# วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand Part 1

รีลีส 37

สิงหาคม 2018

ORACLE

ลิขสิทธิ์ © 2005, 2018, Oracle และ/หรือบริษัทในเครือ สงวนลิขสิทธิ์

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

ข้อมูลที่มีอยู่ในที่นี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบและไม่มีการรับประกันว่าปราศจากข้อผิดพลาด ถ้าคุณพบข้อผิดพลาดใด โปรดรายงานให้เราทราบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

หากซอฟต์แวร์นี้หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกส่งมอบให้กับรัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกาหรือบุคคลอื่นใดที่ได้รับการอนุญาตในนามของรัฐบาลประเทศสหรัฐอเมริกา ให้บังคับใช้ประกาศต่อไปนี้:

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

ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์นี้ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อการใช้งานทั่วไป เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดการข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ไม่ได้มีขึ้นเพื่อใช้ในงานที่มีอันตราย รวมถึงงานที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะบาดเจ็บ ถ้าคุณใช้ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์นี้ในการทำงานที่เป็นอันตราย คุณจะต้องรับผิดชอบต่อการใช้มาตรการป้องกัน สำรองข้อมูล ระบบสำรอง และมาตรการอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจได้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน Oracle Corporation และบริษัทในเครือไม่มีความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากการใช้ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์นี้ในงานที่เป็นอันตราย

Oracle และ Java เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Oracle และ/หรือบริษัทในเครือ ชื่ออื่นอาจเป็นเครื่องหมายการค้าของผู้ที่เป็นเจ้าของ

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

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

ความสามารถเข้าใช้เอกสาร

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

การเข้าใช้ Oracle Support

ลูกค้า Oracle ที่ซื้อบริการสนับสนุนสามารถเข้าใช้การสนับสนุนแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง My Oracle Support โปรดดูข้อมูลได้ที่ ไดเรกทอรีผู้ติดต่อสำหรับฝ่ายบริการลูกค้าทั่วโลกของ Oracle (http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info) หรือไปที่ ความสามารถเข้าใช้ฝ่ายบริการลูกค้าทั่วโลก (http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs) หากคุณมีปัญหาทางการได้ยิน

# สารบัญ


**1 เริ่มต้นใช้งาน 25**

สิ่งที่ต้องทำก่อน 26

ไซน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่ 27

เกี่ยวกับอินเตอร์เฟซ 28

ภาพรวมของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand 34

เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ 38

โฮมเพจของฉัน 39

การตรวจดูอเลิตของคุณ 41

การทำงานกับศูนย์ข้อความ 42

การทำงานกับแอปเพล็ตฟีด RSS 42

การทำงานกับเรคคอร์ด 43

เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด 44

เกี่ยวกับโครงร่างของเพจเรคคอร์ดใหม่ 47

การจัดทำเรคคอร์ด 47

เกี่ยวกับฟิลด์ที่ต่อกัน 51

เกี่ยวกับฟิลด์ที่แสดงเป็นภาพ 53

เกี่ยวกับฟิลด์รายการสำหรับเลือก กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก และฝ่าย 55

เกี่ยวกับฟิลด์ที่ปกปิดได้ 57

เกี่ยวกับตัวอักษรพิเศษในที่อยู่อีเมล์ 58

การแสดงภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด 59

เกี่ยวกับตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 60

เกี่ยวกับมุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 61

การค้นหาเรคคอร์ด 63

การคัดลอกเรคคอร์ด 95

การแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด 95

เกี่ยวกับการล็อคเรคคอร์ด 96

การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด 97

การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก 98

การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก 104

เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย 104

การทำงานกับรายการ 105

การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด 124

การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) 125

การเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด 127

การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด 127

การรวมเรคคอร์ด 129

เกี่ยวกับการคงสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงไว้เมื่อรวมเรคคอร์ด 130

การเพิ่มหมายเหตุ 132

การทำงานกับรายการหมายเหตุ 134

การขอรับข้อมูลหมายเหตุ 135

การส่งหมายเหตุให้กับผู้ใช้อื่นๆ 135

การทำงานกับเอกสารแนบ 136

การใช้สคริปต์การประเมิน 143

เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม 144

การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม 148

การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด 150

เกี่ยวกับรายการซ้ำเมื่อจัดทำเรคคอร์ด 151

การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นบนเพจ 156

การดูข้อมูลบริการของ Oracle CRM On Demand 157

การเข้าใช้เอกสารรีลีสของ Oracle CRM On Demand 158

เกี่ยวกับการเปิดใช้งานและการปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเองและตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเอง 158

การดึงข้อมูล ID ไซน์อินผู้ใช้หรือการรีเซ็ตรหัสผ่าน 159

เกี่ยวกับระยะเวลาของเซสชัน Oracle CRM On Demand 160

เกี่ยวกับเซสชันที่ใช้พร้อมกันใน Oracle CRM On Demand 160

ข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle CRM On Demand 161

หมายเหตุการรีลีสสำหรับ Oracle CRM On Demand 161

การติดต่อ Oracle 161

การออกจาก Oracle CRM On Demand 162

**2 ปฏิทินและกิจกรรม 163**

เกี่ยวกับปฏิทินและสไตล์ธีม 163

เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน 166

การทำงานกับเพจปฏิทิน 167

การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม 169

การดูกิจกรรม 170

การจัดทำกิจกรรม 172

เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม 173

การอัปเดตกิจกรรม 173

การลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรม 174

เกี่ยวกับการลากและวางการนัดหมายในปฏิทิน 174

การทำงานกับรายการกิจกรรม 175

การจำกัดเรคคอร์ดกิจกรรมที่แสดง 179

การทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์ 180

การระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น 180

การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า 180

การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม 185

การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ 188

การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น 190

การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar 192

เกี่ยวกับข้อมูลในไฟล์ iCalendar 193

การดูปฏิทินของผู้ใช้อื่น 194

เพจการตั้งค่าปฏิทิน 195

การใช้ปฏิทินร่วมกัน 196

การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ 196

การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง 198

การดูรายการงานกลุ่ม 198

การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม 199

เกี่ยวกับการทำให้ข้อมูลกิจกรรมและการนัดหมายตรงกัน 199

ฟิลด์กิจกรรม 201

**3 การตลาด 205**

การจัดการการตลาด 205

กระบวนการจัดการแคมเปญ 205

กระบวนการจัดการลีด 206

แคมเปญ 206

การทำงานกับโฮมเพจแคมเปญ 207

การจัดการแคมเปญ 209

ฟิลด์แคมเปญ 211

ลีด 213

การทำงานกับโฮมเพจลีด 217

การจัดการลีด 220

ฟิลด์ลีด 228

**4 การขาย 231**

การจัดการการขาย 231

กระบวนการการจัดการโอกาสทางการขาย 232

กระบวนการการจัดการบริษัท 232

กระบวนการจัดการผู้ติดต่อ 233

กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ใช้ที่เป็นพนักงานขาย 233

กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ดูแลระบบการประมาณการ 234

กระบวนการจัดการปฏิทินและกิจกรรม 234

ลีด (ลักษณะการขาย) 234

บริษัท 234

การทำงานกับโฮมเพจบริษัท 235

การจัดการบริษัท 236

ฟิลด์บริษัท 253

ผู้ติดต่อ 256

การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อ 257

การจัดการผู้ติดต่อ 258

ฟิลด์ผู้ติดต่อ 274

โอกาสทางการขาย 278

เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ 278

การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย 280

การจัดการโอกาสทางการขาย 282

เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย 294

เกี่ยวกับขั้นตอนการขายและคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม 295

ฟิลด์โอกาสทางการขาย 296

การประมาณการ 298

การทำงานกับโฮมเพจการประมาณการ 298

การจัดการการประมาณการ 299

เพจรายละเอียดประมาณการ 306

ฟิลด์การประมาณการ 308

ที่อยู่ 309

การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่ 310

การจัดการที่อยู่ 312

ฟิลด์ที่อยู่ 322

เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่ 323

เกี่ยวกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์จากข้อมูลที่อยู่ 324

สินทรัพย์ 329

การทำงานกับโฮมเพจสินทรัพย์ 329

การจัดการสินทรัพย์ 330

แผนที่ 331

การค้นหาที่อยู่บนแผนที่ 332

การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง 333

การรับเส้นทางการขับรถ 335

ความครอบคลุมของข้อมูลแผนที่และการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ 337

**5 การวางแผนธุรกิจ 339**

สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว 340

สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่ 340

สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ 341

สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์ 341

แผนธุรกิจ 342

การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ 343

การจัดการแผนธุรกิจ 344

ฟิลด์แผนธุรกิจ 346
วัตถุประสงค์ 347
การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์ 348
การจัดการวัตถุประสงค์ 349
ฟิลด์วัตถุประสงค์ 350
บริษัทของแผน 352
การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน 352
การจัดการบริษัทของแผน 353
ฟิลด์บริษัทของแผน 354
ผู้ติดต่อของแผน 355
การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน 355
การจัดการผู้ติดต่อของแผน 356
ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน 357
โอกาสทางการขายของแผน 358
การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน 358
การจัดการโอกาสทางการขายของแผน 359
ฟิลด์โอกาสของแผน 360

**6 บริการและการติดต่อ 363**

การจัดการบริการและการติดต่อ 363
กระบวนการของการจัดทำคำขอบริการ 363
กระบวนการทำงานกับคำขอบริการ 364
กระบวนการแก้ปัญหาคำขอบริการ 364
กระบวนการปิดคำขอบริการ 364
คำขอบริการ 364
การทำงานกับโฮมเพจคำขอบริการ 365
การจัดการคำขอบริการ 367

ฟิลด์คำขอบริการ 370
ทางแก้ปัญหา 372
เกี่ยวกับการจัดการทางแก้ปัญหา 372
การทำงานกับโฮมเพจทางแก้ปัญหา 374
การจัดการทางแก้ปัญหา 375
ฟิลด์ทางแก้ปัญหา 378
การติดต่อ 379
เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand 379
การจัดการ Call Center 381
การทำงานกับโฮมเพจการติดต่อ 382
การจัดการ Oracle Contact On Demand 383
เพจรายการกิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand) 399
ฟิลด์กิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand) 401
เพจรายละเอียดการติดต่อ, วอยซ์เมล์ และอีเมล์ 402

**7 การสร้างเครือข่ายทางสังคม 403**

เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring 403
สื่อทางสังคม 403
การทำงานกับโฮมเพจสื่อทางสังคม 404
การจัดการสื่อทางสังคม 405
ฟิลด์สื่อทางสังคม 406
โปรไฟล์ทางสังคม 406
การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม 407
การจัดการโปรไฟล์ทางสังคม 408
ฟิลด์โปรไฟล์ทางสังคม 408
เกี่ยวกับ Oracle Social Network 409
การทำงานกับ Oracle Social Network 410

**8 การจัดการความสัมพันธ์คู่ค้าและไฮเทค 413**

การจัดการ PRM และไฮเทค 413

คู่ค้า 413

การทำงานกับโฮมเพจคู่ค้า 414

การจัดการบริษัทคู่ค้า 415

ฟิลด์คู่ค้า 418

โปรแกรมคู่ค้า 419

การทำงานกับโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้า 419

การจัดการโปรแกรมคู่ค้า 421

ฟิลด์โปรแกรมคู่ค้า 424

แอปพลิเคชัน 426

การทำงานกับโฮมเพจแอปพลิเคชัน 426

การจัดการแอปพลิเคชัน 427

ฟิลด์การสมัคร 431

การลงทะเบียนข้อตกลง 434

การทำงานกับโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง 434

การจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง 436

ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง 444

คำขอ MDF 447

การทำงานกับโฮมเพจคำขอ MDF 447

การจัดการคำขอ MDF 449

ฟิลด์คำขอ MDF 454

คำขอตั้งราคาพิเศษ 456

การทำงานกับโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ 457

การจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ 458

การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง 465

ฟิลด์คำขอตั้งราคาพิเศษ 468

เงินทุน 470

การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน 470

การจัดการเงินทุน 472

ฟิลด์เงินทุน 479

คอร์ส 480

การทำงานกับโฮมเพจคอร์ส 481

การจัดการคอร์ส 482

ฟิลด์คอร์ส 485

ฟิลด์การลงทะเบียนคอร์ส 487

การทดสอบ 488

การทำงานกับโฮมเพจการทดสอบ 488

การจัดการการทดสอบ 490

ฟิลด์การทดสอบ 494

ฟิลด์การลงทะเบียนการทดสอบ 496

การรับรอง 496

การทำงานกับโฮมเพจการรับรอง 497

การจัดการการรับรอง 498

ฟิลด์การรับรอง 502

ฟิลด์คำขอการรับรอง 503

การยอมรับ 504

การทำงานกับโฮมเพจการยอมรับ 504

การจัดการการยอมรับ 506

ฟิลด์การยอมรับ 510

ฟิลด์คำขอการยอมรับ 511

**9 วิทยาศาสตร์ชีวภาพ 513**

กระบวนการวิทยาศาสตร์สุขภาพ 513

กิจกรรม 516

การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม 516

การจัดการกิจกรรม 518

ฟิลด์กิจกรรม 521

ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ 523

การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ 523

การจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ 524

ฟิลด์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ 525

การจัดการตัวอย่าง 526

งวดสินค้าคงคลัง 528

การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง 529

การจัดการงวดสินค้าคงคลัง 530

ฟิลด์งวดสินค้าคงคลัง 535

สินค้าคงคลังตัวอย่าง 536

รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง 540

การทำรายการตัวอย่าง 543

การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง 544

การจัดการการทำรายการตัวอย่าง 546

ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง 571

สินค้าที่ทำรายการ 574

ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ 576

การปันส่วน 578

การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน 578

การจัดการการปันส่วน 579

ฟิลด์การปันส่วน 581

การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP 582

การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP 582

การจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP 584
ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP 584
ล็อตตัวอย่าง 586
การทำงานกับโฮมเพจล็อตตัวอย่าง 586
การจัดการล็อตตัวอย่าง 587
ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง 588
การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง 589
การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง 590
การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง 591
ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง 596
ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง 598
คำขอตัวอย่าง 599
การทำงานกับโฮมเพจคำขอตัวอย่าง 600
การจัดการคำขอตัวอย่าง 601
ฟิลด์คำขอตัวอย่าง 602
การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล 604
แผนการรับส่งข้อความ 605
การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ 606
การจัดการแผนรับส่งข้อความ 607
ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ 609
รายการแผนรับส่งข้อความ 611
การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ 612
การจัดการรายการแผนรับส่งข้อความ 613
ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ 615
ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ 616
การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ 617
การจัดการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ 618

ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ 619

การรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง 620

การเลือกโครงร่างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง 622

การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อจากฝ่ายขาย 622

การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป หรือผลลัพธ์หลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล 624

ตัวอย่างของการใช้เรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างและข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ 625

ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ 626

การทำงานกับโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ 626

การจัดการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ 628

ฟิลด์ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ 629

ใบสั่ง 630

การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง 630

การจัดการใบสั่ง 632

ฟิลด์ใบสั่ง 635

การเสนอราคา 637

ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น 637

การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น 638

การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น 639

ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น 642

**10 การจัดการความมั่งคั่ง 643**

ครัวเรือน 643

การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน 644

การจัดการครัวเรือน 645

ฟิลด์ครัวเรือน 648

พอร์ตโฟลิโอ 649

การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ 650

การจัดการบริษัทพอร์ตโฟลิโอ 651

ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ 653

บัญชีการเงิน 656

การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน 658

การจัดการบัญชีการเงิน 659

ฟิลด์บัญชีการเงิน 660

เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน 661

การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน 661

การจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน 663

ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน 663

การถือครองบัญชีการเงิน 664

การทำงานกับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน 664

การจัดการการถือครองบัญชีการเงิน 666

ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน 666

แผนทางการเงิน 667

การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน 667

การจัดการแผนทางการเงิน 668

ฟิลด์แผนทางการเงิน 669

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน 670

การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน 672

การจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน 673

ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน 674

การทำรายการทางการเงิน 676

การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน 676

การจัดการรายการทางการเงิน 677

ฟิลด์การทำรายการทางการเงิน 677

**11 การประกันภัย 679**

การจัดการการประกันภัย 679

กระบวนการวางแผนช่องทาง 680

กระบวนการเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก 680

กระบวนการรับสมัครและสร้างความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า 680

กระบวนการจัดการความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า 681

กระบวนการวางแผนการขายและจัดทำงบประมาณ 681

กระบวนการจัดการคำขอบริการ 681

กระบวนการแปลงลีดการประกันภัยเป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต 682

การเรียกร้อง 683

การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง 683

การจัดการการเรียกร้อง 685

ฟิลด์การเรียกร้อง 685

ความคุ้มครอง 688

การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง 688

การจัดการความคุ้มครอง 690

ฟิลด์ความคุ้มครอง 690

ความเสียหาย 691

การทำงานกับโฮมเพจความเสียหาย 691

การจัดการความเสียหาย 693

ฟิลด์ความเสียหาย 693

ทรัพย์สินประกันภัย 694

การทำงานกับโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย 695

การจัดการทรัพย์สินประกันภัย 696

ฟิลด์ทรัพย์สินประกันภัย 696

ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 697

การทำงานกับโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 697
การจัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 698
ฟิลด์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 698
กรมธรรม์ 699
การทำงานกับโฮมเพจกรมธรรม์ 700
การจัดการกรมธรรม์ 701
ฟิลด์กรมธรรม์ 702
ผู้ถือกรมธรรม์ 704
การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์ 704
การจัดการผู้ถือกรมธรรม์ 705
ฟิลด์ผู้ถือกรมธรรม์ 706
โปรไฟล์นายหน้า 706
การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า 707
การจัดการโปรไฟล์นายหน้า 708
ฟิลด์โปรไฟล์นายหน้า 708

**12 รถยนต์ 711**

ตัวแทนจำหน่าย 711
การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย 711
การจัดการตัวแทนจำหน่าย 713
ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย 713
ยานพาหนะ 716
การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ 716
การจัดการยานพาหนะ 718
ฟิลด์ยานพาหนะ 724

**13 การปรับแต่งแอปพลิเคชันของคุณ 727**

การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ 728

เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้ 734

เกี่ยวกับการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท 735

การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ของคุณ 736

การตั้งค่าธีมของคุณ 737

การตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน 737

การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ 738

การดูฟิลด์แนวทางการตรวจสอบ 739

การจัดการโควต้าของคุณ 739

การตรวจสอบกิจกรรมการไซน์อิน 740

การเปลี่ยนรหัสผ่าน 740

การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย 741

การตรวจดูข้อมูลตัวแทนของคุณ 741

การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย 742

การให้สิทธิ์การไซน์อินแก่ฝ่ายให้บริการด้านเทคนิค 743

การแสดงแท็บของคุณ 743

การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ 744

การทำโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล 745

การทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล 749

การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 751

การเปลี่ยนแปลงโครงร่างโฮมเพจ 752

การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ 753

การตั้งค่าปฏิทินของคุณ 754

การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน 756

การดูคำขอส่งออกข้อมูลของคุณ 757

การดาวน์โหลดและการลบเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์พอร์ต 758

เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand 759

การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย 760

การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ 760

การกำหนดเครื่องมือรายงาน 761

การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง 762

**14 การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่น ๆ 763**

การเพิ่มอีเมล์จาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes 763

การใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office 769

การใช้ Mail Merge for Word 770

เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word 770

การดาวน์โหลดเทมเพลท Mail Merge for Word 771

การจัดทำเทมเพลท Mail Merge for Word 772

การจัดทำจดหมายหรืออีเมล์จำนวนมากด้วย Mail Merge for Word 772

การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel 774

เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel 774

เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel 774

การดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลท Excel 775

การจัดทำรายงานโดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel 775

การใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วน 778

เกี่ยวกับแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิซาร์ดการแบ่งส่วน 778

เกี่ยวกับวิซาร์ดการแบ่งส่วน 778

การดาวน์โหลดวิซาร์ดการแบ่งส่วน 779

การจัดทำส่วน 780

การอัปโหลดส่วน 782

การเอ็กปอร์ตส่วน 782

**15 การวิเคราะห์ 783**

การทำงานกับโฮมเพจการวิเคราะห์ 783

การใช้แคตตาล็อก 785

การจัดการรายการที่ใช้บ่อย 786

การเข้าใช้ออบเจกต์รายการที่ใช้บ่อย 786

จัดการรายการที่ใช้บ่อย 786

การลบออบเจกต์ออกจากรายการที่ใช้บ่อย 787

การสร้างฟิลเตอร์ 788

การออกแบบฟิลเตอร์ 788

การสร้างเงื่อนไข 789

การออกแบบเงื่อนไข 790

การคัดลอกออบเจกต์การวิเคราะห์จากการทดสอบไปยังโปรดักชัน 791

การออกแบบการดำเนินการ 792

การสร้างการดำเนินการ 793

ตัวเลือกการตั้งค่าการดำเนินการ 794

การเลือกเนื้อหาสำหรับการดำเนินการ 795

การเปิดการวิเคราะห์ แผงควบคุม การดำเนินการ หรือเงื่อนไข 796

เกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเองในการวิเคราะห์ 796

การออกแบบการวิเคราะห์ 797

เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์ 797

การตั้งค่าโฟลเดอร์ในการวิเคราะห์ 804

การตั้งค่าการแสดงโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้ 805

การตรวจสอบข้อมูลรายงาน 807

การพิมพ์การวิเคราะห์ 808

การใช้งานการวิเคราะห์ 808

การดาวน์โหลดการวิเคราะห์ 809

การลบการวิเคราะห์ 810

การเปลี่ยนชื่อการวิเคราะห์ 811

การคัดลอกและการย้ายออบเจกต์การวิเคราะห์ 811

การเริ่มต้นใช้งานการวิเคราะห์ 812

ขั้นตอนที่ 1: กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ 968

ขั้นตอนที่ 2: การตรวจสอบผลลัพธ์และการจัดทำโครงร่าง 990

ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดพรอมต์การวิเคราะห์ (ไม่จำเป็น) 1031

ขั้นตอนที่ 4: การบันทึกการวิเคราะห์ 1034

การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์ 1035

เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน 1074

การเพิ่มประสิทธิภาพ 1075

การรวมการวิเคราะห์ 1079

แผงควบคุมการวิเคราะห์ 1081

การจัดทำแผงควบคุม 1083

การออกแบบแผงควบคุม 1083

การเข้าใช้แผงควบคุมของฉัน 1084

การจัดการแผงควบคุม 1085

การจัดทำแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟในการวิเคราะห์ 1086

การออกแบบพรอมต์แผงควบคุม 1086

การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม 1087

การเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ 1087

การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ 1088

การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผงควบคุม 1097

การลบออบเจกต์ของแผงควบคุม 1097

การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ 1098

การจัดทำพรอมต์สำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟในการวิเคราะห์ 1099

การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ 1101

การเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ 1103

การแสดงแผงควบคุมในการวิเคราะห์ 1103

การเปลี่ยนลำดับแผงควบคุม 1104

เกี่ยวกับการนาวิเกตที่แนะนำในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ 1105

การจัดการการแสดงข้อมูลแผงควบคุมในการวิเคราะห์ 1105

หมายเหตุการใช้งานเกี่ยวกับประเภทเรื่อง 1106

แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมลูกค้า 1107

แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมภาพรวม 1107

แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมไปป์ไลน์ 1107

แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมประสิทธิผลของการขาย 1108

แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมประสิทธิผลของการตลาด 1108

แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมบริการ 1108

การทำงานกับ Briefing Book 1109

การจัดทำ Briefing Book 1109

การเพิ่มการวิเคราะห์ใน Briefing Book 1110

การเพิ่มเพจแผงควบคุมใน Briefing Book 1111

การแก้ไข Briefing Book 1113

การแสดงและการเอ็กซ์ปอร์ต Briefing Book 1114

**ดัชนี** **1115**

# 1 เริ่มต้นใช้งาน

ยินดีต้อนรับสู่ Oracle CRM On Demand โซลูชันด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์อัจฉริยะที่คุณสามารถเข้าใช้ได้ผ่านเว็บ Oracle CRM On Demand จะช่วยคุณจัดการการขาย การบริการลูกค้า และข้อมูลการตลาดทั้งหมดของบริษัทของคุณ:

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

Oracle CRM On Demand จะแบ่งประเภทข้อมูลของคุณออกเป็นกลุ่มหลักๆ ดังต่อไปนี้:

**ปฏิทินและกิจกรรม** ติดตามกิจกรรมของคุณ รวมถึงการโทรศัพท์ เหตุการณ์ และรายการที่ต้องทำ

**แคมเปญ** จัดการแคมเปญทางการตลาด และสร้างลีดที่มีคุณสมบัติและโอกาสทางการขาย

**ลีด** ติดตามลีดเพื่อหาโอกาสทางการขายใหม่ๆ และดำเนินกระบวนการเปลี่ยนแปลงลีดโดยอัตโนมัติ

**บริษัท** ติดตามบริษัทต่างๆ ที่คุณดำเนินธุรกิจด้วย

**ผู้ติดต่อ** ติดตามบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทและโอกาสทางการขาย

**โอกาสทางการขาย** จัดการโอกาสทางการขายซึ่งมีแนวโน้มที่จะสร้างรายได้

**การประมาณการ** สร้างการประมาณการรายได้ของแต่ละไตรมาสจากโอกาสทางการขายที่มีอยู่

**คำขอบริการ** จัดการคำขอสินค้าและบริการจากลูกค้า

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

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

**ทางแก้ปัญหา** จัดเก็บคำตอบสำหรับปัญหาทั่วไปหรือประเด็นด้านการบริการ

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

**การวิเคราะห์** มอบช่องทางเข้าใช้รายงานและแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าในแคตตาล็อกการวิเคราะห์ และทำให้คุณสามารถจัดทำรายงานและแผงควบคุม

นอกจากนี้ โซลูชันเฉพาะอุตสาหกรรมยังประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้:

**ยานพาหนะ** ติดตามประวัติบริการและประวัติการขายของยานพาหนะ (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)

**ตัวแทนจำหน่าย** ติดตามความเกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่าย (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)

**กิจกรรม** จัดการกิจกรรมและผู้ได้รับเชิญ (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

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

**พอร์ตโฟลิโอ** ติดตามบริษัทพอร์ตโฟลิโอ (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)

**ครัวเรือน** ติดตามข้อมูลของกลุ่มผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)

คุณยังอาจเห็นประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ ขึ้นอยู่กับโซลูชันเฉพาะอุตสาหกรรมที่คุณใช้งาน

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

## สิ่งที่ต้องทำก่อน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจทำการอิมปอร์ตเรคคอร์ดของบริษัท ผู้ติดต่อ ลีด และอื่นๆ สำหรับทั้งบริษัท โปรดปฏิบัติตามคำแนะนำต่อไปนี้ เพื่อให้คุณพร้อมใช้งานได้อย่างรวดเร็ว:

- ไซน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่ (ในหน้า 27)
- การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728)
- การแสดงแท็บของคุณ (ในหน้า 743)
- การอิมปอร์ตผู้ติดต่อของคุณ (ในหน้า 260)
- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัท (ในหน้า 239)

**คำแนะนำ:** คลิกที่ลิงค์วิธีใช้จากเพจใดๆ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน แนวคิด และคำแนะนำที่มีไว้เฉพาะสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่คุณทำงานด้วย จากวินโดว์วิธีใช้ใดก็ได้ คุณสามารถเข้าใช้รายละเอียดของวิธีใช้ในรูปแบบ PDF ซึ่งคุณสามารถพิมพ์หัวข้อต่างๆ หรือทั้งหมดของวิธีใช้

**หมายเหตุสำหรับผู้ใช้งานครั้งแรก:**

- ผู้ดูแลระบบของคุณอาจตั้งค่าข้อความอเลิตบางข้อความให้ปรากฏในวินโดว์แยกต่างหากได้เมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand หากวินโดว์อเลิตปรากฏเมื่อคุณไซน์อิน คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้หลังจากอ่านข้อความ:
  - หากคุณไม่ต้องการให้อเลิตนี้ปรากฏอีกครั้งในวินโดว์แยกต่างหากเมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายที่มีป้าย 'ฉันได้อ่านข้อความนี้แล้ว ไม่ต้องแสดงอีก' หลังจากที่คุณปิดวินโดว์อเลิต อเลิตจะไม่ปรากฏอีกในวินโดว์อเลิตแยกต่างหาก แต่จะยังคงมีอเลิตให้คุณใช้งานในส่วนอเลิตของโฮมเพจของฉันจนกระทั่งอเลิตหมดอายุ
  - คลิก ตกลง เพื่อปิดวินโดว์อเลิต
- หากการตั้งค่าฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม ที่ระดับผู้ใช้หรือที่ระดับบริษัทอนุญาตให้คุณรับการแจ้งเตือนป๊อปอัปได้ จะทำให้วินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรมแสดงการแจ้งเตือนใดๆ ที่ครบกำหนดสำหรับกิจกรรมที่คุณเป็นเจ้าของหรือที่คุณมีชื่ออยู่ในรายการผู้ใช้ เมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand หากมีวินโดว์อเลิตใดๆ ปรากฏขึ้นเมื่อคุณไซน์อิน คุณจะต้องปิดวินโดว์อเลิตนั้นก่อนจึงจะสามารถใช้งานวินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรมได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม (ในหน้า 173)

- คุณอาจจะไม่เห็นข้อมูลในรายงานในช่วงเวลา 24 ชั่วโมงแรกหลังการไซน์อิน เนื่องจากรายงานส่วนใหญ่จะถูกอัปเดตในเวลากลางคืน ตัวอย่างเช่น รายงานที่ปรากฏในโฮมเพจของบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย จะไม่แสดงข้อมูลจนกว่าจะถึงหลังช่วงเวลาดังกล่าว
- คุณอาจจะไม่เห็นการประมาณการอีกเช่นกัน เนื่องจากเรคคอร์ดการประมาณการจะถูกจัดทำอาทิตย์ละครั้งหรือเดือนละครั้ง เมื่อจัดทำเรคคอร์ดการประมาณการ ระบบจะตรวจสอบฟิลด์บางฟิลด์ในเรคคอร์ดของคุณเพื่อกำหนดข้อมูลที่จะรวมไว้ในการคำนวณของการประมาณการ ดังนั้นเรคคอร์ดการประมาณการจะไม่ปรากฏจนกว่าจะถึงช่วงเวลานั้นและมีข้อมูลสำหรับรวมในการประมาณการ

### เกี่ยวกับการรันแอปพลิเคชันอื่น ๆ

แอปพลิเคชันอื่นๆ ที่กำลังทำงานอยู่เบื้องหลังอาจรบกวน Oracle CRM On Demand ตัวอย่างเช่น ป๊อปอัปบล็อกเกอร์อาจทำให้เมาส์ของคุณล็อค หากคุณพบลักษณะที่ไม่ปกติบางอย่าง โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าแอปพลิเคชันเหล่านี้*ไม่ได้*ทำงานอยู่:

- โปรแกรมตรวจสอบไวรัส
- Java Runtime Environment ภายนอก
- ป๊อปอัปบล็อกเกอร์
- แถบเครื่องมือภายนอกสำหรับเบราเซอร์ของคุณ

**หมายเหตุ:** ตรวจสอบว่าการตั้งค่าเบราเซอร์อนุญาตให้รัน JavaScript และแสดงกล่องโต้ตอบแบบป๊อปอัป

## ไซน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่

ในการไซน์อินผู้ใช้ใหม่ใน Oracle CRM On Demand คุณต้องมี URL ชั่วคราวสำหรับ Oracle CRM On Demand และรหัสผ่านชั่วคราว Oracle CRM On Demand จะส่งข้อมูลนี้ถึงคุณทางอีเมล์สองฉบับ คือ:

- อีเมล์ฉบับแรกจะมี URL ชั่วคราวที่คุณใช้เพื่อเข้าใช้ Oracle CRM On Demand เป็นครั้งแรก
- ส่วนอีเมล์ฉบับที่สองจะมีรหัสผ่านชั่วคราวของคุณ

อีเมล์ที่มีรหัสผ่านชั่วคราวอาจมี ID ผู้ใช้ของคุณอยู่ด้วย โดยขึ้นกับการตั้งค่าบัญชีผู้ใช้ที่ผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณกำหนดไว้

**หมายเหตุ:** ID ไซน์อินผู้ใช้ของคุณจะปรากฏบนเพจ Oracle CRM On Demand หลังจากที่คุณไซน์อินครั้งแรก แม้ว่าคุณจะไม่ต้องใช้ ID ผู้ใช้ในครั้งแรกที่คุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand แต่คุณจะต้องมี ID ผู้ใช้ในการเข้าใช้ Oracle CRM On Demand หลังจากที่คุณไซน์อินครั้งแรก ดังนั้นจึงขอแนะนำให้คุณจดบันทึก ID ไซน์อินผู้ใช้ของคุณไว้สำหรับการอ้างอิงในอนาคต

หากคุณไซน์อินเป็นครั้งแรก คุณต้องตั้งค่าคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัย โปรดบันทึกคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัยและคำตอบที่คุณตั้งค่าไว้ ซึ่งในภายหลัง หากคุณลืมรหัสผ่าน คุณจะต้องตอบคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัยนี้เพื่อรีเซ็ตรหัสผ่าน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ โปรดดูที่ การดึงข้อมูล ID ไซน์อินผู้ใช้หรือการรีเซ็ตรหัสผ่าน (ในหน้า 159)

คุณสามารถเปลี่ยนคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัยได้ตลอดเวลาใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย (ในหน้า 741)

#### *การไซน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่*

1. คลิกที่ URL ของ Oracle CRM On Demand ซึ่งคุณได้รับจากอีเมล์
2. ในหน้าไซน์อิน ป้อนรหัสผ่านชั่วคราวที่คุณได้รับจากอีเมล์
3. จดบันทึก ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณ ซึ่งจะปรากฏอยู่ในฟิลด์ ID ไซน์อินของผู้ใช้บนเพจอัปเดตรหัสผ่าน

4 ในเพจอัปเดตรหัสผ่าน ให้ป้อนรหัสผ่านใหม่ที่คุณต้องการในฟิลด์รหัสผ่านใหม่ แล้วป้อนรหัสผ่านใหม่อีกครั้งในฟิลด์ตรวจสอบรหัสผ่านใหม่

**คำแนะนำ:** โปรดบันทึกรหัสผ่านของคุณไว้เพื่อหลีกเลี่ยงการทำงานนี้ซ้ำอีกครั้ง

5 ในเพจคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของฉัน ให้เลือกคำถามที่คุณต้องการใช้เป็นคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของคุณ และป้อนคำตอบสำหรับแต่ละคำถาม

จำนวนคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยที่คุณต้องตั้งค่าจะถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** โปรดบันทึกคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัยและคำตอบที่คุณตั้งค่าไว้

6 บันทึกคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของคุณ

โฮมเพจของฉันจะแสดงข้อมูลที่คุณต้องใช้ในการเริ่มต้นใช้งาน แท็บและคุณสมบัติที่คุณเห็นตามค่าดีฟอลต์จะขึ้นอยู่กับบทบาทที่คุณได้รับจากผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณ

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

# เกี่ยวกับอินเตอร์เฟซ

Oracle CRM On Demand สร้างมาเพื่อใช้งานกับอินเตอร์เฟซเว็บเพจ หากคุณคุ้นเคยกับเว็บ คุณก็จะคุ้นเคยกับรูปลักษณ์และการใช้งานของอินเตอร์เฟซผู้ใช้ด้วยเช่นกัน ทุกเพจใน Oracle CRM On Demand จะใช้เฟรมเวิร์กอินเตอร์เฟซพื้นฐานเดียวกัน

**คำแนะนำ:** ในเบราเซอร์ Internet Explorer ประสิทธิภาพจะดีขึ้นหากคุณไม่เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับตัวเลือก Do Not Save Encrypted Pages to Disk หากเลือกตัวเลือกนี้ จะไม่แคชรหัส JavaScript และต้องดาวน์โหลดทุกครั้ง ใน Internet Explorer เวอร์ชัน 6 และใหม่กว่า ตัวเลือกนี้จะอยู่ภายใต้เมนู Tools จากเมนู Tools เลือก Internet Options ตามด้วย Advanced

## วิธีที่ธีมและสไตล์ธีมกำหนดลักษณะของอินเตอร์เฟซผู้ใช้

ใน Oracle CRM On Demand สีพื้นหลัง สีไฮเปอร์ลิงค์ สีข้อความ สไตล์แท็บ และอื่นๆ ที่คุณเห็นในอินเตอร์เฟซผู้ใช้จะกำหนดตามธีมที่คุณใช้ สไตล์ธีมสองแบบที่ใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ได้แก่ สไตล์คลาสสิกและสไตล์โมเดิร์น หากคุณมักจะใช้คอมพิวเตอร์แท็บเล็ตเพื่อทำงานกับ Oracle CRM On Demand คุณอาจพบว่าธีมสไตล์โมเดิร์นนั้นสอดคล้องกับอินเตอร์เฟซผู้ใช้ของแอปพลิเคชันอื่นๆ บนคอมพิวเตอร์แท็บเล็ตของคุณมากกว่า ตัวอย่างเช่น ในธีมที่มีสไตล์โมเดิร์น แท็บที่คุณใช้เพื่อเข้าใช้โฮมเพจประเภทเรคคอร์ดจะปรากฏในรูปแบบปุ่ม มีธีมที่กำหนดไว้ล่วงหน้าให้ใช้งานหลายธีม โดยบางธีมเป็นสไตล์คลาสสิกและบางธีมเป็นสไตล์โมเดิร์น ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถจัดทำธีมที่กำหนดเองในสไตล์ใดก็ได้เช่นกัน

ตารางต่อไปนี้อธิบายความแตกต่างบางประการของลักษณะและฟังก์ชันของอินเตอร์เฟซผู้ใช้ที่มีสไตล์ธีมต่างกัน

**หมายเหตุ:** โดยทั่วไปคำแนะนำที่ระบุในวิธีใช้ออนไลน์จะหมายถึงฟังก์ชันในธีมที่มีสไตล์คลาสสิก

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

| พื้นที่อินเตอร์เฟซผู้ใช้ | สไตล์คลาสสิก | สไตล์โมเดิร์น |
|---|---|---|
| ส่วนหัวร่วม | ไม่สามารถใช้ได้ | ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดลักษณะการใช้งานในส่วนหัวร่วม<br>ตัวอย่างเช่น<br>คุณอาจจะเห็นไอคอนที่จะช่วยให้คุณสามารถเปิดส่วนค้นหาของแถบการดำเนินการ<br><br>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน คุณสามารถเข้าใช้ส่วนจัดทำผ่านไอคอนบวก (+) ในส่วนหัวร่วม อย่างไรก็ตาม<br>ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าส่วนหัวร่วมของผู้ดูแลระบบของคุณ<br>คุณอาจเห็นไอคอนที่ต่างกันสำหรับส่วนจัดทำ<br>ในการเปิดรายการประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถจัดทำได้<br>ให้คลิกที่ไอคอนสำหรับส่วนจัดทำ<br>ใช้ลูกศรขึ้นและลูกศรลงเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการ<br>จากนั้นคลิกที่ชื่อประเภทเรคคอร์ด<br>หากคุณต้องการปิดรายการโดยไม่เลือกประเภทเรคคอร์ด<br>ให้คลิกที่เพจด้านนอกเมนู<br>คุณยังสามารถเปิดรายการประเภทเรคคอร์ดได้โดยวางตัวชี้บนไอคอนสำหรับส่วนจัดทำ<br>และหากคุณต้องการปิดรายการโดยไม่เลือกประเภทเรคคอร์ด<br>ให้เลื่อนตัวชี้ออกจากรายการ |
| ลิงค์ร่วม | ลิงค์ร่วมที่ด้านบนของแต่ละเพจจะช่วยให้คุณสามารถทำสิ่งต่อไปนี้:<br>■ เข้าใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น วิธีใช้ออนไลน์ และเพจรายการที่ลบ<br>■ เข้าใช้เพจที่คุณสามารถตั้งค่าและปรับแต่งให้ Oracle CRM On Demand เป็นข้อมูลส่วนบุคคล<br>■ ไซน์เอาต์<br><br>ลิงค์ร่วมไปยังข้อมูลเกี่ยวกับ Oracle CRM On Demand เช่น ข้อมูลบริการ<br>ซึ่งจะปรากฏที่ด้านล่างของแต่ละเพจ<br><br>ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดว่าลิงค์ร่วมใดที่คุณใช้งานได้ | ลิงค์ร่วมและปุ่มไซน์เอาต์จะปรากฏให้ใช้งานในเมนูภายใต้ชื่อผู้ใช้ของคุณที่มุมบนขวาของแต่ละเพจ ในการเปิดเมนู<br>ให้คลิกหรือวางตัวชี้บนชื่อผู้ใช้ของคุณ<br>ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดว่าคุณสามารถใช้งานลิงค์ร่วมใดได้ |
| ลิงค์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า | หากเปิดใช้งานฟังก์ชันการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าและหากได้เลือกช่องทำเครื่องหมาย<br>สนับสนุนการตั้งค่าการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าไว้ในธีมของคุณ<br>ลิงค์ไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจ รายละเอียดจะปรากฏในการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าที่ด้านล่างของวินโดว์เบราเซอร์ของคุณ | หากเปิดใช้งานฟังก์ชันการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าและหากได้เลือกช่องทำเครื่องหมาย<br>สนับสนุนการตั้งค่าการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า ไว้ในธีมของคุณ<br>ลิงค์ไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจ รายละเอียดจะปรากฏในการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าที่ด้านล่างของวินโดว์เบราเซอร์ของคุณ<br><br>จะมีปุ่มต่างๆ<br>อยู่ที่ด้านขวาของเพจรายละเอียดเพื่อช่วยให้คุณไปที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจได้โดยตรง<br>หากมีปุ่มมากเกินกว่าจำนวนที่สามารถแสดงได้พร้อมกัน<br>คุณจะสามารถใช้ลูกศรที่ปรากฏเพื่อแสดงปุ่มที่ใช้ได้อื่นๆ<br>ในการไปที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้คลิกปุ่มสำหรับส่วนนั้น |

| พื้นที่อินเตอร์เฟซผู้ใช้ | สไตล์คลาสสิก | สไตล์โมเดิร์น |
|---|---|---|
| | | ปุ่มสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะปรากฏให้เห็นตลอดเวลา<br>ถึงแม้จะไม่มีการเปิดใช้งานฟังก์ชันการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าและแม้ไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมาย<br>สนับสนุนการตั้งค่าการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า ไว้ในธีมของคุณก็ตาม |
| แท็บสำหรับเข้าใช้โฮมเพจเรคคอร์ดและโฮมเพจของฉัน | แท็บสามารถมีขอบแบบโค้งหรือแบบเส้นตรง<br>หรือสามารถซ้อนแท็บเพื่อให้แสดงเหลื่อมกันได้<br>หากมีแท็บในโครงร่างเกินกว่าจำนวนที่สามารถแสดงได้พอดีกับเพจในวินโดว์เบราเซอร์ของคุณ<br>ลูกศรจะปรากฏขึ้นถัดจากแท็บด้านขวาสุด<br>การคลิกลูกศรจะเป็นการเปิดรายการ<br>ซึ่งจากรายการนี้คุณสามารถเลือกแท็บใดก็ได้ที่คุณสามารถใช้งานได้<br>แต่จะไม่แสดงให้คุณเห็นในวินโดว์เบราเซอร์ของคุณ<br><br>**หมายเหตุ:**<br>ถ้าวินโดว์เบราเซอร์ของคุณมีความกว้างน้อยกว่า 1024 พิกเซลและแท็บที่ใช้ได้ของคุณบางแท็บไม่สามารถมองเห็นได้ แถบเลื่อนจะปรากฏขึ้นที่ด้านล่างของเพจ<br>ทำให้คุณสามารถเลื่อนไปยังลูกศรที่ใช้เปิดรายการของแท็บที่ใช้ได้ | แท็บจะปรากฏในรูปแบบปุ่ม<br>หากมีปุ่มในโครงร่างมากกว่าจำนวนที่แสดงได้พอดีกับเพจในวินโดว์เบราเซอร์ของคุณ คุณจะสามารถใช้ลูกศรที่ปรากฏเพื่อแสดงปุ่มที่ใช้ได้อื่นๆ<br>ตัวอย่างเช่น หากมี 15 ปุ่มที่คุณใช้งานได้ แต่มีเพียง 6 ปุ่มที่แสดงได้พอดีกับเพจ<br>คุณจะสามารถคลิกลูกศรด้านขวาเพื่อแสดงชุดที่สองของอีกหกปุ่ม<br>และคลิกอีกครั้งเพื่อแสดงปุ่มที่เหลือ<br>ชุดปุ่มทั้งหมดจะแสดงในแต่ละครั้งที่คุณเลื่อน ในตัวอย่างนี้<br>คุณจะได้เห็นปุ่ม 1 ถึง 6 จากนั้นจะเห็นปุ่ม 7 ถึง 12<br>และสุดท้ายคือปุ่ม 10 ถึง 15<br>คุณสามารถคลิกลูกศรซ้ายเพื่อย้อนกลับมาดูปุ่มก่อนหน้า<br>โดยสามารถย้อนกลับได้ทีละ 6 ปุ่ม |

ความแตกต่างอื่นๆ ด้านลักษณะและการใช้งานของสไตล์ธีมมีดังนี้:

- บางไอคอนในสไตล์ธีมคลาสสิกและสไตล์ธีมโมเดิร์นจะแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ในธีมที่มีสไตล์คลาสสิก จะใช้ไอคอนลูกศรขึ้นเพื่อระบุงานที่มีลำดับความสำคัญสูงในรายการงาน แต่ในธีมที่มีสไตล์โมเดิร์น จะใช้ไอคอนเครื่องหมายอัศเจรีย์
- มีความแตกต่างทางด้านลักษณะของเพจปฏิทินในสไตล์ธีม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับปฏิทินและสไตล์ธีม (ในหน้า 163)

## เกี่ยวกับธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ต

คุณสามารถเลือกธีมได้สองธีมในโปรไฟล์ส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ ธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ต ระบบจะใช้ธีมตามค่าดีฟอลต์โดยอัตโนมัติเมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand โดยใช้เดสก์ทอปหรือแล็ปทอป ระบบจะใช้ธีมแท็บเล็ตโดยอัตโนมัติเมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand โดยใช้แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ทัชสกรีนอื่นๆ หากมีการตรวจพบแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ทัชสกรีนโดย Oracle CRM On Demand หากคุณไม่ได้เลือกธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ตในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ ระบบจะใช้ธีมที่ระบุไว้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ และหากไม่ได้ระบุธีมสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ระบบจะใช้ธีมที่ระบุสำหรับบริษัทของคุณ หากไม่มีการระบุธีมแท็บเล็ตในระดับใดๆ ระบบจะใช้ธีมตามค่าดีฟอลต์ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกธีม โปรดดู การตั้งค่าธีมของคุณ (ในหน้า 737)

### เกี่ยวกับการสลับระหว่างธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ตของคุณ

ลิงค์ร่วมจะช่วยให้คุณสามารถสลับระหว่างธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ตของคุณ หากทั้ง 2 เงื่อนไขต่อไปนี้เป็นจริง:

- ระบุธีมแท็บเล็ตในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ หรือสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ หรือที่ระดับบริษัท
- ธีมตามค่าดีฟอลต์ของคุณและธีมแท็บเล็ตที่ระบุไม่เหมือนกัน

เมื่อคุณสลับระหว่างธีม ระบบจะใช้ธีมใหม่ทุกครั้งที่คุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand จากเบราเซอร์เดียวกันบนคอมพิวเตอร์เดียวกัน หากคุณไซน์อินเข้าสู่บัญชีผู้ใช้เดียวกันบนเครื่องคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตาม หากคุณไซน์อินเข้าสู่บัญชีผู้ใช้อื่นในคอมพิวเตอร์เดียวกัน แล้วไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ระบบจะใช้ธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ตตามความเหมาะสมสำหรับคอมพิวเตอร์ ในทำนองเดียวกัน หากคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand จากคอมพิวเตอร์เดียวกันโดยใช้เบราเซอร์อื่น หรือหากคุณไซน์อินจากคอมพิวเตอร์อื่น ระบบจะใช้ธีมตามค่าดีฟอลต์หรือธีมแท็บเล็ตของคุณตามความเหมาะสมสำหรับคอมพิวเตอร์

## แถบการดำเนินการ

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดโครงร่างแถบการดำเนินการให้กับบทบาทผู้ใช้แต่ละบทบาท ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณยังสามารถทำให้บทบาทผู้ใช้ของคุณไม่สามารถใช้แถบการดำเนินการได้

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณสามารถใช้แถบการดำเนินการได้ แถบการดำเนินการจะปรากฏอยู่ที่ด้านซ้ายของเพจ Oracle CRM On Demand ทุกเพจตามค่าดีฟอลต์ คุณสามารถซ่อนและแสดงแถบการดำเนินการได้ตามต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ (ในหน้า 38)

แถบการดำเนินการจะประกอบด้วยบางส่วนหรือทุกส่วนต่อไปนี้:

- ศูนย์ข้อความ

  ส่วนศูนย์ข้อความประกอบด้วย บันทึกช่วยจำของคุณเอง บันทึกช่วยจำจากผู้ใช้อื่นๆ และบันทึกช่วยจำที่เพิ่มในเรคคอร์ดที่คุณขอรับข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับศูนย์ข้อความ โปรดดูที่ การทำงานกับศูนย์ข้อความ (ในหน้า 42)

  ศูนย์ข้อความจะปรากฏขึ้นเมื่อโปรไฟล์บริษัทเปิดใช้งานศูนย์ข้อความเท่านั้น

- ค้นหา

  ส่วนค้นหาจะช่วยคุณหาเรคคอร์ดที่มีอยู่ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถทำการค้นหาเพื่อตรวจสอบว่าเรคคอร์ดมีอยู่หรือไม่ก่อนจะจัดทำเรคคอร์ดนั้น เพื่อลดการซ้ำกันของเรคคอร์ด สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ส่วนค้นหา โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ (ในหน้า 74)

- เครื่องมือการติดต่อ

  ถ้าบริษัทของคุณใช้ Oracle Contact On Demand ซึ่งเป็นแอปพลิเคชัน Call Center
  คุณจะใช้ส่วนเครื่องมือการติดต่อและส่วนการควบคุมเสียงในแถบการดำเนินการเพื่อดำเนินงานใน Oracle Contact On Demand

- จัดทำ

  จากส่วนจัดทำ คุณสามารถเปิดฟอร์มเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดใหม่ได้ ฟอร์มจะทำงานเป็นอิสระจากเว็บเพจหลัก ดังนั้นคุณจะไม่สูญเสียงานของคุณในแอปพลิเคชัน

  ตัวอย่างเช่น คุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายจากส่วนจัดทำในแถบการดำเนินการ ในขณะที่คุณกำลังอัปเดตข้อมูลในบริษัทในส่วนหลักของเพจ Oracle CRM On Demand เมื่อคุณขยายส่วนจัดทำของแถบการดำเนินการและคลิกที่โอกาสทางการขาย ฟอร์มจะเปิดขึ้น คุณสามารถป้อนข้อมูลโอกาสทางการขายที่ต้องการลงในฟอร์ม และบันทึกเรคคอร์ดนั้น โอกาสทางการขายใหม่จะถูกบันทึกลงในฐานข้อมูล และคุณสามารถอัปเดตข้อมูลบริษัทต่อไป

  สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ส่วนจัดทำ โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

- ดูล่าสุด

  ส่วนดูล่าสุดจะมีลิงค์ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ดู แก้ไข หรือสร้างล่าสุด 10 รายการ รวมทั้งเรคคอร์ดจากเซสชันก่อนหน้า
  การดูข้อมูลเพิ่มเติมในเพจรายละเอียดเกี่ยวกับเรคคอร์ดจะทำให้มีการรวมเรคคอร์ดนั้นในส่วนดูล่าสุด

  คุณสมบัตินี้ทำให้คุณสามารถเข้าสู่เรคคอร์ดที่ใช้งานอยู่ได้ หากคุณลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะถูกลบจากรายการดูล่าสุดด้วย หากผู้ใช้คนอื่นลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะยังคงอยู่ในรายการดูล่าสุด และหากคุณเลือกเรคคอร์ดนั้น ข้อความจะแจ้งให้คุณทราบว่าลิงค์ได้หายไปแล้ว

  **หมายเหตุ:** หากคุณปิดวินโดว์เบราเซอร์เพื่อออกจาก Oracle CRM On Demand แทนการคลิกที่ลิงค์ไซน์เอาต์ จากนั้นเมื่อคุณไซน์อินอีกครั้งเพื่อเข้าสู่ Oracle CRM On Demand เรคคอร์ดที่คุณดูในระหว่างเซสชันสุดท้ายของคุณอาจจะไม่ปรากฏขึ้นในส่วนดูล่าสุดของแถบการดำเนินการ
  เราขอแนะนำให้คุณใช้ลิงค์ไซน์เอาต์ทุกครั้งในการออกจาก Oracle CRM On Demand

- เรคคอร์ดรายการใช้บ่อย

  ส่วนเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยมีลิงค์ที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดต่างๆ ที่คุณทำเครื่องหมายว่าเป็นเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ
  คุณสมบัตินี้จะทำให้คุณสามารถเข้าใช้เรคคอร์ดที่คุณใช้งานบ่อยได้อย่างรวดเร็ว ในส่วนเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยในแถบการดำเนินการสามารถเก็บเรคคอร์ดได้ครั้งละไม่เกิน 10 เรคคอร์ด
  คุณสามารถดูรายการใช้บ่อยทั้งหมดได้โดยคลิกที่ลิงค์แสดงรายการทั้งหมด เมื่อคุณคลิกที่ลิงค์แสดงรายการทั้งหมด เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยจะเปิดขึ้น
  และคุณสามารถจัดการกับเรคคอร์ดที่ใช้บ่อยได้ คุณสามารถมีเรคคอร์ดสูงสุดถึง 100 เรคคอร์ดในรายการที่ใช้บ่อยของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจเรคคอร์ดที่ใช้บ่อย โปรดดูที่ เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย (ในหน้า 104)

- รายการที่ใช้บ่อย

  ส่วนรายการที่ใช้บ่อยมีลิงค์ที่เชื่อมโยงไปยังรายการต่างๆ ที่คุณทำเครื่องหมายว่าเป็นรายการที่ใช้บ่อยของคุณ คุณสมบัตินี้จะทำให้คุณสามารถเข้าใช้รายการที่คุณใช้งานบ่อยได้อย่างรวดเร็ว ในส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการสามารถเก็บรายการได้ครั้งละไม่เกิน 10 รายการ คุณสามารถดูรายการที่ใช้บ่อยทั้งหมดได้โดยคลิกที่ลิงค์แสดงรายการทั้งหมด

เมื่อคุณคลิกที่ลิงค์แสดงรายการทั้งหมด เพจรายการที่ใช้บ่อยจะเปิดขึ้น และคุณสามารถจัดการกับรายการที่ใช้บ่อยได้ คุณสามารถมีรายการสูงสุดถึง 100 รายการในรายการที่ใช้บ่อยของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจรายการที่ใช้บ่อย โปรดดูที่ เพจรายการที่ใช้บ่อย (ในหน้า 121)

**คำแนะนำ:** คุณสามารถเพิ่มรายการไปยังรายการที่ใช้บ่อย โดยคลิกที่ไอคอน เพิ่มไว้ในรายการที่ใช้บ่อย ซึ่งจะแสดงไว้ข้างชื่อของรายการบนเพจจัดการรายการ และในแถบชื่อของเพจรายการเอง

- ปฏิทิน

  ส่วนนี้ประกอบด้วยปฏิทินที่มีการไฮไลต์วันที่ปัจจุบัน เมื่อคุณคลิกที่วันที่ในปฏิทิน เพจปฏิทินรายวันจะแสดงวันนั้น ส่วนปฏิทินจะไม่ปรากฏขึ้นตามค่าดีฟอลต์ แต่คุณสามารถเพิ่มลงในแถบการดำเนินการในโครงร่างส่วนบุคคลของคุณได้ ในการแก้ไขแถบการดำเนินการในโครงร่างส่วนบุคคลของคุณ ให้คลิกลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน แล้วคลิก โครงร่างส่วนบุคคล และคลิก โครงร่างแถบการดำเนินการ

- เว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเอง

  ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถสร้างเว็บแอปเพล็ตที่สามารถเพิ่มในแถบการดำเนินการเพื่อแสดงเนื้อหาเว็บ HTML (เช่น ผลสำรวจ วิดีโอ เป็นต้น) และฟีด RSS ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเอง โปรดดูที่ เกี่ยวกับเว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเอง

คุณสามารถขยายหรือยุบส่วนในแถบการดำเนินการ การตั้งค่าแถบการดำเนินการของคุณจะยังคงอยู่เมื่อคุณไปยังส่วนต่างๆ ของ Oracle CRM On Demand หากคุณซ่อนแถบการดำเนินการ การตั้งค่าสำหรับส่วนต่างๆ ภายในแถบการดำเนินการจะยังคงอยู่แม้ว่าแถบการดำเนินการจะถูกซ่อนก็ตาม และการตั้งค่าจะปรากฏให้ใช้งานเมื่อคุณแสดงแถบการดำเนินการอีกครั้ง

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ที่เหมาะสม คุณสามารถเปลี่ยนโครงร่างของแถบการดำเนินการของคุณผ่านลิงค์ร่วมการตั้งค่าของฉัน คุณสามารถแสดงหรือซ่อนส่วนใดของแถบการดำเนินการก็ได้ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอนุญาตให้ใช้ในโครงร่างแถบการดำเนินการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ รวมถึงเว็บแอปเพล็ต สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ (ในหน้า 753)

## แท็บประเภทเรคคอร์ด

ในบริเวณด้านบนของแต่ละเพจจะมีแท็บที่ใช้เปิดโฮมเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดที่คุณสามารถใช้งานได้ ตัวอย่างเช่น หากคุณคลิกที่แท็บผู้ติดต่อ โฮมเพจผู้ติดต่อจะเปิดขึ้น จำนวนแท็บที่คุณเห็นจะขึ้นอยู่กับขนาดและความละเอียดของวินโดว์เบราเซอร์ของคุณ รวมถึงจำนวนแท็บในโครงร่างแท็บของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงร่างแท็บ โปรดดูที่ การแสดงแท็บของคุณ (ในหน้า 743)

## ส่วน

แต่ละเพจประกอบด้วยพื้นที่เรียกว่า *ส่วน* ส่วนเหล่านี้จะทำหน้าที่รวมกลุ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทของเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่

ตัวอย่างเช่น โฮมเพจบริษัทสามารถแสดงส่วนของ รายการบริษัท งานของบริษัท บริษัทที่แก้ไขล่าสุด และแผนภูมิการวิเคราะห์บริษัท

ส่วนสามารถประกอบด้วยประเภทของข้อมูลดังต่อไปนี้:

- **รายการ** แสดงเรคคอร์ดในรูปของแถว
- **ฟอร์ม** แสดงฟิลด์ของเรคคอร์ดในฟอร์ม
- **แผนภูมิ / กราฟ** แสดงข้อมูลในรูปของแผนภูมิและกราฟหลากหลายรูปแบบ

ในเพจรายละเอียด คุณสามารถขยายหรือยุบฟอร์มทั้งหมด รวมทั้งส่วนแต่ละส่วนที่อยู่ในฟอร์ม คุณสมบัตินี้มีประโยชน์ในการหลีกเลี่ยงการเลื่อนในเพจจำนวนมาก และในการซ่อนข้อมูลที่คุณไม่สนใจในการยุบฟอร์มหรือส่วน คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายลบ (-) ในการขยายส่วนหรือฟอร์ม คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายบวก (+) ปุ่มต่างๆ ในแต่ละส่วนจะยังคงมองเห็นได้ถึงแม้ว่าส่วนจะถูกยุบไปแล้ว สถานะของการขยายหรือยุบจะคงอยู่ตลอดเซสชัน

เพจรายการ และเพจแก้ไข จะไม่มีฟังก์ชั่นการขยายหรือการยุบนี้

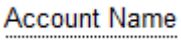
## ข้อความแสดงข้อผิดพลาดและข้อความแสดงวิธีใช้บนหน้าจอ

เมื่อข้อความแสดงข้อผิดพลาดปรากฏขึ้น จะระบุโดยไอคอนต่อไปนี้:

ข้อความแสดงวิธีใช้บนหน้าจอจะระบุโดยไอคอนต่อไปนี้:

## ข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือในระดับฟิลด์

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเลือกที่จะเพิ่มข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือลงในฟิลด์ได้ หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้
ป้ายข้อความสำหรับฟิลด์จะขีดเส้นใต้ด้วยเส้นประในเพจรายละเอียดและเพจแก้ไขของเรคคอร์ด รวมถึงในส่วนหัวของคอลัมน์ในเพจรายการและส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด
ดังที่แสดงในตัวอย่างต่อไปนี้:




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

## ลิงค์ร่วม

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

| การคลิกลิงค์ นี้ | ดำเนินการนี้ |
|---|---|
| สลับเป็นธีมตามค่าดีฟอลต์หรือสลับเป็นธีมแท็บเล็ต | ให้คุณสามารถสลับระหว่างธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ตของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ตในหัวข้อนี้ |
| การฝึกอบรมและบริการ | เปิดโฮมเพจการฝึกอบรมและบริการ ซึ่งทำให้สามารถเข้าใช้ทรัพยากรการฝึกอบรมและบริการ รวมทั้งกำหนดการสัมมนาทางเว็บของ Oracle CRM On Demand และหลักสูตรอื่นๆ แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย<br><br>จากเพจนี้ คุณสามารถจัดทำคำขอบริการ ตรวจดูให้แน่ใจว่าคุณมีข้อมูลต่อไปนี้:<br>■ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดใดๆ ที่แสดงในวินโดว์ของคุณ<br>■ คำอธิบายของปัญหา รวมทั้งขั้นตอนที่คุณได้กระทำเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น |
| ผู้ดูแลระบบ | เปิดเพจต่างๆ ที่ผู้ดูแลระบบสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชัน เพจจะแสดงให้กับผู้ใช้ที่ได้รับบทบาทที่มีสิทธิ์การดูแลระบบ |
| การตั้งค่าของฉัน | เปิดโฮมเพจส่วนบุคคล ซึ่งคุณสามารถอัปเดตโปรไฟล์ส่วนบุคคล และแก้ไขโครงร่างเพจ |
| รายการที่ลบ | เปิดหน้ารายการที่ลบ ซึ่งคุณสามารถตรวจดูและเรียกรายการเดิมที่ถูกลบโดยส่วนใหญ่จนถึง 30 วันหลังการลบ |

| การคลิกลิงค์ นี้ | ดำเนินการนี้ |
|---|---|
| วิธีใช้ | เปิดวิธีใช้ออนไลน์ที่หัวข้อบนสุด แสดงสารบัญ และแสดงแท็บค้นหาเพื่อหาข้อมูลในไฟล์วิธีใช้ จากวินโดว์วิธีใช้ใดก็ได้ คุณสามารถเข้าใช้รายละเอียดของวิธีใช้ในรูปของ PDF ซึ่งคุณสามารถพิมพ์หัวข้อต่างๆ หรือทั้งหมดของวิธีใช้ |
| ไซน์เอาต์ | ออกจาก Oracle CRM On Demand |

### ลิงค์เพิ่มเติม

แต่ละหน้าประกอบด้วยลิงค์ต่างๆ ซึ่งแสดงที่ด้านขวาของชื่อหน้า ตารางนี้อธิบายการดำเนินการที่เกิดขึ้นเมื่อคุณคลิกที่แต่ละลิงค์:

| การคลิกลิงค์ นี้ | ดำเนินการนี้ |
|---|---|
| แก้ไขโครงร่าง | (โฮมเพจและเพจรายละเอียดเท่านั้น) หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ที่เหมาะสม ลิงค์แก้ไขโครงร่างจะเปิดเพจที่คุณสามารถเพิ่ม จัดเรียงใหม่ หรือซ่อนส่วนของเพจที่คุณกำลังดู สำหรับเพจรายละเอียด คุณยังสามารถซ่อนฟิลด์บางฟิลด์และจัดเรียงฟิลด์ใหม่บนเพจได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขโครงร่างเพจของคุณ โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงโครงร่างโฮมเพจ (ในหน้า 752) และ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744) |
| วิธีใช้ | เปิดหัวข้อวิธีใช้ออนไลน์ของเพจหรือขั้นตอนนั้น |
| มุมมองแบบพิมพ์ | เปิดเพจแยกซึ่งคุณสามารถพิมพ์ข้อมูลบนเพจของคุณ ลิงค์มุมมองแบบพิมพ์มีให้ใช้งานได้จากทุกเพจยกเว้นเพจแก้ไข |

# ภาพรวมของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมเว็บเพจที่หลากหลายให้กับแต่ละประเภทเรคคอร์ด (บริษัท ผู้ติดต่อ ฯลฯ)

### โฮมเพจ

โฮมเพจส่วนใหญ่แสดงงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเภทของเรคคอร์ดซึ่งสอดคล้องกับเพจนั้น เช่น งานเกี่ยวกับบริษัท เป็นต้น โดยทั่วไป จะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์ซึ่งถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ รวมทั้งแผนภูมิเชิงวิเคราะห์ซึ่งสัมพันธ์กับงานของคุณ โฮมเพจยังประกอบด้วยเครื่องมือเว็บ ฟีด RSS และเนื้อหาเว็บต่างๆ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

จากโฮมเพจ คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมไปยังเพจอื่นๆ เพื่อจัดการกับข้อมูลประเภทต่างๆ ได้ตามที่ต้องการ

### เพจรายการ

เพจรายการแสดงชุดย่อยของเรคคอร์ดตามรายการที่คุณเลือกจากโฮมเพจ จากเพจรายการ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- เรียงลำดับเรคคอร์ด
- ตรวจสอบเรคคอร์ดหลายรายการพร้อมกันได้
- ค้นหาเรคคอร์ดเพื่อตรวจสอบ ลบ หรืออัปเดต
- อัปเดตฟิลด์ในเพจรายการแบบอินไลน์ หากมีการใช้งานฟังก์ชันการแก้ไขแบบอินไลน์

- เปิดเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด และอัปเดตรายละเอียดของเรคคอร์ดโดยไม่ต้องนาวิเกตออกจากเพจรายการ หากมีกรอบเรคคอร์ดอยู่ในเพจรายการ
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่
- เพิ่มรายการลงในส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการโดยการคลิกที่ไอคอน รายการที่ใช้บ่อย
- แก้ไขรายการภายในเพจรายการ หากไอคอน สลับบานหน้าต่างแก้ไขรายการ พร้อมใช้งาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ (ในหน้า 116)
- เปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ในรายการ ด้วยการลากส่วนหัวคอลัมน์ไปยังตำแหน่งใหม่และวางลง

นอกจากนี้ คุณยังสามารถใช้เมนูระดับเรคคอร์ดที่อยู่ข้างชื่อของแต่ละเรคคอร์ดเพื่อดำเนินการต่างๆ กับเรคคอร์ดที่แสดงรายการไว้ รวมถึงการดำเนินการบางอย่างหรือทั้งหมดดังต่อไปนี้:

- เปิดเพจแก้ไขสำหรับเรคคอร์ด (โดยการเลือกที่ตัวเลือกแก้ไข) ซึ่งคุณสามารถแก้ไขฟิลด์ทั้งหมดบนเรคคอร์ดได้
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่โดยการคัดลอกเรคคอร์ดที่มีอยู่ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าค่าของฟิลด์ไหนจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่โดยอัตโนมัติ
- ลบเรคคอร์ด

ส่วนหัวคอลัมน์ในเพจรายการอาจจะยังคงแสดงอยู่ตลอดในมุมมองเมื่อคุณเลื่อนลงในเพจของเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของบริษัทของคุณและการตั้งค่าในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณเอง คุณสมบัตินี้สามารถเปิดหรือปิดได้ในระดับบริษัท แต่คุณสามารถทำการตั้งค่าในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเพื่อแทนที่การตั้งค่า หยุดส่วนหัวคอลัมน์ของรายการ ของบริษัทได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่า หยุดส่วนหัวคอลัมน์ของรายการ ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728)

**หมายเหตุ:** หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้ ป้ายข้อความสำหรับฟิลด์จะขีดเส้นใต้ด้วยเส้นประในส่วนหัวของคอลัมน์ในเพจรายการ

## เพจจัดการรายการ

เพจจัดการรายการแสดงรายการที่ฟิลเตอร์มาตรฐาน และรายการที่คุณจัดทำเพื่อใช้งานเอง หรือผู้จัดการของคุณจัดทำเพื่อให้พนักงานใช้งาน จากเพจจัดการรายการ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ลบรายการ
- ตรวจสอบรายการทั้งหมดของรายการที่ฟิลเตอร์
- แก้ไขรายการที่คุณหรือผู้จัดการของคุณจัดทำไว้ หรือเริ่มกระบวนการของการจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์อีกรายการหนึ่ง
- เลือกรายการเพื่อเพิ่มลงในส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการ

## เพจรายละเอียด

เพจรายละเอียดจะแสดงข้อมูลหนึ่งเรคคอร์ด ส่วนบนของเพจจะแสดงฟิลด์สำหรับเรคคอร์ดนั้น หากเปิดใช้งานการแก้ไขแบบอินไลน์ คุณจะสามารถอัปเดตฟิลด์เหล่านี้แบบอินไลน์ได้ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณอาจสามารถทำให้โครงร่างของฟิลด์เป็นส่วนบุคคลในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

### ป้ายฟิลด์และข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือ

คุณสามารถกำหนดป้ายให้กับฟิลด์ที่ปรากฏในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดด้วยป้ายข้อความหรือไอคอนที่ระบุวัตถุประสงค์ของฟิลด์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าฟิลด์ ตัวอย่างเช่น อาจกำหนดฟิลด์ที่มีหมายเลขโทรศัพท์มือถือด้วยป้ายข้อความ *หมายเลขโทรศัพท์มือถือ* หรืออาจกำหนดด้วยไอคอนรูปโทรศัพท์มือถือ บริษัทของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์ให้ไม่แสดงป้ายสำหรับฟิลด์นั้นได้เช่นกัน

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเลือกที่จะเพิ่มข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือลงในฟิลด์ได้ หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้ ป้ายข้อความสำหรับฟิลด์จะขีดเส้นใต้ด้วยเส้นประในเพจรายละเอียดและเพจแก้ไขของเรคคอร์ด รวมถึงในส่วนหัวของคอลัมน์ในเพจรายการและส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ดังที่แสดงในตัวอย่างต่อไปนี้:

Account Name

ข้อความสำหรับคำแนะนำจะแสดงดังนี้ โดยขึ้นอยู่กับวิธีการกำหนดป้ายให้กับฟิลด์ และขึ้นอยู่กับว่าข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้หรือไม่:

- **ป้ายข้อความสำหรับฟิลด์** หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้ ข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือจะปรากฏเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนป้ายข้อความสำหรับฟิลด์
- **ป้ายไอคอนสำหรับฟิลด์** หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือไม่สามารถใช้กับฟิลด์ ชื่อฟิลด์จะปรากฏเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนไอคอน หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้ ข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือจะปรากฏเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนไอคอน
- **ฟิลด์ที่ไม่มีป้าย** ไม่แสดงข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือ

### ภาพในเพจรายละเอียด

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุว่าจะสามารถแสดงภาพบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดได้หรือไม่
หากผู้ดูแลระบบระบุว่าสามารถแสดงภาพบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดได้ ตัวระบุตำแหน่งของภาพจะปรากฏขึ้นที่ด้านบนซ้ายของเพจรายละเอียด และคุณจะสามารถอัปโหลดภาพที่คุณต้องการให้แสดงได้
คุณไม่สามารถเปลี่ยนที่ตั้งของภาพบนเพจได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การแสดงภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 59)

### ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ที่ด้านล่างของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณสามารถเข้าใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายการเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของคุณ
ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะปรากฏในรูปแบบรายการหรือแท็บ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน
รายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องแต่ละรายการของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงบนเพจรายละเอียดจะแสดงเรคคอร์ดสูงสุดถึงห้าเรคคอร์ดจากหนึ่งประเภทเรคคอร์ด ในรายการเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง
คุณสามารถดำเนินการบางอย่างหรือทั้งหมดดังต่อไปนี้ได้ โดยขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและการตั้งค่าระดับการเข้าใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น:

- เปิดรายการทั้งหมดของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ
- เชื่อมโยงเรคคอร์ดเพิ่มเติมกับเรคคอร์ดหลัก
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก
- ตรวจสอบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงแล้ว
- แก้ไขบางฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักหากมีการใช้งานการแก้ไขแบบอินไลน์
- เปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ในรายการ ด้วยการลากส่วนหัวคอลัมน์ไปยังตำแหน่งใหม่และวางลง

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำรูปแบบการแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณจะสามารถเลือกที่จะแสดงส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นแบบรายการหรือเป็นแท็บก็ได้
โดยการตั้งค่าตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ หากฟิลด์รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ
และหากฟิลด์รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบทบาทผู้ใช้ของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าของบริษัท

หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องปรากฏเป็นแท็บ และหากเลือกช่องทำเครื่องหมาย เปิดใช้มุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บ บนโปรไฟล์บริษัทไว้ ฟังก์ชันรายการเพิ่มเติม เช่น การเรียงลำดับ การฟิลเตอร์ และการค้นหา จะสามารถใช้งานได้ด้วยในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเลือกที่จะตั้งค่าฟิลเตอร์ดีฟอลต์สำหรับรายการเรคคอร์ดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับมุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บ โปรดดูที่ เกี่ยวกับมุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 61)

คุณอาจสามารถทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่
การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถจัดทำโครงร่างที่ระบุฟิลด์ที่จะแสดงในรายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดจำนวนมากที่ปรากฏในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้
ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถกำหนดฟิลด์ที่จะใช้ในการเรียงลำดับรายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องเมื่อมีการแสดงรายการในครั้งแรกและกำหนดว่าเรคคอร์ดจะได้รับการเรียงลำดับจากน้อยไปมากหรือจากมากไปน้อยสำหรับประเภทเรคคอร์ดอีกส่วนหนึ่งได้ด้วย

### การเลื่อนผ่านแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

หากคุณใช้ชีมคลาสสิก และหากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องปรากฏเป็นแท็บ อาจมีแท็บที่ใช้งานได้เป็นจำนวนมากเกินกว่าที่จะแสดงได้พอดีบนเพจในวินโดว์เบราเซอร์ของคุณ ในกรณีนี้
คุณสามารถคลิกลูกศรที่ด้านขวาและด้านซ้ายของแท็บเพื่อเลื่อนดูแท็บอื่นๆ ได้
ลักษณะการเลื่อนของแท็บจะถูกกำหนดโดยช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้การส่งเพจธีมคลาสสิกสำหรับแท็บบนโปรไฟล์บริษัทดังต่อไปนี้:

- หากยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้การส่งเพจธีมคลาสสิกสำหรับแท็บ ลูกศรขวาและซ้ายจะเลื่อนผ่านครั้งละหนึ่งแท็บ

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

### ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด คุณจะสามารถตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดได้ ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดทำให้คุณดูได้ว่ามีเรคคอร์ดใดปรากฏอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบ้าง โดยไม่จำเป็นต้องเปิดส่วนนั้นขึ้นมา
ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้กับเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ระดับบทบาทได้ด้วย หากคุณไม่ได้ทำการปรับการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เหมาะกับการใช้งานของคุณ ระบบจะใช้การตั้งค่าที่กำหนดไว้สำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของตัวบ่งชี้เรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 60)
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เหมาะกับการใช้งานของคุณ โปรดดูที่ การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 751)

### การใช้การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อดูส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

*การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า*เป็นรายการของลิงค์ที่ไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจ การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าอาจปรากฏที่ด้านล่างของวินโดว์เบราเซอร์ของคุณด้วย
ผู้ใช้จะต้องทำตามเงื่อนไขสองข้อดังต่อไปนี้ เพื่อให้การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าปรากฏ:

- ผู้ใช้จะต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย สนับสนุนการตั้งค่าการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า ไว้ในธีมของผู้ใช้
- ผู้ใช้จะต้องเปิดใช้งานฟังก์ชันการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า คุณสามารถเปิดใช้งานหรือปิดใช้งานฟังก์ชันการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าได้โดยการตั้งค่าตัวเลือก การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ หากฟิลด์ การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าของบริษัท

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการใช้การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า

#### *การใช้การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อดูส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง*

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

  การตั้งค่าการขยายหรือยุบในการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าจะยังคงอยู่สำหรับประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดจนกว่าคุณจะเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าใหม่อีกครั้ง แม้ว่าคุณได้ไซน์เอาต์ออกจาก Oracle CRM On Demand และไซน์อินกลับเข้ามาใหม่ก็ตาม

**หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องและตัวเลือกการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728)

### งานที่คุณสามารถดำเนินการในเพจรายละเอียด

ในเพจรายละเอียด คุณยังสามารถทำดังต่อไปนี้:

- จัดทำเรคคอร์ดใหม่โดยการคัดลอกเรคคอร์ดที่มีอยู่ (สำหรับชนิดเรคคอร์ดส่วนใหญ่) ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าค่าของฟิลด์ใดจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่โดยอัตโนมัติ
- ขยายและยุบส่วนต่างๆ ในเพจรายละเอียดตามที่ต้องการ การตั้งค่าเหล่านี้จะยังคงอยู่แม้ว่าคุณได้ไซน์เอาต์ออกจาก Oracle CRM On Demand และไซน์อินกลับเข้ามาใหม่ จนกระทั่งคุณได้เปลี่ยนแปลงการตั้งค่าใหม่อีกครั้ง
- คลิกไอคอนในเพจรายละเอียดเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดในส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการ
- คลิกไอคอนหมายเหตุ เพื่อเพิ่มหมายเหตุต่างๆ หรือดูหมายเหตุของผู้ใช้อื่นๆ

- ส่งหมายเหตุให้กับผู้ใช้คนอื่น โดยการเลื่อนตัวชี้ไปไว้เหนือชื่อของผู้ใช้นั้น โปรดดูที่ การส่งหมายเหตุให้กับผู้ใช้อื่นๆ (ในหน้า 135)

เพจรายละเอียดยังประกอบด้วยเว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเอง ซึ่งจัดทำโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ ซึ่งใช้ในการกำหนดเครื่องมือเว็บ ฟีด RSS และเนื้อหาเว็บอื่นๆ ในเพจ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับเว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเอง

### เพจเรคคอร์ดใหม่

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดจากพื้นที่ต่างๆ ภายใน Oracle CRM On Demand ได้ โครงร่างฟิลด์ที่คุณเห็นบนเพจที่คุณป้อนข้อมูลสำหรับเรคคอร์ดจะขึ้นอยู่กับบทบาทผู้ใช้ที่ตั้งค่าสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงร่างฟิลด์ในเพจเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ เกี่ยวกับโครงร่างของเพจเรคคอร์ดใหม่ (ในหน้า 47)

### เพจแก้ไข

เพจแก้ไขจะแสดงฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดหนึ่งในรูปแบบที่แก้ไขได้ คุณสามารถใช้เพจเหล่านี้เพื่ออัปเดตข้อมูลเรคคอร์ด ฟิลด์ของเรคคอร์ดในเพจแก้ไขจะเหมือนกันกับส่วนบนของเพจรายละเอียด หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้ ป้ายข้อความสำหรับฟิลด์จะขีดเส้นใต้ด้วยเส้นประในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด

ทั้งเพจแก้ไขและเพจรายละเอียดสามารถบรรจุฟิลด์เว็บลิงค์ที่กำหนดเองได้ สำหรับเว็บลิงค์จำเพาะ ผู้ดูแลระบบสามารถระบุได้ว่าจะให้ปรากฏบนเพจแก้ไข เพจรายละเอียด หรือทั้งสองเพจ ดังที่อธิบายไว้ใน การตั้งค่าเว็บลิงค์

### เพจโครงร่าง

ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้รายอื่นๆ ที่มีสิทธิ์ที่จำเป็นสามารถตั้งค่าและทำโครงร่างของหลายๆ เพจให้เป็นส่วนบุคคลได้ใน Oracle CRM On Demand รวมถึงการตั้งค่าโครงร่างแท็บ โครงร่างแถบการดำเนินการ และอื่นๆ ในเพจโครงร่างที่คุณทำการตั้งค่าโครงร่างดังกล่าว
โดยปกติแล้วคุณจะระบุการตั้งค่าที่คุณต้องการโดยการเลือกรายการในรายการหนึ่งและย้ายรายการเหล่านั้นไปยังอีกรายการหนึ่ง

ในการย้ายค่าจากรายการหนึ่งไปยังอีกรายการหนึ่งในเพจโครงร่าง คุณสามารถใช้ลูกศรซ้ายและขวาที่มีให้ในเพจ และโดยทั่วไป คำแนะนำในวิธีใช้ออนไลน์จะอธิบายวิธีการย้ายค่านี้ อย่างไรก็ตาม ในเพจโครงร่างหลายๆ เพจ คุณสามารถย้ายค่าจากรายการหนึ่งไปยังอีกรายการหนึ่งได้โดยการดับเบิลคลิกที่ค่านั้นได้ด้วย เมื่อคุณดับเบิลคลิกค่าใดค่าหนึ่ง
ค่านั้นจะถูกย้ายไปยังรายการที่อยู่ถัดไปทางด้านขวาของรายการที่ค่านั้นเคยปรากฏอยู่ หากคุณดับเบิลคลิกค่าในรายการที่อยู่ด้านขวาสุด
ค่านั้นจะถูกย้ายไปยังรายการที่อยู่ถัดไปทางด้านซ้ายของรายการที่ค่านั้นเคยปรากฏอยู่

**หมายเหตุ:** ในกรณีที่รายการในเพจโครงร่างปรากฏในรูปแบบตาราง เช่น เพจโครงร่างสำหรับการทำให้เป็นส่วนบุคคลหรือตั้งค่าโครงร่างฟิลด์สำหรับเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ความสามารถในการย้ายค่าจากรายการหนึ่งไปยังอีกรายการหนึ่งโดยการดับเบิลคลิกที่ค่านั้นจะไม่ได้รับการสนับสนุน นอกจากนี้ ความสามารถในการย้ายค่าจากรายการหนึ่งไปยังอีกรายการหนึ่งโดยการแตะที่ค่านั้นบนอุปกรณ์ระบบสัมผัสจะไม่ได้รับการสนับสนุน

โดยปกติแล้ว ลูกศรขึ้นและลงจะมีให้ในเพจโครงร่างด้วย เพื่อให้คุณสามารถเปลี่ยนลำดับรายการภายในรายการแสดงได้

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

## เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณระบุโครงร่างแถบการดำเนินการให้กับบทบาทผู้ใช้แต่ละราย และยังสามารถกำหนดให้บทบาทผู้ใช้ไม่สามารถใช้แถบการดำเนินการได้
หากบทบาทผู้ใช้ของคุณสามารถใช้แถบการดำเนินการได้ แถบการดำเนินการจะปรากฏทุกๆ ครั้งที่คุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand โดยระหว่างเซสชันของคุณใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถซ่อนและแสดงแถบการดำเนินการได้ตามต้องการ โดยการคลิกที่ไอคอนของแถบการดำเนินการ (เส้นแนวนอนสามเส้น)

หากคุณใช้สไตล์รีมคลาสสิก ไอคอนของแถบการดำเนินการจะปรากฏทันทีที่ด้านซ้ายของแท็บในเพจ Oracle CRM On Demand ของคุณ หากคุณใช้สไตล์รีมโมเดิร์น ไอคอนของแถบการดำเนินการจะปรากฏในส่วนหัวร่วมในแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** หากบทบาทผู้ใช้ของคุณใช้แถบการดำเนินการไม่ได้ คุณจะไม่สามารถแสดงแถบการดำเนินการ

# โฮมเพจของฉัน

จาก โฮมเพจของฉัน คุณสามารถตรวจสอบข้อมูลงานประจำวันของคุณได้ คุณสามารถ:

- ตรวจสอบกำหนดการนัดหมายของคุณในส่วนปฏิทินของวันนี้

  **หมายเหตุ:** หากการตั้งค่าฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม ที่ระดับผู้ใช้หรือที่ระดับบริษัทอนุญาตให้คุณรับการแจ้งเตือนป๊อปอัปได้ จะทำให้วินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรมแสดงการแจ้งเตือนใดๆ ที่ครบกำหนดสำหรับกิจกรรมที่คุณเป็นเจ้าของหรือที่คุณมีชื่ออยู่ในรายการผู้ใช้ เมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand หากมีวินโดว์อเลิตใดๆ ปรากฏขึ้นเมื่อคุณไซน์อิน คุณจะต้องปิดวินโดว์อเลิตนั้นก่อนจึงจะสามารถใช้งานวินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรมได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม (ในหน้า 173)

- ตรวจดูอเลิตที่สำคัญเกี่ยวกับเวลาที่แจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับกำหนดเวลา เช่น การส่งการประมาณการ ได้ในส่วนอเลิต โดยอเลิตได้รับการตั้งค่าจากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณ ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถตั้งค่าข้อความอเลิตบางข้อความให้ปรากฏในหน้าต่างแยกต่างหากได้ด้วยเมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand หากวินโดว์อเลิตปรากฏเมื่อคุณไซน์อิน คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้หลังจากอ่านข้อความ:

  - หากคุณไม่ต้องการให้อเลิตนี้ปรากฏอีกครั้งในวินโดว์แยกต่างหากเมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายที่มีป้าย 'ฉันได้อ่านข้อความนี้แล้ว ไม่ต้องแสดงอีก' หลังจากที่คุณปิดวินโดว์อเลิต อเลิตจะไม่ปรากฏอีกในวินโดว์อเลิตแยกต่างหาก แต่จะยังคงมีอเลิตให้คุณใช้งานในส่วนอเลิตของโฮมเพจของฉัน จนกระทั่งอเลิตหมดอายุ
  - คลิก ตกลง เพื่อปิดวินโดว์อเลิต

- สแกนรายการงานที่เปิดอยู่ ซึ่งเรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนดและลำดับความสำคัญ (ลูกศรขึ้นสำหรับ 1-สูง ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-ปานกลาง ลูกศรลงสำหรับ 3-ต่ำ) ในส่วนงานที่เปิดอยู่

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

- ตรวจดูเรคคอร์ดที่จัดทำล่าสุดหรือแก้ไขล่าสุด

  ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนลิ้งที่จัดทำล่าสุดจะแสดงลิ้งที่จัดทำขึ้นล่าสุด คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโฮมเพจของฉันเพื่อแสดงเรคคอร์ดประเภทอื่น

- ดูรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณ

  ส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยจะแสดงชื่อผู้ติดต่อสูงสุด 10 รายที่คุณได้เพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ
  ลำดับของผู้ติดต่อในส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยนี้จะเรียงตามวันที่คุณได้เพิ่มผู้ติดต่อนั้นลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ ไม่ได้เรียงตามวันที่มีการสร้างเรคคอร์ดผู้ติดต่อนั้น
  รายชื่อผู้ติดต่อจะเรียงลำดับลงตามวันที่ โดยผู้ติดต่อล่าสุดที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยจะปรากฏอยู่บนสุดในรายชื่อ
  คุณสามารถเปิดรายชื่อทั้งหมดของผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณได้จากส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยนี้โดยคลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย ดู เกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย (ในหน้า 266)

- ตรวจดูการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับคุณ

  ส่วนรายงานตั้งแต่หนึ่งส่วนขึ้นไปอาจแสดงใน โฮมเพจของฉัน ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณตั้งค่าโฮมเพจของฉัน ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน
  โฮมเพจของฉันจะแสดงการวิเคราะห์คุณภาพของโอกาสทางการขายของคุณสำหรับไตรมาสปัจจุบัน (คุณภาพไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบัน)

- ดูเครื่องมือทางเว็บ ฟีด RSS และข้อมูลบนเว็บอื่นๆ

  คุณสามารถดูข้อมูลบนเว็บที่กำหนดไว้ใน โฮมเพจของฉัน ได้โดยขึ้นกับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณและการกำหนดโครงร่างเพจของคุณ
  ข้อมูลบนเว็บนี้อาจประกอบด้วยเครื่องมือทางเว็บต่างๆ เช่น Google Maps หรือวิดีโอของบริษัท และฟีด RSS
  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าข้อมูลบนเว็บจากภายนอก โปรดดูที่เกี่ยวกับเครื่องมือบนเว็บที่กำหนดเอง

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจของฉันได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

ตารางต่อไปนี้ให้คำแนะนำสำหรับงานทั่วไปที่คุณสามารถดำเนินการจากโฮมเพจของฉัน

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| **อเลิต** | |
| ดูรายการอเลิต | ในส่วนอเลิต คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด เพจอเลิตจะปรากฏขึ้น |
| ดูอเลิต | ในส่วนอเลิต คลิกลิงค์ของอเลิตที่ต้องการดู เพจอเลิตจะปรากฏขึ้นพร้อมด้วยข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับอเลิตนั้น |
| **การนัดหมาย** | |
| จัดทำการนัดหมาย | ในส่วนปฏิทินของวันนี้ คลิก ใหม่ จากนั้นในเพจการแก้ไขการนัดหมาย กรอกข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด |
| ตรวจดูเรคคอร์ดการนัดหมาย | ในส่วนปฏิทินของวันนี้ คลิกลิงค์ หัวเรื่อง ของการนัดหมายที่คุณต้องการตรวจดู เพจรายละเอียดการนัดหมายจะปรากฏขึ้น |
| ตรวจดูการนัดหมายของเดือนนี้ | ในแถบชื่อ ปฏิทินของวันนี้ คลิกไอคอน 31 ปฏิทินจะปรากฏขึ้นพร้อมด้วยกำหนดการของเดือนนี้ |
| ตรวจดูการนัดหมายของสัปดาห์นี้ | ในแถบชื่อ ปฏิทินของวันนี้ คลิกไอคอน 7 ปฏิทินจะปรากฏขึ้นพร้อมด้วยกำหนดการของสัปดาห์นี้ |
| ตรวจดูการนัดหมายของวันนี้ | ในแถบชื่อ ปฏิทินของวันนี้ คลิกลิงค์ ดูปฏิทิน หรือไอคอน 1 ปฏิทินจะปรากฏขึ้นพร้อมด้วยกำหนดการของวันนี้ |
| **โครงร่าง** | |
| เปลี่ยนโครงร่างของโฮมเพจของฉัน | ในการเปลี่ยนข้อมูลที่ปรากฏในสองส่วนในโฮมเพจของฉัน คลิก แก้ไขโครงร่าง และคลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ |
| **เรคคอร์ด**<br>**หมายเหตุ:** ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนลีดที่จัดทำล่าสุดจะแสดงลีดที่จัดทำขึ้นล่าสุด คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโฮมเพจของฉันเพื่อแสดงเรคคอร์ดประเภทอื่น ตัวอย่างเช่น บริษัทที่แก้ไขล่าสุด | |
| จัดทำเรคคอร์ด | ในแถบชื่อของส่วนที่แสดงเรคคอร์ด คลิก ใหม่ จากนั้นในเพจแก้ไข กรอกข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด |
| ตรวจดูเรคคอร์ด | ในส่วนแสดงเรคคอร์ด คลิกลิงค์ของเรคคอร์ดที่คุณต้องการตรวจดู เพจรายละเอียดของเรคคอร์ดจะเปิดขึ้น |
| ตรวจดูรายการเรคคอร์ด | ในส่วนแสดงเรคคอร์ด คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพจรายการของเรคคอร์ดจะเปิดขึ้น |
| **รายงาน** | |
| แบ่งแผนภูมิตามชนิดอื่น | คุณอาจสามารถคลิกรายการดรอปดาวน์และเปลี่ยนแปลงรายการที่เลือกได้โดยขึ้นกับการวิเคราะห์ที่ปรากฏ แผนภูมิและตารางจะแสดงข้อมูลแยกตามชนิดที่คุณเลือก<br>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน คุณสามารถทำการดำเนินการนี้โดยใช้ คุณภาพไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบัน |
| ดูเรคคอร์ดต่างๆ ที่รวมกันเป็นส่วนในแผนภูมิหรือตาราง | คุณอาจสามารถเจาะลึกลงไปในส่วนหรือลิงค์เพื่อดูเรคคอร์ดต่างๆ ที่รวมกันเป็นชนิดนั้นได้โดยขึ้นกับการวิเคราะห์ที่ปรากฏ<br>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน คุณสามารถทำการดำเนินการนี้โดยใช้ คุณภาพไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบัน |

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| **งาน** | |
| จัดทำงาน | ในส่วนงานที่เปิดอยู่ คลิก ใหม่ จากนั้นในเพจการแก้ไขงาน กรอกข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด |
| ตรวจดูเรคคอร์ดของงาน | ในส่วนงานที่เปิดอยู่ คลิกลิงค์หัวเรื่องของงานที่คุณต้องการตรวจดู เพจรายละเอียดงานจะเปิดขึ้น |

## การตรวจดูอเลิตของคุณ

อเลิตของบริษัทจะปรากฏบนโฮมเพจของฉัน ผู้ดูแลระบบของบริษัทใช้อเลิตเพื่อเผยแพร่ข้อมูลระดับบริษัท เช่น การแจ้งการประชุมและการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถตั้งค่าอเลิตของบริษัทให้แสดงเฉพาะสำหรับผู้ใช้ที่มีบทบาทบางอย่างได้อีกด้วย โดยทั่วไป ผู้ใช้สามารถตรวจดูได้เฉพาะอเลิตที่แสดงสำหรับผู้ใช้ทั้งหมดและอเลิตที่ถูกตั้งค่าให้แสดงสำหรับบทบาทของผู้ใช้นั้นเอง อย่างไรก็ตาม หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์จัดการบริษัทรวมอยู่ด้วย คุณจะสามารถตรวจดูอเลิตได้ทั้งหมด ซึ่งรวมถึงอเลิตที่ถูกจำกัดไว้สำหรับบทบาทบางอย่างด้วย

หากคุณเป็นพนักงานขายที่มีข้อมูลของคุณรวมอยู่ในการประมาณการยอดขายของบริษัท คุณจะได้รับอเลิตด้วยเช่นกันเมื่อการประมาณการถูกสร้างขึ้น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณอาจตั้งค่าข้อความอเลิตบางข้อความให้ปรากฏในวินโดว์แยกต่างหากได้เมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวินโดว์ของอเลิต โปรดดูที่ โฮมเพจของฉัน (ในหน้า 39)

### *ในการตรวจสอบอเลิตของคุณ*

1. คลิกแท็บ โฮมเพจ
2. ในส่วนอเลิต คุณสามารถ:
   - คลิกลิงค์ของอเลิตที่คุณต้องการตรวจสอบ หากมีปรากฏอยู่ใน โฮมเพจของฉัน ในขณะนั้น

     เพจอเลิต จะเปิดพร้อมข้อมูลอเลิตเพิ่มเติมเกี่ยวกับอเลิตนั้น
   - คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

     เพจอเลิต (รายการ) จะเปิดในจุดที่คุณสามารถเลือกอเลิตได้ เลือกตัวเลือกจากรายการดรอปดาวน์เพื่อจำกัดประเภทเรคคอร์ดอเลิตที่คุณต้องการดู หรือสร้างรายการที่ฟิลเตอร์สำหรับอเลิตของคุณเอง

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์อเลิต
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

# การทำงานกับศูนย์ข้อความ

ศูนย์ข้อความในแถบการดำเนินการอนุญาตให้คุณจัดการกับหมายเหตุของคุณเอง หมายเหตุของผู้อื่น และหมายเหตุเกี่ยวกับเรคคอร์ด ทั้งหมดได้ในที่เดียว
ศูนย์ข้อความจะส่งเสริมให้การติดต่อและการทำงานร่วมกันภายใน Oracle CRM On Demand เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ข้อความประกอบด้วย:

- **หมายเหตุที่จัดทำเพื่อตนเอง** คุณสามารถจัดทำหมายเหตุสำหรับคุณเองในศูนย์ข้อความ ซึ่งมีประโยชน์ในการบันทึกการดำเนินการที่คุณต้องการติดตามผล หรือสำหรับข้อมูลที่คุณต้องการอ้างอิงในภายหลัง หมายเหตุส่วนตัวเหล่านี้จะระบุด้วยไอคอนรูปกุญแจ
- **หมายเหตุในเรคคอร์ดที่คุณขอรับข้อมูล** คุณสามารถติดตามการสนทนาที่เกี่ยวกับเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนคุณสมบัติหมายเหตุได้ โดยนาวิเกตไปที่เพจรายละเอียดและขอรับข้อมูลหมายเหตุใหม่ที่เพิ่มในเรคคอร์ด จากนั้นคุณจะได้รับสำเนาหมายเหตุทั้งหมดในศูนย์ข้อความ และคุณสามารถตอบกลับเรคคอร์ดจากศูนย์ข้อความได้ คุณจะได้รับเฉพาะสำเนาหมายเหตุใหม่ที่เพิ่มในเรคคอร์ดเท่านั้น คุณจะไม่ได้รับหมายเหตุที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ของเรคคอร์ด
- **หมายเหตุที่ส่งมาถึงคุณโดยผู้ใช้อื่น** ผู้ใช้อื่นสามารถคลิกบนไอคอน หมายเหตุที่อยู่ถัดจากชื่อคุณในเพจในแอปพลิเคชันและส่งหมายเหตุถึงคุณ หมายเหตุที่ส่งถึงคุณด้วยวิธีนี้ถูกระบุโดยไอคอนรูปคนสองคน

ศูนย์ข้อความประกอบด้วยไอคอนหมายเหตุ (รูปเข็มหมุด) และจำนวนของข้อความใหม่จะปรากฏถัดจากไอคอนหมายเหตุ

เมื่อคุณคลิกที่ไอคอนหมายเหตุในศูนย์ข้อความ รายการหมายเหตุจะปรากฏขึ้น สำหรับหมายเหตุแต่ละรายการ
จะแสดงชื่อผู้ใช้ที่จัดทำหมายเหตุพร้อมหัวเรื่องหรือหากไม่มีหัวเรื่องจะแสดงข้อความส่วนแรกของหมายเหตุ และแสดงวันที่ของหมายเหตุหรือหากเป็นหมายเหตุของวันนี้จะแสดงเวลา

จากรายการหมายเหตุ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

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

คุณสามารถกำหนดให้ศูนย์ข้อความเป็นเครื่องมือทางเว็บในแอปพลิเคชันอื่นได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ (ในหน้า 760)

เมื่อกำหนดศูนย์ข้อความเป็นเครื่องมือทางเว็บ คุณสามารถคลิกปุ่ม รีเฟรช เพื่ออัปเดตศูนย์ข้อความด้วยข้อความล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand

# การทำงานกับแอปเพล็ตฟีด RSS

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

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

แอปเพล็ตฟีด RSS เป็นเว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเองประเภทหนึ่ง ซึ่งผู้ดูแลระบบของบริษัทเป็นผู้จัดทำโดยมีการระบุ URL สำหรับฟีด RSS ดังนั้นแอปเพล็ตฟีด RSS สามารถปรากฏได้ในที่ต่อไปนี้:

- โฮมเพจของฉัน
- โฮมเพจประเภทเรคคอร์ด
- เพจรายละเอียดประเภทเรคคอร์ด
- แถบการดำเนินการ

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเอง ได้ที่ เกี่ยวกับเว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเอง

คุณต้องเพิ่มแอปเพล็ตลงในโครงร่างโฮมเพจ, โครงร่างเพจรายละเอียด หรือโครงร่างแถบการดำเนินการ หากแอปเพล็ตไม่ได้ปรากฏอยู่ในเพจหรือแถบการดำเนินการอยู่ก่อนแล้ว

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ตั้งค่าแอปเพล็ตฟีด RSS ได้ ในกรณีนี้ ลิงค์ตั้งค่าจะปรากฏขึ้นพร้อมกับแอปเพล็ตและคุณสามารถเปลี่ยนชื่อของแอปเพล็ตและ URL ที่เกี่ยวข้องกับแอปเพล็ตเพื่อให้แสดงฟีด RSS อื่นได้ ถ้าแอปเพล็ตฟีด RSS ไม่สามารถตั้งค่าได้ ลิงค์ตั้งค่าจะไม่ปรากฏขึ้น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดให้แอปเพล็ตฟีด RSS สามารถตั้งค่าได้เพียงไม่กี่แอปเพล็ตเท่านั้น

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทลบแอปเพล็ตฟีด RSS ทิ้ง แอปเพล็ตในเวอร์ชันที่กำหนดเองจะถูกลบไปจากแอปพลิเคชันด้วย เช่น ถ้าผู้ใช้คนหนึ่งมีแอปเพล็ตสำหรับฟีดข่าว CNN บนโฮมเพจของเขา และผู้ใช้อีกคนหนึ่งได้ตั้งค่าแอปเพล็ตนั้นสำหรับฟีดข่าว NBC บนโฮมเพจของตนเอง ผู้ใช้ทั้งสองคนจะไม่สามารถเข้าใช้ฟีดแอปเพล็ตได้ถ้าแอปเพล็ตฟีด RSS เริ่มแรกถูกลบ

### *การตั้งค่าแอปเพล็ตฟีด RSS*

1. คลิกลิงค์ตั้งค่า
2. ในฟิลด์ชื่อ ให้พิมพ์ชื่อที่เหมาะสมสำหรับแอปเพล็ต
3. ในฟิลด์ URL ให้แก้ไข URL ตามต้องการ
4. คลิก บันทึก

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

   **หมายเหตุ:** คุณสามารถคลิก ใช้ค่าดีฟอลต์ เพื่อกลับไปใช้ URL ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนด

# การทำงานกับเรคคอร์ด

หัวข้อนี้จะอธิบายขั้นตอนทั่วไปในการใช้งานเรคคอร์ดดังนี้:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)
- การดูตัวอย่างเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "การแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด" ในหน้า 95)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)

- การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก (ในหน้า 104)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110)
- การเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดในรายการ (ในหน้า 122)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 124)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)
- การเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด (ในหน้า 127)
- การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด (ในหน้า 127)
- การรวมเรคคอร์ด (ในหน้า 129)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)
- การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นบนเพจ (ในหน้า 156)


**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เครื่องมืออิมปอร์ตและเอ็กซ์ปอร์ต
- เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)

## เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

การเข้าถึงข้อมูลใน Oracle CRM On Demand ของคุณมีการกำหนดโดยส่วนประกอบควบคุมการเข้าใช้บางรายการที่เชื่อมโยงกับบทบาทผู้ใช้ของคุณใน Oracle CRM On Demand ดังนี้:

- **สิทธิ์** คุณสามารถเข้าใช้ข้อมูลธุรกิจหรือข้อมูลการดูและระบบบางอย่างได้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณได้รับสิทธิ์สำหรับข้อมูลนั้น ตัวอย่างเช่น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ จัดการกฎข้อมูล - จัดการกฎเวิร์กโฟลว์ คุณสามารถเข้าใช้ข้อมูลการตั้งค่าเวิร์กโฟลว์ทั้งหมด
- **การเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดและโปรไฟล์การเข้าใช้** เมื่อต้องการเข้าใช้เรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่กำหนด บทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องมีการตั้งค่าที่เหมาะสม ดังนี้:
  - สำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุด การเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต้องมีการอนุมัติให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ตัวอย่างเช่น หากต้องการเข้าใช้เรคคอร์ดของบริษัท บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับอนุมัติให้เข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดของบริษัท
  - โปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ด โปรไฟล์การเข้าใช้ยังควบคุมการทำงานที่คุณสามารถดำเนินการกับข้อมูลที่คุณสามารถเข้าใช้ได้ ตัวอย่างเช่น โปรไฟล์การเข้าใช้ของเจ้าของอาจสามารถอนุมัติให้สิทธิ์การแก้ไขเรคคอร์ดบริษัทที่คุณเป็นเจ้าของกับคุณ และค่าดีฟอลต์โปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณสามารถอนุมัติให้สิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียวกับเรคคอร์ดบัญชีที่คุณดูผ่านการเข้าใช้ที่ใช้ร่วมกัน แต่ไม่ได้เป็นเจ้าของ

    **หมายเหตุ:** โปรไฟล์การเข้าใช้ยังมีการใช้ในกลไกต่างๆ ในการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน ซึ่งมีการอธิบายไว้ในส่วนถัดไป

### กลไกการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน

ผู้ใช้สามารถใช้เรคคอร์ดร่วมกันผ่านทางกลไกการใช้เรคคอร์ดร่วมกันต่อไปนี้:

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

**หมายเหตุ:** การใช้ข้อมูลร่วมกันผ่านทางสมุดบันทึกที่กำหนดเอง เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้ข้อมูลร่วมกันสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ และมีผู้ใช้เรคคอร์ดร่วมกันมากกว่าหนึ่งล้านเรคคอร์ด

## โหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ที่สนับสนุนสมุดบันทึกที่กำหนดเอง ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดในโหมดผู้ใช้ โหมดสมุดบันทึก หรือโหมดผสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัทและโหมดความเป็นเจ้าของที่ตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณสามารถเป็นเจ้าของเรคคอร์ดได้โดยตรง เข้าถึงเรคคอร์ดผ่านทางกลไกการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน หรือใช้งานทั้งคู่ร่วมกัน โหมดความเป็นเจ้าของมีลักษณะดังนี้:

- **โหมดผู้ใช้** เมื่อตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผู้ใช้ แต่ละเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้นต้องมีความเป็นเจ้าของที่ระบุให้กับเรคคอร์ด ผู้ใช้เป็นเจ้าของเรคคอร์ดเมื่อผู้ใช้เชื่อมโยงกับฟิลด์เจ้าของของเรคคอร์ด หากฟิลด์สมุดบันทึกมีอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ฟิลด์สมุดบันทึกจะแสดงสมุดบันทึกของผู้ใช้ที่เชื่อมโยงกับเจ้าของ
- **โหมดสมุดบันทึก** เมื่อมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดสมุดบันทึก เรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้นจะไม่มีการระบุเจ้าของ แต่ละเรคคอร์ดต้องมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด การเชื่อมโยงสมุดบันทึกที่กำหนดเองกับเรคคอร์ดไม่ได้หมายความว่าสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นเจ้าของเรคคอร์ด เนื่องจากสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นกลไกการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน การเชื่อมโยงสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองกับเรคคอร์ด จะแสดงเรคคอร์ดที่เป็นของสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นส่วนใหญ่ และไม่ได้เป็นของผู้ใช้รายใดรายหนึ่ง โหมดสมุดบันทึกมีประโยชน์สำหรับรายงานที่คุณต้องการแสดงเรคคอร์ดของสมุดบันทึกที่กำหนดเองบางรายการ เพื่อจะได้ไม่ต้องมีการนับจำนวนหลายครั้ง หากเรคคอร์ดยังมีการใช้ร่วมกันกับสมุดบันทึกอื่นด้วย
- **โหมดผสม** เมื่อมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผสม เรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้นสามารถตั้งค่าด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้:
  - สามารถตั้งค่าเรคคอร์ดได้โดยไม่ต้องมีเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่เชื่อมโยง
  - เรคคอร์ดสามารถมีเจ้าของที่ระบุให้กับเรคคอร์ด
  - เรคคอร์ดสามารถมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ไม่สนับสนุนสมุดบันทึกที่กำหนดเองแต่ต้องการเจ้าของ สนับสนุนเฉพาะโหมดผู้ใช้ของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดเท่านั้น

ในโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดใดก็ตาม เรคคอร์ดไม่สามารถมีทั้งเจ้าของที่ระบุและสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม คุณสามารถระบุสมุดบันทึกที่กำหนดเองเพิ่มเติมให้กับเรคคอร์ดในโหมดความเป็นเจ้าของใดๆ ได้ หากประเภทเรคคอร์ดสนับสนุนสมุดบันทึกที่กำหนดเอง

หากฟิลด์สมุดบันทึกมีอยู่ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ฟิลด์ดังกล่าวสามารถแสดงชื่อสมุดบันทึกของผู้ใช้หรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ด หรือฟิลด์อาจเว้นว่างไว้ ดังนี้:

- หากผู้ใช้เป็นเจ้าของเรคคอร์ด ฟิลด์สมุดบันทึกจะแสดงชื่อสมุดบันทึกของผู้ใช้ในฐานะเจ้าของเรคคอร์ด
- หากผู้ใช้ไม่ได้เป็นเจ้าของเรคคอร์ดดังกล่าว ฟิลด์สมุดบันทึกอาจแสดงสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองของเรคคอร์ด หรือฟิลด์อาจเว้นว่างไว้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โดยทำให้บางฟิลด์มีความจำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ด ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเปลี่ยนโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ การตั้งค่าโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

### ค่าดีฟอลต์ในฟิลด์เจ้าของและสมุดบันทึก

เมื่อคุณเปิดเพจเรคคอร์ดใหม่ ค่าในฟิลด์เจ้าของและสมุดบันทึกจะมีดังนี้:

- หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผู้ใช้ ระบบจะป๊อปปูเลทฟิลด์เจ้าของด้วยชื่อย่อของคุณโดยอัตโนมัติ หากมีฟิลด์สมุดบันทึก ระบบจะป๊อปปูเลทฟิลด์ดังกล่าวด้วยชื่อสมุดบันทึกผู้ใช้ของคุณโดยอัตโนมัติ

- หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผสม ระบบจะไม่ป๊อปปูเลททั้งฟิลด์เจ้าของและฟิลด์สมุดบันทึก

  **หมายเหตุ:** การนัดหมายที่คุณจัดทำผ่านปฏิทินของคุณเป็นข้อยกเว้นของลักษณะปกติสำหรับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด เมื่อคุณจัดทำการนัดหมายผ่านปฏิทินของคุณ ระบบจะป๊อปปูเลทฟิลด์เจ้าของด้วยชื่อของคุณ โดยไม่คำนึงถึงโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

- หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดสมุดบันทึก จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:

  - ระบบจะไม่ป๊อปปูเลทฟิลด์เจ้าของในเรคคอร์ดใหม่
  - สำหรับฟิลด์สมุดบันทึก ค่าดีฟอลต์จะขึ้นอยู่กับค่าดีฟอลต์สมุดบันทึกที่ระบุสำหรับประเภทเรคคอร์ดในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ ดังนี้:
    - หากมีการระบุสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นสมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ด ระบบจะป๊อปปูเลทฟิลด์สมุดบันทึกในเรคคอร์ดใหม่ด้วยชื่อสมุดบันทึกดีฟอลต์ที่ระบุโดยอัตโนมัติ
    - หากไม่ได้ระบุค่าดีฟอลต์สมุดบันทึกสำหรับประเภทเรคคอร์ด หรือหากระบุสมุดบันทึกของผู้ใช้หรือสมุดบันทึกทั้งหมดเป็นค่าดีฟอลต์สมุดบันทึกสำหรับประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์สมุดบันทึกจะไม่ป๊อปปูเลทในเรคคอร์ดใหม่ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสมุดบันทึกทั้งหมด โปรดดูที่ การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก (ในหน้า 88)

**หมายเหตุ:** ฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกอาจเป็นฟิลด์ที่จำเป็นในโครงร่างเพจ แม้ว่าจะตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดไว้ในโหมดผสมก็ตาม หากฟิลด์เจ้าของเป็นฟิลด์ที่จำเป็น ฟิลด์เจ้าของจะเว้นว่างไว้ตามค่าดีฟอลต์เมื่อคุณเปิดเพจเรคคอร์ดใหม่ แต่คุณจะต้องเลือกเจ้าของสำหรับเรคคอร์ดก่อนที่คุณจะบันทึกเรคคอร์ด เมื่อคุณเลือกเจ้าของสำหรับเรคคอร์ด ฟิลด์สมุดบันทึกจะแสดงชื่อสมุดบันทึกผู้ใช้สำหรับเจ้าของนั้น หากฟิลด์สมุดบันทึกเป็นฟิลด์ที่จำเป็นในโครงร่างเพจ คุณจะต้องเลือกสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองก่อนที่คุณจะบันทึกเรคคอร์ด

## จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดมีการเปลี่ยนแปลง

เมื่อโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดเปลี่ยนแปลงจากโหมดหนึ่งไปเป็นโหมดอื่น จะเกิดลักษณะดังนี้:

- เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดใหม่ของประเภทเรคคอร์ดนั้น คุณอาจต้องเลือกเจ้าของสำหรับเรคคอร์ดหรือเชื่อมโยงสมุดบันทึกหลักกับเรคคอร์ดใหม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของใหม่
- หากคุณเป็นผู้ใช้รายแรกที่จะอัปเดตเรคคอร์ดหลังจากเปลี่ยนโหมดความเป็นเจ้าของ คุณอาจต้องเลือกเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักสำหรับเรคคอร์ดก่อนจึงจะสามารถบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของใหม่ ตารางต่อไปนี้แสดงลักษณะในแต่ละสถานการณ์

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

นอกจากนี้ หากเจ้าของเรคคอร์ดที่มีอยู่ถูกนำออกจากเรคคอร์ด เมื่อมีการอัปเดตเรคคอร์ดนั้นหลังจากโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดเปลี่ยนจากโหมดผู้ใช้ไปเป็นโหมดอื่น จะเกิดลักษณะต่อไปนี้:

- หากประเภทเรคคอร์ดสนับสนุนทีม สมาชิกทั้งหมดในทีมยกเว้นเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด จะยังคงเป็นสมาชิกของทีม
  ลักษณะดังกล่าวจะเหมือนกันสำหรับสมาชิกของทีมซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งหมายถึง สมาชิกทั้งหมดของกลุ่มยกเว้นเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด ซึ่งยังคงเป็นสมาชิกของทีม อย่างไรก็ตาม ประเภทเรคคอร์ดบริษัทเป็นข้อยกเว้นสำหรับกฎนี้ หากเจ้าของบริษัทคนเดิมเป็นสมาชิกของกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้า สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะถูกลบออกจากทีม สมาชิกในทีมคนใดที่ไม่ใช่สมาชิกในกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้าจะยังคงเป็นสมาชิกในทีมตามเดิม เช่นเดียวกับกรณีประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ

**หมายเหตุ:** ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ระบบจะไม่ได้คงเจ้าของเดิมของเรคคอร์ดไว้เป็นสมาชิกของทีม ตามที่อธิบายไว้ในที่นี้ อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดเพื่อคงเจ้าของเดิมของเรคคอร์ดไว้เป็นสมาชิกของทีมในเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดเพื่อคงเจ้าของเดิมไว้เป็นสมาชิกของทีม โปรดดู การปรับแต่งความเป็นเจ้าของก่อนหน้าสำหรับเรคคอร์ดที่ใช้ร่วมกัน

- หากกิจกรรมที่มีเจ้าของหนึ่งรายก่อนหน้านี้ได้รับการอัปเดตและมีการล้างข้อมูลฟิลด์เจ้าของ กิจกรรมจะไม่ปรากฏในปฏิทินของเจ้าของเดิมอีกต่อไป อย่างไรก็ตาม กิจกรรมจะปรากฏในรายการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ใช้เข้าใช้จากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ผู้ใช้รายใดๆ รวมถึงเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด ซึ่งมีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดผ่านการเป็นสมาชิกสมุดบันทึกจะเห็นกิจกรรมในรายการที่เกี่ยวข้องของกิจกรรมที่เปิดหรือเสร็จสมบูรณ์ ตามความเหมาะสม

## เกี่ยวกับโครงร่างของเพจเรคคอร์ดใหม่

ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน โครงร่างฟิลด์บนเพจที่คุณป้อนข้อมูลสำหรับเรคคอร์ดใหม่นั้นเหมือนกับโครงร่างฟิลด์บนเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น อย่างไรก็ตาม คุณอาจเห็นโครงร่างที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณ โครงร่างที่คุณเห็นเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดจะได้รับการกำหนดตามคุณสมบัติต่อไปนี้:

- **โครงร่างที่กำหนดเองสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถจัดทำโครงร่างที่กำหนดเองที่ใช้เฉพาะสำหรับเพจที่คุณป้อนข้อมูลสำหรับเรคคอร์ดใหม่ในประเภทเรคคอร์ดที่ระบุแล้วจากนั้นจึงระบุโครงร่างให้กับบทบาทของคุณ โดยทั่วไปแล้ว โครงร่างที่กำหนดเองสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่จะมีจำนวนฟิลด์น้อยกว่าโครงร่างเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น

  นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถระบุว่าโครงร่างที่กำหนดเองสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่จะใช้เฉพาะเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดผ่านแถบการดำเนินการเท่านั้น (หรือผ่านส่วนหัวร่วมหากคุณใช้ธีมโมเดิร์น) หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกตัวเลือกนี้ในบทบาทของคุณ จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้ขึ้น:

  - มีการใช้โครงร่างที่กำหนดเองสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ในฟอร์มที่จะเปิดขึ้นเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดผ่านแถบการดำเนินการ
  - มีการใช้โครงร่างฟิลด์ของเพจรายละเอียดในเพจเรคคอร์ดใหม่ที่เปิดขึ้นเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดจากพื้นที่อื่นๆ ใน Oracle CRM On Demand เช่น เมื่อคุณเปิดเพจเรคคอร์ดใหม่โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ บนเพจโฮมเพจ เพจรายการ หรือเพจรายละเอียด

  **หมายเหตุ:** เมื่อมีการใช้โครงร่างที่กำหนดเองสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ ลิงค์ ขั้นสูง จะใช้ได้บนเพจนั้น เพื่อให้คุณสามารถสลับไปใช้โครงร่างแบบเต็มของเพจเรคคอร์ดใหม่

- **โครงร่างส่วนบุคคล** หากบทบาทผู้ใช้ของคุณอนุญาตให้คุณสามารถทำโครงร่างฟิลด์บนเพจ รายละเอียด ของเรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคล และหากคุณทำโครงร่างฟิลด์สำหรับเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคล จะมีการใช้โครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลของคุณในเพจที่คุณป้อนข้อมูลสำหรับเรคคอร์ดใหม่ด้วยเช่นกัน เว้นแต่จะมีการระบุโครงร่างที่กำหนดเองให้กับบทบาทของคุณสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ มีการระบุโครงร่างที่กำหนดเองให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ จะมีการใช้โครงร่างที่กำหนดเองแทนโครงร่างส่วนบุคคลของคุณ ลิงค์ ขั้นสูง จะใช้ได้บนเพจนั้น เพื่อให้คุณสามารถสลับไปใช้โครงร่างส่วนบุคคลของคุณสำหรับเพจ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการทำโครงร่างเพจของคุณให้เป็นส่วนบุคคล โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

  **หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถทำโครงร่างฟิลด์ของโครงร่างที่กำหนดเองสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่เป็นส่วนบุคคลได้

## การจัดทำเรคคอร์ด

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดจากพื้นที่ต่างๆ ภายในแอปพลิเคชันได้ พื้นที่ที่คุณเลือกจะขึ้นอยู่กับว่าคุณต้องการ:

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

คุณยังสามารถจัดทำเรคคอร์ดใหม่ได้ด้วยวิธีการต่อไปนี้:

- โดยการอิมปอร์ตเรคคอร์ด:
  - ใช้โปรแกรมช่วยนำเข้าข้อมูลอิมปอร์ตเรคคอร์ดจากไฟล์ comma-separated value (CSV) ภายนอก หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ อิมปอร์ตส่วนบุคคล
  - การใช้ยูทิลิตี้ไคลเอนต์ Oracle Data Loader On Demand

- การใช้บริการทางเว็บเพื่อทำให้เรคคอร์ดตรงกันกับแอปพลิเคชันอื่นๆ

ประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถอิมปอร์ตได้จะขึ้นอยู่กับสิทธิที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการอิมปอร์ตเรคคอร์ดจากไฟล์ CSV ภายนอกและที่มาภายนอกอื่นๆ โปรดดูที่ เครื่องมืออิมปอร์ตและเอ็กซ์ปอร์ต

- โดยการแปลงค่าเรคคอร์ดลีด คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดต่อไปนี้ตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไปโดยการแปลงค่าเรคคอร์ดลีด ทั้งนี้ขึ้นกับตัวเลือกที่คุณเลือกบนเพจแปลงค่าลีด:
  - เรคคอร์ดบริษัท
  - เรคคอร์ดผู้ติดต่อ
  - เรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแปลงค่าลีด โปรดดูที่ การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 223)

- โดยการแปลงค่าเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดต่อไปนี้ตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไปโดยการแปลงค่าเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง ทั้งนี้ขึ้นกับตัวเลือกที่คุณเลือกบนเพจแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง:
  - เรคคอร์ดบริษัท
  - เรคคอร์ดผู้ติดต่อ
  - เรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 442)

**คำแนะนำ:** ในการป้องกันเรคคอร์ดซ้ำ ให้ค้นหาเรคคอร์ดก่อนจะจัดทำเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

**หมายเหตุ:** เครื่องหมายดอกจัน (*) ข้างชื่อฟิลด์หมายถึงฟิลด์นั้นเป็นฟิลด์ที่จำเป็น และหากมีการระบุโครงร่างที่กำหนดเองให้กับบทบาทของคุณสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ของประเภทเรคคอร์ด เพจที่เปิดเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดอาจมีฟิลด์น้อยกว่าที่มีอยู่ในโครงร่างเพจแบบสมบูรณ์สำหรับประเภทเรคคอร์ด หากคุณต้องการเพิ่มข้อมูลสำหรับฟิลด์เพิ่มเติม คุณสามารถเปิดเพจแบบสมบูรณ์โดยคลิกที่ลิงค์ขั้นสูงในเพจเรคคอร์ดใหม่
จะมีลิงค์ขั้นสูงในเพจเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อมีการระบุโครงร่างที่กำหนดเองให้บทบาทของคุณสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ของประเภทเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงร่างฟิลด์ในเพจเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ เกี่ยวกับโครงร่างของเพจเรคคอร์ดใหม่ (ในหน้า 47)

### *ในการจัดทำเรคคอร์ดโดยใช้ส่วนจัดทำ*

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

### *ในการจัดทำเรคคอร์ดจากโฮมเพจ เพจรายการ หรือเพจรายละเอียด*

1. จากเพจใดๆ เหล่านี้ ให้คลิกที่ปุ่มใหม่ในแถบชื่อ
2. ในเพจแก้ไข ให้ป้อนข้อมูลเรคคอร์ด

3 บันทึกเรคคอร์ด

*ในการจัดทำเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่เลือก*

1 เลือกเรคคอร์ด

คุณสามารถดูคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ดได้ที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้เลื่อนไปยังส่วนที่ต้องการ

3 บนแถบชื่อของส่วนนั้น ให้คลิกที่ปุ่ม ใหม่ หรือ เพิ่ม

4 ในเพจแก้ไข ให้ป้อนข้อมูลเรคคอร์ด

5 บันทึกเรคคอร์ด

## การป้อนข้อมูลในเรคคอร์ด

เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ด คุณสามารถป้อนข้อมูลในบางฟิลด์ได้โดยตรง หรือจะเลือกค่าจากรายการดรอปดาวน์ก็ได้ นอกจากนี้ ในบางฟิลด์ คุณยังสามารถคลิกไอคอนที่ด้านขวาของฟิลด์เพื่อแสดงวินโดว์ที่คุณใช้เลือกค่าหรือป้อนค่าได้ ไอคอนที่คุณสามารถคลิกได้ มีดังนี้:

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

### เกี่ยวกับฟิลด์รายการสำหรับเลือกและกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก

ในฟิลด์รายการสำหรับเลือก คุณสามารถเลือกค่าจากรายการค่าที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หากบริษัทของคุณใช้กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก บริษัทของคุณจะสามารถจำกัดค่าที่ใช้ได้ในฟิลด์รายการสำหรับเลือกให้เป็นชุดย่อยของค่าที่กำหนดไว้สำหรับฟิลด์ในบางกรณี สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์รายการสำหรับเลือกและกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟิลด์รายการสำหรับเลือก กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก และฝ่าย (ในหน้า 55)

### เกี่ยวกับรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ

รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการเป็นรายการสำหรับเลือกที่คุณสามารถเลือกค่าได้หลายค่า เมื่อคุณคลิกที่ไอคอนค้นหาของรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ วินโดว์ป๊อปอัปจะปรากฏขึ้น ซึ่งทำให้คุณสามารถเลือกค่าที่ต้องการได้โดยการย้ายค่าจากรายการที่มีอยู่ไปยังรายการที่เลือก คุณสามารถย้ายค่าจากรายการหนึ่งไปยังอีกรายการหนึ่งได้โดยการดับเบิลคลิกที่ค่า หรือโดยการเลือกค่าและใช้ลูกศรซ้ายและขวาเพื่อย้ายค่า คุณยังสามารถเรียงลำดับค่าเหล่านั้นในรายการที่เลือกได้อีกด้วย

รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการรองรับประเภทเรคคอร์ดดังต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 02

- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้า
- คำขอบริการ

### เกี่ยวกับฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์

ฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์มีไอคอนโทรศัพท์อยู่ถัดจากฟิลด์ การคลิกไอคอนจะเปิดโปรแกรมแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งคุณสามารถดำเนินการดังนี้:

- เลือกประเทศของหมายเลขโทรศัพท์
- ป้อนรหัสเมืองหรือรหัสพื้นที่
- ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ท้องถิ่น
- ป้อนหมายเลขต่อภายใน (หากมี)

เมื่อคุณบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ Oracle CRM On Demand จะนำหน้าหมายเลขโทรศัพท์ที่คุณป้อนด้วยสองส่วนต่อไปนี้:

- เครื่องหมายบวก (+) แทนรหัสการเข้าใช้การโทรทางไกลต่างประเทศเพื่อโทรออกจากประเทศที่คุณพำนักอยู่

  ตัวอย่างเช่น หากการตั้งค่าโลแคลสำหรับเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณเป็นภาษาอังกฤษ - สหรัฐอเมริกา เครื่องหมายบวกจะแทนรหัสการเข้าใช้การโทรทางไกลต่างประเทศ 011
  หากการตั้งค่าโลแคลสำหรับเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณเป็นภาษาฝรั่งเศส - ฝรั่งเศส เครื่องหมายบวกจะแทนรหัสการเข้าใช้การโทรทางไกลต่างประเทศ 00

- รหัสการโทรของประเทศที่คุณเลือกสำหรับหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ

  ตัวอย่างเช่น หากคุณเลือกสเปนเป็นประเทศสำหรับหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ Oracle CRM On Demand จะแสดงรหัส 34
  นำหน้าหมายเลขโทรศัพท์ต่อจากเครื่องหมายบวก

**คำแนะนำ:** หากคุณต้องการกำหนดรหัสประเทศของแต่ละประเทศ คุณสามารถคลิกไอคอนโทรศัพท์ แล้วเลือกประเทศ และบันทึกข้อมูล รหัสประเทศของแต่ละประเทศจะแสดงในฟิลด์โทรศัพท์

รายชื่อประเทศในโปรแกรมแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์จะมีรัฐอิสระ อาณาเขตนอกประเทศ และดินแดนของรัฐเอกราชรวมอยู่ด้วย ตัวอย่างเช่น เกาะแมนเป็นอาณานิคมปกครองตนเองของสหราชอาณาจักร และเกาะโอลันด์เป็นดินแดนของฟินแลนด์ รัฐอิสระ อาณาเขตนอกประเทศ หรือดินแดนดังกล่าวอาจมีรหัสประเทศเดียวกับรัฐเอกราชของตน ในกรณีเช่นนี้
เมื่อคุณแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์ที่มีรหัสประเทศดังกล่าว ฟิลด์ประเทศในโปรแกรมแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์จะแสดงชื่อของรัฐเอกราช แม้ว่าจะเลือกรัฐอิสระ อาณาเขตนอกประเทศ หรือดินแดนของรัฐเอกราชนั้นไว้เมื่อป้อนหมายเลขครั้งแรกก็ตาม

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

### เกี่ยวกับฟิลด์จำเป็นโดยมีเงื่อนไข

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

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อจำกัดบางประการที่มีผลบังคับใช้เมื่อทำการแก้ไขฟิลด์จำเป็นโดยมีเงื่อนไข โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟิลด์จำเป็นโดยมีเงื่อนไข

### เกี่ยวกับการแปลงข้อความเป็นลิงค์โดยอัตโนมัติ

หากสตริงข้อความที่คุณป้อนในฟิลด์ประเภทข้อความ (สั้น) หรือข้อความ (ยาว) เริ่มต้นด้วย http:// หรือ https://
ข้อความนั้นอาจได้รับการแปลงเป็นลิงค์โดยอัตโนมัติเมื่อบันทึกค่าฟิลด์แล้ว ช่องทำเครื่องหมายแปลงค่าข้อความ URL
เป็นลิงค์ในโปรไฟล์บริษัทจะกำหนดลักษณะของข้อความเช่นนี้ในฟิลด์เหล่านี้ดังต่อไปนี้:

- หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ในโปรไฟล์บริษัท ข้อความจะได้รับการแปลงเป็นลิงค์โดยอัตโนมัติเมื่อบันทึกค่าฟิลด์แล้ว
- หากไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ ข้อความจะไม่ได้รับการแปลงเป็นลิงค์

### เกี่ยวกับฟิลด์ที่อยู่

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

โดยทั่วไป ที่อยู่จะจัดเก็บไว้ในเรคคอร์ดประเภทเฉพาะ อย่างไรก็ตาม ที่อยู่บางรายการจะแสดงเมื่อคุณเชื่อมโยงเรคคอร์ดหนึ่งกับเรคคอร์ดอื่น ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อนที่อยู่ที่เรียกเก็บและที่อยู่ที่รับสินค้าของบริษัท ที่อยู่ที่เรียกเก็บจะปรากฏบนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อเมื่อคุณเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อ

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทได้เพิ่มส่วนที่อยู่ในแอปพลิเคชันของคุณ คุณสามารถติดตามเรคคอร์ดที่อยู่เพิ่มเติมของบริษัทและผู้ติดต่อได้ เมื่อติดตามที่อยู่ของผู้ติดต่อ ที่อยู่หลักจะเป็นที่อยู่ที่คุณป้อนในส่วนที่อยู่สำรองเสมอ

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับฟิลด์ที่ต่อกัน (ในหน้า 51)
- เกี่ยวกับฟิลด์ที่แสดงเป็นภาพ (ในหน้า 53)
- เกี่ยวกับฟิลด์รายการสำหรับเลือก กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก และฝ่าย (ในหน้า 55)
- เกี่ยวกับฟิลด์ที่ปกปิดได้ (ในหน้า 57)
- เกี่ยวกับตัวอักษรพิเศษในที่อยู่อีเมล์ (ในหน้า 58)
- เกี่ยวกับโครงร่างของเพจเรคคอร์ดใหม่ (ในหน้า 47)

## เกี่ยวกับฟิลด์ที่ต่อกัน

*ฟิลด์ที่ต่อกัน* เป็นฟิลด์ที่สามารถแสดงค่าจากหลายฟิลด์และสามารถแสดงข้อความเพิ่มเติมได้ด้วย ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์ที่ต่อกันได้แทบทุกประเภทเรคคอร์ด ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบของคุณอาจตั้งค่าฟิลด์ที่ต่อกันที่เรียกว่าโปรไฟล์ในประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อเพื่อแสดงค่าของฟิลด์ตำแหน่งและฟิลด์อายุ ในรูปแบบต่อไปนี้:

*ตำแหน่ง*, อายุ *อายุ*

ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถเพิ่มฟิลด์ลงในโครงร่างเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หากตำแหน่งของผู้ติดต่อคือ ผู้จัดการ และผู้ติดต่อมีอายุ 41 ปี ฟิลด์ที่ต่อกันของโปรไฟล์ของผู้ติดต่อจะแสดงดังนี้:

ผู้จัดการ, อายุ 41 ปี

หากคุณมีสิทธิ์ที่จำเป็นในการแก้ไขฟิลด์ที่ปรากฏภายในฟิลด์ที่ต่อกัน คุณจะสามารถแก้ไขฟิลด์ผ่านฟิลด์ที่ต่อกันได้ ในตัวอย่างที่อธิบายไว้ก่อนหน้านี้ คุณสามารถเปลี่ยนตำแหน่งของผู้ติดต่อได้โดยการแก้ไขฟิลด์ที่ต่อกัน แต่คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอายุของผู้ติดต่อ อายุของผู้ติดต่อจะคำนวณจากวันเกิดในเรคคอร์ดของผู้ติดต่อ และฟิลด์อายุเป็นฟิลด์ที่ไม่สามารถแก้ไขได้

ฟิลด์ที่ต่อกันอาจปรากฏในเพจรายละเอียดและเพจแก้ไขของเรคคอร์ด ในเพจรายการ และในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน อย่างไรก็ตาม คุณไม่สามารถใช้ฟิลด์ที่ต่อกันเป็นฟิลด์ค้นหาหรือเป็นฟิลด์ฟิลเตอร์ของรายการ คุณอาจจะใช้ฟิลด์ที่อยู่ภายในฟิลด์ที่ต่อกันเป็นฟิลด์ค้นหาและเป็นฟิลด์ฟิลเตอร์ของรายการได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณ

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ข้อควรพิจารณาเมื่อมีการแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน (ในหน้า 52)
- การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน (ในหน้า 53)
- เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย (ในหน้า 63)
- การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 76)
- การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110)


## ข้อควรพิจารณาเมื่อมีการแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน

ข้อพิจารณาต่อไปนี้จะนำมาใช้เมื่อคุณแก้ไขฟิลด์ภายในฟิลด์ที่ต่อกัน:

- หากผู้ดูแลระบบของคุณระบุให้ฟิลด์เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวสำหรับประเภทเรคคอร์ด หรือในโครงร่างเพจรายละเอียด คุณจะไม่สามารถแก้ไขฟิลด์นั้นภายในฟิลด์ที่ต่อกัน
- หากผู้ดูแลระบบของคุณระบุว่าต้องมีฟิลด์ ฟิลด์นั้นจะต้องมีค่าเมื่อเป็นส่วนหนึ่งของฟิลด์ที่ต่อกัน
- กฎเกี่ยวกับการตรวจสอบฟิลด์ใดๆ ที่ใช้กับฟิลด์หนึ่ง จะนำมาใช้กับฟิลด์นั้นต่อไป ถ้าฟิลด์นั้นเป็นส่วนหนึ่งของฟิลด์ที่ต่อกัน
- หากการอัปเดตฟิลด์ภายในฟิลด์ที่ต่อกันของคุณไม่ผ่านกฎการตรวจสอบของฟิลด์ ระบบจะไม่บันทึกการเปลี่ยนแปลงที่คุณทำกับฟิลด์ดังกล่าวเลย อีกนัยหนึ่งคือ การเปลี่ยนแปลงของคุณในวินโดว์แก้ไขจะได้รับการบันทึกทั้งหมดหรือไม่ได้รับการบันทึกเลย
- เมื่อคุณแก้ไขฟิลด์ที่ต่อกันในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด ระบบจะไม่บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณเมื่อคุณคลิก บันทึก เพื่อปิดวินโดว์แก้ไขของฟิลด์ที่ต่อกัน ระบบจะบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณที่มีต่อฟิลด์ต่างๆ ภายในฟิลด์ที่ต่อกันเมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ด
- หากฟิลด์ที่ต่อกันมีฟิลด์ที่อนุญาตให้คุณเชื่อมโยงเรคคอร์ดหนึ่งกับเรคคอร์ดที่คุณกำลังทำงานอยู่ด้วย และหากการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทเปิดใช้งานอยู่ ฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทจะได้รับการสนับสนุนภายในฟิลด์ที่ต่อกัน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเชื่อมโยงแบบสมาร์ท โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ (ในหน้า 88)
- คุณไม่สามารถแก้ไขข้อความเพิ่มเติมใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของคุณระบุไว้ภายในฟิลด์ที่ต่อกัน

### เกี่ยวกับฟิลด์ที่อยู่ในฟิลด์ที่ต่อกัน

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถรวมฟิลด์จากที่อยู่ในฟิลด์ที่ต่อกันได้ เมื่อคุณแก้ไขฟิลด์ที่ต่อกันที่มีฟิลด์จากที่อยู่รวมอยู่ด้วย โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:

- หากฟิลด์ที่อยู่ในฟิลด์ที่ต่อกันมาจากที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า คุณจะไม่สามารถแก้ไขฟิลด์ดังกล่าวภายในที่อยู่ได้ แต่คุณสามารถเลือกที่อยู่อื่นได้
- หากฟิลด์มาจากที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:
  - คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ทั้งหมดภายในที่อยู่นั้นได้

    ตัวอย่างเช่น หากฟิลด์เมืองที่เรียกเก็บถูกรวมอยู่ในฟิลด์ที่ต่อกัน คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ทั้งหมดภายในเทมเพลตที่อยู่ที่เรียกเก็บสำหรับประเทศที่เกี่ยวข้องได้ หากฟิลด์ที่ต่อกันมีฟิลด์จากที่อยู่อื่นด้วย เช่น ฟิลด์เมืองที่ส่งสินค้าจากที่อยู่ที่รับสินค้า คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ทั้งหมดภายในเทมเพลตของที่อยู่นั้นสำหรับประเทศที่เกี่ยวข้องได้ด้วย
  - หากคุณเลือกประเทศอื่นสำหรับที่อยู่ดังกล่าว ป้ายของฟิลด์อื่นๆ ภายในเทมเพลตที่อยู่จะเปลี่ยนไปตามที่เลือก

**หมายเหตุ:** หากฟิลด์ที่ต่อกันมีฟิลด์ที่อยู่ที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของเทมเพลตที่อยู่สำหรับประเทศในที่อยู่บนเรคคอร์ด ฟิลด์นั้นจะว่างเปล่าภายในฟิลด์ที่ต่อกัน ในกรณีนี้ เมื่อคุณแก้ไขฟิลด์ที่ต่อกัน คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ที่รวมกันเป็นเทมเพลตที่อยู่สำหรับที่อยู่บนเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม คุณไม่สามารถแก้ไขฟิลด์ที่เป็นส่วนหนึ่งของฟิลด์ที่ต่อกัน นอกจากว่าคุณจะเปลี่ยนประเทศในที่อยู่และเทมเพลตที่อยู่สำหรับประเทศใหม่มีฟิลด์นั้นรวมอยู่ด้วย

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับฟิลด์ที่ต่อกัน (ในหน้า 51)
- การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน (ในหน้า 53)

## การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน

### *การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกันโดยใช้ฟังก์ชันการแก้ไขแบบอินไลน์*

1. คลิกที่ฟิลด์ที่ต่อกันเพื่อเปิดวินโดว์แก้ไข
2. ในวินโดว์แก้ไข ให้แก้ไขแต่ละฟิลด์ที่ปรากฏในฟิลด์ที่ต่อกัน
3. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกันในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกันในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด

### *การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกันในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด*

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

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

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ข้อควรพิจารณาเมื่อมีการแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน (ในหน้า 52)
- เกี่ยวกับฟิลด์ที่ต่อกัน (ในหน้า 51)

# เกี่ยวกับฟิลด์ที่แสดงเป็นภาพ

ในประเภทของฟิลด์ต่อไปนี้ ค่าของฟิลด์แสดงเป็นภาพและจัดเก็บเป็นจำนวนเต็ม:

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

  ค่าของฟิลด์ได้รับการจัดเก็บเป็นจำนวนเต็มดังต่อไปนี้:

  - เมื่อไม่มีการเลือกดาว ฟิลด์จะเป็นนัล หมายถึงไม่มีค่าที่จัดเก็บ
  - เมื่อเลือกดาวหนึ่งดวง ค่าที่จัดเก็บคือ 1 เมื่อเลือกดาวสองดวง ค่าที่จัดเก็บคือ 2 เป็นต้น

  **คำแนะนำ:** หากตั้งค่าการจัดอันดับด้วยดาวไว้ และคุณต้องการล้างข้อมูลการจัดอันดับด้วยดาวเพื่อให้ฟิลด์มีค่าเป็นนัล ให้แก้ไขฟิลด์และคลิกที่ด้านซ้ายของดาวดวงแรกในฟิลด์การจัดอันดับทันทีเพื่อล้างข้อมูลการจัดอันดับ

- **ฟิลด์จำนวนเต็มของสัญญาณไฟหยุด** ในฟิลด์จำนวนเต็มของสัญญาณไฟหยุด ค่าของฟิลด์จะแสดงเป็นสัญญาณไฟหยุดแนวนอน เมื่อคุณเลือกสัญญาณไฟดวงแรก ไฟจะเป็นสีแดง เมื่อคุณเลือกสัญญาณไฟดวงที่สอง ไฟจะเป็นสีเหลืองอำพัน และเมื่อคุณเลือกสัญญาณไฟดวงที่สาม ไฟจะเป็นสีเขียว
  บริษัทของคุณสามารถใช้ฟิลด์สัญญาณไฟหยุดได้หลากหลายวิธีเพื่อให้ตรงตามความต้องการทางธุรกิจ ตัวอย่างเช่น
  บริษัทของคุณอาจจะใช้ฟิลด์สัญญาณไฟหยุดในเรคคอร์ดงานเพื่อระบุวันที่ใกล้ครบกำหนดของงานดังต่อไปนี้:

  - สถานะสัญญาณไฟสีเขียวอาจหมายถึงวันที่ครบกำหนดคือห้าวันขึ้นไปนับจากวันนี้
  - สถานะสัญญาณไฟสีเหลืองอาจหมายถึงวันที่ครบกำหนดน้อยกว่าห้าวันนับจากวันนี้
  - สถานะไฟสัญญาณสีแดงอาจหมายถึงวันที่ครบกำหนดเป็นวันในอดีต ซึ่งหมายความว่างานเกินกำหนดแล้ว

  สามารถเลือกสัญญาณไฟในฟิลด์สัญญาณไฟหยุดได้มากที่สุดเพียงหนึ่งดวง และไม่สามารถไม่เลือกสัญญาณไฟในฟิลด์ได้

  ค่าของฟิลด์ได้รับการจัดเก็บเป็นจำนวนเต็มดังต่อไปนี้:

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

  **คำแนะนำ:** หากมีการเลือกสัญญาณไฟ และคุณต้องการรีเซ็ตฟิลด์เพื่อไม่ให้มีการเลือกสัญญาณไฟและเพื่อให้ฟิลด์มีค่าเป็นนัล ให้แก้ไขฟิลด์และคลิกที่สัญญาณไฟที่เลือกอยู่ในขณะนั้น จากนั้นระบบจะยกเลิกการเลือกสัญญาณไฟ และฟิลด์จะมีค่าเป็นนัล

## เกี่ยวกับฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุดในเกณฑ์การค้นหาและรายการ

คุณสามารถใช้ฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุดเป็นฟิลด์ที่ฟิลเตอร์สำหรับรายการ และผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์เหล่านี้ลงในโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม ในการระบุค่าที่คุณต้องการค้นหา คุณต้องป้อนค่าจำนวนเต็มของฟิลด์ ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องการค้นหาเรคคอร์ดที่ไม่ได้รับการจัดอันดับ ให้ใช้เงื่อนไข เป็นนัล ในฟิลด์การจัดอันดับเพื่อค้นหาเรคคอร์ดดังกล่าว หากคุณต้องการค้นหาเรคคอร์ดที่มีการตั้งค่าในฟิลด์ไฟสัญญาณเป็นสีเขียว ให้ค้นหาเรคคอร์ดที่มีค่าในฟิลด์สัญญาณไฟหยุดเท่ากับ 2

## เกี่ยวกับการแก้ไขฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุด

คุณสามารถแก้ไขฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุดในเพจแก้ไขของเรคคอร์ดได้ และคุณยังสามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านั้นแบบอินไลน์ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดและเพจรายการได้อีกด้วย หากฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวรวมอยู่ในคอลัมน์ที่แสดงในรายการ ภาพดาวจะปรากฏในฟิลด์ของเรคคอร์ดเมื่อมีการเลือกดาวอย่างน้อยหนึ่งดวงในฟิลด์ของเรคคอร์ดนั้นๆ อย่างไรก็ตาม หากไม่มีการเลือกดาวในฟิลด์ ภาพดังกล่าวจะไม่ปรากฏในฟิลด์ในรายการ แต่คุณสามารถอัปเดตฟิลด์แบบอินไลน์ในเพจรายการเพื่อเลือกดาวได้

ในทำนองเดียวกัน หากฟิลด์สัญญาณไฟหยุดรวมอยู่ในคอลัมน์ที่แสดงในรายการ ภาพสัญญาณไฟหยุดจะปรากฏในฟิลด์ของเรคคอร์ดเมื่อมีการเลือกสัญญาณไฟในฟิลด์ของเรคคอร์ดนั้นๆ อย่างไรก็ตาม หากไม่มีการเลือกสัญญาณไฟในฟิลด์ ภาพดังกล่าวจะไม่ปรากฏในฟิลด์ในรายการ แต่คุณสามารถอัปเดตฟิลด์แบบอินไลน์ในเพจรายการเพื่อเลือกสัญญาณไฟได้

### ประเภทเรคคอร์ดที่รองรับฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุด

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้รองรับฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุด:

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

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

## เกี่ยวกับฟิลด์รายการสำหรับเลือก กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก และฝ่าย

สำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท บริษัทของคุณสามารถจำกัดค่าในฟิลด์รายการสำหรับเลือกให้ใช้ได้เฉพาะชุดย่อยของค่าที่กำหนดสำหรับฟิลด์นั้น ในการจำกัดตัวเลือกในฟิลด์รายการสำหรับเลือก ผู้ดูแลระบบของคุณจะเป็นผู้กำหนดกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก และเชื่อมโยงค่าในฟิลด์รายการสำหรับเลือกกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกสามารถควบคุมฟิลด์รายการสำหรับเลือกอย่างน้อยหนึ่งรายการในประเภทเรคคอร์ดหนึ่งหรือหลายรายการ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกลงในโครงร่างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดได้ ฟิลด์นี้ทำให้คุณสามารถเลือกกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก จากนั้นในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ควบคุมโดยกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกที่เลือกไว้ในเรคคอร์ด จะมีเฉพาะค่าที่เชื่อมโยงกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกดังกล่าวเท่านั้นที่จะปรากฏในรายการสำหรับเลือก

ตัวอย่างเช่น สมมุติว่าบริษัทของคุณมี Call Center ที่ใช้ Oracle CRM On Demand ค่าบางค่าในฟิลด์รายการสำหรับเลือกจำนวนมากในคำขอบริการอาจไม่ใช่การเลือกที่ถูกต้องสำหรับผู้ใช้ใน Call Center หลายราย ขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้งของ Call Center และผลิตภัณฑ์ที่ Call Center ให้บริการ ในการช่วยให้ผู้ใช้เลือกค่าที่เหมาะสมสำหรับ Call Center ของตัวเอง ผู้ดูแลระบบของคุณจะเป็นผู้กำหนดกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกสามกลุ่ม ซึ่งก็คือกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกหนึ่งกลุ่มที่ใช้กับแต่ละ Call Center จากนั้นผู้ดูแลระบบจะเชื่อมโยงชุดย่อยของค่าฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เกี่ยวข้องแต่ละรายการกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกแต่ละรายการ และเพิ่มฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกลงในโครงร่างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดคำขอบริการ เมื่อผู้ใช้ใน Call Center จัดทำคำขอบริการ ผู้ใช้สามารถเลือกกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกที่เหมาะสมกับ Call Center นั้นในฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกของคำขอบริการดังกล่าว จากนั้นตัวเลือกในฟิลด์รายการสำหรับเลือกของเรคคอร์ดจะจำกัดเหลือเพียงค่าที่เหมาะสมกับ Call Center ดังกล่าวเท่านั้น

### เกี่ยวกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกและฝ่าย

หากบริษัทของคุณใช้ประเภทเรคคอร์ดของฝ่ายเพื่อจัดระเบียบผู้ใช้ลงในกลุ่มย่อยเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณอาจเชื่อมโยงกับฝ่ายอย่างน้อยหนึ่งฝ่าย ซึ่งจะมีฝ่ายหนึ่งได้รับการระบุเป็นฝ่ายหลักของคุณ แต่ละฝ่ายสามารถเชื่อมโยงกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกได้ ในการตั้งค่าดังกล่าว เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะเชื่อมโยงกับฝ่ายหลักและกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกที่เชื่อมโยงกับฝ่ายดังกล่าวโดยอัตโนมัติ สำหรับรายการประเภทเรคคอร์ดที่สามารถใช้ฝ่ายและกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกได้นั้น โปรดดูที่ ประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกและฝ่าย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถกำหนดค่าฝ่ายและกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกให้ตรงกับความต้องการทางธุรกิจของบริษัทได้ และผู้ดูแลระบบยังสามารถเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดของฝ่าย รวมทั้งเปลี่ยนชื่อฟิลด์ฝ่ายและกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกในประเภทเรคคอร์ดใด ๆ ก็ตามที่สามารถใช้ฟิลด์ได้อีกด้วย

### การตั้งค่ากลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกและฝ่าย

หากบริษัทของคุณใช้กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก ระบบจะใช้การตั้งค่าต่อไปนี้:

- ผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่ากลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก
- ผู้ดูแลระบบของคุณเชื่อมโยงค่ารายการสำหรับเลือกของหลายฟิลด์กับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก

- ผู้ดูแลระบบของคุณเพิ่มฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกไปยังโครงร่างเพจที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดบางประเภท

หากบริษัทของคุณใช้ประเภทเรคคอร์ดฝ่ายด้วย ระบบจะใช้การตั้งค่าต่อไปนี้:

- ผู้ดูแลระบบของคุณระบุว่าผู้ใช้รายใดที่เชื่อมโยงกับแต่ละฝ่าย
- ผู้ดูแลระบบของคุณระบุว่ากลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกใด (หากมี) ที่เชื่อมโยงกับแต่ละฝ่าย
- ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์ฝ่ายลงในโครงร่างเพจที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดบางประเภท

## ลักษณะของฟิลด์ฝ่ายและกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกเมื่อจัดทำและแก้ไขเรคคอร์ด

หากบริษัทของคุณใช้กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกและฝ่าย ลักษณะที่คุณเห็นเมื่อจัดทำและแก้ไขเรคคอร์ดจะเป็นดังนี้:

- หากเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณเชื่อมโยงกับฝ่ายอย่างน้อยหนึ่งฝ่าย เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดจะเกิดสิ่งต่อไปนี้:
  - ฟิลด์ฝ่ายของเรคคอร์ดจะมีการป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติด้วยชื่อของฝ่ายหลักของคุณ
  - หากกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกเชื่อมโยงกับฝ่ายหลักของคุณ ฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกจะมีการป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติด้วยกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกของฝ่ายนั้น หากไม่มีกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกเชื่อมโยงกับฝ่ายหลักของคุณ ฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกจะไม่มีการป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติ
- คุณสามารถเปลี่ยนแปลงหรือล้างค่าของฟิลด์ฝ่ายในเรคคอร์ดใหม่ของประเภทนั้นก่อนที่คุณจะบันทึกเรคคอร์ดใหม่ได้ นอกจากนี้ คุณยังสามารถเปลี่ยนแปลงหรือล้างค่าของฟิลด์ฝ่ายในเรคคอร์ดที่มีอยู่ได้ด้วย ทั้งนี้คุณต้องมีสิทธิ์เข้าใช้ที่จำเป็นในการอัปเดตเรคคอร์ด หลังจากที่คุณเปลี่ยนแปลงค่าของฟิลด์ฝ่ายแล้ว ค่าของฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกในเรคคอร์ดอาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยอัตโนมัติด้วย ดังนี้:
  - หากกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกของฝ่ายใหม่เป็นกลุ่มเดียวกันกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกที่ระบุให้กับฝ่ายเดิม ค่าในฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกจะไม่เปลี่ยนแปลง
  - หากกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกของฝ่ายใหม่แตกต่างจากกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกที่ระบุให้กับฝ่ายเดิม ค่าในฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกจะเปลี่ยนเป็นกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกของฝ่ายใหม่
  - หากคุณล้างค่าจากฟิลด์ฝ่าย ระบบจะล้างค่าในฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกโดยอัตโนมัติ

  **หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์ฝ่ายเป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวได้ ในกรณีที่คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือล้างค่าในฟิลด์
- คุณสามารถเปลี่ยนแปลงหรือล้างค่าของฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกในเรคคอร์ดใหม่ของประเภทนั้นก่อนที่จะบันทึกเรคคอร์ดใหม่ได้ นอกจากนี้ คุณยังสามารถเปลี่ยนแปลงหรือล้างค่าของฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกของเรคคอร์ดที่มีอยู่ได้ด้วย ทั้งนี้คุณต้องมีสิทธิ์เข้าใช้ที่จำเป็นในการอัปเดตเรคคอร์ด ฝ่ายในเรคคอร์ดจะไม่เปลี่ยนแปลงโดยอัตโนมัติเมื่อคุณเปลี่ยนแปลงหรือล้างฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก

  **หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกเป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวได้ ในกรณีที่คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือล้างค่าในฟิลด์

หากมีการเปลี่ยนเจ้าของเรคคอร์ดหลังจากที่บันทึกค่าในฟิลด์ฝ่ายของเรคคอร์ดแล้ว ค่าในฟิลด์ฝ่ายและฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกจะไม่เปลี่ยนแปลงโดยอัตโนมัติแม้ว่าเจ้าของใหม่จะไม่ได้เชื่อมโยงกับฝ่ายของเรคคอร์ดก็ตาม

## สิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกของเรคคอร์ดมีการเปลี่ยนแปลง

เมื่อกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกของเรคคอร์ดมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเพราะคุณเลือกฝ่ายใหม่ที่เชื่อมโยงกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกอื่น หรือเพราะคุณเลือกกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่ก็ตาม ค่าใดๆ ที่เคยเลือกไว้ในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ควบคุมโดยกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกเก่าหรือกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง แม้ว่าค่าที่เลือกในฟิลด์ดังกล่าวจะไม่เชื่อมโยงกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่ก็ตาม ในกรณีนั้น คุณจะไม่ได้รับพรอมต์ให้อัปเดตฟิลด์ค่ารายการสำหรับเลือกเมื่อคุณอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ของเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ครั้งถัดไปที่คุณแก้ไขฟิลด์รายการสำหรับเลือกของเรคคอร์ด จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:

- หากฟิลด์รายการสำหรับเลือกถูกควบคุมโดยกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่ คุณจะสามารถเลือกได้เฉพาะค่าที่เชื่อมโยงกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เท่านั้น คุณสามารถเลือกค่าใหม่สำหรับฟิลด์หรือยกเลิกการแก้ไขเพื่อคงค่าที่มีอยู่ไว้ก็ได้
- หากฟิลด์รายการสำหรับเลือกถูกควบคุมโดยกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกเก่า แต่ไม่ได้ถูกควบคุมโดยกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่ คุณจะสามารถเลือกค่าทั้งหมดได้

### เกี่ยวกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก ฝ่าย และการแก้ไขแบบอินไลน์

คุณไม่สามารถใช้ฟังก์ชันการแก้ไขแบบอินไลน์เพื่อแก้ไขฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกหรือฟิลด์ฝ่ายของเรคคอร์ดได้โดยตรงในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหรือเพจรายการเรคคอร์ด หากต้องการแก้ไขฟิลด์เหล่านี้ คุณต้องเปิดเพจแก้ไขสำหรับเรคคอร์ด

### เกี่ยวกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกและฝ่ายในการค้นหาและฟิลเตอร์รายการ

การใช้การค้นหาและฟิลเตอร์รายการมีข้อควรพิจารณาดังนี้:

- ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์ฝ่ายหรือฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกหรือทั้งสองอย่างลงในฟิลด์การค้นหาได้ในแถบการดำเนินการสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่รองรับการใช้ฝ่าย จากนั้นคุณสามารถค้นหาเรคคอร์ดได้โดยการเลือกฝ่ายหรือกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก
- หากฟิลด์ฝ่ายสามารถใช้เป็นฟิลด์การค้นหาหรือฟิลเตอร์รายการ คุณสามารถเลือกฝ่ายใดๆ เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ในการค้นหาหรือฟิลเตอร์รายการได้ ระบบไม่จำกัดว่าคุณจะต้องเลือกเฉพาะฝ่ายที่คุณเชื่อมโยงอยู่เท่านั้น เช่นเดียวกัน หากฟิลด์ผู้ใช้สามารถใช้เป็นฟิลด์การค้นหาหรือฟิลเตอร์รายการได้ และคุณเลือกผู้ใช้เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ ระบบจะไม่จำกัดว่าคุณจะต้องเลือกเฉพาะฝ่ายที่เชื่อมโยงกับผู้ใช้ดังกล่าวเท่านั้น
- หากคุณเลือกฝ่ายเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์สำหรับการค้นหาหรือฟิลเตอร์รายการ กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกของฝ่ายนั้นจะไม่ถูกเลือกเป็นเกณฑ์ของคุณโดยอัตโนมัติ แม้ว่าฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกจะเป็นหนึ่งในฟิลด์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดก็ตาม
- หากคุณใช้ฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ถูกควบคุมโดยกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ในการค้นหาหรือฟิลเตอร์รายการ คุณจะสามารถเลือกค่าใดๆ ในฟิลด์รายการสำหรับเลือกเป็นฟิลเตอร์ของการค้นหาหรือรายการได้ ค่าที่ใช้ได้ในฟิลด์รายการสำหรับเลือกไม่จำกัดเฉพาะค่าที่เชื่อมโยงกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น แม้ว่าคุณจะเลือกกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกเป็นส่วนหนึ่งในเกณฑ์ของคุณก็ตาม
- คุณไม่สามารถค้นหาเรคคอร์ดของฝ่ายหรือเรคคอร์ดของกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกได้

### สิ่งที่เกิดขึ้นหากมีการรวมหรือลบฝ่าย

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถลบฝ่ายหรือรวมฝ่ายตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปเป็นฝ่ายเดียวได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อมีการรวมหรือลบฝ่าย โปรดดูที่ เกี่ยวกับการรวมฝ่ายและการลบฝ่าย

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้จากหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับฝ่ายและกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกในเรคคอร์ด

## เกี่ยวกับฟิลด์ที่ปกปิดได้

ฟิลด์ที่ปกปิดได้คือฟิลด์ที่มีข้อความบางส่วนที่สามารถซ่อนไม่ให้ผู้ใช้บางรายดูได้ ใน Oracle CRM On Demand ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์ที่ปกปิดได้ที่กำหนดเองบางส่วนสำหรับเรคคอร์ดบางประเภทได้ บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดลักษณะที่คุณมองเห็นสำหรับฟิลด์ที่ปกปิดได้ที่กำหนดเองเหล่านี้ ดังต่อไปนี้:

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

    ตัวอย่างเช่น หากฟิลด์มีค่า 102030456789 คุณจะมองเห็นดังนี้:

    XXXX6789

    อย่างไรก็ตาม คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ที่ปกปิดได้ หลังจากที่คุณอัปเดตฟิลด์นั้น ตัวอักษรทั้งหมดยกเว้นสี่ตัวสุดท้ายของค่าจะยังคงถูกปกปิดอยู่

**หมายเหตุ:** หากมีการระบุค่าดีฟอลต์ให้กับฟิลด์ที่ปกปิดได้ ค่าดีฟอลต์ทั้งหมดจะถูกแสดงในฟิลด์เมื่อคุณสร้างเรคคอร์ดใหม่ แม้ว่าบทบาทผู้ใช้ของคุณจะไม่มีสิทธิ์ดูข้อมูลที่มาสก์

- คุณไม่สามารถใช้ฟิลด์ที่ปกปิดได้เป็นเกณฑ์ในการค้นหาเรคคอร์ดหรือฟิลเตอร์รายการ ฟิลด์ที่ปกปิดได้จะไม่สามารถใช้ได้สำหรับคุณในส่วนค้นหาของแถบการดำเนินการ เพจการค้นหาขั้นสูง และในพื้นที่อื่นๆ ที่คุณสามารถค้นหาเรคคอร์ดและฟิลเตอร์รายการต่างๆ ได้ หากคุณพยายามเปิดรายการที่มีฟิลด์ที่ปกปิดได้เป็นเกณฑ์การค้นหา หรือใช้ฟิลด์ที่ปกปิดได้เพื่อฟิลเตอร์รายการ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้น
- คุณไม่สามารถใช้ฟิลด์ที่ปกปิดได้ในการเรียงลำดับรายการ แม้ว่าฟิลด์นั้นจะปรากฏอยู่ในรายการ หากคุณพยายามใช้ฟิลด์ที่ปกปิดได้เพื่อเรียงลำดับรายการ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้น

- หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ดูข้อมูลที่มาสก์ คุณจะสามารถดู อัปเดต และใช้ฟิลด์ที่ปกปิดได้ในการค้นหาและรายการต่างๆ ได้เช่นเดียวกับฟิลด์ข้อความอื่นๆ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์ที่ปกปิดได้ให้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับประเภทเรคคอร์ด หรือสำหรับโครงร่างเพจ หากมีการตั้งค่าฟิลด์ที่ปกปิดได้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับประเภทเรคคอร์ด หรือสำหรับโครงร่างเพจที่ถูกระบุให้กับบทบาทของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณจะไม่สามารถอัปเดตฟิลด์ได้ ซึ่งเป็นกรณีที่บังคับใช้กับผู้ใช้ทั้งหมด ไม่ว่าบทบาทของผู้ใช้จะมีสิทธิ์ดูข้อมูลที่มาสก์หรือไม่ก็ตาม

## เกี่ยวกับตัวอักษรพิเศษในที่อยู่อีเมล์

ในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand มาตรฐาน คุณสามารถใช้ตัวอักษรดังต่อไปนี้ในข้อมูลที่อยู่ในฟิลด์อีเมล์:

- ตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็ก
- ตัวเลขตั้งแต่ 0 ถึง 9

คุณยังสามารถใช้ตัวอักษรพิเศษดังต่อไปนี้ได้ด้วย แต่ใช้ได้ในส่วนระบุที่อยู่อีเมล์เท่านั้น:

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

นอกจากนี้ คุณสามารถใช้เครื่องหมายจุด (.) ในที่อยู่อีเมล์ได้ แต่คุณไม่สามารถใช้เครื่องหมายจุดต่อเนื่องกันได้ เช่น ในตัวอย่างดังต่อไปนี้ไม่สามารถใช้ได้:

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

หากผู้ดูแลระบบของคุณได้เลือกช่องทำเครื่องหมาย อนุญาตให้ใช้ตัวอักษร Unicode ในฟิลด์อีเมล์ ไว้ในโปรไฟล์บริษัท จะทำให้คุณสามารถใช้ตัวอักษร Unicode (UTF-8) ส่วนใหญ่ได้ รวมถึงตัวอักษรที่มีตัวเน้นเสียง ในที่อยู่ในฟิลด์อีเมล์ในประเภทเรคคอร์ดลีดและผู้ติดต่อเท่านั้น คุณสามารถใช้ตัวอักษร Unicode (UTF-8) ได้ทั้งในส่วนระบุและส่วนโดเมนของที่อยู่อีเมล์เหล่านี้ อย่างไรก็ตามจะยังไม่สามารถใช้เครื่องหมายจุดต่อเนื่องกันได้ นอกจากนี้ ตัวอักษรต่อไปนี้จะยังไม่สามารถใช้ได้ด้วย ถึงแม้ว่าจะมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย อนุญาตให้ใช้ตัวอักษร Unicode ในฟิลด์อีเมล์ ไว้ในโปรไฟล์บริษัทแล้วก็ตาม

, ( ) [ ] : ; " < >

ให้คุณพิจารณาถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย เมื่อใช้ที่อยู่อีเมล์ที่มีตัวอักษรพิเศษที่ไม่รองรับในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand มาตรฐาน:

- เมื่อคุณคลิกที่ลิงค์ที่อยู่อีเมล์ใน Oracle CRM On Demand เพื่อส่งอีเมล์ อีเมล์จะเปิดขึ้นในไคลเอนต์อีเมล์ดีฟอลต์ของคุณ ไคลเอนต์อีเมล์ของคุณจะกำหนดว่าจะสามารถส่งอีเมล์ไปยังที่อยู่นั้นได้หรือไม่ ในทำนองเดียวกัน เมื่อคุณคลิก ส่งอีเมล์ ในเพจรายละเอียดการนัดหมายเพื่อส่งอีเมล์ไปยังผู้ติดต่อในการนัดหมาย ไคลเอนต์อีเมล์ของคุณจะกำหนดว่าจะสามารถส่งอีเมล์ไปยังที่อยู่ของผู้ติดต่อนั้นได้หรือไม่
- แอปพลิเคชันดังต่อไปนี้ไม่สนับสนุนชุดตัวอักษร Unicode (UTF-8) ทั้งหมดในที่อยู่อีเมล์:
  - Oracle Outlook Email Integration On Demand
  - Oracle Notes Email Integration On Demand
  - Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales
  - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

แอปพลิเคชันเหล่านี้สนับสนุนชุดตัวอักษรที่รองรับให้ใช้ได้ในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand มาตรฐาน ที่อยู่อีเมล์ใดๆ ที่มีตัวอักษรพิเศษอื่นๆ รวมอยู่ด้วยอาจไม่ถูกรับรู้หรือไม่แสดงอย่างถูกต้องในแอปพลิเคชันเหล่านี้

- ในการดำเนินการส่งอีเมล์ของเวิร์กโฟลว์ หากนิพจน์ในฟิลด์ถึงของการดำเนินการของเวิร์กโฟลว์ได้ส่งกลับที่อยู่อีเมล์ที่มีตัวอักษรใดๆ ที่ไม่รองรับสำหรับใช้ในที่อยู่อีเมล์ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน จะทำให้ Oracle CRM On Demand ไม่สามารถส่งอีเมล์ไปยังที่อยู่นั้นได้ ถึงแม้ว่าจะเลือกช่องทำเครื่องหมาย อนุญาตให้ใช้ตัวอักษร Unicode ในฟิลด์อีเมล์ เอาไว้บนโปรไฟล์บริษัทแล้วก็ตาม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบที่อยู่อีเมล์ที่ถือว่าใช้ได้และใช้ไม่ได้ โปรดดูที่ คำแนะนำประเภทฟิลด์สำหรับการอิมปอร์ตข้อมูล

## การแสดงภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุว่าจะสามารถแสดงภาพบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดได้หรือไม่ หากผู้ดูแลระบบระบุว่าสามารถแสดงภาพบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดได้ ตัวระบุตำแหน่งของภาพจะปรากฏขึ้นที่ด้านบนซ้ายของเพจรายละเอียด และคุณจะสามารถอัปโหลดภาพที่คุณต้องการให้แสดงได้ คุณไม่สามารถเปลี่ยนที่ตั้งของภาพบนเพจได้

การแสดงภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดสามารถใช้ได้กับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- ผลิตภัณฑ์

คุณสามารถอัปโหลดไฟล์ภาพในประเภทไฟล์ต่อไปนี้:

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

ไฟล์ที่คุณอัปโหลดต้องมีขนาดไม่เกิน 5 เมกะไบต์ (MB) ความสูงของภาพที่แสดงต้องไม่เกิน 150 พิกเซล และความกว้างต้องไม่เกิน 150 พิกเซล หากภาพที่คุณอัปโหลดเกินความสูงหรือความกว้างที่กำหนด ภาพจะถูกปรับนาดโดยอัตโนมัติก่อนที่จะบันทึกไฟล์ภาพใน Oracle CRM On Demand อัตราส่วนระหว่างความสูงต่อความกว้างจะยังเท่าเดิม เช่น หากคุณอัปโหลดภาพสูง 1500 พิกเซลและกว้าง 1000 พิกเซล ภาพจะถูกปรับขนาดโดยอัตโนมัติให้มีความสูง 150 พิกเซลและกว้าง 100 พิกเซล หากภาพที่คุณอัปโหลดเล็กกว่าความสูงและความกว้างที่กำหนด ภาพจะไม่ถูกปรับขนาด

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีอัปโหลดภาพที่จะแสดงบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณไม่สามารถอัปโหลดภาพไปยังเรคคอร์ดขณะที่จัดทำเรคคอร์ดได้ คุณต้องจัดทำเรคคอร์ดและบันทึกก่อน แล้วจึงอัปโหลดภาพไปยังเรคคอร์ด คุณสามารถอัปโหลดภาพไปยังเรคคอร์ดที่มีอยู่ได้ ทั้งนี้คุณต้องมีสิทธิ์เข้าใช้ที่จำเป็นในการอัปเดตเรคคอร์ด

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

### *การอัปโหลดภาพไปยังเพจรายละเอียดเรคคอร์ด*

1. ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้วางตัวชี้บนตัวระบุตำแหน่งของภาพเพื่อให้เมนูภาพแสดงขึ้น แล้วคลิก เมนู
2. คลิก เลือกไฟล์ เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบที่คุณสามารถใช้เลือกไฟล์ได้
3. เรียกดูไฟล์ที่คุณต้องการอัปโหลดแล้วเลือกไฟล์นั้น

ภาพที่คุณเลือกจะแสดงในฟิลด์ภาพ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีลบภาพออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

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

***การลบภาพออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด***

1. ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้วางตัวชี้บนภาพเพื่อแสดงเมนูภาพ แล้วคลิก ลบ
2. ยืนยันว่าคุณต้องการลบไฟล์ภาพนั้น

## เกี่ยวกับตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด คุณจะสามารถตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดได้ ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดทำให้คุณดูได้ว่ามีเรคคอร์ดใดปรากฏอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบ้าง โดยไม่จำเป็นต้องเปิดส่วนนั้นขึ้นมา
ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้กับเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ระดับบทบาทได้ด้วย หากคุณไม่ได้ทำการปรับการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เหมาะกับการใช้งานของคุณ ระบบจะใช้การตั้งค่าที่กำหนดไว้สำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ

**หมายเหตุ:** ฟังก์ชันตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องไม่ได้รับการสนับสนุนสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเอกสารแนบบนประเภทเรคคอร์ดใดๆ หรือไม่ได้รับการสนับสนุนสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของรายชื่อผู้ใช้บนประเภทเรคคอร์ดฝ่าย นอกจากนี้ ฟังก์ชันนี้ไม่ได้รับการสนับสนุนสำหรับเว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเอง

หัวข้อนี้อธิบายลักษณะของตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เหมาะกับการใช้งานของคุณ โปรดดูที่ การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 751)

ไอคอนตัวบ่งชี้มีลักษณะดังนี้:

- เครื่องหมายดอกจัน (*) ระบุว่ามีอย่างน้อยหนึ่งเรคคอร์ดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- วงกลมพร้อมกับเส้นขีดผ่านระบุว่าเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ไม่มีเรคคอร์ดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
  - บทบาทผู้ใช้ของคุณและโปรไฟล์การเข้าใช้ไม่อนุญาตให้คุณเข้าใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

### ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดในธีมคลาสสิก

หากคุณใช้ธีมคลาสสิก ตัวบ่งชี้จะแสดงดังต่อไปนี้ สำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องใดๆ ที่มีการตั้งค่าให้แสดงตัวบ่งชี้:

- หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องแสดงเป็นแท็บ:
  - เมื่อไม่ได้เปิดแท็บนี้ ตัวบ่งชี้จะแสดงบนแท็บ
  - เมื่อเปิดแท็บนี้ ตัวบ่งชี้จะไม่แสดง
- หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องแสดงเป็นรายการ:
  - เมื่อมีการยุบรายการนี้ ตัวบ่งชี้จะแสดงในแถบชื่อของรายการ
  - เมื่อมีการขยายรายการนี้ ตัวบ่งชี้จะไม่แสดง

### ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดในธีมโมเดิร์น

หากคุณใช้ธีมโมเดิร์น ตัวบ่งชี้จะแสดงดังต่อไปนี้ สำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องใดๆ ที่มีการตั้งค่าให้แสดงตัวบ่งชี้:

- หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องแสดงเป็นแท็บ:
  - เมื่อไม่ได้เปิดแท็บนี้ ตัวบ่งชี้จะแสดงบนปุ่มสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
  - เมื่อเปิดแท็บนี้ ตัวบ่งชี้จะไม่แสดง
- หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องแสดงเป็นรายการ:
  - เมื่อมีการยุบรายการนี้ ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดจะแสดงบนปุ่มสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องและยังแสดงในแถบชื่อของรายการด้วย
  - เมื่อมีการขยายรายการนี้ ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดจะไม่แสดงในแถบชื่อของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดจะยังคงแสดงบนปุ่มสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

### การอัปเดตแบบไดนามิกสำหรับตัวบ่งชี้เรคคอร์ด

หากคุณเพิ่มอย่างน้อยหนึ่งเรคคอร์ดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ก่อนหน้านี้ไม่มีเรคคอร์ด เมื่อคุณปิดแท็บนี้หรือยุบรายการนี้
ตัวบ่งชี้จะอัปเดตแบบไดนามิกเสมอเพื่อแสดงว่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องนั้นขณะนี้มีเรคคอร์ดอยู่ ในลักษณะเดียวกัน หากคุณลบเรคคอร์ดทั้งหมดออกจากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
เมื่อคุณปิดแท็บนี้หรือยุบรายการนี้ ตัวบ่งชี้จะอัปเดตแบบไดนามิกเสมอเพื่อแสดงว่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องนั้นไม่มีเรคคอร์ดอยู่

อย่างไรก็ตาม ในบางกรณี การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ต้องการให้ต้องมีการรีเฟรชส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และในกรณีดังกล่าว ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดจะไม่อัปเดตแบบไดนามิก ตัวอย่างเช่น
หากคุณแก้ไขฟิลด์บริษัทในเรคคอร์ดผู้ติดต่อแบบอินไลน์บนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อเพื่อเพิ่มบริษัทหลักเข้าในผู้ติดต่อ และหากผู้ติดต่อนั้นไม่มีบริษัทเชื่อมโยงอยู่ด้วยก่อนหน้านี้
ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของบริษัทบนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อจะไม่อัปเดตแบบไดนามิก ในกรณีดังกล่าว
ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดจะอัปเดตในครั้งถัดไปที่คุณเปิดเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดหลัก หรือคุณรีเฟรชเบราเซอร์ของคุณด้วยตนเองเมื่อดูเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

### ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดในการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า

หากการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าปรากฏให้เห็น ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะปรากฏทางด้านขวาของลิงค์ที่ไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า
กรณีนี้จะเกิดขึ้นกับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องใดๆ ที่มีการตั้งค่าให้แสดงตัวบ่งชี้เรคคอร์ด ทั้งในธีมคลาสสิกและธีมโมเดิร์น
ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดจะปรากฏในการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าโดยไม่คำนึงถึงว่าแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องเปิดหรือปิดอยู่ หรือรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องขยายหรือยุบอยู่หรือไม่
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า โปรดดูที่ ภาพรวมของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand (ในหน้า 34)

### เกี่ยวกับตัวบ่งชี้เรคคอร์ดและฟิลเตอร์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดของคุณปรากฏเป็นแท็บ และหากเลือกช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้มุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บไว้บนโปรไฟล์บริษัท
คุณจะสามารถใช้ฟิลเตอร์กับรายการเรคคอร์ดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ หากจำเป็น ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดจะได้รับการอัปเดตแบบไดนามิกเพื่อให้ส่งผลตามฟิลเตอร์ใดๆ
ที่คุณนำมาใช้กับรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น หากคุณใช้ฟิลเตอร์เพื่อไม่ให้แสดงเรคคอร์ดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และจากนั้นหากคุณเปิดแท็บอื่นบนเพจรายละเอียดขึ้นมา
ตัวบ่งชี้สำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ถูกฟิลเตอร์จะเปลี่ยนแปลงเพื่อแสดงให้ทราบว่าในส่วนนั้นไม่มีเรคคอร์ดอยู่

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเลือกที่จะตั้งค่าฟิลเตอร์ดีฟอลต์สำหรับรายการเรคคอร์ดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ หากฟิลเตอร์ดีฟอลต์ส่งผลทำให้ไม่มีเรคคอร์ดปรากฏในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนนั้นจะแสดงให้เห็นว่าไม่มีเรคคอร์ดในส่วนดังกล่าว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลเตอร์ดีฟอลต์ที่กำหนดเองสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่
การจัดการเกณฑ์ฟิลเตอร์ดีฟอลต์สำหรับรายการที่เกี่ยวข้อง

## เกี่ยวกับมุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ที่ด้านล่างของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณสามารถเข้าใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายการเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักได้ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน
ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องแต่ละส่วนบนเพจรายละเอียดจะแสดงเรคคอร์ดสูงสุดถึงห้าเรคคอร์ดจากหนึ่งประเภทเรคคอร์ด แต่หากคุณต้องการดูเรคคอร์ดเพิ่มเติม และดำเนินการกับรายการ เช่น
การฟิลเตอร์หรือเรียงลำดับ คุณต้องเปิดรายการทั้งหมดของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องโดยการคลิกลิงค์แสดงรายการทั้งหมด

อย่างไรก็ตาม หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดของคุณปรากฏเป็นแท็บ และหากช่องทำเครื่องหมาย เปิดใช้มุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บ ถูกเลือกไว้บนโปรไฟล์บริษัท คุณจะสามารถดำเนินการเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนหน้ารายละเอียดของเรคคอร์ด:

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

  **หมายเหตุ:** จำนวนของเรคคอร์ดที่คุณเลือกเพื่อแสดงในรายการในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นอิสระจากจำนวนของเรคคอร์ดที่คุณเลือกแสดงในเพจรายการหลักสำหรับประเภทต่างๆ ของเรคคอร์ด และเป็นอิสระจากจำนวนเรคคอร์ดที่คุณเลือกแสดงในเพจรายการที่เปิดขึ้นเมื่อคุณคลิกลิงค์แสดงรายการทั้งหมดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้วย

- หากมีเรคคอร์ดในรายการมากเกินกว่าที่จะสามารถแสดงในเพจปัจจุบันได้ คุณสามารถเลื่อนไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการได้โดยการคลิกไอคอนการนาวิเกตที่ด้านบนหรือด้านล่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

- เรียงลำดับรายการโดยการคลิกส่วนหัวคอลัมน์ หากฟิลด์ได้รับการสนับสนุนสำหรับการเรียงลำดับสำหรับรายการปัจจุบัน

- ฟิลเตอร์รายการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการฟิลเตอร์รายการ โปรดดูที่ การฟิลเตอร์รายการ (ในหน้า 115)

  **หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเลือกที่จะตั้งค่าฟิลเตอร์ดีฟอลต์ที่กำหนดเองที่จะใช้ในครั้งแรกที่คุณเปิดเพจรายละเอียดเรคคอร์ด หากมีการนำฟิลเตอร์ดีฟอลต์ที่กำหนดเองไปใช้ ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะได้รับการป๊อบปูเลทล่วงหน้าด้วยเกณฑ์ของฟิลเตอร์ คุณสามารถล้างฟิลเตอร์นี้หรือใช้ฟิลเตอร์อื่นได้ อย่างไรก็ตาม หลังจากที่คุณนาวิเกตออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ดและกลับมาอีกครั้ง ฟิลเตอร์ดีฟอลต์ที่กำหนดเองจะถูกนำมาใช้อีกครั้ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลเตอร์ดีฟอลต์ที่กำหนดเองสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ การจัดการเกณฑ์ฟิลเตอร์ดีฟอลต์สำหรับรายการที่เกี่ยวข้อง

  เมื่อใช้ฟิลเตอร์กับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เครื่องหมายดอกจัน (*) จะปรากฏที่ด้านข้างลิงค์ขั้นสูงในส่วนดังกล่าว

- ดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว (ในหน้า 79) และ เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 78)

เพจรายการที่คุณแสดงและการเรียงลำดับและฟิลเตอร์ที่คุณใช้ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะยังคงทำงานเมื่อคุณดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เปิดส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องส่วนอื่นบนเพจ แล้วเปิดส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องส่วนเดิมอีกครั้ง

- แก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

- แก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ในเรคคอร์ดหลัก อย่างไรก็ตาม หากคุณเปลี่ยนแปลงฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รันสำหรับโครงร่างแบบไดนามิก และโครงร่างเพจเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เพจแรกของรายการจะปรากฏขึ้น ฟิลเตอร์ที่คุณนำมาใช้จะถูกล้าง และการเรียงลำดับจะกลับไปเป็นการเรียงลำดับดีฟอลต์ หากมีการตั้งค่าฟิลเตอร์ดีฟอลต์ที่กำหนดเองสำหรับรายการนั้น ฟิลเตอร์ดีฟอลต์ที่กำหนดเองนั้นจะถูกนำมาใช้อีกครั้ง

- เปิดรายการทั้งหมดของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องโดยการคลิกแสดงรายการทั้งหมด

  ในกรณีนี้ แม้ว่าการเรียงลำดับและฟิลเตอร์ที่คุณใช้ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะมีผลในเพจรายการทั้งหมดด้วย เพจแรกของรายการจะปรากฏขึ้น แม้ว่าคุณจะมีเพจอื่นของรายการเปิดอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดก็ตาม

  เมื่อคุณย้อนกลับไปยังเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลักจากรายการทั้งหมดของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง การเรียงลำดับและฟิลเตอร์ใดๆ ที่คุณใช้กับรายการนั้นจะถูกล้าง และเพจแรกของรายการจะปรากฏอีกครั้ง หากมีการตั้งค่าฟิลเตอร์ดีฟอลต์ที่กำหนดเองสำหรับรายการนั้น ฟิลเตอร์ดีฟอลต์ที่กำหนดเองนั้นจะถูกนำมาใช้อีกครั้ง

**หมายเหตุ:** หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด
คุณจะสามารถตั้งค่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ตัวบ่งชี้แบบกราฟิกปรากฏบนส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงว่ามีเรคคอร์ดอยู่ในส่วนนั้นๆ หรือไม่ หากจำเป็น
ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดจะได้รับการอัปเดตแบบไดนามิกเพื่อให้ส่งผลตามฟิลเตอร์ใดๆ ที่คุณนำมาใช้กับรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น
หากคุณใช้ฟิลเตอร์เพื่อไม่ให้แสดงเรคคอร์ดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และจากนั้นหากคุณเปิดแท็บอื่นบนเพจรายละเอียดขึ้นมา
ตัวบ่งชี้สำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ถูกฟิลเตอร์จะเปลี่ยนแปลงเพื่อแสดงให้ทราบว่าในส่วนนั้นไม่มีเรคคอร์ดอยู่ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของตัวบ่งชี้เรคคอร์ด โปรดดูที่
เกี่ยวกับตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 60) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เหมาะกับการใช้งานของคุณ โปรดดูที่
การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 751)

การเรียงลำดับและฟิลเตอร์ใดๆ ที่คุณใช้ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะถูกล้าง และเพจแรกของรายการจะปรากฏขึ้นอีกครั้ง เมื่อคุณดำเนินการดังต่อไปนี้:

- นาวิเกตออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลักผ่านการดำเนินการใดๆ นอกเหนือจากการคลิกแสดงรายการทั้งหมด การคลิก ใหม่ เพื่อเพิ่มเรคคอร์ดใหม่ของประเภทเรคคอร์ดหลัก หรือการคลิก แก้ไข เพื่ออัปเดตเรคคอร์ดหลักในอีกเพจหนึ่ง เป็นตัวอย่างของการดำเนินการที่จะมีการนาวิเกตออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลัก

- ย้อนกลับไปยังเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลักจากรายการทั้งหมดของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

- คลิก เพิ่ม หรือ ใหม่ ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดหลัก
- คลิกลิงค์แก้ไข เอาออก หรือลบ สำหรับเรคคอร์ดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

**หมายเหตุ:** ฟังก์ชันขั้นสูงที่อธิบายในหัวข้อนี้ไม่สามารถใช้งานได้หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดแสดงในรูปแบบรายการแทนที่จะเป็นแท็บ นอกจากนี้ บางรายการของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงไม่สนับสนุนฟังก์ชันขั้นสูงที่อธิบายในหัวข้อนี้
แม้ว่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะปรากฏเป็นแท็บและช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้มุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บถูกเลือกไว้บนโปรไฟล์บริษัท

## การค้นหาเรคคอร์ด

คุณสามารถค้นหาเรคคอร์ดได้หลากหลายวิธีใน Oracle CRM On Demand:

- การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ (ในหน้า 74)
- การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 76)
- การค้นหาเรคคอร์ดในเพจรายการ (ในหน้า 83)
- การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา (ในหน้า 84)
- การค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้การค้นหาคำหลักขั้นสูง (ในหน้า 90)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาเรคคอร์ด:

- เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย (ในหน้า 63)
- เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ (ในหน้า 65)
- เกี่ยวกับค่าฟิลเตอร์ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับค่าของฟิลเตอร์" ในหน้า 71)
- เกี่ยวกับการค้นหาบนรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ (ในหน้า 72)
- เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก (ในหน้า 72)
- ฟิลด์ค้นหาค่าดีฟอลต์สำหรับการค้นหาคำหลัก (ในหน้า 73)
- เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ (ในหน้า 88)
- การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก (ในหน้า 88)
- เกี่ยวกับการค้นหาคำหลักขั้นสูง (ในหน้า 91)

## เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย

คุณสามารถดำเนินการค้นหาได้สองประเภทใน Oracle CRM On Demand: คือ การค้นหาเป้าหมายและการค้นหาคำหลัก
ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดประเภทการค้นหาที่จะใช้โดยค่าดีฟอลต์สำหรับบริษัทของคุณ โดยเลือกประเภทการค้นหาในเพจโปรไฟล์บริษัท การค้นหาเป้าหมายเป็นประเภทการค้นหาที่แนะนำ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก โปรดดูที่ เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก (ในหน้า 72)

คุณสามารถใช้การค้นหาเป้าหมายในหลายๆ ตำแหน่งใน Oracle CRM On Demand ดังนี้:

- **ส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ
  การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ (ในหน้า 74)

- **วินโดว์การค้นหา** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ
  การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในวินโดว์การค้นหาที่คุณค้นหาเรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา (ในหน้า 84)
- **เพจการค้นหาขั้นสูงใน Oracle CRM On Demand** ในเพจการค้นหาขั้นสูง ประเภทการค้นหาจะขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกดังนี้:
  - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท การค้นหาจะเป็นการค้นหาคำหลัก
  - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว การค้นหานั้นคือการค้นหาเป้าหมาย

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่ การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 76)
- **ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในเพจรายการ** การค้นหาโดยใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในเพจรายการเป็นการค้นหาเป้าหมายเสมอ แม้จะเลือกการค้นหาคำหลักเป็นประเภทการค้นหาดีฟอลต์สำหรับบริษัทของคุณ

สำหรับการค้นหาเป้าหมาย บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถค้นหา และกำหนดฟิลด์ที่คุณสามารถค้นหาในเรคคอร์ดแต่ละประเภท ดังนี้:

- หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดฟิลด์ค้นหาที่ใช้ได้ไว้ในโครงร่างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ด จะปรากฏลักษณะดังนี้:
  - คุณไม่สามารถค้นหาเรคคอร์ดประเภทนั้นในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ
  - คุณไม่สามารถระบุเกณฑ์การค้นหาสำหรับการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดนั้นได้
    การดำเนินการค้นหาขั้นสูงโดยไม่มีเกณฑ์การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดนั้นซึ่งการตั้งค่าบทบาทของผู้ใช้และการเข้าใช้อนุญาตให้คุณดูได้
  - คุณไม่สามารถใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในวินโดว์การค้นหา
  - คุณไม่สามารถระบุเกณฑ์การค้นหาของรายการเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำและการแก้ไขรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)
- สำหรับประเภทเรคคอร์ดใดๆ คุณอาจเห็นฟิลด์ค้นหาหลายฟิลด์ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ รวมถึงในฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในวินโดว์การค้นหา
  ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับฟิลด์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณทำให้สามารถใช้ได้ในโครงร่างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น
- หากมีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ
  คุณจะสามารถค้นหาฟิลด์ค้นหาทั้งหมดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณทำให้สามารถใช้งานได้ในโครงร่างการค้นหาที่กำหนดให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น ในตำแหน่งใดๆ ต่อไปนี้:
  - แถบการดำเนินการ
  - วินโดว์การค้นหา
  - การค้นหาขั้นสูง

  **หมายเหตุ:** ขอแนะนำไม่ให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทเปิดใช้สิทธิ์ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ แก่บทบาทผู้ใช้ส่วนใหญ่ เมื่อไม่มีการใช้งานสิทธิ์นี้
  ฟิลด์ที่บริษัทของคุณไม่ใช้จะไม่ปรากฏในเพจการค้นหาและรายการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการติดขัดและช่วยให้ผู้ใช้สามารถเห็นฟิลด์ที่ตนสนใจที่สุดได้ง่ายยิ่งขึ้น
- หากสิทธิ์สำหรับฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการไม่มีการใช้งานสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ในแถบการดำเนินการ วินโดว์การค้นหา หรือการค้นหาขั้นสูง เฉพาะเมื่อฟิลด์ตรงตามทั้งสองเกณฑ์ต่อไปนี้:
  - ฟิลด์นั้นเป็นฟิลด์ค้นหาที่สามารถใช้งานได้ในโครงร่างการค้นหาที่กำหนดให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น
  - ฟิลด์จะแสดงในโครงร่างเพจรายละเอียดที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงร่างเพจไดนามิกสำหรับบทบาทของคุณ ฟิลด์ต้องแสดงในโครงร่างเพจแบบไดนามิกอย่างน้อยหนึ่งรายการ

    **หมายเหตุ:** *โครงร่างแบบไดนามิก* เป็นโครงร่างเพจที่แสดงชุดฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดที่เป็นประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน
    ขึ้นอยู่กับค่ารายการสำหรับเลือกที่คุณเลือกในบางฟิลด์ของเรคคอร์ด

การค้นหาเป้าหมายแสดงเรคคอร์ดที่มีค่าซึ่งคุณระบุในฟิลด์การค้นหาตรงกับค่าที่สัมพันธ์กันในเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่คุณเลือก การค้นหาจะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่ตรงกันสำหรับแต่ละค่าที่คุณป้อน ซึ่งเท่ากับการใช้เงื่อนไข AND ระหว่างฟิลด์การค้นหา หากคุณปล่อยฟิลด์การค้นหาเว้นว่างไว้ ฟิลด์นั้นจะไม่อยู่ในการค้นหา อย่างไรก็ตาม หากฟิลด์ช่องทำเครื่องหมายปรากฏอยู่ในโครงร่างการค้นหา ค่าของฟิลด์ช่องทำเครื่องหมายจะถูกรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การค้นหาเสมอ หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย Oracle CRM On Demand จะตีความค่าของช่องทำเครื่องหมายเป็นจริง หรือ ใช่ หากคุณยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย Oracle CRM On Demand จะตีความค่าของช่องทำเครื่องหมายเป็น เท็จ หรือ ไม่

โครงร่างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด จะกำหนดฟิลด์ที่แสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ด ที่มาจากการค้นหาเรคคอร์ดประเภทนั้น

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถระบุค่านัลในฟิลด์ในการค้นหาจากแถบการดำเนินการ หากต้องการระบุค่านัล คุณต้องใช้การค้นหาขั้นสูง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 76)

### เกี่ยวกับการใช้ไวด์การ์ดในการค้นหาเป้าหมาย

ตามค่าดีฟอลต์ ค่าการค้นหาทุกค่าที่ป้อนในฟิลด์การค้นหาเป้าหมายจะมีไวด์การ์ดหรือเครื่องหมายดอกจัน (*) อยู่ด้วย เพื่อให้คุณไม่ต้องเพิ่มไวด์การ์ดในสตริงการค้นหาของคุณ คุณสามารถเพิ่มไวด์การ์ดนำหน้าค่าการค้นหา หรือคุณสามารถใช้ไวด์การ์ดระหว่างค่าการค้นหา คุณไม่สามารถใช้ไวด์การ์ดในรายการสำหรับเลือกซึ่งมีการกำหนดค่าล่วงหน้า ตัวอย่างเช่น ในการค้นหาเป้าหมายสำหรับเรคคอร์ดบริษัท โครงร่างการค้นหาดีฟอลต์ให้คุณสามารถป้อนสตริงการค้นหาสำหรับฟิลด์ชื่อบริษัทและฟิลด์ที่ตั้ง ทั้งสองฟิลด์เหล่านี้ไม่ต้องคำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน หากคุณป้อน *C* ในฟิลด์ชื่อบริษัท และ *Head* ในฟิลด์ที่ตั้ง ระบบจะตีความนิพจน์การค้นหาเป้าหมายออกมาในลักษณะดังนี้:

แสดงบริษัททั้งหมดที่ชื่อบริษัทมีลักษณะเป็น *C** และที่ตั้งเป็น *Head**

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

**หมายเหตุ:** การใช้ไวด์การ์ดจะมีผลกับประสิทธิภาพการค้นหา การค้นหาที่มีค่าการค้นหานำหน้าด้วยไวด์การ์ดจะทำงานช้าที่สุด

การใช้ไวด์การ์ดจะถูกจำกัดเมื่อคุณค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมดตามที่อธิบายไว้ในส่วนต่อไปนี้

### เกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมด

หากคุณทราบค่าที่ตรงกันในฟิลด์บนเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหา คุณสามารถค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมดโดยใส่เครื่องหมายเท่ากับ (=) นำหน้าสตริงค้นหา เมื่อคุณใส่เครื่องหมายเท่ากับนำหน้าสตริงค้นหา การค้นหาเป้าหมายจะทำงานดังนี้:

- ไวด์การ์ดจะไม่ปรากฏรวมอยู่ที่ท้ายสตริงค้นหา

  หากฟิลด์ค้นหาเป็นฟิลด์ที่ต้องมีตัวพิมพ์ที่ตรงกัน การค้นหาจะแสดงข้อมูลที่ตรงกับสตริงค้นหาทั้งหมด หากฟิลด์ค้นหาเป็นฟิลด์ที่ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน การค้นหาจะแสดงข้อมูลที่ตรงกันรวมถึงข้อมูลที่มีตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็กรวมกัน

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

- หากคุณใช้ไวด์การ์ดในสตริงค้นหาอย่างชัดเจน ไวด์การ์ดจะถือเป็นข้อความ

  ตัวอย่างเช่น สมมติว่ามีเรคคอร์ดบริษัทสองเรคคอร์ดที่มีชื่อบริษัทว่า: *Acme** และ *Acme Super Store* หากคุณป้อน *=Acme** ในฟิลด์ค้นหาชื่อบริษัท การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดที่ชื่อบริษัทเป็น *Acme** การค้นหาจะไม่แสดงเรคคอร์ดที่ชื่อบริษัทเป็น *Acme Super Store*

- หากค่าฟิลด์ในเรคคอร์ดเริ่มต้นด้วยเครื่องหมายเท่ากับ เฉพาะเครื่องหมายเท่ากับลำดับที่สองที่คุณป้อนในฟิลด์ค้นหาเท่านั้นจะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสตริงค้นหา

  ตัวอย่างเช่น สมมติว่ามีเรคคอร์ดบริษัทสองเรคคอร์ดที่มีชื่อบริษัทว่า *=Acme Super Store* และ *Acme Super Store* หากคุณป้อน *==Acme Super Store* ในฟิลด์ค้นหาชื่อบริษัท การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดที่ชื่อบริษัทเป็น *=Acme Super Store* การค้นหาจะไม่แสดงเรคคอร์ดที่ชื่อบริษัทเป็น *Acme Super Store*

ข้อจำกัดต่อไปนี้ใช้กับการใช้เครื่องหมายเท่ากับเป็นคำนำหน้า:

- ไม่สามารถใช้เครื่องหมายเท่ากับนำหน้าฟิลด์ค้นหาของประเภทฟิลด์โทรศัพท์
- คุณไม่สามารถใช้เครื่องหมายเท่ากับนำหน้าค่าในฟิลด์ค้นหารายการสำหรับเลือก

## เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์

สำหรับการค้นหา เงื่อนไขของฟิลเตอร์จะแตกต่างกันไปตามประเภทข้อมูลของฟิลด์ค้นหา ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

**หมายเหตุ:** ในบางกรณี การค้นหาไม่แสดงเรคคอร์ดที่มีค่าเป็นนัลในฟิลด์ที่คุณใช้ในเกณฑ์สำหรับการค้นหาหรือฟิลเตอร์รายการ ตัวอย่างเช่น หากคุณค้นหาโอกาสทางการขายที่มีสถานะที่ไม่เท่ากับ ชนะ ระบบจะไม่แสดงโอกาสทางการขายที่มีสถานะเป็นนัล หากคุณต้องการให้การค้นหาของคุณแสดงเรคคอร์ดที่มีค่านัลในฟิลด์ ให้รวมเงื่อนไข เป็นนัล สำหรับฟิลด์ดังกล่าว ในตัวอย่างก่อนหน้า

หากคุณต้องการให้การค้นหาของคุณแสดงโอกาสทางการขายที่มีสถานะเป็นนัล และโอกาสทางการขายที่มีสถานะอื่นๆ นอกเหนือจาก ชนะ ให้รวมเงื่อนไข เป็นนัล สำหรับฟิลด์สถานะในเกณฑ์การค้นหาและเงื่อนไขในการค้นหาเรคคอร์ดที่มีสถานะที่ไม่เท่ากับ ชนะ

| ประเภทข้อมูล | เงื่อนไขของฟิลเตอร์ที่มี |
|---|---|
| เลขที่, จำนวนเต็ม, เปอร์เซ็นต์, สกุลเงิน | ■ ระหว่าง<br>■ เท่ากับ<br>■ มากกว่า<br>■ น้อยกว่า<br>■ เป็นนัล<br>■ ไม่เป็นนัล<br>■ ไม่เท่ากับ<br>■ ไม่อยู่ระหว่าง |

| ประเภทข้อมูล | เงื่อนไขของฟิลเตอร์ที่มี |
|---|---|
| วันที่, เวลา | ■ ระหว่าง<br>■ เท่ากับ<br>■ ใน 90 วันที่ผ่านมา<br>■ ใน 90 วันถัดไป<br>■ ใน<br>■ หลังหรือใน<br>■ ก่อนหรือใน<br>■ วันนี้ *<br>■ เมื่อวานนี้ *<br>■ พรุ่งนี้ *<br>■ เมื่อ ? วันที่แล้ว<br>■ ใน ? วันถัดไป<br>■ สัปดาห์ที่แล้ว *<br>■ สัปดาห์ถัดไป *<br>■ สัปดาห์นี้ *<br>■ เดือนที่แล้ว *<br>■ เดือนถัดไป *<br>■ เดือนนี้ *<br>■ ไตรมาสนี้ *<br>■ ไตรมาสที่แล้ว *<br>■ ไตรมาสถัดไป *<br>■ ปีนี้ *<br>■ ปีถัดไป *<br>■ ปีที่แล้ว *<br>■ เป็นนัล *<br>■ ไม่เป็นนัล *<br>■ ไม่เท่ากับ<br>■ ไม่อยู่ระหว่าง<br>สำหรับเงื่อนไขที่มีเครื่องหมายดอกจัน (*) ฟิลด์ค่าจะไม่ทำงานเมื่อเลือกเงื่อนไขนั้น<br>สำหรับเงื่อนไข เมื่อ ? วันที่แล้ว และใน ? วันถัดไป ตัวแปร ?<br>จะถูกแทนด้วยจำนวนวันที่เลือกในฟิลด์ค่าฟิลเตอร์ |

| ประเภทข้อมูล | เงื่อนไขของฟิลเตอร์ที่มี |
|---|---|
| ช่องทำเครื่องหมาย | ■ มีการทำเครื่องหมาย<br>■ ไม่มีการทำเครื่องหมาย |
| รายการสำหรับเลือก | ■ มีค่าทั้งหมด<br>■ มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า<br>■ ไม่มีค่า<br>■ เท่ากับ<br>■ เท่ากับใดๆ ก็ได้*<br>■ เป็นนัล<br>■ ไม่เป็นนัล<br>■ ไม่เท่ากับ<br>■ ระหว่าง*<br>■ มากกว่า*<br>■ น้อยกว่า*<br>สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขที่มีเครื่องหมายดอกจัน (*) ดูส่วนเกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์สำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือกในหัวข้อนี้ |
| ข้อความ | ■ ระหว่าง<br>■ มีค่าทั้งหมด<br>■ มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า<br>■ ไม่มีค่า<br>■ เท่ากับ<br>■ มากกว่า<br>■ น้อยกว่า<br>■ เป็นนัล<br>■ ไม่เป็นนัล<br>■ ไม่เท่ากับ<br>■ ขึ้นต้นด้วย<br>■ ไม่ได้ขึ้นต้นด้วย<br>■ เหมือน<br>■ ไม่เหมือน<br>■ ไม่อยู่ระหว่าง |
| โทรศัพท์ | ■ ขึ้นต้นด้วย |

| ประเภทข้อมูล | เงื่อนไขของฟิลเตอร์ที่มี |
|---|---|
| | ■ ระหว่าง<br>■ มีค่าทั้งหมด<br>■ มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า<br>■ ไม่มีค่า<br>■ เท่ากับ<br>■ มากกว่า<br>■ น้อยกว่า<br>■ ไม่เท่ากับ |

## เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์สำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือก

สำหรับเงื่อนไข ระหว่าง มากกว่า และน้อยกว่า สำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือก Oracle CRM On Demand จะค้นหารหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา (LIC) ของค่ารายการสำหรับเลือกและไม่ใช่ค่ารายการสำหรับเลือกเอง เพื่อค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกับเกณฑ์ฟิลเตอร์ที่คุณระบุ ดังนั้น ผลการค้นหาของคุณจะรวมเรคคอร์ดทั้งหมดที่ LIC ของค่ารายการสำหรับเลือกตรงกับเกณฑ์ แม้ว่าค่ารายการสำหรับเลือกเองจะไม่ตรงก็ตาม ในทำนองเดียวกัน ผลการค้นหาของคุณจะไม่รวมเรคคอร์ดที่ค่ารายการสำหรับเลือกตรงกับเกณฑ์ แต่ LIC ของค่ารายการสำหรับเลือกไม่ตรงกับเกณฑ์

ตัวอย่างเช่น สมมติว่าผู้ดูแลระบบของคุณได้สร้างค่ารายการสำหรับเลือกเรียกว่า เบต้า แล้ว LIC ของค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เหมือนกันกับค่ารายการสำหรับเลือกตามค่าดีฟอลต์ ดังนั้น การค้นหาที่มีฟิลเตอร์ต่อไปนี้จะส่งคืนเรคคอร์ดที่ค่ารายการสำหรับเลือกเป็นเบต้า:

ระหว่างอัลฟา, แกมมา

อย่างไรก็ตาม หากต่อมาผู้ดูแลระบบของคุณได้เปลี่ยนแปลงค่ารายการสำหรับเลือกจาก เบต้า เป็น ไม่ใช่เบต้า แล้ว LIC ของค่ารายการสำหรับเลือกจะไม่เปลี่ยนแปลง ดังนั้น หากคุณค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้ฟิลเตอร์ตามที่แสดงด้านบน ผลการค้นหาของคุณจะรวมเรคคอร์ดทั้งหมดที่ค่ารายการสำหรับเลือกเป็น ไม่ใช่เบต้า เนื่องจาก LIC สำหรับค่ารายการสำหรับเลือกยังคงเป็น เบต้า อย่างไรก็ตาม ถ้าคุณค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้ฟิลเตอร์ต่อไปนี้ ผลการค้นหาของคุณจะไม่รวมเรคคอร์ดที่ค่ารายการสำหรับเลือกเป็น ไม่ใช่เบต้า เนื่องจาก LIC ของค่ารายการสำหรับเลือกไม่ตรงกับเกณฑ์ที่ระบุ:

ระหว่างแกมมา, ซีตา

ในทำนองเดียวกัน หากคุณค้นหาเวอร์ชันที่แปลของค่ารายการสำหรับเลือก ผลการค้นหาของคุณจะรวมเรคคอร์ดทั้งหมดที่ LIC ของค่ารายการสำหรับเลือกตรงกับเกณฑ์ที่ระบุ แม้ว่าค่ารายการสำหรับเลือกที่แปลจะไม่ตรงกับเกณฑ์

สำหรับเงื่อนไขสำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือกอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงื่อนไข ระหว่าง มากกว่า และน้อยกว่า Oracle CRM On Demand จะค้นหาค่ารายการสำหรับเลือกเองและไม่ใช่ LIC เพื่อค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกับเกณฑ์ฟิลเตอร์ที่คุณระบุ

### เงื่อนไขของฟิลเตอร์ เท่ากับใดๆ ก็ได้

เงื่อนไขของฟิลเตอร์ เท่ากับใดๆ ก็ได้ จะค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกันแบบทั้งหมดกับค่าใดค่าหนึ่งของค่าที่ระบุ เงื่อนไขของฟิลเตอร์นี้จะสามารถใช้ได้เฉพาะกับฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่มีไอคอนค้นหา (แว่นขยาย) พร้อมใช้งานในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดและเพจแก้ไข
เงื่อนไขของฟิลเตอร์นี้จะไม่สามารถใช้ได้กับฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่รายการดรอปดาวน์ของค่ามีอยู่ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดและเพจแก้ไข สำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือกประเภทนี้ ให้ใช้เงื่อนไขของฟิลเตอร์ มีค่าทั้งหมด ในการค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกันแบบทั้งหมดกับค่าใดค่าหนึ่งของค่าที่ระบุ

นอกจากนี้ เงื่อนไขของฟิลเตอร์ เท่ากับใดๆ ก็ได้ ยังจะไม่สามารถใช้ได้กับฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการค้นหาในฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการค้นหาในฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการค้นหาบนรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ" ในหน้า 72)

## การใช้เงื่อนไขของฟิลเตอร์

ตารางต่อไปนี้แสดงการใช้เครื่องหมายและเงื่อนไขของฟิลเตอร์ต่างๆ:

| ใช้เงื่อนไขนี้ | กับ | เพื่อให้ได้ค่า | ที่ตรงกับผลลัพธ์เหล่านี้ |
|---|---|---|---|
| ระหว่าง | ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ | คั่นระหว่างค่าสองค่าด้วยคอมมา | แสดงเรคคอร์ดที่มีค่าระหว่าง A และ B (ไม่รวมค่าที่เท่ากับ A และ B) |
| มีค่าทั้งหมด (เท่ากับ) | ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ | ค่าเดี่ยวหรือหลายค่าคั่นด้วยคอมมา | แสดงเรคคอร์ดที่มีค่าตรงกันทุกประการ แอปพลิเคชันจะไม่ดึงสตริงย่อยของค่าหรือค่าเดียวกันที่มีตัวพิมพ์ใหญ่ต่างกัน (ตัวพิมพ์ใหญ่หรือตัวพิมพ์เล็ก) |
| มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า | เฉพาะข้อความเท่านั้น | ค่าเดี่ยวหรือหลายค่าคั่นด้วยคอมมา | แสดงเรคคอร์ดที่มีค่าตรงกันบางส่วน (อนุญาตให้สตริงย่อยตรงกัน) เช่น เมื่อป้อน *Brown* จะดึงข้อมูลเรคคอร์ดที่มี*Browns Trucking*, *Browning Equipment* และ *Lester Brown Car Wash*<br><br>**หมายเหตุ:** ลักษณะนี้จะใช้กับรายการที่ฟิลเตอร์เท่านั้น และไม่ใช้กับพื้นที่อื่นๆ ใน Oracle CRM On Demand ที่ใช้เงื่อนไข มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า<br><br>นอกจากนี้ การใช้เงื่อนไขนี้จะส่งผลต่อความเร็วในการดึงข้อมูลเรคคอร์ด เนื่องจาก Oracle CRM On Demand จะค้นหาค่าที่ตรงกันบางส่วน |
| ไม่มีค่า (ไม่เท่ากับ) | ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ | ค่าเดี่ยวหรือหลายค่าคั่นด้วยคอมมา | แสดงเรคคอร์ดที่ *ไม่* ตรงกับค่า ซึ่งเป็นค่ากลับกันของ *มีค่าทั้งหมด* |
| เท่ากับ | ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ | ค่าเดี่ยวของแต่ละบรรทัด<br>ในการเพิ่มค่า<br>ให้ใช้ตัวดำเนินการ OR<br>และเพิ่มอีกหนึ่งบรรทัด | แสดงเรคคอร์ดที่ตรงกันกับค่า |
| เท่ากับใดๆ ก็ได้ | รายการสำหรับเลือก | ค่าเดี่ยวหรือหลายค่าคั่นด้วยคอมมา | แสดงเรคคอร์ดที่ตรงกันแบบทั้งหมดกับค่าใดค่าหนึ่ง<br><br>**หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ เท่ากับใดๆ ก็ได้ โปรดดูที่ส่วนเกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์สำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือกของหัวข้อนี้ |
| มากกว่า | ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ | ค่าเดี่ยว | ดึงเรคคอร์ดที่มีค่ามากกว่าค่าที่ป้อน |
| น้อยกว่า | ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ | ค่าเดี่ยว | ดึงเรคคอร์ดที่มีค่าน้อยกว่าค่าที่ป้อน |
| *เงื่อนไข* | | | |

| ใช้เงื่อนไขนี้ | กับ | เพื่อให้ได้ค่า | ที่ตรงกับผลลัพธ์เหล่านี้ |
|---|---|---|---|
| AND | ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ | สองเงื่อนไขขึ้นไป | แสดงเรคคอร์ดที่เงื่อนไขที่กำหนดทั้งหมดเป็นจริง<br>เช่น การป้อนวันที่ปิด > 10/01/2003 AND รายได้ > 500000 จะแสดงเรคคอร์ดที่ตรงกับเกณฑ์ *ทั้งสอง* |
| OR | ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ | เงื่อนไขใดๆ | แสดงเรคคอร์ดที่มีเงื่อนไขอย่างน้อยหนึ่งเงื่อนไขเป็นจริง<br>ตัวอย่างเช่น การป้อนIndustry = Energy OR Billing State=CA จะแสดงเรคคอร์ดที่ตรงตามเกณฑ์เหล่านี้*อย่างใดอย่างหนึ่ง* |

## เกี่ยวกับค่าของฟิลเตอร์

เมื่อคุณค้นหาเรคคอร์ด คุณต้องป้อนค่าฟิลเตอร์ ซึ่งขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ที่คุณเลือก

เมื่อป้อนค่าฟิลเตอร์สำหรับค้นหาแล้ว ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำเหล่านี้:

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

  คอมมาถือเป็นตัวคั่นในรายการค่า จึงไม่สามารถใช้ภายในค่าเหล่านั้นเองได้ หากค่าฟิลเตอร์มีคอมมา ให้ใช้เงื่อนไขอื่นๆ รวมกันเพื่อสร้างฟิลเตอร์ที่คุณต้องการ
- สำหรับค่าตัวเลข อย่าใช้คอมมาในการระบุค่าเป็นจำนวนพัน
- คุณสามารถใช้บางส่วนของคำที่มีเงื่อนไขว่าต้องมีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่าได้ แต่การใช้คำบางส่วนที่มีเงื่อนไขอื่นๆ จะไม่ดึงเรคคอร์ดที่คุณต้องการ

  **หมายเหตุ:** ลักษณะนี้จะใช้กับรายการที่ฟิลเตอร์ที่ใช้เงื่อนไข มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า และจะไม่ใช้กับพื้นที่อื่นๆ ใน Oracle CRM On Demand
- สำหรับวันที่ ให้ป้อนวันที่ในรูปแบบที่บริษัทของคุณใช้ แต่ให้ใช้เลขสี่หลักสำหรับปีด้วย เช่น 2003
- สำหรับสกุลเงิน ให้ละเครื่องหมายคอมมาและสัญลักษณ์ไว้ เช่น ดอลลาร์ ($)

## การใช้ไวด์การ์ดกับค่าฟิลเตอร์

คุณสามารถใช้อักขระไวด์การ์ด (* และ ?) ในการค้นหาฟิลด์ข้อความและโทรศัพท์ได้เฉพาะเมื่อเงื่อนไขฟิลเตอร์คือ ขึ้นต้นด้วย

**คำเตือน:** การใช้เครื่องหมายดอกจัน (*) อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานหากใช้กับข้อมูลขนาดใหญ่

คุณสามารถใช้ไวด์การ์ดกับประเภทการค้นหาต่อไปนี้:

- ส่วนเกณฑ์การค้นหาในการค้นหาขั้นสูง
- ส่วนเกณฑ์การค้นหาในเพจจัดทำรายการ และแก้ไขรายการ
- การค้นหาตามลำดับอักษรในเพจรายการ
- การค้นหาด่วนในเพจรายการ
- ส่วนการค้นหาในแถบการดำเนินการ

สำหรับฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ทั้งหมดในรหัสพื้นที่หนึ่ง ในการค้นหานี้ ให้คลิกที่ไอคอนโทรศัพท์ และในป๊อปอัพหมายเลขโทรศัพท์ ป้อนรหัสพื้นที่ จากนั้นป้อนไวด์การ์ดดอกจัน (*) ในฟิลด์หมายเลขท้องถิ่น

## เกี่ยวกับการค้นหาบนรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ

คุณสามารถค้นหาและสืบค้นค่าทั้งหมดของฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ *รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ* เป็นรายการสำหรับเลือกที่คุณสามารถเลือกค่าได้หลายค่าเมื่อป้อนข้อมูลเรคคอร์ด

ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการได้รับการสนับสนุนเป็นคอลัมน์ในผลการค้นหาเป้าหมายและในเกณฑ์ของฟิลเตอร์การค้นหาเป้าหมาย

รายการต่อไปนี้แสดงค่าของรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการซึ่งปรากฏในเกณฑ์ของฟิลเตอร์และเงื่อนไขของฟิลเตอร์ที่กำหนดว่าเรคคอร์ดใดจะถูกค้นพบในการค้นหา:

- **มีค่าทั้งหมด** เรคคอร์ดจะถูกพบหากค่าของฟิลเตอร์ที่ระบุทั้งหมดตรงกับค่ารายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการของเรคคอร์ดที่ค้นหา
- **มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า** เรคคอร์ดจะถูกพบหากค่าใดค่าหนึ่งของฟิลเตอร์ที่ระบุตรงกับค่ารายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการของเรคคอร์ดที่ค้นหา
- **ไม่มีค่า** เรคคอร์ดจะถูกพบหากไม่มีค่าใดของฟิลเตอร์ที่ระบุตรงกับค่ารายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการของเรคคอร์ดที่ค้นหา

## เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก

คุณสามารถดำเนินการค้นหาได้สองประเภทใน Oracle CRM On Demand การค้นหาเป้าหมายและการค้นหาคำหลัก
ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดประเภทของการค้นหาที่จะใช้เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับบริษัทของคุณ โดยเลือกประเภทการค้นหาในเพจโปรไฟล์บริษัท
การค้นหาเป้าหมายเป็นประเภทการค้นหาที่แนะนำ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก โปรดดูที่ เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย" ในหน้า 63)

คุณสามารถใช้การค้นหาคำหลักในหลายๆ ตำแหน่งใน Oracle CRM On Demand ดังนี้:

- **ส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ
  การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ (ในหน้า 74)
- **วินโดว์การค้นหา** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ
  การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในวินโดว์การค้นหาที่คุณค้นหาเรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา (ในหน้า 84)
- **เพจการค้นหาขั้นสูงใน Oracle CRM On Demand** ในเพจการค้นหาขั้นสูง ประเภทการค้นหาจะขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกดังนี้:
  - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท การค้นหาจะเป็นการค้นหาคำหลัก
  - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว การค้นหานั้นคือการค้นหาเป้าหมาย

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่ การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 76)

**หมายเหตุ:** การค้นหาโดยใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในเพจรายการมักจะเป็นการค้นหาเป้าหมายเสมอ แม้ว่าจะมีการเลือกการค้นหาคำหลักเป็นค่าดีฟอลต์ประเภทการค้นหาสำหรับบริษัทของคุณก็ตาม

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทเลือกการค้นหาคำหลักเป็นประเภทการค้นหาสำหรับบริษัทของคุณ คุณจะมองเห็นฟิลด์ค้นหาเพียงหนึ่งฟิลด์ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการและในวินโดว์การค้นหา การค้นหาคำหลักจะค้นหาบางฟิลด์เพื่อหาค่าที่ตรงกับข้อความที่คุณป้อนในฟิลด์ค้นหา การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่พบสตริงข้อความตรงตามที่คุณป้อนในฟิลด์ที่ค้นหาใดๆ ซึ่งเทียบเท่ากับการใช้เงื่อนไข OR ในฟิลด์ค่าดีฟอลต์ ตัวอย่างเช่น ในการค้นหาคำหลักของเรคคอร์ดคำขอบริการ ระบบจะค้นหาฟิลด์หมายเลขบริการและฟิลด์ชื่อเรื่อง หากคุณป้อนค่า *1234* ในฟิลด์ค้นหาของแถบการดำเนินการ เรคคอร์ดที่แสดงมีรายการดังนี้:

- เรคคอร์ดทั้งหมดที่มีค่า *1234* ร่วมอยู่ด้วยในฟิลด์เลขที่บริการ เช่น เลขที่คำขอบริการ 12345 และ 01234
- เรคคอร์ดทั้งหมดที่มีข้อความ *1234* ร่วมอยู่ด้วยในฟิลด์หัวเรื่อง เช่น *ลูกค้ารายงานปัญหาที่มีกับผลิตภัณฑ์หมายเลข 1234*

ประเภทเรคคอร์ดบางประเภทไม่รองรับการค้นหาคำหลัก
สำหรับรายการประเภทเรคคอร์ดที่รองรับการค้นหาคำหลักและสำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับฟิลด์ที่ถูกค้นหาสำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ดในการค้นหาคำหลัก โปรดดูที่ ฟิลด์ค้นหาค่าดีฟอลต์สำหรับการค้นหาคำหลัก (ในหน้า 73)

## ฟิลด์ค้นหาค่าดีฟอลต์สำหรับการค้นหาคำหลัก

คุณสามารถใช้การค้นหาคำหลักในหลายๆ ตำแหน่งใน Oracle CRM On Demand ดังนี้:

- **ส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ (ในหน้า 74)
- **วินโดว์การค้นหา** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในวินโดว์การค้นหาที่คุณค้นหาเรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา (ในหน้า 84)
- **เพจการค้นหาขั้นสูงใน Oracle CRM On Demand** ในเพจการค้นหาขั้นสูง ประเภทการค้นหาจะขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกดังนี้:
  - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท การค้นหาจะเป็นการค้นหาคำหลัก
  - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว การค้นหานั้นคือการค้นหาเป้าหมาย

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่ การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 76)

**หมายเหตุ:** การค้นหาโดยใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในเพจรายการมักจะเป็นการค้นหาเป้าหมายเสมอ แม้ว่าจะมีการเลือกการค้นหาคำหลักเป็นค่าดีฟอลต์ประเภทการค้นหาสำหรับบริษัทของคุณก็ตาม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาคำหลักและการค้นหาเป้าหมาย โปรดดูที่ เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก (ในหน้า 72) และ เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย (ในหน้า 63)

ทุกประเภทเรคคอร์ดสนับสนุนการค้นหาเป้าหมาย แต่บางประเภทเรคคอร์ดไม่สนับสนุนการค้นหาคำหลัก ตารางต่อไปนี้แสดงประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนการค้นหาคำหลัก สำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ด ตารางแสดงฟิลด์ที่ Oracle CRM On Demand ค้นหาในการค้นหาคำหลัก

| สำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ | ฟิลด์เหล่านี้จะถูกค้นหา |
|---|---|
| บริษัท | ชื่อบริษัท ที่ตั้ง |
| การนัดหมาย | หัวเรื่อง |
| แคมเปญ | รหัสที่มา ชื่อแคมเปญ |
| ผู้ติดต่อ | นามสกุล ชื่อ อีเมล์ |
| ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 | ชื่อ การค้นหาด่วน 1 การค้นหาด่วน 2 |
| ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 02 | ชื่อ การค้นหาด่วน 1 การค้นหาด่วน 2 |
| ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 03 | ชื่อ การค้นหาด่วน 1 การค้นหาด่วน 2 |
| กิจกรรม | ชื่อ ที่ตั้ง |

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

## การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ

คุณสามารถใช้ส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการเพื่อค้นหาเรคคอร์ด ก่อนที่จะจัดทำบริษัทใหม่ ผู้ติดต่อ และอื่นๆ ขอแนะนำให้ตรวจสอบว่ามีเรคคอร์ดอยู่แล้วหรือไม่ ในฟิลด์แรกของส่วนการค้นหาในแถบการดำเนินการ คุณสามารถเลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหาได้ คุณสามารถเลือก ทั้งหมด เพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด หรือเลือกระบุเฉพาะประเภทเรคคอร์ด คุณสามารถตั้งค่าดีฟอลต์ของประเภทเรคคอร์ดในส่วนการค้นหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 736)

**หมายเหตุ:** บทบาทผู้ใช้ของคุณและประเภทของการค้นหาที่บริษัทของคุณใช้จะกำหนดประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถค้นหาในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ

## เกี่ยวกับการค้นหาประเภทต่าง ๆ

หากคุณค้นหาเรคคอร์ดประเภทเดียว ผลการค้นหาจะแสดงในเพจรายการ จากนั้น คุณก็สามารถทำงานกับรายการของเรคคอร์ดได้ คุณสามารถแก้ไขรายการเพิ่มเติมได้โดยใช้คุณสมบัติการจัดการรายการของ Oracle CRM On Demand และคุณสามารถบันทึกผลการค้นหาเป็นรายการใหม่ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการรายการของเรคคอร์ด โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105) หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด เพจผลการค้นหาจะแสดงพร้อมส่วนต่าง ๆ ของเรคคอร์ดแต่ละประเภทที่พบในการค้นหา เมื่อคุณค้นหาโดยใช้ฟิลด์ค้นหาข้อความ การค้นหาจะเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน เว้นแต่ *การคำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน* ของข้อความจะปรากฏเป็นสีเทาในฟิลด์ป้อนข้อมูล ข้อความสีเทาจะหายไปเมื่อคุณคลิกที่ฟิลด์

คุณยังสามารถไปที่เพจการค้นหาขั้นสูง ซึ่งช่วยให้คุณค้นหาเรคคอร์ดหลายประเภทพร้อมกันและค้นหาโดยใช้ฟิลด์วันที่ได้ การค้นหาขั้นสูงมีความสามารถในการฟิลเตอร์ที่ดีกว่าด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 76)

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการค้นหาสองประเภท: การค้นหาเป้าหมายและการค้นหาคำหลัก ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดประเภทของการค้นหาที่จะใช้เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับบริษัทของคุณ โดยเลือกประเภทการค้นหาในเพจโปรไฟล์บริษัทของคุณ โดยทั่วไปแล้ว การค้นหาเป้าหมายจะมีประสิทธิภาพในการสืบค้นที่ดีกว่า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมายและการค้นหาคำหลัก โปรดดูที่ เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย (ในหน้า 63) และ เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก (ในหน้า 72)

**หมายเหตุ:** สำหรับการค้นหาเป้าหมายเท่านั้น เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกอาจปรากฏขึ้นในส่วนการค้นหาในแถบการดำเนินการ คุณสามารถใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจำกัดการค้นหาเฉพาะเรคคอร์ดของสมุดบันทึกของผู้ใช้เท่านั้น (โดยปกติอ้างอิงถึงเป็นผู้ใช้) หรือสมุดบันทึกที่กำหนดเอง (โดยปกติอ้างอิงถึงเป็นสมุดบันทึก) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก (ในหน้า 88)

## จะเกิดอะไรขึ้นหากการค้นหาพบผลลัพธ์เพียงเรคคอร์ดเดียว

คุณสามารถระบุวิธีการแสดงผลของเรคคอร์ดได้ หากเรคคอร์ดดังกล่าวเป็นเรคคอร์ดเดียวที่เป็นผลลัพธ์ของการค้นหา คุณสามารถเปิดเรคคอร์ดได้โดยตรงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด หรืออาจแสดงในเพจรายการ ซึ่งตัวเลือกที่ใช้ควบคุมลักษณะการทำงานนี้คือช่องทำเครื่องหมาย นาวิเกตไปยังเพจรายละเอียดโดยตรงหากมีการแสดงเพียงหนึ่งเรคคอร์ด ที่อยู่ในส่วนตัวเลือกการค้นหาด่วนของเพจโครงร่างแถบการดำเนินการในการตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงร่างแถบการดำเนินการของคุณ โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ (ในหน้า 753)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ

### *การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ*

1 หากแถบการดำเนินการซ่อนอยู่ ให้แสดงแถบนั้น

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแสดงหรือการซ่อนแถบการดำเนินการ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ" ในหน้า 38)

2 ในแถบการดำเนินการ ที่ฟิลด์แรกของส่วนการค้นหา ให้เลือกประเภทเรคคอร์ด หรือเลือก ทั้งหมด เพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถใช้ได้สำหรับการค้นหา

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณเลือกตัวเลือกในการค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด ประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02 และ 03 จะถูกรวมอยู่ในการค้นหา แต่ประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 04 และที่สูงกว่าจะไม่รวมอยู่ด้วย การค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถใช้ได้ในการค้นหาจะช้ากว่าการค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว

3 ป้อนค่าเพื่อค้นหาทั้งในฟิลด์ข้อความฟิลด์เดียวหรือหลายฟิลด์ได้ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของคุณ

4 คลิก ดำเนินการ

**คำแนะนำ:** หากข้อความที่ปรากฏแจ้งว่าคำขอค้นหาของคุณหมดเวลา คุณสามารถใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อปรับปรุงเกณฑ์การค้นหาของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 76) คุณสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาและรายการในเว็บไซต์การฝึกอบรมและการสนับสนุน หากต้องการเข้าใช้เว็บไซต์การฝึกอบรมและการสนับสนุน โปรดคลิกที่ลิงค์ร่วม การฝึกอบรมและการสนับสนุน ที่ด้านบนของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

5 คลิกลิงค์ในเรคคอร์ดที่คุณต้องการ

เพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดเปิดอยู่

## การใช้การค้นหาขั้นสูง

คุณสามารถดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวได้จากลิงค์ขั้นสูงในที่ตั้งต่อไปนี้:

- แถบการดำเนินการ
- รายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องในเรคคอร์ดหลัก หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดของคุณปรากฏเป็นแท็บ และหากช่องทำเครื่องหมาย เปิดใช้มุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บ ถูกเลือกไว้บนโปรไฟล์บริษัท
- วินโดว์การค้นหา หากเปิดใช้งานการค้นหาเป้าหมายสำหรับบริษัทของคุณ

คุณสามารถดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภทได้จากลิงค์ขั้นสูงในแถบการดำเนินการ

บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดว่าประเภทเรคคอร์ดใดที่คุณสามารถค้นหาได้ ส่วนต่างๆ ที่ใช้งานได้ในเพจ การค้นหาขั้นสูง
จะเปลี่ยนแปลงไปตามการที่คุณเลือกประเภทเรคคอร์ดเดียวหรือประเภทเรคคอร์ดหลายประเภทสำหรับการค้นหาของคุณ และตามที่ตั้งที่คุณเริ่มการค้นหา

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูง โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว (ในหน้า 76)
- เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 78)
- เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท (ในหน้า 79)

สำหรับกระบวนการทีละขั้นตอนในการดำเนินการค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว (ในหน้า 79)
- การดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท (ในหน้า 82)

### เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว

คุณสามารถดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวได้จากลิงค์ขั้นสูงในที่ตั้งต่อไปนี้:

- แถบการดำเนินการ
- รายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องในเรคคอร์ดหลัก หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดของคุณปรากฏเป็นแท็บ และหากช่องทำเครื่องหมาย เปิดใช้มุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บ ถูกเลือกไว้บนโปรไฟล์บริษัท
- วินโดว์การค้นหา หากเปิดใช้งานการค้นหาเป้าหมายสำหรับบริษัทของคุณ

การค้นหาขั้นสูงในประเภทเรคคอร์ดเดียวคล้ายกับการค้นหาเป้าหมายในส่วนค้นหาของแถบการดำเนินการ คุณสามารถค้นหาโดยใช้ฟิลด์หลายฟิลด์ในประเภทเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม
การค้นหาขั้นสงอนุญาตให้คุณทำดังนี้:

- ระบุว่าการค้นหาเป็นแบบตัวพิมพ์ที่ตรงกันหรือไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน
- เลือกฟิลด์ที่คุณต้องการค้นหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ส่วน เกี่ยวกับฟิลด์ค้นหา ในหัวข้อนี้
- ป้อนเงื่อนไข ค่าฟิลเตอร์ และเครื่องหมาย (AND, OR) ที่ระบุในฟิลเตอร์

  **หมายเหตุ:** ในการค้นหาขั้นสูงเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียวนั้น คุณไม่ต้องใช้เครื่องหมายเท่ากับ (=) ในการค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมด แต่ให้คุณใช้เงื่อนไข เท่ากับ หรือเงื่อนไข เท่ากับใดๆ ก็ได้ ในการค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมด
- ระบุฟิลด์ที่จะให้แสดงในผลการค้นหา คุณสมบัตินี้ใช้ได้เฉพาะในการค้นหาที่คุณดำเนินการจากลิงค์ขั้นสูงในแถบการดำเนินการ
- ระบุการเรียงลำดับขั้นต้นสำหรับผลการค้นหา

### เกี่ยวกับฟิลด์ค้นหา

เมื่อคุณดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวจากลิงค์ขั้นสูงในแถบการดำเนินการหรือจากลิงค์ขั้นสูงในวินโดว์การค้นหา บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถค้นหาและฟิลด์ในแต่ละประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถค้นหา ดังนี้:

- หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดให้ฟิลด์การค้นหาสามารถใช้งานได้ในโครงร่างการค้นหา ซึ่งได้รับการระบุให้แก่บทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณจะไม่สามารถระบุเกณฑ์การค้นหาเป็นการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดนั้นได้
  การรันการค้นหาขั้นสูงโดยไม่มีเกณฑ์การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดดังกล่าวที่บทบาทผู้ใช้ของคุณและการตั้งค่าการเข้าถึงอนุญาตให้คุณเห็น
- หากมีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ
  คุณจะสามารถค้นหาฟิลด์ค้นหาทั้งหมดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณทำให้สามารถใช้งานได้ในโครงร่างการค้นหาที่กำหนดให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น

  **หมายเหตุ:** ขอแนะนำไม่ให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทเปิดใช้สิทธิ์ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ แก่บทบาทผู้ใช้ส่วนใหญ่ เมื่อไม่มีการใช้งานสิทธิ์นี้ ฟิลด์ที่บริษัทของคุณไม่ใช้จะไม่ปรากฏในเพจการค้นหาและรายการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการติดขัดและช่วยให้ผู้ใช้สามารถเห็นฟิลด์ที่ตนสนใจที่สุดได้ง่ายยิ่งขึ้น
- หากไม่มีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ได้ก็ต่อเมื่อฟิลด์ดังกล่าวตรงตามเกณฑ์ต่อไปนี้เท่านั้น:
  - ฟิลด์นั้นเป็นฟิลด์ค้นหาที่สามารถใช้งานได้ในโครงร่างการค้นหาที่กำหนดให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น
  - ฟิลด์จะแสดงในโครงร่างเพจรายละเอียดที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงร่างเพจไดนามิกสำหรับบทบาทของคุณ ฟิลด์ต้องแสดงในโครงร่างเพจแบบไดนามิกอย่างน้อยหนึ่งรายการ

  **หมายเหตุ:** *โครงร่างแบบไดนามิก* เป็นโครงร่างเพจที่แสดงชุดฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดที่เป็นประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน ขึ้นอยู่กับค่ารายการสำหรับเลือกที่คุณเลือกในบางฟิลด์ของเรคคอร์ด

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีที่ Oracle CRM On Demand กำหนดฟิลด์ที่คุณสามารถค้นหาได้เมื่อคุณดำเนินการค้นหาขั้นสูงจากลิงค์ขั้นสูงในรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 78)

### เกี่ยวกับผลการค้นหา

ฟิลด์ที่แสดงในเรคคอร์ดที่ส่งคืนโดยการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวจะถูกกำหนดโดยที่ตั้งที่คุณเริ่มการค้นหา และในบทบาทผู้ใช้ของคุณ ดังนี้:

- **การค้นหาจากลิงค์ขั้นสูงในแถบการดำเนินการ** คุณสามารถเลือกฟิลด์ที่คุณต้องการให้แสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ดที่ส่งคืนโดยการค้นหาได้ บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดฟิลด์ที่คุณสามารถเลือกให้แสดง ดังนี้:
  - หากมีการเปิดใช้งานสิทธิ์ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถเลือกฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ดที่แสดงตามการค้นหา
  - หากไม่มีการเปิดใช้งานฟิลด์ทั้งหมดในสิทธิ์การค้นหาและรายการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ
    คุณจะสามารถเลือกฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ดที่แสดงตามการค้นหาได้ก็ต่อเมื่อฟิลด์ดังกล่าวปรากฏในโครงร่างเพจรายละเอียดที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับบทบาทของคุณ ฟิลด์จะต้องปรากฏในโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดอย่างน้อยหนึ่งโครงร่าง

  ผลการค้นหาจะปรากฏในเพจรายการ หากมีเรคคอร์ดจำนวนมากเกินไปในรายการนี้ คุณสามารถฟิลเตอร์หรือแก้ไขรายการในเพจรายการได้
  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการฟิลเตอร์และการแก้ไขรายการในเพจรายการ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:
  - การฟิลเตอร์รายการ (ในหน้า 115)
  - การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ (ในหน้า 116)

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการรายการเรคคอร์ด โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- **การค้นหาจากลิงค์ขั้นสูงในรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง** ผลการค้นหาจะปรากฏในเพจที่คุณคลิกลิงค์ขั้นสูง โครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักจะกำหนดฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ดที่ส่งคืน
- **การค้นหาจากลิงค์ขั้นสูงในวินโดว์การค้นหา** ผลการค้นหาจะปรากฏในวินโดว์การค้นหา และโครงร่างของวินโดว์การค้นหาจะกำหนดฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ด ในกรณีส่วนใหญ่ โครงร่างการค้นหาที่กำหนดให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นจะกำหนดโครงร่างของวินโดว์การค้นหา อย่างไรก็ตาม มีบางวินโดว์การค้นหาที่ตั้งค่าล่วงหน้าที่โครงร่างการค้นหาสำหรับบทบาทผู้ใช้จะไม่ส่งผลกระทบ

### เกี่ยวกับการเรียงลำดับสำหรับผลการค้นหา

คุณสามารถระบุการเรียงลำดับขั้นต้นสำหรับรายการเรคคอร์ดที่ส่งคืนโดยการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวได้ คุณสามารถเลือกฟิลด์เรียงลำดับได้ถึงสามฟิลด์ ตัวอย่างเช่น สำหรับรายการผู้ติดต่อ คุณอาจเลือกเรียงลำดับรายการด้วยนามสกุลก่อน แล้วตามด้วยชื่อ จากนั้นเรียงลำดับตามแผนก สำหรับแต่ละฟิลด์ของฟิลด์เรียงลำดับทั้งสาม คุณสามารถระบุได้ว่าจะให้เรียงลำดับเรคคอร์ดจากน้อยไปหามาก หรือจากมากไปหาน้อยได้

หลังจากที่คุณเลือกฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์แรก
เฉพาะฟิลด์เรียงลำดับที่ได้รับการจัดเก็บไว้โดยตรงในเรคคอร์ดเดียวกันนั้นให้เป็นฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์แรกเท่านั้นจะพร้อมให้คุณเลือกเป็นฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์ที่สองและฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์ที่สามได้ ตัวอย่างเช่น เมื่อทำการค้นหาผู้ติดต่อ คุณอาจเลือกฟิลด์ชื่อในเรคคอร์ดผู้ติดต่อให้เป็นฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์แรก ในกรณีนี้
เฉพาะฟิลด์เรียงลำดับที่เหลือที่ได้รับการจัดเก็บไว้โดยตรงในเรคคอร์ดผู้ติดต่อเท่านั้นจะพร้อมให้คุณเลือกเป็นฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์ที่สองและฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์ที่สาม
ฟิลด์ที่ได้รับการจัดเก็บไว้ในเรคคอร์ดอื่นๆ เช่น ฟิลด์บริษัท ซึ่งได้รับการจัดเก็บไว้ในเรคคอร์ดบริษัทจะไม่มีให้เลือก

**หมายเหตุ:** สำหรับการค้นหาจากลิงค์ขั้นสูงในวินโดว์การค้นหา คุณจะสามารถเลือกเฉพาะฟิลด์ที่แสดงในวินโดว์การค้นหาเท่านั้นให้เป็นฟิลด์เรียงลำดับในการค้นหาขั้นสูงได้

### จะเกิดอะไรขึ้นหากการค้นหาจากแถบการดำเนินการส่งคืนเพียงเรคคอร์ดเดียวเท่านั้น

คุณสามารถระบุวิธีการแสดงผลของเรคคอร์ดได้ หากเรคคอร์ดดังกล่าวเป็นเรคคอร์ดเดียวที่เป็นผลลัพธ์ของการค้นหา คุณสามารถเปิดเรคคอร์ดได้โดยตรงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด หรืออาจแสดงในเพจรายการ ซึ่งตัวเลือกที่ใช้ควบคุมลักษณะการทำงานนี้คือช่องทำเครื่องหมาย นาวิเกตไปยังเพจรายละเอียดโดยตรงหากมีการแสดงเพียงหนึ่งเรคคอร์ด ที่อยู่ในส่วนตัวเลือกการค้นหาด่วนของเพจโครงร่างแถบการดำเนินการในการตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณ
ตัวเลือกนี้ใช้กับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวที่คุณดำเนินการจากลิงค์ขั้นสูงในแถบการดำเนินการเท่านั้น รวมถึงใช้กับการค้นหาที่คุณดำเนินการโดยตรงในแถบการดำเนินการ โดยไม่ใช้กับการค้นหาที่คุณดำเนินการจากลิงค์ขั้นสูงในรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง หรือไม่ใช้กับการค้นหาที่คุณดำเนินการจากลิงค์ขั้นสูงในวินโดว์การค้นหา หรือไม่ใช้กับการค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงร่างแถบการดำเนินการของคุณ โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ (ในหน้า 753)

สำหรับคำแนะนำทีละขั้นตอนในการดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว โปรดดูที่ การดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว (ในหน้า 79)

## เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดของคุณปรากฏเป็นแท็บ และหากช่องทำเครื่องหมาย เปิดใช้มุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บ ถูกเลือกไว้บนโปรไฟล์บริษัท คุณจะสามารถดำเนินการค้นหาขั้นสูงเพื่อแก้ไขรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องได้ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงอยู่กับเรคคอร์ดบริษัทหลัก คุณสามารถเริ่มการค้นหาจากลิงค์ขั้นสูงในรายการนั้น โดยตรงในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก หรือในเพจรายการที่เปิดขึ้นมาเมื่อคุณคลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องก็ได้

การค้นหาขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องมีลักษณะคล้ายกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวที่คุณดำเนินการโดยการคลิกลิงค์ขั้นสูงในแถบการดำเนินการ ตามที่อธิบายไว้ใน การดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว (ในหน้า 79) อย่างไรก็ตาม ขึ้นอยู่กับการที่ผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณและโครงร่างการค้นหา ฟิลด์ค้นหาบางฟิลด์ที่สามารถใช้ได้ในการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดจากแถบการดำเนินการอาจไม่สามารถใช้ได้ในการค้นหาขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของประเภทเรคคอร์ดเดียวกันนั้น นอกจากนี้ คุณไม่สามารถเลือกฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในผลการค้นหาสำหรับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องได้
ผลการค้นหาจะแสดงฟิลด์เดียวกันกับที่แสดงในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก

Oracle CRM On Demand ใช้คุณสมบัติต่อไปนี้ในการกำหนดฟิลด์ที่สามารถใช้ได้สำหรับการค้นหาในการค้นหาขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ:

- **การตั้งค่าสำหรับสิทธิ์ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทของคุณ**
- **โครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโครงร่างเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก** ตัวอย่างเช่น หากคุณค้นหาในผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดบริษัทหลัก ระบบจะพิจารณาใช้โครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ติดต่อที่ใช้ในโครงร่างเพจรายละเอียดของบริษัทสำหรับบทบาทของคุณ
- **โครงร่างเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ** ตัวอย่างเช่น หากคุณค้นหาในผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดบริษัทหลัก ระบบจะพิจารณาใช้โครงร่างเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อสำหรับบทบาทของคุณ
- **โครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ** ตัวอย่างเช่น หากคุณค้นหาในผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดบริษัทหลัก ระบบจะพิจารณาใช้โครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อสำหรับบทบาทของคุณ ในโครงร่างการค้นหา ข้อมูลต่อไปนี้อาจได้รับการพิจารณาใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์
  - ชุดของฟิลด์ค้นหาที่ใช้ได้
  - ช่องทำเครื่องหมายต่อไปนี้: จำกัดการค้นหาไปยังฟิลด์ที่เลือกในโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
    การตั้งค่าในช่องทำเครื่องหมายนี้จะไม่ได้รับการพิจารณาใช้หากฟิลด์นั้นแสดงในรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องที่คุณใช้ในการดำเนินการค้นหา อย่างไรก็ตาม

ในบางกรณีที่ฟิลด์ไม่แสดงในรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง การตั้งค่าในช่องทำเครื่องหมายนี้จะได้รับการพิจารณาใช้
เพื่อกำหนดว่าฟิลด์นั้นพร้อมใช้งานเป็นฟิลด์ค้นหาสำหรับการค้นหาเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องหรือไม่ แม้ว่าฟิลด์นั้นจะไม่แสดงในรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องก็ตาม

ตารางต่อไปนี้แสดงให้เห็นวิธีที่ระบบใช้สิทธิ์และโครงร่างในการกำหนดว่าฟิลด์พร้อมใช้งานสำหรับการค้นหาเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องหรือไม่ คอลัมน์สุดท้ายทางขวามือแสดงผลลัพธ์ในแต่ละสถานการณ์

| สิทธิ์ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ | ฟิลด์แสดงในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือไม่ | ฟิลด์แสดงในเพจรายละเอียดหรือไม่ | ฟิลด์เป็นฟิลด์ค้นหาที่พร้อมใช้งานในโครงร่างการค้นหาหรือไม่ | ช่องทำเครื่องหมายจำกัดการค้นหาไปยังฟิลด์ที่เลือกในโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง | ฟิลด์พร้อมใช้งานสำหรับการค้นหาเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องหรือไม่ |
|---|---|---|---|---|---|
| ใช้งาน | ใช่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ใช่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ใช่ |
| ใช้งาน | ใช่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่ |
| ใช้งาน | ไม่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ใช่ | เลือก | ไม่ |
| ใช้งาน | ไม่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ใช่ | ไม่ได้เลือก | ใช่ |
| ใช้งาน | ไม่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่ |
| เลิกใช้ | ใช่ | ใช่ | ใช่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ใช่ |
| เลิกใช้ | ใช่ | ใช่ | ไม่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่ |
| เลิกใช้ | ใช่ | ไม่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่ |
| เลิกใช้ | ไม่ | ใช่ | ใช่ | เลือก | ไม่ |
| เลิกใช้ | ไม่ | ใช่ | ใช่ | ไม่ได้เลือก | ใช่ |
| เลิกใช้ | ไม่ | ใช่ | ไม่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่ |
| เลิกใช้ | ไม่ | ไม่ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่ |

## เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท

การค้นหาขั้นสูงในประเภทเรคคอร์ดหลายประเภทเป็นการค้นหาคำหลัก คุณสามารถค้นหาประเภทเรคคอร์ดบางประเภทหรือทุกประเภทที่สนับสนุนการค้นหาคำหลัก
เมื่อคุณใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท เพจผลการค้นหาจะแสดงพร้อมกับส่วนต่างๆ ของแต่ละประเภทเรคคอร์ดที่พบในการค้นหา

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณเลือกตัวเลือกประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการประเภทเรคคอร์ดเพื่อค้นหา เฉพาะประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนการค้นหาคำหลักมีอยู่ในการค้นหา
ในการค้นหาประเภทเรคคอร์ดที่ไม่สนับสนุนการค้นหาคำหลัก คุณต้องค้นหาครั้งละหนึ่งประเภทเรคคอร์ด

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่การค้นหาคำหลักทำงาน โปรดดูที่ เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก (ในหน้า 72)
สำหรับคำแนะนำทีละขั้นตอนในการดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท โปรดดูที่ การดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท (ในหน้า 82)

## การดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว

หัวข้อนี้อธิบายวิธีดำเนินการงานต่อไปนี้:

- เริ่มดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวจากที่ตั้งต่อไปนี้:
  - แถบการดำเนินการ
  - วินโดว์การค้นหา

- รายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

- ดำเนินการค้นหาขั้นสูงให้เสร็จสมบูรณ์

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเริ่มการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวจากแถบการดำเนินการ

### *ในการเริ่มการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวจากแถบการดำเนินการ*

1. หากแถบการดำเนินการซ่อนอยู่ ให้แสดงแถบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ" ในหน้า 38)

2. ในแถบการดำเนินการในส่วนการค้นหา ให้คลิก ขั้นสูง

3. ในเพจการค้นหาขั้นสูง ให้ทำดังนี้:

   a. เลือกปุ่มเลือกประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้

   b. เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา

   c. ตรวจสอบว่าไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นทั้งหมด

4. ในส่วนการค้นหาใน เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งดังนี้:

   - ชุดเรคคอร์ด
   - สมุดบันทึก

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

5. ในส่วนการค้นหาใน หากคุณเลือกตัวเลือกชุดเรคคอร์ด จากนั้นเลือกรายการใดรายการหนึ่งต่อไปนี้เพื่อระบุชุดเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา:

   - **เรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถดูได้** ประกอบด้วยเรคคอร์ดที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้อย่างน้อยที่สุดคือการดู ดังที่ได้ระบุโดยลำดับชั้นการรายงานของคุณ ระดับการเข้าใช้ของบทบาทของคุณ และระดับการเข้าใช้ของรคคอร์ดที่ใช้ร่วมกัน

     **หมายเหตุ:** ระบบจะพิจารณาตัวเลือก ใช้งานการแสดงข้อมูลผู้จัดการ ในโปรไฟล์บริษัทและการตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด ในบทบาทผู้ใช้ของคุณเมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้ หากไม่ได้เลือกตัวเลือก ใช้งานการแสดงข้อมูลผู้จัดการ ในโปรไฟล์บริษัท ชุดเรคคอร์ดที่มีการค้นหาเมื่อคุณเลือกตัวเลือก เรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถดูได้ จะเป็นชุดเรคคอร์ดเดียวกันกับชุดเรคคอร์ดที่มีการค้นหาเมื่อคุณเลือกตัวเลือก เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันอยู่ ยกเว้นว่าได้มีการเลือกการตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด ในบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

   - **เรคคอร์ดทั้งหมดที่เป็นเจ้าของ**
   - **เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันอยู่** ประกอบด้วยเรคคอร์ดในรายการที่ฟิลเตอร์เท่านั้น ซึ่งมีคุณสมบัติหนึ่งในรายการต่อไปนี้:
     - คุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
     - เรคคอร์ดที่เจ้าของให้คุณใช้ร่วมกันได้ผ่านทางคุณสมบัติของทีม
     - เรคคอร์ดที่ให้คุณใช้ร่วมกันผ่านทางคุณสมบัติการระบุกลุ่มสำหรับบริษัท กิจกรรม ผู้ติดต่อ ครัวเรือน โอกาสทางการขาย และพอร์ตโฟลิโอ
   - **เรคคอร์ดทั้งหมดที่เป็นของฉันหรือผู้ใต้บังคับบัญชา** ประกอบด้วยเรคคอร์ดที่คุณหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของคุณเป็นเจ้าของ ระบบจะไม่พิจารณาตัวเลือก ใช้งานการแสดงข้อมูลผู้จัดการ ในโปรไฟล์บริษัทเมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้
   - **เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่** ประกอบด้วยเรคคอร์ดในทีมที่คุณหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของคุณอยู่ หากใช้งานการแสดงข้อมูลผู้จัดการในโปรไฟล์บริษัท ระบบจะไม่พิจารณาตัวเลือก ใช้งานการแสดงข้อมูลผู้จัดการ ในโปรไฟล์บริษัทเมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้

- **สมุดบันทึกดีฟอลต์ของฉัน** การตั้งค่าดีฟอลต์สำหรับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ดังที่ระบุโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท

6 ในส่วนการค้นหาใน หากคุณเลือกตัวเลือกสมุดบันทึก แล้วเลือกสมุดบันทึก ผู้ใช้ หรือตัวแทนในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก (ในหน้า 88)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเริ่มการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวจากวินโดว์การค้นหา

### *ในการเริ่มการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวจากวินโดว์การค้นหา*

- ในวินโดว์การค้นหา ให้คลิก ขั้นสูง

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเริ่มการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวจากรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

### *ในการเริ่มการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวจากรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง*

1 ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2 ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้คลิก ขั้นสูง

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการทำให้การค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวเสร็จสมบูรณ์ ขั้นตอนนี้สามารถใช้ได้กับการค้นหาขั้นสูงที่คุณเริ่มจากลิงค์ขั้นสูงในวินโดว์การค้นหา หรือลิงค์ขั้นสูงในรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงใช้กับการค้นหาขั้นสูงที่คุณเริ่มจากลิงค์ขั้นสูงในแถบการดำเนินการ

### *ในการทำให้การค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวเสร็จสมบูรณ์*

1 ในเพจ การค้นหาขั้นสูง ในส่วน เลือกตัวพิมพ์เล็ก/ใหญ่มีผล ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน หากจำเป็น

หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ จะทำให้ฟิลด์บางฟิลด์กลายเป็นการค้นหาที่ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ฟิลด์เหล่านี้จะแสดงเป็นข้อความสีน้ำเงินในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหา

2 ในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหา ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

a เลือกฟิลด์จากรายการฟิลด์

หากคุณเริ่มการค้นหาจากแถบการดำเนินการ ฟิลด์จะได้รับการป้อนปูเลทล่วงหน้าด้วยฟิลด์ค้นหาเป้าหมายสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น
หากคุณเริ่มการค้นหาจากวินโดว์การค้นหาหรือจากรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง และหากคุณเลือกฟิลด์ค้นหาในวินโดว์การค้นหาหรือรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องแล้ว ฟิลด์ที่เป็นเกณฑ์แรกจะได้รับการป้อนปูเลทล่วงหน้าด้วยฟิลด์ค้นหาที่คุณเลือกไว้

ฟิลด์บางฟิลด์จะได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบระหว่างการค้นหาและในขณะเรียงลำดับรายการ
ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเหล่านี้จะแสดงด้วยข้อความสีเขียวในรายการฟิลด์ค้นหา
หากเกณฑ์การค้นหาของคุณรวมเอาฟิลด์ที่ยังไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการค้นหาไว้ด้วย การค้นหาของคุณอาจช้าลง คุณสามารถดำเนินการฟิลเตอร์กับฟิลด์ได้สูงสุด 10 ฟิลด์

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ที่แสดงเป็นข้อความสีม่วงในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหาจะไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์อยู่เสมอ โดยไม่พิจารณาถึงการตั้งค่าที่ช่องทำเครื่องหมาย ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ฟิลด์เหล่านี้ไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการค้นหาที่รวดเร็ว

b ป้อนเงื่อนไข ค่าฟิลเตอร์ และเครื่องหมาย (AND, OR) ที่ระบุในฟิลเตอร์

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เงื่อนไขฟิลเตอร์ โปรดดูที่ เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ (ในหน้า 65)

**คำเตือน:** เมื่อทำการป้อนค่าฟิลเตอร์ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ปฏิบัติตามกฎที่อธิบายไว้ใน เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับค่าของฟิลเตอร์" ในหน้า 71) มิฉะนั้น คุณอาจจะไม่พบเรคคอร์ดที่ถูกต้อง

**ตัวอย่าง**

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

| ฟิลด์ | เงื่อนไข | ค่า | |
|---|---|---|---|
| รายได้ต่อปี | มากกว่า | 100000000 | AND |
| ประเทศ | เท่ากับ | แคนาดา | |

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

| ฟิลด์ | เงื่อนไข | ค่า | |
|---|---|---|---|
| รายได้ที่มีแนวโน้ม | มากกว่า | 100000 | AND |
| การจัดอันดับ | น้อยกว่า | C | |

3 (การค้นหาจากแถบการดำเนินการเท่านั้น) ในส่วนแสดงคอลัมน์ ให้เลือกฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในผลการค้นหา โดยการย้ายฟิลด์จากรายการฟิลด์ที่มีอยู่ไปยังรายการฟิลด์ที่เลือก ใช้ลูกศรขึ้นและลงเพื่อเปลี่ยนลำดับของฟิลด์ที่เลือก

**คำแนะนำ:** หลังจากที่รายการเรคคอร์ดถูกส่งกลับมา คุณสามารถเปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ในรายการได้อย่างรวดเร็วโดยการลากส่วนหัวคอลัมน์ไปยังตำแหน่งใหม่และวางลง คุณสามารถเลือกที่จะบันทึกรายการหลังจากที่คุณเปลี่ยนแปลงลำดับของคอลัมน์ได้หากต้องการ

4 ในส่วนเรียงลำดับ ระบุฟิลด์เรียงลำดับเริ่มต้นหรือฟิลด์ที่คุณต้องการ และทำการเรียงลำดับ ดังต่อไปนี้:

a ในรายการดรอปดาวน์ เรียงตาม ให้เลือกฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์แรก แล้วคลิกที่ ขึ้น หรือ ลง เพื่อระบุการเรียงลำดับ

b เลือกฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์ที่สองและฟิลด์ที่สามตามต้องการ จากนั้นระบุวิธีเรียงลำดับสำหรับฟิลด์เหล่านี้

ฟิลด์บางฟิลด์จะได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบระหว่างการค้นหาและในขณะเรียงลำดับรายการ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเหล่านี้จะแสดงด้วยข้อความสีเขียวในรายการฟิลด์เรียงลำดับ หากคุณเลือกฟิลด์ที่ยังไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมให้เป็นฟิลด์เรียงลำดับ การค้นหาของคุณอาจช้าลง

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถเลือกฟิลด์ประเภทช่องทำเครื่องหมายเป็นฟิลด์เรียงลำดับในขั้นตอนนี้ได้ อย่างไรก็ตาม หลังจากจัดทำรายการแล้ว คุณสามารถคลิกส่วนหัวคอลัมน์เพื่อเรียงลำดับฟิลด์ตามค่าในช่องทำเครื่องหมายได้

5 คลิก ดำเนินการ

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

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว (ในหน้า 76)

## การดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท

*ในการดำเนินการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท*

1 หากแถบการดำเนินการซ่อนอยู่ ให้แสดงแถบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ" ในหน้า 38)

2 ในแถบการดำเนินการในส่วนการค้นหา ให้คลิก ขั้นสูง

3 ในเพจการค้นหาขั้นสูง ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการดังนี้:

- เลือกตัวเลือกประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดที่สนับสนุนการค้นหาคำหลัก การสืบค้นนี้จะช้ากว่า
- เลือกตัวเลือกประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ แล้วเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา

4 ในฟิลด์คำหลัก ให้ป้อนค่าที่คุณต้องการค้นหาหรือเว้นว่างฟิลด์คำหลักเพื่อค้นหาตามวันที่ที่กำหนดไว้เท่านั้น

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

5 หากจำเป็น ให้ป้อนช่วงวันที่ (ใช้ตัวเลข 4 หลักสำหรับปี เช่น 2010):

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

6 คลิก ดำเนินการ

ผลลัพธ์จะปรากฏสำหรับประเภทเรคคอร์ดแต่ละประเภท

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท (ในหน้า 79)

## การค้นหาเรคคอร์ดในเพจรายการ

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อค้นหาเรคคอร์ดในเพจรายการ

*การค้นหาเรคคอร์ดในเพจรายการ*

1 คลิกแท็บของประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา

2 ในโฮมเพจเรคคอร์ด เลือกรายการที่ฟิลเตอร์ที่อาจจะรวมเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหา

คุณยังสามารถไปที่รายการที่ต้องการจากส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการ หากรายการมีอยู่ที่นั่น

3 ในเพจรายการ คุณสามารถทำดังนี้:

- ใช้การค้นหาตามลำดับอักษรเพื่อค้นหาเรคคอร์ด

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

- ใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนเพื่อค้นหาเรคคอร์ด
- คลิกที่ไอคอนการนาวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาตามลำดับอักษรและฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน โปรดดูที่ การฟิลเตอร์รายการ (ในหน้า 115)

4 คลิกลิงค์ในเรคคอร์ดที่คุณต้องการทำงาน

เพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดนั้นเปิดอยู่

## การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา

หากคุณใช้วินโดว์การค้นหาเพื่อค้นหาและเลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณกำลังทำงานอยู่ คุณสามารถเปิดวินโดว์การค้นหาโดยคลิกไอคอน ค้นหา ที่อยู่ถัดจากฟิลด์ นอกจากนี้คุณยังสามารถเปิดวินโดว์การค้นหาโดยการคลิก เพิ่ม ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบางส่วนของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณทำงานอยู่ และหากมีการใช้งานการเชื่อมโยงแบบสมาร์ท วินโดว์การค้นหาจะเปิดโดยอัตโนมัติในบางกรณี สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงแบบสมาร์ท โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ (ในหน้า 88)

ลักษณะที่ปรากฏและลักษณะของวินโดว์การค้นหาจะขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้:

- **ประเภทของการค้นหาที่ใช้งานสำหรับบริษัทของคุณ** ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือกให้กับบริษัทของคุณ ซึ่งเป็นได้ทั้งการค้นหาเป้าหมายหรือการค้นหาคำหลัก วินโดว์การค้นหาจะได้รับผลดังนี้:
  - **หากมีการใช้การค้นหาคำหลัก** ฟิลด์ข้อความเดียวจะแสดงในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถป้อนเกณฑ์การค้นหาและกด Enter หรือคลิก ดำเนินการ เพื่อแก้ไขรายการของเรคคอร์ด

    **หมายเหตุ:** ประเภทเรคคอร์ดบางประเภทไม่สนับสนุนการค้นหาคำหลัก สำหรับประเภทเรคคอร์ดดังกล่าว หากการค้นหาคำหลักเป็นประเภทการค้นหาดีฟอลต์สำหรับบริษัท คุณสามารถดำเนินการค้นหาเป้าหมายได้ในวินโดว์การค้นหา
  - **หากมีการใช้การค้นหาเป้าหมาย** ฟิลด์ค้นหาแบบฟิลเตอร์ด่วนจะแสดงในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถป้อนเกณฑ์การค้นหา และกด Enter หรือคลิก ดำเนินการ เพื่อแก้ไขรายการของเรคคอร์ด และลิงค์ขั้นสูงจะแสดงขึ้นด้วย ลิงค์นี้จะเปิดเพจการค้นหาขั้นสูง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่ เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว (ในหน้า 76) และ การดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว (ในหน้า 79) หากบริษัทของคุณใช้สมุดบันทึกเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะแสดงขึ้นเช่นกัน เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกทำให้คุณสามารถจำกัดการค้นหาไปยังเฉพาะเรคคอร์ดที่เป็นของผู้ใช้หรือสมุดบันทึกที่เฉพาะเจาะจง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก (ในหน้า 88)

  การค้นหาเป้าหมายเป็นประเภทการค้นหาที่แนะนำ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมายและการค้นหาคำหลัก โปรดดูที่ เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย (ในหน้า 63) และ เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก (ในหน้า 72)
- **ประเภทของการเชื่อมโยงในวินโดว์การค้นหา** วินโดว์การค้นหาเป็นวินโดว์การเชื่อมโยงแบบรายการเดียวที่คุณสามารถเลือกหนึ่งเรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ หรือเป็นวินโดว์การค้นหาแบบเชื่อมโยงหลายรายการ ซึ่งคุณสามารถเลือกหลายๆ เรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับงานด้วยวิธีการต่อไปนี้:
  - ในเพจรายละเอียดงาน หากคุณต้องการเพิ่มผู้ติดต่อหลักสำหรับงานนั้น คุณคลิกที่ไอคอนการค้นหาในฟิลด์ผู้ติดต่อหลัก ในกรณีนี้ วินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบรายการเดียวจะเปิดขึ้น และคุณสามารถเลือกผู้ติดต่อคนเดียวให้เป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับงานนั้น
  - คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อหลายคนกับงานในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดงานได้ ในกรณีนี้ ให้คุณคลิก เพิ่ม ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ วินโดว์การค้นหาแบบเชื่อมโยงหลายรายการจะเปิดขึ้น และคุณจะสามารถเลือกผู้ติดต่อหนึ่งคนหรือมากกว่าเพื่อเชื่อมโยงงานนั้น
  - หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มฟิลด์ผู้ติดต่อลงในเพจรายละเอียดงาน คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อหลายคนกับงานได้โดยการคลิกไอคอนค้นหาในฟิลด์นั้น วินโดว์การค้นหาแบบเชื่อมโยงหลายรายการจะเปิดขึ้น และคุณจะสามารถเลือกผู้ติดต่อหลายๆ คนได้ ผู้ติดต่อที่คุณเลือกจะแสดงในฟิลด์ผู้ติดต่อและยังแสดงในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อในเพจรายละเอียดงานอีกด้วย
- **โครงร่างการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด** ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณใช้วินโดว์การค้นหาเพื่อค้นหาเรคคอร์ดของบริษัทที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผู้ติดต่อ ลักษณะของวินโดว์การค้นหาจะขึ้นอยู่กับโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดของบริษัท สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ

- **การตั้งค่ารายการประเภทเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหาบนโปรไฟล์บริษัท**
  การตั้งค่านี้จะกำหนดว่าคุณจะสามารถจำกัดการค้นหาในวินโดว์การค้นหาให้อยู่ภายในรายการเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้าได้หรือไม่ การตั้งค่านี้จะมีค่า ใช้งาน ตามค่าดีฟอลต์ ซึ่งทำให้คุณสามารถจำกัดการค้นหาในวินโดว์การค้นหาได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ส่วนรายการสำหรับการจำกัดการค้นหาของหัวข้อนี้

## คุณสมบัติของวินโดว์การค้นหาที่ควบคุมโดยโครงร่างการค้นหา

โครงร่างการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าและระบุให้กับบทบาทผู้ใช้จะกำหนดลักษณะของวินโดว์การค้นหา ดังที่อธิบายในส่วนต่อไปนี้

### ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน

หากมีการใช้งานการค้นหาเป้าหมายสำหรับบริษัทของคุณ โครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดวิธีที่คุณสามารถใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในวินโดว์การค้นหา ดังนี้:

- หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดฟิลด์ค้นหาให้ใช้ได้ในโครงร่างการค้นหา คุณจะไม่สามารถใช้ฟิลเตอร์ด่วนได้
- โดยทั่วไปแล้ว คุณสามารถฟิลเตอร์รายการเรคคอร์ดที่แสดงในวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์ใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณทำให้สามารถใช้เป็นฟิลด์ค้นหาในโครงร่างการค้นหา

  อย่างไรก็ตาม หากเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการเรคคอร์ดที่แสดงในวินโดว์การค้นหามีฟิลด์ที่ไม่ได้เป็นฟิลด์ค้นหาที่กำหนดไว้ในโครงร่างการค้นหา คุณจะไม่สามารถใช้ฟิลเตอร์ด่วนได้ ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังค้นหาเรคคอร์ดของบริษัท และการตั้งค่าของบริษัทของคุณให้คุณสามารถจำกัดการค้นหาของคุณให้อยู่ภายในรายการเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้าได้ คุณอาจตัดสินใจค้นหารายการบริษัทลูกค้าทั้งหมดในวินโดว์การค้นหา อย่างไรก็ตาม ฟิลด์ค้นหารายการบริษัทลูกค้าทั้งหมดเป็นฟิลด์ประเภทบริษัท หากฟิลด์ประเภทบริษัทไม่สามารถใช้เป็นฟิลด์ค้นหาสำหรับบทบาทของคุณ คุณจะไม่สามารถฟิลเตอร์รายการเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหาได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกรายการเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้าในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ส่วนรายการสำหรับการจำกัดการค้นหาของหัวข้อนี้

- ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ฟิลด์การค้นหาดีฟอลต์ในฟิลเตอร์ด่วนจะถูกตั้งค่าล่วงหน้าสำหรับวินโดว์การค้นหาแต่ละวินโดว์ อย่างไรก็ตาม หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ฟิลด์ค้นหาเป้าหมายแรกเป็นการค้นหาดีฟอลต์ในการค้นหา ในโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ จะทำให้ระบบใช้ฟิลด์แรกในรายการของฟิลด์การค้นหาเป้าหมายในโครงร่างการค้นหาเป็นฟิลด์การค้นหาดีฟอลต์ในฟิลเตอร์ด่วน ยกเว้นว่าคุณจะได้ป้อนค่าในฟิลด์บนเพจแก้ไขหรือรายละเอียดของเรคคอร์ดก่อนที่คุณจะเปิดวินโดว์การค้นหา ซึ่งในกรณีนั้น ระบบจะใช้ฟิลด์การค้นหาดีฟอลต์ที่ถูกตั้งค่าล่วงหน้าสำหรับวินโดว์การค้นหา
- ช่องทำเครื่องหมายเพิ่มเติมคือ ตั้งค่าวินโดว์การค้นหาด้วยฝ่ายให้เป็นฟิลด์ค้นหาดีฟอลต์ จะสามารถใช้ได้ในโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์เท่านั้น การตั้งค่าในช่องทำเครื่องหมายนี้จะแทนที่การตั้งค่าในช่องทำเครื่องหมาย ฟิลด์ค้นหาเป้าหมายแรกเป็นการค้นหาดีฟอลต์ในการค้นหา ตารางต่อไปนี้จะแสดงให้เห็นว่าการตั้งค่าในช่องทำเครื่องหมายเหล่านี้จะกำหนดฟิลด์การค้นหาดีฟอลต์สำหรับฟิลเตอร์ด่วนในวินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ได้อย่างไร

| ตั้งค่าวินโดว์การค้นหาด้วยฝ่ายให้เป็นฟิลด์ค้นหาดีฟอลต์ | ฟิลด์ค้นหาเป้าหมายแรกเป็นการค้นหาดีฟอลต์ในการค้นหา | ฟิลด์การค้นหาดีฟอลต์ในฟิลเตอร์ด่วน | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| เลือก | ไม่ได้เลือก<br>หรือ<br>เลือก | ฝ่าย | หากมีการระบุฝ่ายหลักไว้บนเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ ฟิลด์ค่าของฟิลเตอร์ในฟิลเตอร์ด่วนจะได้รับการป๊อปปูเลทด้วยฝ่ายหลักของคุณ หากไม่มีการระบุฝ่ายหลักไว้สำหรับคุณ เราขอแนะนำให้คุณเลือกฝ่ายจากวินโดว์การค้นหาผลิตภัณฑ์เพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์ภายในฝ่ายที่ระบุ หากคุณไม่ได้เลือกฝ่ายไว้ เมื่อคุณคลิก ดำเนินการ เพื่อทำให้การค้นหาเสร็จสิ้น Oracle CRM On Demand จะแสดงผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในผลการค้นหา |
| ไม่ได้เลือก | ไม่ได้เลือก | ชื่อผลิตภัณฑ์ | ฟิลด์ฝ่ายไม่สามารถใช้ได้ในฟิลเตอร์ด่วน ยกเว้นว่าผู้ดูแลระบบของคุณได้เลือกฟิลด์ฝ่ายให้เป็นฟิลด์การค้นหาในโครงร่างการค้นหาผลิตภัณฑ์ |
| ไม่ได้เลือก | เลือก | ฟิลด์แรกในรายการของฟิลด์การค้นหาเป้าหมายในโครงร่างการค้นหา | ฟิลด์ฝ่ายไม่สามารถใช้ได้ในฟิลเตอร์ด่วน ยกเว้นว่าผู้ดูแลระบบของคุณได้เลือกฟิลด์ฝ่ายให้เป็นฟิลด์การค้นหาในโครงร่างการค้นหาผลิตภัณฑ์ |

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่การตั้งค่าโครงร่างการค้นหาจะส่งผลกระทบต่อวินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ได้อย่างไร โปรดดูที่ ข้อควรพิจารณาเมื่อจัดทำโครงร่างการค้นหาผลิตภัณฑ์

#### รายการเรคคอร์ดที่ป๊อปปูเลทล่วงหน้า

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือกตัวเลือก แสดงผลการค้นหาเมื่อเปิดวินโดว์การค้นหา ในโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ด จะทำให้วินโดว์การค้นหาถูกป๊อปปูเลทด้วยรายการเรคคอร์ดเมื่อวินโดว์เปิดขึ้นมา หากไม่มีการใช้งานตัวเลือกนี้ ระบบจะไม่แสดงเรคคอร์ดเมื่อวินโดว์การค้นหาเปิดขึ้น และคุณจะต้องระบุเกณฑ์การค้นหาเพื่อค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการ

#### รายการที่ขึ้นกับบริบท

หากการตั้งค่ารายการประเภทเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหาในโปรไฟล์บริษัทมีค่าเป็น ใช้งาน ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะสามารถตั้งค่าโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ด เพื่อระบุว่าจะให้รายการที่ขึ้นกับบริบทที่มีอยู่ใดๆ ปรากฏขึ้นก่อนรายการของระบบและรายการที่กำหนดเองในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ที่มุมบนซ้ายของวินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดหรือไม่ *รายการที่ขึ้นกับบริบท* คือชุดเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้าซึ่งส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะมีเรคคอร์ดที่คุณต้องการรวมอยู่ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ส่วนรายการสำหรับการจำกัดการค้นหาของหัวข้อนี้

#### คอลัมน์ที่แสดง

ในกรณีส่วนใหญ่ โครงร่างการค้นหาจะกำหนดว่าฟิลด์ใดบ้างที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา อย่างไรก็ตาม มีวินโดว์การค้นหาที่ตั้งค่าล่วงหน้าบางส่วนซึ่งไม่ได้รับผลกระทบจากโครงร่างการค้นหา

### รายการสำหรับการจำกัดการค้นหา

คุณสามารถจำกัดการค้นหาในวินโดว์การค้นหาให้อยู่ในรายการเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้าได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของบริษัทของคุณ นอกจากนี้ คุณอาจจำกัดการค้นหาของคุณให้อยู่ภายในรายการที่ขึ้นกับบริบท ซึ่งจะขึ้นอยู่กับบริบทของเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหา ความสามารถในการจำกัดการค้นหาให้อยู่ภายในรายการเรคคอร์ดนั้นสามารถกำหนดได้ด้วยการตั้งค่ารายการประเภทเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหาในโปรไฟล์บริษัท หากการตั้งค่ารายการประเภทเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหาเป็น ใช้งาน ในโปรไฟล์บริษัท ชุดรายการที่กำหนดล่วงหน้าที่คุณใช้เพื่อจำกัดการค้นหาของคุณจะใช้งานได้ในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหาทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุด ซึ่ง *ประเภทเรคคอร์ด* หมายถึงชื่อของประเภทเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหา ชุดรายการที่กำหนดล่วงหน้าในฟิลด์รายการ *ประเภทรายการ* ที่คุณสามารถใช้ได้อาจมีรายการมาตรฐานและรายการที่กำหนดเองรวมอยู่ และยังอาจรวมถึงรายการที่ขึ้นกับบริบทที่มีอีกด้วย

ตามค่าดีฟอลต์ รายการมาตรฐานและรายการที่กำหนดเองทั้งหมดที่มีในเพจรายการและในโฮมเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดนั้นจะมีอยู่ในวินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นด้วย อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดได้ว่าบทบาทผู้ใช้ของคุณจะสามารถใช้รายการใดได้ และคุณยังสามารถเลือกได้อีกด้วยว่าจะให้รายการที่มีอยู่รายการใดปรากฏอยู่ในชุดรายการของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด (ในหน้า 120)

**หมายเหตุ:** หากมีฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหา เมื่อวินโดว์การค้นหาเปิดขึ้น รายการแรกในชุดรายการในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* จะเปิดใช้งานตามค่าดีฟอลต์ หากมีรายการที่ขึ้นกับบริบทบางรายการในวินโดว์การค้นหา และโครงร่างการค้นหาสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณได้ระบุให้รายการที่ขึ้นกับบริบทปรากฏที่ด้านบนของชุดรายการในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหา เมื่อวินโดว์การค้นหาเปิดขึ้น รายการที่ขึ้นกับบริบทรายการแรกที่มีจะเปิดใช้งานตามค่าดีฟอลต์ หากไม่มีฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหา ระบบจะดำเนินการค้นหาเริ่มต้นสำหรับเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุในวินโดว์การค้นหากับเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถเข้าใช้ได้

รายการที่ใช้งานในวินโดว์การค้นหาจะกำหนดฟิลเตอร์สำหรับชุดเรคคอร์ดที่มีการค้นหาในวินโดว์การค้นหา แม้ว่าเรคคอร์ดดังกล่าวจะไม่ได้แสดงอยู่ในวินโดว์การค้นหาก็ตาม ฟิลเตอร์เพิ่มเติมอื่นๆ ที่คุณใช้ในวินโดว์การค้นหาจะนำมาใช้กับชุดเรคคอร์ดในรายการที่เลือก ตัวอย่างเช่น สมมติว่าคุณได้ตั้งค่าไว้ดังต่อไปนี้:

- การตั้งค่ารายการประเภทเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหาในโปรไฟล์บริษัทมีค่า ใช้งาน เพื่อให้มีชุดรายการที่กำหนดล่วงหน้าในวินโดว์การค้นหา
- คุณมีรายการที่กำหนดเองที่ชื่อ *ผู้ติดต่อทั้งหมดของฉันในแคลิฟอร์เนีย* ซึ่งแสดงผู้ติดต่อทั้งหมดที่มีค่าในฟิลด์รัฐเป็น *แคลิฟอร์เนีย*
- รายการ *ผู้ติดต่อทั้งหมดของฉันในแคลิฟอร์เนีย* เป็นรายการแรกในชุดรายการของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด
- ในโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อสำหรับบทบาทของคุณ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณระบุว่าจะไม่มีการป๊อปปูเลทวินโดว์การค้นหาเมื่อเปิดวินโดว์ขึ้น และจะไม่แสดงรายการที่ขึ้นกับบริบทที่ด้านบนของชุดรายการ

ในกรณีนี้ เมื่อคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ รายการ *ผู้ติดต่อทั้งหมดของฉันในแคลิฟอร์เนีย* จะเปิดใช้งาน แม้ว่าเรคคอร์ดดังกล่าวจะไม่ได้แสดงอยู่ในวินโดว์การค้นหาก็ตาม หากคุณป้อน เจน ในฟิลด์ฟิลเตอร์ชื่อ และคลิก ดำเนินการ ผู้ติดต่อทั้งหมดที่มีค่าในฟิลด์รัฐเป็น *แคลิฟอร์เนีย* และมีค่าในฟิลด์ชื่อเป็น เจน จะแสดงขึ้นมาในวินโดว์การค้นหา หากคุณตัดสินใจที่จะค้นหารายการเรคคอร์ดอื่นสำหรับผู้ติดต่อที่มีชื่อว่า เจน คุณก็สามารถเลือกรายการนั้นในฟิลด์รายการประเภทเรคคอร์ด แล้วคลิก ดำเนินการ

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณเปิดวินโดว์การค้นหาเพื่อค้นหาผู้ติดต่อที่จะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ดอื่น รายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยจะสามารถใช้ได้ในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* คุณสามารถเลือกผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยเพื่อเชื่อมโยงผู้ติดต่อนั้นกับเรคคอร์ดหลักได้

### เกี่ยวกับรายการที่ขึ้นกับบริบท

ต่อไปนี้คือรายการที่ขึ้นกับบริบทบางรายการที่คุณสามารถใช้ได้ในวินโดว์การค้นหา:

- ในเพจการแก้ไขงาน หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลด์บริษัทและคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์ผู้ติดต่อหลัก รายการต่อไปนี้อาจสามารถใช้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริบทได้:
  - ผู้ติดต่อที่มีบริษัทที่เกี่ยวข้องเป็นรายการหลัก รายการนี้ประกอบด้วยผู้ติดต่อทั้งหมดที่มีบริษัทที่เลือกเป็นบริษัทหลัก

    **หมายเหตุ:** ในรีลีสก่อนหน้ารีลีส 25 รายการ *ผู้ติดต่อที่มีบริษัทที่เกี่ยวข้องเป็นรายการหลัก* มีชื่อเรียกว่า *ผู้ติดต่อสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง*
  - รายการผู้ติดต่อทั้งหมดสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง รายการนี้ประกอบด้วยผู้ติดต่อทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับบริษัทที่เลือก โดยไม่คำนึงว่าบริษัทที่เลือกเป็นบริษัทหลักของผู้ติดต่อหรือไม่

    **หมายเหตุ:** รายการผู้ติดต่อทั้งหมดสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้องจะใช้ได้ในวินโดว์การค้นหาทั้งหมดที่สามารถใช้รายการผู้ติดต่อที่มีบริษัทที่เกี่ยวข้องเป็นรายการหลักได้ ยกเว้นที่เป็นวินโดว์การค้นหาแบบเชื่อมโยงหลายการ หากวินโดว์การค้นหาเป็นวินโดว์แบบเชื่อมโยงหลายการ รายการผู้ติดต่อที่มีบริษัทที่เกี่ยวข้องเป็นรายการหลักจะสามารถใช้ได้ แต่รายการผู้ติดต่อทั้งหมดสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถใช้ได้
- ในเพจการแก้ไขงาน หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลด์ผู้ติดต่อและคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์คำขอบริการ รายการคำขอบริการสำหรับรายชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องอาจสามารถใช้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริบทได้
- ในเพจการแก้ไขงาน หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลด์โอกาสทางการขาย และคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 จะทำให้ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ที่มีโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องเป็นรายการหลักอาจสามารถใช้ได้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริบท
- ในเพจการแก้ไขคำขอบริการ หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลด์ผู้ติดต่อและคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์บัญชีการเงิน รายการบัญชีการเงินสำหรับรายชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องอาจสามารถใช้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริบทได้
- ในเพจการแก้ไขลีด หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลด์บริษัทและคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์บัญชีการเงิน รายการบัญชีการเงินสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้องอาจสามารถใช้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริบทได้

## การค้นหาและการเลือกเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการค้นหาและเลือกเรคคอร์ด

### *การค้นหาและการเลือกเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา*

1. ในวินโดว์การค้นหา ให้ค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการด้วยวิธีการใดๆ หรือวิธีทั้งหมดต่อไปนี้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและวิธีการที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าคุณสมบัติการค้นหา:
   - ในวินโดว์การค้นหา ในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ให้เลือกรายการที่กำหนดล่วงหน้าเพื่อจำกัดให้ค้นหาเฉพาะเรคคอร์ดในรายการนั้น แล้วคลิก ดำเนินการ
   - ใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนเพื่อฟิลเตอร์รายการ

     **หมายเหตุ:** ในแต่ละครั้งที่คุณใช้ฟิลเตอร์กับรายการเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา เฉพาะเรคคอร์ดที่อยู่ในรายการในปัจจุบันเท่านั้นที่จะถูกค้นหา ดังนั้น หากคุณใช้ฟิลเตอร์ที่สองกับรายการที่คุณฟิลเตอร์แล้ว เฉพาะเรคคอร์ดที่แสดงโดยฟิลเตอร์แรกเท่านั้นที่จะถูกค้นหาเมื่อคุณใช้ฟิลเตอร์ที่สอง หากคุณต้องการล้างฟิลเตอร์ทั้งหมด ให้คลิกปุ่ม ล้าง เมื่อคุณคลิก ล้าง ฟิลเตอร์ทั้งหมดที่คุณใช้กับรายการที่คุณเลือกแต่แรกจะถูกลบออกจากรายการ และฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนจะถูกรีเซ็ตให้เป็นว่างเปล่า จากนั้นคุณจึงจะสามารถใช้ฟิลเตอร์ใหม่กับรายการได้ เท่าที่จำเป็น
   - หากเปิดใช้งานการค้นหาเป้าหมาย ให้คลิก ลิงค์ขั้นสูง เพื่อดำเนินการค้นหาขั้นสูง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว (ในหน้า 76) และ การดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว (ในหน้า 79)

- คลิกที่ไอคอนการนาวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ

**หมายเหตุ:** สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท คุณยังสามารถคลิก ใหม่ เพื่อจัดทำเรคคอร์ดใหม่ เรคคอร์ดใหม่จะถูกเพิ่มลงในรายการ

2 เลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการ ดังนี้:

- หากวินโดว์การค้นหาเป็นวินโดว์แบบการเชื่อมโยงหนึ่งรายการ คลิก เลือก สำหรับเรคคอร์ดที่คุณต้องการ
- หากวินโดว์การค้นหาเป็นวินโดว์แบบการเชื่อมโยงหลายรายการ คลิก เลือก สำหรับแต่ละเรคคอร์ดที่คุณต้องการ
  เรคคอร์ดจะถูกย้ายจากรายการเรคคอร์ดที่ใช้ได้ไปยังรายการเรคคอร์ดที่เลือก เมื่อคุณเลือกเรคคอร์ดที่ต้องการทั้งหมดแล้ว คลิก ตกลง

**หมายเหตุ:** ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถคลิก ล้างค่าปัจจุบัน เพื่อลบข้อมูลที่เลือกไว้แล้วและปล่อยฟิลด์ว่างไว้ได้ อย่างไรก็ตาม ปุ่ม ล้างค่าปัจจุบัน ไม่สามารถใช้ได้ หากการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทเปิดอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงแบบสมาร์ท โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ (ในหน้า 88)

## เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ

*การเชื่อมโยงแบบสมาร์ท* ใน Oracle CRM On Demand คือการค้นหาแบบอัตโนมัติที่จะช่วยให้คุณเชื่อมโยงเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่ต่างกัน เช่น บริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย กิจกรรม เป็นต้น เข้าด้วยกันได้ง่ายขึ้น ฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทนี้มีการควบคุมจากช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการแก้ปัญหาอัตโนมัติ ในโครงร่างการค้นหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดการโครงร่างการค้นหา

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

ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณต้องการเชื่อมโยงบริษัทเข้ากับงาน คุณสามารถพิมพ์ชื่อบริษัทลงในฟิลด์ชื่อของบริษัทในเพจรายละเอียดงาน เมื่อคุณพยายามที่จะบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ Oracle CRM On Demand จะค้นหาบริษัทที่ตรงกัน หาก Oracle CRM On Demand พบบริษัทที่ตรงกันพอดี ระบบก็จะใช้บริษัทนั้น หาก Oracle CRM On Demand ไม่พบบริษัทที่ตรงกันหรือพบบริษัทที่ใกล้เคียงกันหลายรายการ วินโดว์การค้นหาจะเปิดขึ้นมา คุณจะสามารถดำเนินการค้นหาเพิ่มเติมแล้วเลือกบริษัทที่เหมาะสมได้ในวินโดว์การค้นหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้วินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา (ในหน้า 84)

หากไม่ได้เปิดใช้การเชื่อมโยงแบบสมาร์ท หรือคุณไม่ทราบชื่อเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ คุณต้องคลิกไอคอนการค้นหาที่อยู่ถัดจากฟิลด์เพื่อเปิดวินโดว์การค้นหา ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่

**หมายเหตุ:** การเชื่อมโยงแบบสมาร์ทจะใช้งานได้หากวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบรายการเดียวใช้งานได้ หากวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการใช้งานได้ การเชื่อมโยงแบบสมาร์ทจะไม่สามารถใช้ได้

## การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ช่วยให้คุณจำกัดการค้นหาของคุณเฉพาะสมุดบันทึกผู้ใช้หรือเฉพาะสมุดบันทึกที่กำหนด ในบริบทของเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก สมุดบันทึกที่กำหนดจะเรียกเป็นสมุดบันทึก

### เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกแสดงอยู่ที่ใด

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกแสดงอยู่ใน:

- ส่วนการค้นหาในแถบการดำเนินการ
- วินโดว์การค้นหา
- ส่วนค้นหาใน อยู่ในการค้นหาขั้นสูง
- เพจรายการ
- แท็บการวิเคราะห์

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะแสดงก็ต่อเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขสองประการดังนี้:

- เปิดใช้ตัวเลือก แสดงเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ
- ประเภทเรคคอร์ดนั้นสนับสนุนสมุดบันทึก

  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนสมุดบันทึก โปรดดูที่ การจัดการสมุดบันทึก

## คุณสามารถจำกัดการค้นหาของคุณด้วยเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกช่วยให้คุณจำกัดการค้นหาของคุณไว้ที่ผู้ใช้หรือสมุดบันทึกที่ระบุเฉพาะได้ ดังนั้นเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะแสดงลำดับชั้นของผู้ใช้และลำดับชั้นของสมุดบันทึก โดยมี ทั้งหมด อยู่ที่ด้านบนสุดของลำดับชั้น พนักงานส่วนใหญ่จะเห็นเฉพาะลำดับชั้นของผู้ใช้เท่านั้น เนื่องจากคุณสมบัติสมุดบันทึกที่กำหนดเองไม่ได้เปิดใช้งานไว้ตามค่าดีฟอลต์

สำหรับรายงานและแผงควบคุม ลำดับชั้นของสมุดบันทึกจะแสดงก็ต่อเมื่อได้เลือกการแสดงข้อมูลทั้งหมดในการตั้งค่าประเภทเรื่องในประวัติของโปรไฟล์บริษัท

## ระดับในลำดับชั้นสมุดบันทึก

เมื่อคุณใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกเพื่อจำกัดการค้นหาเรคคอร์ดหรือเพื่อจำกัดข้อมูลในรายงาน คุณสามารถดู ขยาย และยุบบางระดับของลำดับชั้นสมุดบันทึกที่กำหนดเองในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกได้ดังต่อไปนี้:

- ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะแสดงสมุดบันทึก (หรือสมุดบันทึกหลายเล่ม) ที่มีระดับสูงที่สุดที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้ในลำดับชั้น และคุณสามารถขยายและยุบระดับดังกล่าวของลำดับชั้นนั้นได้ รวมถึงแต่ละระดับที่อยู่ต่ำกว่าลงไป ระดับของลำดับชั้นที่อยู่สูงกว่าระดับที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้จะไม่ถูกแสดง
- หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย แสดงลำดับชั้นสมุดบันทึกหลักในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ในโปรไฟล์บริษัท สิ่งต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
  - สมุดบันทึก (หรือสมุดบันทึกหลายเล่ม) ที่มีระดับสูงสุดที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้จะถูกแสดง คุณสามารถขยายและยุบระดับดังกล่าวของลำดับชั้นนั้นได้ รวมถึงแต่ละระดับที่อยู่ต่ำกว่าลงไป
  - ที่แต่ละระดับของลำดับชั้นที่อยู่สูงกว่าระดับที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้ สมุดบันทึกหลักของสมุดบันทึกย่อยที่อยู่ต่ำกว่าลงไปจะถูกแสดง หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดได้ สำหรับประเภทเรคคอร์ดสมุดบันทึกในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณจะสามารถขยายและยุบทุกระดับของลำดับชั้นที่ถูกแสดงได้ มิฉะนั้น คุณจะสามารถขยายและยุบได้เพียงระดับของลำดับชั้นที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้เท่านั้น รวมถึงระดับที่อยู่ต่ำกว่าลงไป

    ชื่อของสมุดบันทึกที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้จะถูกแสดงเป็นสีข้อความดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ชื่อของสมุดบันทึกใดๆ ที่แสดงแต่คุณไม่มีสิทธิ์เข้าใช้จะถูกแสดงเป็นสีแดง

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกเพื่อเลือกสมุดบันทึกสำหรับเหตุผลอื่นๆ นอกเหนือจากการจำกัดการค้นหาหรือการจำกัดข้อมูลในรายงาน สมุดบันทึกที่กำหนดเองทั้งหมด รวมถึงสมุดบันทึกที่คุณไม่มีสิทธิ์เข้าใช้ จะถูกแสดงในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก และชื่อของสมุดบันทึกทั้งหมดจะถูกแสดงเป็นสีข้อความดีฟอลต์ ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในการเลือกสมุดบันทึกเพื่อระบุให้กับเรคคอร์ด สมุดบันทึกทั้งหมดจะถูกแสดงในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

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

## สมุดบันทึกดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

การตั้งค่าในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณจะกำหนดว่า ตามค่าดีฟอลต์ สมุดบันทึกเล่มใดที่คุณจะเห็นในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก โปรดดูที่คำอธิบายของฟิลด์ต่อไปนี้ใน การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728):

- สมุดบันทึกดีฟอลต์
- สมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับการวิเคราะห์
- คงค่าสมุดบันทึกดีฟอลต์

### ข้อควรพิจารณาเมื่อคุณเลือกสมุดบันทึกในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

เมื่อเลือกสมุดบันทึกในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:

- เมื่อคุณเลือกสมุดบันทึกที่มีสมุดบันทึกย่อย ระบบจะเลือกสมุดบันทึกหลักและสมุดบันทึกย่อยทั้งหมดของสมุดบันทึกหลักนั้น

  **คำเตือน:** เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด ให้รวมสมุดบันทึกย่อยเฉพาะเมื่อจำเป็นจริงๆ เท่านั้น
- ผู้ใช้แต่ละรายมีชุดสมุดบันทึกค่าดีฟอลต์ หากคุณเลือกทั้งหมด สมุดบันทึกทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับคุณและผู้ใต้บังคับบัญชาของคุณ (ถ้ามี) จะถูกเลือก
- ภายในลำดับชั้นผู้ใช้ คุณสามารถเลือกผู้ใช้ที่มอบหมายการเข้าใช้ของเขาให้กับคุณหรือผู้ใช้ในหน่วยงาน
- หลังจากคุณเลือกสมุดบันทึกหรือผู้ใช้ และคลิก ตกลง ชื่อสมุดบันทึกหรือชื่อผู้ใช้จะแสดงในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก เครื่องหมาย + แสดงว่ารายการย่อยในลำดับชั้นจะถูกเลือกด้วย
- คุณสามารถใช้ช่องทำเครื่องหมาย รวมรายการย่อย เพื่อควบคุมว่าจะรวมสมุดบันทึกย่อยหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในลำดับชั้นนั้นๆ ด้วยหรือไม่

**หมายเหตุ:** สมุดบันทึกที่จัดทำโดยอัตโนมัติเมื่อจัดทำเรคคอร์ดคู่ค้าที่ใช้งาน จะปรากฏในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกสำหรับประเภทเรคคอร์ดคู่ค้าเท่านั้น

## การค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้การค้นหาคำหลักขั้นสูง

นอกเหนือจากการค้นหาเรคคอร์ดในส่วนค้นหาของแถบการดำเนินการแล้ว หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าส่วนการค้นหาคำหลักขั้นสูงในแถบการดำเนินการหรือในส่วนหัวร่วม คุณสามารถใช้การค้นหาคำหลักขั้นสูงเพื่อระบุตำแหน่งของเรคคอร์ดได้ด้วย โดยคุณสามารถใช้การค้นหาคำหลักขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- บริษัท
- การนัดหมาย
- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย
- งาน

เมื่อคุณป้อนสตริงค้นหา คุณสมบัติการค้นหาคำหลักขั้นสูงจะพยายามค้นหาสตริงนั้นในฟิลด์หลักหลายฟิลด์ของเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมองเห็นได้ และสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหา ตัวอย่างเช่น หากคุณค้นหาบริษัท การค้นหาคำหลักขั้นสูงจะค้นหาฟิลด์ชื่อบริษัท ที่ตั้ง และเมืองที่เรียกเก็บเพื่อระบุตำแหน่งของบริษัทที่ต้องการ ตัวอย่างเช่น สมมติว่าคุณมีเรคคอร์ดบริษัทสามรายการ รายการแรกตั้งค่าฟิลด์ที่ตั้งเป็น San Francisco รายการที่สองและที่สามตั้งค่าฟิลด์ที่ตั้งเป็น San Mateo หากคุณป้อน San เป็นสตริงค้นหา การค้นหาคำหลักขั้นสูงจะแสดงเรคคอร์ดบริษัททั้งสาม อย่างไรก็ตาม หากคุณค้นหา San Mateo การค้นหาจะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดบริษัทที่สองและที่สาม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาคำหลักขั้นสูง โปรดดูที่ เกี่ยวกับการค้นหาคำหลักขั้นสูง

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือกตัวเลือก ตั้งค่าการค้นหาคำหลักขั้นสูงด้วยฟิลด์ผลการค้นหาที่เลือก สำหรับโครงร่างการค้นหาที่ได้รับการระบุให้กับบทบาทของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด จะทำให้การค้นหาขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดประเภทนั้นแสดงชุดของฟิลด์ผลการค้นหาที่กำหนดไว้ในโครงร่างการค้นหา มิฉะนั้นแล้ว ฟิลด์หลักของประเภทเรคคอร์ดจะได้รับการแสดงในระหว่างการค้นหาขั้นสูง ตัวอย่างเช่น หากผู้ดูแลระบบตั้งค่าเฉพาะฟิลด์ชื่อ นามสกุล และบริษัทไว้ในวิซาร์ดโครงร่างการค้นหาสำหรับผู้ติดต่อ จะทำให้การค้นหาแสดงเฉพาะฟิลด์เหล่านี้เท่านั้นในเพจผลการค้นหาเมื่อคุณค้นหาผู้ติดต่อ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินขั้นตอนต่อไปนี้ให้เสร็จสิ้น ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ตั้งค่าส่วน การค้นหาคำหลักขั้นสูง ในแถบการดำเนินการ
- ตั้งค่าส่วน การค้นหาคำหลักขั้นสูง ในส่วนหัวร่วม หากคุณใช้อินเตอร์เฟซสไตล์โมเดิร์น

#### *ในการใช้การค้นหาคำหลักขั้นสูงเพื่อค้นหาเรคคอร์ด*

1. นาวิเกตไปที่ส่วน การค้นหาคำหลักขั้นสูง ในแถบการดำเนินการหรือส่วนหัวร่วม ดังนี้:
   - หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าส่วน การค้นหาคำหลักขั้นสูง ไว้ในแถบการดำเนินการ ให้ไปที่ส่วนนั้นในแถบการดำเนินการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ (ในหน้า 38)

- หากคุณใช้อินเตอร์เฟซผู้ใช้สไตล์โมเดิร์น และผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าการค้นหาคำหลักขั้นสูงในไอคอนค้นหาในส่วนหัวร่วม ให้คลิกไอคอนค้นหาและนาวิเกตไปที่ส่วน การค้นหาคำหลักขั้นสูง

2 ในส่วน การค้นหาคำหลักขั้นสูง ให้เลือกประเภทเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** การค้นหาคำหลักขั้นสูงสนับสนุนเฉพาะเรคคอร์ดประเภท บริษัท การนัดหมาย ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และงานเท่านั้น ประเภทเรคคอร์ดที่แสดงตามค่าดีฟอลต์ในส่วน การค้นหาคำหลักขั้นสูง ได้รับการกำหนดตามฟิลด์ ประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ใช้

**คำแนะนำ:** ในการดูฟิลด์ที่คุณสมบัติการค้นหาคำหลักขั้นสูงจะค้นหาตามประเภทเรคคอร์ด ให้เลือกประเภทเรคคอร์ด แล้วเลื่อนเคอร์เซอร์เมาส์ไปที่ไอคอนคำแนะนำเครื่องมือด้านข้างฟิลด์ค้นหา

3 ป้อนสตริงที่คุณต้องการค้นหาในฟิลด์ค้นหา

4 คลิก ดำเนินการ หรือ การค้นหาขั้นสูง

**คำแนะนำ:** หากข้อความที่ปรากฏแจ้งว่าคำขอค้นหาของคุณหมดเวลา คุณสามารถใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อปรับปรุงเกณฑ์การค้นหาของคุณต่อไป สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 76) คุณสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาและรายการในเว็บไซต์การฝึกอบรมและบริการ หากต้องการเข้าใช้เว็บไซต์การฝึกอบรมและบริการ โปรดคลิกที่ลิงค์ร่วมการฝึกอบรมและบริการที่ด้านบนของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand แล้วคลิกที่ลิงค์ในเรคคอร์ดที่คุณต้องการ

- หากคุณคลิก ดำเนินการ คุณจะสามารถคลิกที่ลิงค์สำหรับเรคคอร์ดที่คุณต้องการเปิดเพจรายละเอียดได้
- หากคุณคลิก การค้นหาขั้นสูง เพจการค้นหาขั้นสูงจะเปิดขึ้นพร้อมประเภทเรคคอร์ดที่คุณเลือกไว้ในขั้นตอนที่ 2 โดยจะมีการเลือกประเภทเรคคอร์ดไว้ล่วงหน้าในเพจการค้นหาขั้นสูง

  จากนั้น คุณสามารถป้อนพารามิเตอร์และเกณฑ์การค้นหาให้ครบถ้วนได้ในเพจการค้นหาขั้นสูง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่ การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 76)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับการค้นหาคำหลักขั้นสูง (ในหน้า 91)
- การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)
- เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย (ในหน้า 63)
- เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก (ในหน้า 72)
- การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ (ในหน้า 74)
- การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 76)

## เกี่ยวกับการค้นหาคำหลักขั้นสูง

นอกเหนือจากการค้นหาเป้าหมายและการค้นหาคำหลักแล้ว Oracle CRM On Demand ยังสนับสนุนการค้นหาคำหลักขั้นสูง การค้นหาคำหลักขั้นสูงสามารถค้นหาเรคคอร์ดที่มีสตริงที่คล้ายคลึงกับสตริงค้นหาที่ป้อน นอกเหนือไปจากการค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกันทั้งหมด การค้นหานี้สามารถจับคู่สตริงค้นหาที่ตรงกันทั้งหมดที่คุณป้อน ไม่ว่าลำดับของสตริงนั้นจะเป็นอย่างไรหรือมีการคั่นสตริงด้วยเว้นวรรคหรือเครื่องหมายวรรคตอน โดยสามารถจับคู่เรคคอร์ดตามรากภาษาของคำ และสามารถจับคู่กับคำที่สะกดคล้ายๆ กันได้

โดยทั่วไปแล้ว การค้นหาเป้าหมายจะให้ผลที่ดีกว่าการค้นหาคำหลักขั้นสูง หากคุณทราบสตริงที่แน่นอนสำหรับสิ่งที่คุณต้องการค้นหา ให้ใช้การค้นหาเป้าหมายที่ใช้ได้ในส่วนการค้นหาหรือการค้นหาขั้นสูงใน UI แทนที่จะใช้ส่วนการค้นหาคำหลักขั้นสูง หากคุณไม่แน่ใจว่าสตริงที่แน่นอนคืออะไร และหากคุณต้องการค้นหาเรคคอร์ดที่คล้ายกัน ให้ใช้การค้นหาคำหลักขั้นสูง

การค้นหาคำหลักขั้นสูงมีฟิลด์การค้นหาหนึ่งที่ใช้เพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดที่เลือกที่มีฟิลด์ที่สนับสนุน ตามที่แสดงในตารางต่อไปนี้

| ประเภทเรคคอร์ด | ฟิลด์ที่อยู่ในการค้นหาคำหลักขั้นสูง |
|---|---|
| บริษัท | ■ ชื่อบริษัท<br>■ ที่ตั้ง<br>■ เมืองที่เรียกเก็บ |
| การนัดหมาย | ■ หัวเรื่อง |
| ผู้ติดต่อ | ■ ชื่อของผู้ติดต่อ<br>■ นามสกุลของผู้ติดต่อ<br>■ อีเมล์<br>■ เมืองผู้ติดต่อ |
| โอกาสทางการขาย | ■ ชื่อโอกาสทางการขาย |
| งาน | ■ หัวเรื่อง |

คำแนะนำเครื่องมือในส่วนการค้นหาคำหลักขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดแต่ละประเภทจะแสดงฟิลด์ที่สนับสนุนสำหรับเรคคอร์ดประเภทนั้น ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อน *Sunnyvale* เมื่อค้นหาบริษัท การค้นหาคำหลักขั้นสูงจะค้นหา Sunnyvale ในฟิลด์ชื่อบริษัท ที่ตั้ง และเมืองที่เรียกเก็บ สำหรับบริษัททั้งหมดที่คุณเข้าใช้ได้
การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีสตริงค้นหาที่คุณป้อนในฟิลด์ค้นหาที่สนับสนุน

## ลักษณะของการค้นหาคำหลักขั้นสูง

หัวข้อนี้จะอธิบายลักษณะของการค้นหาคำหลักขั้นสูง

- การค้นหาจะดำเนินการจับคู่คำต่อไปนี้:
  - รายการที่มีคำตรงกันทั้งหมด

    การค้นหาเรคคอร์ดที่มีสตริงค้นหาที่ตรงกันทั้งหมด กล่าวคือ มีการสะกดคำเหมือนกับสตริงที่ป้อนในการค้นหา
  - รายการที่ตรงกันแบบสะสม

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

    ค้นหาเรคคอร์ดที่มีค่าที่มีรากภาษาเดียวกันกับสตริงการสืบค้น ตัวอย่างเช่น การค้นหา Manufacturer จะแสดงเรคคอร์ดที่มีคำว่า Manufacturing หรือ Manufactured นอกเหนือไปจากคำว่า Manufacturer (สนับสนุนรายการที่ตรงกันแบบระบุต้นกำเนิดในภาษาอังกฤษเท่านั้น)
  - รายการที่ตรงกันแบบคลุมเครือ

    ค้นหาเรคคอร์ดที่มีคำที่สะกดคล้ายกับคำในสตริงค้นหา ตัวอย่างเช่น การค้นหา *Oracle* ที่สะกดผิดเป็น *Orcale* จะแสดงผลการค้นหาเป็นเรคคอร์ดที่มีคำว่า *Oracle* (สนับสนุนรายการที่ตรงกันแบบคลุมเครือในภาษาอังกฤษเท่านั้น)
- การค้นหาเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน (ตัวอย่างเช่น การค้นหาคำว่า *Bella* จะแสดงผลคำว่า *Bella* หรือ *bella)*
- การค้นหาจะละเว้นรายการต่อไปนี้:
  - เครื่องหมายกำกับเสียง ตัวอย่างเช่น การค้นหาคำว่า *Velka* จะแสดงผลคำว่า *Veľká*

- เครื่องหมายวรรคตอน ซึ่งรวมถึงเครื่องหมายต่อไปนี้:
  - เครื่องหมาย ( ' )
  - วงเล็บเหลี่ยม ([ ])
  - วงเล็บสามเหลี่ยม (< >)
  - วงเล็บปีกกา ({ })
  - วงเล็บ [( )]
  - โคลอน (:)
  - คอมมา (, ¸ )
  - เครื่องหมายขีด ( – — —)
  - เครื่องหมายจุดสามจุด ( … … . . .)
  - อัศเจรีย์ (!)
  - เครื่องหมายจุด (.)
  - ยัติภังค์ ( - )
  - เครื่องหมายคำถาม (?)
  - เครื่องหมายคำพูด ( ‘ ’ “ ” ' " ")
  - เซมิโคลอน (;)
  - สแลช ( / /)
- Noise Word

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

- การค้นหาคำหลักขั้นสูงจำเป็นต้องใช้ดัชนีการค้นหาพิเศษ ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand จะถูกทำให้ตรงกับดัชนีการค้นหาในภายหลัง ดังนั้น คุณอาจไม่พบเรคคอร์ดหนึ่งที่เพิ่งถูกเพิ่มหรือแก้ไขจนกว่าจะหลังจากช่วงเวลานั้น
- เนื่องจากการค้นหาคำหลักขั้นสูงเป็นการค้นหาที่ซับซ้อน ประสิทธิภาพในการค้นหาจึงอาจแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับเกณฑ์การค้นหาและคุณภาพของข้อมูล ขอแนะนำให้คุณค้นหาด้วยเกณฑ์การค้นหาที่ละเอียดยิ่งขึ้น หรือใช้การค้นหาขั้นสูงในกรณีที่คุณทราบสตริงหรือฟิลด์ที่แน่นอนที่คุณต้องการค้นหา

## สนับสนุนการค้นหาแบบพิมพ์ล่วงหน้า

การค้นหาคำหลักขั้นสูงสนับสนุนการค้นหาแบบพิมพ์ล่วงหน้า การค้นหาแบบพิมพ์ล่วงหน้าจะค้นหาเรคคอร์ดในรายการล่าสุด ซึ่งมีสตริงค้นหาในฟิลด์ที่สนับสนุนสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ระบุที่คุณกำลังค้นหา การค้นหาแบบพิมพ์ล่วงหน้าเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน และละเว้นเครื่องหมายกำกับเสียง โดยรายการที่ตรงกันสามารถอยู่ที่ตอนต้นของค่าฟิลด์ หรือสตริงย่อยของค่าฟิลด์ หรือที่ส่วนท้ายของค่าฟิลด์ก็ได้

รายการล่าสุดที่ได้รับการสนับสนุนจะรวมอยู่ในรายการต่อไปนี้:

- *ประเภทเรคคอร์ด* ที่ดูล่าสุดของฉัน
- *ประเภทเรคคอร์ด* ที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- *ประเภทเรคคอร์ด* ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

เมื่อคุณป้อนสตริงค้นหา การค้นหาแบบพิมพ์ล่วงหน้าจะเปิดวินโดว์รายการล่าสุดขนาดเล็กซึ่งอยู่ใกล้กับส่วนการค้นหาคำหลักขั้นสูง
วินโดว์นี้จะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีสตริงที่ตรงกับอักขระในสตริงค้นหาที่ป้อน โดยแสดงสูงสุด 10 เรคคอร์ด การค้นหาแบบพิมพ์ล่วงหน้าจะจับคู่อักขระหนึ่งตัวต่อครั้งในรูปแบบตัวอักษรหนา
ในขณะที่คุณป้อนสตริงค้นหา รายการที่แสดงในวินโดว์จะแสดงชื่อของเรคคอร์ดที่และชื่อฟิลด์ที่สนับสนุนในวงเล็บ [( )] หลังจากชื่อเรคคอร์ด ชื่อของเรคคอร์ดรับค่ามาจากฟิลด์ที่แสดงในตารางต่อไปนี้

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

หากสตริงค้นหาตรงกับค่าในฟิลด์ที่สนับสนุน ค่าที่ตรงกันจะเป็นตัวหนา ตัวอย่างเช่น หากค่าอยู่ในฟิลด์ที่ตั้งของเรคคอร์ดบริษัท วินโดว์จะแสดงชื่อบริษัท (**ที่ตั้ง**, เมืองที่เรียกเก็บ) ตัวอย่างเช่น
คุณอาจจัดทำสามบริษัทโดยมีการตั้งค่าที่แสดงในตารางต่อไปนี้

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

หากคุณค้นหา *Sunnyvale* สำหรับบริษัท วินโดว์รายการล่าสุดจะแสดงรายการต่อไปนี้เมื่อคุณป้อน *S*:

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

เมื่อคุณป้อน *Sunnyv* วินโดว์รายการล่าสุดจะแสดงรายการต่อไปนี้:

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

การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดบริษัทในรายการบริษัทที่ดูล่าสุด บริษัทที่จัดทำล่าสุด และบริษัทที่แก้ไขล่าสุด ที่มี Sunnyvale อยู่ในฟิลด์ชื่อบริษัท ที่ตั้ง หรือเมืองที่เรียกเก็บ หากคลิกที่เรคคอร์ดใดๆ ที่แสดงขึ้นในวินโดว์รายการล่าสุด จะเป็นการเปิดเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดนั้น

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้การค้นหาคำหลักขั้นสูง (ในหน้า 90)
- การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)
- เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย (ในหน้า 63)
- เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก (ในหน้า 72)
- การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ (ในหน้า 74)
- การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 76)

## การคัดลอกเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดใหม่ได้โดยคัดลอกเรคคอร์ดที่มีอยู่ เมื่อคุณคัดลอกเรคคอร์ด ค่าของบางฟิลด์ในเรคคอร์ดจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่
ผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณจะกำหนดว่าค่าจากฟิลด์ใดบ้างที่จะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ อย่างไรก็ตาม ลิงค์ใดๆ ระหว่างเรคคอร์ดที่คุณคัดลอกกับเรคคอร์ดอื่นๆ จะไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่

เมื่อคุณคัดลอกเรคคอร์ด คุณสามารถเปลี่ยนแปลงค่าที่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ และเพิ่มค่าในฟิลด์ที่ไม่ได้ถูกคัดลอกมาจากเรคคอร์ดเดิม

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการคัดลอกเรคคอร์ด

***ในการคัดลอกเรคคอร์ด***

1 ค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการคัดลอก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายการของประเภทเรคคอร์ด ให้คลิกลิงค์ชื่อของเรคคอร์ดที่คุณต้องการคัดลอก

**คำแนะนำ:** ตัวเลือก คัดลอก จะมีให้ใช้ในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท หากมีตัวเลือกนี้ ให้เลือกตัวเลือก คัดลอก ในเพจรายการแล้วข้ามไปยังขั้นตอนที่ 4

3 ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้คลิก คัดลอก

4 ในเพจแก้ไข ให้ป้อนรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดใหม่

คุณสามารถแก้ไขค่าที่คัดลอกมาจากเรคคอร์ดเดิม และป้อนค่าในฟิลด์ที่ว่างอยู่

5 บันทึกเรคคอร์ดใหม่

## การแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด

หากมีการใช้งานฟังก์ชันแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด คุณจะสามารถแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดได้จากลิงค์เรคคอร์ดในตำแหน่งต่างๆ ใน Oracle CRM On Demand รวมถึง:

- โฮมเพจของฉัน
- โฮมเพจของเรคคอร์ด
- เพจรายการเรคคอร์ด
- เพจรายละเอียดเรคคอร์ด (รวมถึงรายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง)
- แถบการดำเนินการ

วินโดว์ดูผลก่อนจะเปิดขึ้น เมื่อคุณวางตัวชี้ของคุณบนลิงค์ของเรคคอร์ด หรือเมื่อคุณคลิกไอคอนดูผลก่อนซึ่งปรากฏขึ้น เมื่อวางตัวชี้บนลิงค์ของเรคคอร์ด
วินโดว์ดูผลก่อนจะแสดงส่วนแรกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าดูผลเรคคอร์ดก่อนของคุณ

การตั้งค่าดูผลเรคคอร์ดก่อนสามารถระบุได้ที่ระดับบริษัท และโดยผู้ใช้แต่ละราย การตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณจะแทนที่การตั้งค่าบริษัท

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน โปรดดูที่ การตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน (ในหน้า 737) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อนที่ระดับบริษัท โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าดีฟอลต์ร่วม

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

***ในการดูผลเรคคอร์ดก่อน***

- วางตัวชี้ของคุณบนลิงค์เรคคอร์ด
  - หากตั้งค่าตัวเลือกดูผลเรคคอร์ดก่อนของคุณให้เป็น เลื่อนเคอร์เซอร์ไปที่ลิงค์ วินโดว์ดูผลก่อนจะเปิดขึ้นโดยอัตโนมัติ
  - หากตั้งค่าตัวเลือกดูผลเรคคอร์ดก่อนของคุณให้เป็น คลิกไอคอนดูผลก่อน ไอคอนจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณวางตัวชี้บนลิงค์ คลิกที่ไอคอนเพื่อเปิดวินโดว์ดูผลก่อน

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถใช้ฟังก์ชันการแก้ไขอินไลน์หรือศูนย์ข้อความได้ขณะเปิดวินโดว์ดูผลก่อน

***ในการปิดวินโดว์ดูผลเรคคอร์ดก่อน***

- คลิกที่ไอคอน X บนวินโดว์ดูผลก่อน หรือคลิกเพจด้านหลังวินโดว์ดูผลก่อน

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

## เกี่ยวกับการล็อคเรคคอร์ด

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถตั้งค่ากระบวนการให้จำกัดการดำเนินการที่คุณสามารถกระทำกับเรคคอร์ด ขณะที่ฟิลด์ของเรคคอร์ดมีค่าใดค่าหนึ่ง การจำกัดการดำเนินการบางอย่างของผู้ใช้ด้วยวิธีนี้เรียกว่า *การล็อคเรคคอร์ด* เมื่อกระบวนการล็อคเรคคอร์ดไว้ Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณดำเนินการใดๆ ที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยกระบวนการ และคุณยังอาจเห็นข้อความแสดงข้อผิดพลาดหากคุณพยายามดำเนินการที่ไม่ได้รับอนุญาต

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่ากระบวนการล็อคเรคคอร์ดให้บริษัทของคุณ กระบวนการดังกล่าวสามารถจำกัดการดำเนินการของผู้ใช้ดังนี้:

- **การดำเนินการระดับเรคคอร์ด** กระบวนการล็อคเรคคอร์ดทำให้คุณไม่สามารถดำเนินการต่อไปนี้กับเรคคอร์ดที่ถูกล็อค:
  - การอัปเดตเรคคอร์ด
  - การลบเรคคอร์ด
  - การนำเรคคอร์ดออกจากความสัมพันธ์กับเรคคอร์ดอื่น หากการนำเรคคอร์ดออกจากความสัมพันธ์มีผลให้เรคคอร์ดถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand อย่างไรก็ตาม หากการนำเรคคอร์ดออกจากความสัมพันธ์ไม่มีผลให้เรคคอร์ดถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถนำเรคคอร์ดออกจากความสัมพันธ์ได้ แม้ว่าคุณจะไม่สามารถลบเรคคอร์ดออกได้ก็ตาม

    ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจตั้งค่ากระบวนการสำหรับประเภทเรคคอร์ดการแก้ปัญหา กระบวนการดังกล่าวอาจทำให้คุณไม่สามารถลบการแก้ปัญหาที่มีสถานะอนุมัติแล้ว หรืออัปเดตการแก้ปัญหาที่มีสถานะเลิกใช้ และอื่นๆ
- **การดำเนินการระดับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง** กระบวนการล็อคเรคคอร์ดสามารถทำให้คุณไม่สามารถดำเนินการต่อไปนี้กับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องที่ระบุ ขณะที่เรคคอร์ดหลักถูกล็อค:
  - การจัดทำเรคคอร์ดใหม่ของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องจากเรคคอร์ดหลัก
  - การอัปเดตเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเรคคอร์ดย่อยของเรคคอร์ดหลัก ในกรณีนี้ คุณไม่สามารถอัปเดตเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องจากตำแหน่งใดๆ ใน Oracle CRM On Demand ขณะที่เรคคอร์ดหลักถูกล็อค
  - การเพิ่มเรคคอร์ดที่มีอยู่ของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องไปยังเรคคอร์ดหลัก

  ตัวอย่างเช่น คุณอาจไม่สามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดผู้ติดต่อกับงานได้ เมื่อสถานะของงานถูกตั้งค่าเป็นเสร็จสมบูรณ์
- **การดำเนินการระดับฟิลด์** กระบวนการล็อคเรคคอร์ดทำให้คุณไม่สามารถอัปเดตบางฟิลด์ขณะที่ฟิลด์ของเรคคอร์ดมีค่าใดค่าหนึ่ง ซึ่งทำให้เรคคอร์ดถูกล็อคบางส่วน

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

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่ากระบวนการให้ล็อคเรคคอร์ด โปรดดูที่ การจัดการกระบวนการ

### เกี่ยวกับการแก้ไขกระบวนการล็อคเรคคอร์ด

ผู้ใช้บางรายจะได้รับสิทธิ์แก้ไขการจัดการกระบวนการเพื่อให้สามารถอัปเดตเรคคอร์ดที่ถูกล็อคได้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณใช้งานสิทธิ์แก้ไขการจัดการกระบวนการ กระบวนการล็อคเรคคอร์ดจะไม่ขัดขวางคุณในการดำเนินการกับเรคคอร์ดที่ถูกล็อค นอกจากนี้ คุณจะไม่เห็นข้อความเตือนหรือข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่บ่งบอกว่าเรคคอร์ดถูกล็อคอยู่

## การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

โดยทั่วไปแล้ว คุณสามารถอัปเดตข้อมูลในเรคคอร์ดบริษัทได้หากคุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ดนั้น หรือเป็นผู้จัดการของเจ้าของเรคคอร์ดนั้น หรือเจ้าของให้สิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ดกับคุณ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายขอบเขตการเข้าใช้เรคคอร์ดของคุณได้

นอกจากนี้ ในการเปลี่ยนสถานะของเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา หรือในการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา ด้วย

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

คุณสามารถอัปเดตเรคคอร์ดด้วยวิธีการต่อไปนี้:

- โดยแก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ในเพจรายการและเพจรายละเอียด

  ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถใช้งานหรือยกเลิกการใช้งานการแก้ไขแบบอินไลน์ในโปรไฟล์บริษัทได้ ค่าดีฟอลต์ของการแก้ไขแบบอินไลน์คือ ใช้งาน

  **คำแนะนำ:** ในเพจรายการส่วนใหญ่ คุณสามารถเปิดเพจรายละเอียดเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการโดยไม่ต้องนาวิเกตออกจากเพจรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ (ในหน้า 117) และ การใช้กรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ (ในหน้า 118)

  **หมายเหตุ:** เมื่อคุณแก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ คุณอาจจะได้รับพรอมต์เพื่อนาวิเกตไปที่เพจแก้ไขเพื่อแก้ไขให้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งกรณีนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีฟิลด์ที่จำเป็นที่คุณต้องแก้ไขต่อไปอีก หรือหากกระบวนการทางธุรกิจแนบกับฟิลด์ที่คุณเคยแก้ไขแบบอินไลน์

- โดยการอัปเดตเรคคอร์ดในเพจแก้ไข

  คุณสามารถเข้าถึงเพจแก้ไขได้โดยคลิกลิงค์ แก้ไข ของเรคคอร์ดในเพจรายการ หรือคลิกปุ่ม แก้ไข ของเรคคอร์ดในเพจรายละเอียด

- โดยการอิมปอร์ตเรคคอร์ด:

  - ใช้โปรแกรมช่วยนำเข้าข้อมูลอิมปอร์ตข้อมูลเรคคอร์ดจากไฟล์ comma-separated value (CSV) ภายนอก หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ อิมปอร์ตส่วนบุคคล
  - การใช้ยูทิลิตี้ไคลเอนต์ Oracle Data Loader On Demand
  - การใช้บริการทางเว็บเพื่อทำให้เรคคอร์ดตรงกันกับแอปพลิเคชันอื่นๆ

  ประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถอิมปอร์ตได้จะขึ้นอยู่กับสิทธิที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการอิมปอร์ตเรคคอร์ดจากไฟล์ CSV ภายนอกและที่มาภายนอกอื่นๆ โปรดดูที่ เครื่องมืออิมปอร์ตและเอ็กซ์ปอร์ต

คุณยังสามารถแก้ไขฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักได้ (หากใช้งานการแก้ไขแบบอินไลน์) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง โปรดดูที่ การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก (ในหน้า 104)

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถใช้การแก้ไขแบบอินไลน์ในขณะที่เปิดวินโดว์ดูผลก่อนหรือในขณะใช้ศูนย์ข้อความ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตฟิลด์แบบอินไลน์ในเพจรายการ ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ในการทำการอัปเดตฟิลด์แบบอินไลน์ คุณต้องเปิดใช้งานการแก้ไขแบบอินไลน์

*ในการอัปเดตฟิลด์แบบอินไลน์*

1 ในเพจรายการเรคคอร์ดทั้งหมด หรือเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนตัวชี้ไปที่ฟิลด์ที่คุณต้องการอัปเดต

ไอคอนแก้ไขจะปรากฏที่ด้านขวาของฟิลด์ ไอคอนอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทฟิลด์ ในเพจรายละเอียด หากฟิลด์นั้นเป็นแบบอ่านอย่างเดียว เมื่อคุณชี้เมาส์ไปที่ฟิลด์นั้นจะไม่มีการแสดงข้อมูล และเมื่อคุณคลิกที่ฟิลด์นั้นก็จะไม่มีอะไรเกิดขึ้น ในเพจรายการทั้งหมด หากคุณหยุดตัวชี้ไว้บนฟิลด์ชั่วขณะ จะมีการแสดงข้อมูลของฟิลด์นั้น นอกจากนั้น เครื่องมือแก้ไขอินไลน์แบบอ่านอย่างเดียว จะปรากฏขึ้นเมื่อคุณคลิกที่ฟิลด์อ่านอย่างเดียว

2 คลิกไอคอนแก้ไข หรือคลิกที่ฟิลด์เพื่อใช้งานโหมดแก้ไขของการแก้ไขอินไลน์

สำหรับบางฟิลด์ การคลิกที่ฟิลด์จะแตกต่างจากการคลิกที่ไอคอนแก้ไข ตัวอย่างเช่น หากคุณคลิกที่ฟิลด์โทรศัพท์ ฟิลด์จะแสดงเครื่องมือแก้ไขข้อความและอนุญาตให้คุณป้อนหมายเลขโทรศัพท์ได้โดยตรง หากคุณคลิกไอคอนแก้ไข จะปรากฏเครื่องมือแก้ไขโทรศัพท์ขึ้นและอนุญาตให้ผู้ใช้ระบุประเทศ รหัสพื้นที่ หมายเลขโทรศัพท์และหมายเลขต่อแยกกันได้

3 อัปเดตค่าของฟิลด์

4 คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวหรือกด Enter เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง

ในการยกเลิกการเปลี่ยนแปลง ให้คลิกที่ไอคอน X สีแดง หรือกดปุ่ม Esc

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ดในเพจแก้ไข

*ในการอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ดในเพจแก้ไข*

1 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คลิกลิงค์แก้ไขของเรคคอร์ด หรือคลิกปุ่มแก้ไขในเพจรายละเอียดในแถบชื่อ

2 ในเพจแก้ไขเรคคอร์ด อัปเดตข้อมูลที่จำเป็น

3 บันทึกเรคคอร์ด:

- ในการบันทึกเรคคอร์ดนี้ จากนั้นเปิดเพจรายละเอียดเรคคอร์ด (เมื่อคุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับเรคคอร์ดนี้ได้) ให้คลิก บันทึก
- ในการบันทึกเรคคอร์ดนี้ จากนั้นเปิดเพจแก้ไข (เมื่อคุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดอื่นได้) ให้คลิก บันทึกและสร้าง

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

## การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดหนึ่งเข้ากับเรคคอร์ดอื่นได้ การเชื่อมโยงเรคคอร์ดจะทำให้คุณเข้าใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้จากเรคคอร์ดที่คุณดู ตัวอย่างเช่น คุณสามารถดูมุมมองที่ครบถ้วนของข้อมูลลูกค้าได้โดยการเชื่อมโยงผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมเข้ากับเรคคอร์ดบริษัท

การเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันเพื่อให้คุณและคนอื่นๆ สามารถเข้าใช้เรคคอร์ดที่มีข้อมูลสมบูรณ์ได้โดยตรง

คุณใช้วินโดว์การค้นหาในการค้นหาและเลือกเรคคอร์ดที่มีอยู่ที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ วินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นอาจป๊อปปูเลทด้วยเรคคอร์ดเมื่อวินโดว์เปิดขึ้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวินโดว์การค้นหาและวิธีใช้วินโดว์ดังกล่าว โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา (ในหน้า 84) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีที่การเชื่อมโยงแบบสมาร์ทสามารถช่วยคุณในการค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดอื่นได้ โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ (ในหน้า 88)

## เชื่อมโยงเรคคอร์ดใหม่กับเรคคอร์ดที่มีอยู่

จากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้อย่างน้อยหนึ่งรายการ โดยขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่:

- เชื่อมโยงเรคคอร์ดที่มีอยู่กับเรคคอร์ดหลัก
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่ที่เชื่อมโยงโดยอัตโนมัติกับเรคคอร์ดหลัก

เรคคอร์ดใหม่จะถูกเพิ่มอัตโนมัติลงในฐานข้อมูลในขณะที่ลิงค์ไปยังเรคคอร์ดที่เลือก ตัวอย่างเช่น กิจกรรมที่คุณจัดทำจากเพจรายละเอียดลีดจะถูกลิงค์ไปยังลีด และแสดงในเพจกิจกรรม

**หมายเหตุ:** คุณยังสามารถแก้ไขฟิลด์บางฟิลด์จากเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลักหากมีการใช้งานการแก้ไขอินไลน์
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก โปรดดูที่ การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก (ในหน้า 104)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงเรคคอร์ดอย่างน้อยหนึ่งเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือกในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

### *ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่มีไปยังเรคคอร์ดที่เลือกไว้*

1. เลือกเรคคอร์ดหลัก

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสมและคลิก เพิ่ม

   ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณกำลังเชื่อมโยงว่าเป็นวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการหรือเพจรายการที่เปิดขึ้น

3. ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
   - ในวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการ ให้คลิก เลือก สำหรับแต่ละเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก จากนั้นคลิก ตกลง
   - ในเพจรายการ คลิกไอคอนการค้นหาที่อยู่ถัดจากฟิลด์เพื่อเปิดวินโดว์การค้นหา จากนั้นคลิก เลือก สำหรับเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการจัดทำเรคคอร์ดใหม่และเชื่อมโยงเรคคอร์ดนั้นกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก

**หมายเหตุ:** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ คุณอาจไม่สามารถจัดทำเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงใหม่จากเรคคอร์ดที่คุณเลือก

### *ในการสร้างเรคคอร์ดใหม่และลิงค์ไปยังเรคคอร์ดที่เลือกไว้*

1. เลือกเรคคอร์ดหลัก

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสมและคลิก ใหม่

   **หมายเหตุ:** ในบางกรณี จะไม่มีปุ่ม ใหม่ ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คุณต้องคลิก เพิ่ม แล้วคลิก ใหม่ ในวินโดว์การค้นหาเพื่อเปิดฟอร์มที่คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดใหม่แทน

3. ในเพจแก้ไข ให้จัดทำเรคคอร์ดใหม่และบันทึก โดยการคลิก บันทึก หรือ บันทึกและดำเนินการต่อ:
   - หากคุณคลิก บันทึก จากนั้น Oracle CRM On Demand จะบันทึกเรคคอร์ดใหม่และนาวิเกตไปยังเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก
   - หากคุณคลิก บันทึกและดำเนินการต่อ จากนั้น Oracle CRM On Demand จะบันทึกเรคคอร์ดใหม่และนาวิเกตไปที่เพจรายละเอียดของเรคคอร์ดย่อย เพื่อให้คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเพิ่มเติม ตัวอย่างเช่น หมายเหตุและเอกสารแนบ เข้ากับเรคคอร์ดย่อยได้

     **หมายเหตุ:** การนาวิเกตนี้ใช้กับเรคคอร์ดย่อยที่สามารถมีประเภทเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงอื่นๆ ผ่านทางส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ตัวอย่างเช่น หมายเหตุและเอกสารแนบไม่มีปุ่ม บันทึกและดำเนินการต่อ

   ไม่ว่าจะเป็นกรณีใดก็ตาม Oracle CRM On Demand จะเชื่อมโยงเรคคอร์ดใหม่เข้ากับเรคคอร์ดหลักโดยอัตโนมัติ

ในแถวเรคคอร์ดที่คุณต้องการเอาออกหรือลบ ให้คลิกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้จากเมนูระดับเรคคอร์ด:

*ในการเอาเรคคอร์ดของลิงค์ออกหรือลบ*

1 เลือกเรคคอร์ดหลัก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสม

3 ในแถวเรคคอร์ดที่คุณต้องการเอาออกหรือลบ ให้คลิกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้จากเมนูระดับเรคคอร์ด:

- **เอาออก** ตัวเลือกนี้จะยกเลิกการเชื่อมโยงเรคคอร์ดโดยไม่มีการลบเรคคอร์ดใดๆ
- **ลบ** ตัวเลือกนี้จะลบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง เรคคอร์ดที่ลบจะถูกย้ายไปยังเพจรายการที่ลบและถูกลบออกจากฐานข้อมูลอย่างถาวรหลังจาก 30 วัน

**หมายเหตุ:** เมื่อวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการใช้ได้ คุณสามารถเอาเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงออกโดยการคลิก เอาออก สำหรับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงแต่ละรายการในวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการ

## ตัวอย่างประเภทเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ

ตารางต่อไปนี้แสดงตัวอย่างเรคคอร์ดบางประเภทที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดอื่นๆ ใน Oracle CRM On Demand ได้ ในคอลัมน์ ข้อมูล จะแสดงคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการเชื่อมโยงประเภทเรคคอร์ดจากเพจรายละเอียด ของเรคคอร์ดหลัก

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

| ประเภทเรคคอร์ด | ข้อมูล |
|---|---|
| บริษัท | **ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนบริษัทจะใช้ได้ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดผู้ติดต่อ คุณอาจต้องเพิ่มลงในโครงร่างของคุณ:**<br><br>ในการเชื่อมโยงบริษัทที่มีอยู่และติดตามบทบาทที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ให้คลิก เพิ่ม ในเพจเพิ่มบริษัท ให้เลือกบทบาทของผู้ติดต่อรายนี้ แล้วคลิก บันทึก หากไม่มีบริษัทที่คุณต้องการเพิ่ม คุณสามารถเพิ่มได้โดยการคลิกที่ ใหม่ ในวินโดว์ ค้นหา สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์บริษัท (ในหน้า 253)<br><br>หากบริษัทมีมากกว่าหนึ่งบทบาท ให้คลิก แก้ไขบทบาท ในแถวที่ต้องการ แล้วเลือกบทบาท และบันทึกเรคคอร์ด |
| คู่ค้าของบริษัท | **ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนคู่ค้าของบริษัทจะปรากฏในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัท คุณอาจต้องเพิ่มลงในโครงร่างของคุณ:**<br><br>ในการเชื่อมโยงบริษัทและติดตามในฐานะคู่ค้าสำหรับเรคคอร์ดนี้ ให้คลิก เพิ่ม แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์มแก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 247) |
| ความสัมพันธ์ของบริษัท | โปรดดูที่ การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท (ในหน้า 243) |
| ทีมของบริษัท | โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125) |
| แคมเปญ | **จากเรคคอร์ดผู้ติดต่อเท่านั้น:**<br><br>ในการเชื่อมโยงแคมเปญ ให้คลิก เพิ่ม แล้วเลือกแคมเปญ และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์แคมเปญ (ในหน้า 211) |

| ประเภทเรคคอร์ด | ข้อมูล |
|---|---|
| คู่แข่ง | **ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนคู่แข่งจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัทและโอกาสทางการขาย:**<br><br>ในการเชื่อมโยงบริษัทและติดตามในฐานะคู่แข่งสำหรับเรคคอร์ดนี้ ให้คลิก เพิ่ม แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 247) |
| ผู้ติดต่อ | **ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนผู้ติดต่อจะใช้ได้กับเรคคอร์ดกิจกรรม (งานและการนัดหมาย) คุณอาจต้องเพิ่มลงในโครงร่างของคุณ:**<br><br>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อหลัก ให้คลิก แก้ไข และเชื่อมโยงผู้ติดต่อ ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อเพิ่มเติมกับกิจกรรม ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ติดต่อ และคลิก เพิ่ม แล้วเชื่อมโยงเรคคอร์ดผู้ติดต่อ<br><br>**ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนผู้ติดต่อจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัท:**<br><br>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด<br><br>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่มีอยู่ ให้คลิก เพิ่ม ในเพจรายชื่อผู้ติดต่อ ให้เลือกผู้ติดต่อและคลิก บันทึก หากไม่มีผู้ติดต่อที่คุณต้องการเพิ่ม คุณสามารถเพิ่มได้โดยการคลิก ใหม่ ในวินโดว์ ค้นหา สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 274)<br><br>**ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนผู้ติดต่อจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย:**<br><br>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่มีอยู่กับเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ให้คลิก เพิ่ม ในฟอร์ม รายชื่อผู้ติดต่อ ให้เลือกผู้ติดต่อ แล้วกำหนดบทบาทการซื้อ ของผู้ติดต่อ แล้วคลิก บันทึก หากไม่มีผู้ติดต่อที่คุณต้องการเพิ่ม คุณสามารถเพิ่มได้โดยการคลิก สร้าง ในวินโดว์ ค้นหา สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 274)<br><br>คุณต้องเลือกบทบาทการซื้อ เพื่อระบุความรับผิดชอบของผู้ติดต่อภายในบริษัท และแรงจูงใจของผู้ติดต่อที่มีต่อการตัดสินใจซื้อ บทบาทการซื้อเป็นส่วนที่สำคัญในการวิเคราะห์บทบาทหลักและการเข้าใจถึงสภาพทางการเมืองในการซื้อ<br><br>**หมายเหตุ:** คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อคนเดียวกับโอกาสทางการขายมากกว่าหนึ่งรายการหรือจะเชื่อมโยงผู้ติดต่อมากกว่าหนึ่งคนกับโอกาสทางการขายรายการเดียวก็ได้ |
| ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ | โปรดดูที่ การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ (ในหน้า 267) |
| ทีมของผู้ติดต่อ | **จากเรคคอร์ดผู้ติดต่อเท่านั้น:**<br><br>ในการแสดงเรคคอร์ดผู้ติดต่อแก่พนักงานคนอื่นๆ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้ ในวินโดว์เพิ่มผู้ใช้ในทีมผู้ติดต่อ ให้เลือกชื่อผู้ใช้และสิทธิ์เข้าใช้งานของผู้ใช้ในเรคคอร์ดนั้น (ในฟิลด์การเข้าใช้ของผู้ติดต่อ) แล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125) |

| ประเภทเรคคอร์ด | ข้อมูล |
|---|---|
| ลีด | **ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนลีดจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดแคมเปญ:**<br>ในการเชื่อมโยงลีดใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไขลีด และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์ลีด (ในหน้า 228) |
| หมายเหตุ | **ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน**<br>**ส่วนหมายเหตุจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนคุณสมบัติหมายเหตุ:**<br>ในการเชื่อมโยงหมายเหตุใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมลที่จำเป็นในฟอร์ม หมายเหตุของเรคคอร์ด และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132) |
| กิจกรรมที่เปิด | **ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนกิจกรรมที่เปิดจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท:**<br>ในการเชื่อมโยงการนัดหมายหรืองานใหม่ ให้คลิก การนัดหมายใหม่หรืองานใหม่ ในแถบชื่อ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 201)<br>คุณสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมมากกว่าหนึ่งรายการกับเรคคอร์ดที่เลือกไว้ได้ หากกิจกรรมมีเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง กิจกรรมดังกล่าวจะปรากฏอยู่ในรายการ กิจกรรม และปฏิทิน<br>ผู้ใช้ที่สามารถดูเรคคอร์ดที่เลือกไว้ได้จะสามารถดูกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดนั้นได้ด้วย รวมทั้งกิจกรรมที่บุคคลอื่นเป็นเจ้าของหรือมอบหมายให้กับบุคคลอื่น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานกับรายการกิจกรรม โปรดดูที่ การทำงานกับรายการกิจกรรม (ในหน้า 175)<br>**หมายเหตุ:** การนัดหมายและงานที่เปิดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดสามารถแสดงแยกกันได้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนัดหมายที่เปิด รวมถึงในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่เปิด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและโครงร่างเพจรายละเอียดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณมอบหมายให้กับบทบาทของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด นอกจากนี้ ในประเภทเรคคอร์ดบางประเภท ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมจะแสดงทั้งกิจกรรมที่เปิดและที่เสร็จสมบูรณ์ด้วย |
| โอกาสทางการขาย | ในการเชื่อมโยงโอกาสทางการขายใหม่ ให้คลิก สร้าง แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไขโอกาสทางการขาย และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์โอกาสทางการขาย (ในหน้า 296)<br>**หมายเหตุ:** ในการเชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับลีด ให้แปลงค่าลีดที่เกี่ยวข้องกับแคมเปญเป็นโอกาสทางการขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 223) |
| คู่ค้าของโอกาสทางการขาย | **ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน**<br>**ส่วนคู่ค้าของโอกาสทางการขายจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย:**<br>ในการเชื่อมโยงบริษัทและติดตามในฐานะคู่ค้าสำหรับเรคคอร์ดนี้ ให้คลิก เพิ่ม แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์มแก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย" ในหน้า 284) |
| การแนะนำ | โปรดดูที่ การเพิ่มการแนะนำ (ในหน้า 269) |

| ประเภทเรคคอร์ด | ข้อมูล |
|---|---|
| ทางแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้อง | **ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนทางแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา:**<br><br>ในการเพิ่มทางแก้ปัญหา ให้คลิก เพิ่มทางแก้ปัญหา แล้วเลือกทางแก้ปัญหาที่มีอยู่ในวินโดว์การค้นหา<br>คุณสามารถเพิ่มทางแก้ปัญหาได้ตามต้องการ คุณอาจต้องการเชื่อมโยงระหว่างทางแก้ปัญหา<br>หากทางแก้ปัญหาเหล่านั้นใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องร่วมกันหรือเกี่ยวข้องในหัวข้อที่สัมพันธ์กัน ในการสร้างทางแก้ปัญหาใหม่ ให้คลิก<br>ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็น และบันทึกเรคคอร์ด<br><br>**หมายเหตุ:** คุณสามารถตรวจดูคำขอบริการที่เชื่อมโยงกันจากเพจรายละเอียดทางแก้ปัญหาได้<br>แต่คุณต้องเชื่อมโยงคำขอเหล่านั้นเข้าด้วยกันจากเพจรายละเอียดคำขอบริการ |
| คำขอบริการ | **ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนคำขอการบริการจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัทและผู้ติดต่อ:**<br><br>ในการเชื่อมโยงคำขอบริการใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไขคำขอบริการ และบันทึกเรคคอร์ด<br>สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์คำขอบริการ (ในหน้า 370) |
| ทางแก้ปัญหา | **ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนทางแก้ปัญหาจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดคำขอการบริการ:**<br><br>ในการเชื่อมโยงทางแก้ปัญหา ให้คลิก เพิ่ม ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถคลิกลิงค์ ID<br>ทางแก้ปัญหาเพื่อเชื่อมโยงทางแก้ปัญหาที่มีอยู่หรือคลิก ใหม่ เพื่อสร้างทางแก้ปัญหาใหม่ สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่<br>ฟิลด์ทางแก้ปัญหา (ในหน้า 378)<br><br>**คำแนะนำ:** ก่อนจะสร้างทางแก้ปัญหาใหม่ ให้ตรวจสอบเพจรายการทางแก้ปัญหา<br>เพื่อดูว่าทางแก้ปัญหาไม่ได้มีสถานะรอให้ผู้จัดการเผยแพร่ วินโดว์ ค้นหา จะแสดงเฉพาะทางแก้ปัญหาที่มีเครื่องหมายเป็นเผยแพร่<br>โดยมีสถานะอนุมัติ |
| ทีม | **ส่วนทีมไม่ปรากฏอยู่ตามค่าดีฟอลต์ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดใด ๆ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน**<br>**แต่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มส่วนทีมไว้ในเรคคอร์ดบางประเภทได้:**<br><br>ในการแสดงเรคคอร์ดแก่พนักงานคนอื่นๆ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้ ในวินโดว์ เพิ่มผู้ใช้ในทีม ให้เลือกชื่อผู้ใช้<br><br>**หมายเหตุ:** หากเจ้าของเรคคอร์ดอยู่ในกลุ่ม (ที่กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท)<br>สมาชิกในกลุ่มจะปรากฏอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของทีม โดยอัตโนมัติ<br><br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125) |
| ผู้ใช้ | **ส่วนผู้ใช้ไม่ปรากฏอยู่ตามค่าดีฟอลต์ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดใด ๆ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน**<br>**แต่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มส่วนผู้ใช้ไว้ในเรคคอร์ดบางประเภทได้:**<br><br>ในการติดตามพนักงานอื่นๆ ที่มีส่วนร่วมในงาน ในส่วนผู้ใช้ของเพจรายละเอียดงาน ให้คลิก เพิ่ม ในวินโดว์การค้นหา<br>ให้เลือกผู้ใช้<br><br>**หมายเหตุ:** ไม่เหมือนกับคุณสมบัติทีม หากเจ้าของเรคคอร์ดอยู่ในกลุ่ม (ที่กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท)<br>สมาชิกในกลุ่มจะไม่ปรากฏอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ใช้ โดยอัตโนมัติ รายชื่อผู้ใช้จะไม่มีผลในการแสดงผลเรคคอร์ด<br>แต่จะใช้ในการติดตามเพียงอย่างเดียว |

## การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก

คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลักได้ดังนี้:

- โดยแก้ไขฟิลด์บนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก (ถ้าใช้งานการแก้ไขแบบอินไลน์)

  โดยส่วนใหญ่แล้ว คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักได้ อย่างไรก็ตาม
  คุณไม่สามารถแก้ไขประเภทฟิลด์ต่อไปนี้ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก:

  - ฟิลด์ที่ไม่แสดงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง
  - ฟิลด์ที่คำนวณ เช่น ชื่อเต็ม
  - ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวในเพจแก้ไขของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง

  นอกจากนี้ ในกรณีที่เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเรคคอร์ดเดียวกันสามารถปรากฏใต้เรคคอร์ดหลักหลายเรคคอร์ดได้ ฟิลด์ที่เป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์นั้นจะสามารถแก้ไขได้ อย่างไรก็ตาม
  ฟิลด์ที่เป็นของเรคคอร์ดที่เชื่องโยงนั้นไม่สามารถแก้ไขได้ ตัวอย่างเช่น ในรายการที่เกี่ยวข้องของทีมของบริษัทบนเรคคอร์ดบริษัท ฟิลด์บทบาทของทีมจะสามารถแก้ไขได้
  เนื่องจากฟิลด์เป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับสมาชิกในทีม อย่างไรก็ตาม ฟิลด์นามสกุลและชื่อจะไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากเป็นของเรคคอร์ดผู้ใช้ (ของสมาชิกในทีม)

- โดยการเปิดเพจแก้ไขสำหรับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักและการอัปเดตฟิลด์ในเพจนั้น

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก

***ในการอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก***

- ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก ให้เลื่อนลงไปยังส่วนที่เหมาะสม และแก้ไขฟิลด์ตามที่จำเป็น

  **หมายเหตุ:** ถ้าเรคคอร์ดที่คุณต้องการแก้ไขไม่ปรากฏขึ้นในเพจ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด เพื่อดูเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงทั้งหมดของประเภทนั้น แล้วแก้ไขฟิลด์เรคคอร์ดในเพจรายการ

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเปิดเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก

***ในการเปิดเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก***

1. ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก ให้เลื่อนลงไปยังส่วนที่เหมาะสม
2. คลิกลิงค์แก้ไขของเรคคอร์ด (ถ้ามีให้) หรือคลิกลิงค์ชื่อของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง

   **หมายเหตุ:** ถ้าเรคคอร์ดที่คุณต้องการแก้ไขไม่ปรากฏขึ้นในเพจ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด เพื่อดูเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงทั้งหมดของประเภทนั้น
3. เมื่อเพจแก้ไขหรือรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเปิดขึ้น ให้อัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

## เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย

เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยจะแสดงเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ คุณสามารถเข้าใช้เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยได้โดยคลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด
ในส่วนเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของแถบการดำเนินการ คุณสามารถเก็บเรคคอร์ดในรายการใช้บ่อยของคุณได้สูงสุด 100 เรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** หากคุณมีเรคคอร์ดในรายการใช้บ่อยครบ 100 รายการแล้ว และคุณเพิ่มเรคคอร์ดลงในรายการใช้บ่อยอีก
เรคคอร์ดที่เก็บอยู่ในรายการใช้บ่อยของคุณนานที่สุดจะถูกลบออกจากรายการใช้บ่อยของคุณเพื่อให้เพิ่มเรคคอร์ดใหม่ได้

จากเพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย คุณสามารถดำเนินการได้ตามที่แสดงในตารางต่อไปนี้

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| เปลี่ยนแปลงลำดับของเรคคอร์ด | ในแถบชื่อเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย ให้คลิกที่ปุ่มจัดการรายการใช้บ่อย ในเพจจัดการรายการใช้บ่อย ให้เปลี่ยนแปลงลำดับของเรคคอร์ดจนกว่าจะแสดงลำดับตามที่คุณต้องการ จากนั้นเรคคอร์ดจะปรากฏในลำดับใหม่ในแถบการดำเนินการและในเพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย |
| ลบเรคคอร์ดจากรายการใช้บ่อย | คลิกที่ลิงค์ ลบ ในแถวเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ |
| แสดงรายละเอียดของเรคคอร์ด | คลิกชื่อเรคคอร์ดที่จะแสดงเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดนั้น |
| ดูเพจแบบรายการ | คลิกที่ไอคอนการนาวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ |
| แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง | เลือกจำนวนเรคคอร์ดที่ต้องการดูพร้อมกันในจำนวนเรคคอร์ดที่แสดงในรายการดรอปดาวน์ที่ด้านล่างของเพจ |

## การทำงานกับรายการ

สำหรับประเภทเรคคอร์ดจำนวนมาก คุณสามารถจำกัดเรคคอร์ดที่ต้องการดูได้โดยการใช้รายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์จะแสดงชุดย่อยเรคคอร์ดที่ตรงตามเกณฑ์ที่ใช้จัดทำรายการ

Oracle CRM On Demand ให้รายการที่ฟิลเตอร์มาตรฐานสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ จัดการรายการส่วนกลาง ในบทบาทผู้ใช้ของตนจะสามารถจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ที่กำหนดเอง และทำให้ผู้ใช้รายอื่นสามารถใช้รายการเหล่านั้นได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดได้ว่ารายการใดบ้างที่บทบาทผู้ใช้ของคุณสามารถใช้ได้ คุณยังสามารถจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ที่กำหนดเองเพิ่มเติมเพื่อแสดงเรคคอร์ดที่คุณต้องการทำงานได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110) คุณสามารถเลือกชุดรายการที่แสดงอยู่ในโฮมเพจและในรายการสำหรับเลือกของรายการจากรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดที่คุณสามารถใช้ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด (ในหน้า 120)

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

ส่วนหัวคอลัมน์ในเพจรายการอาจจะยังคงแสดงอยู่ตลอดในมุมมองเมื่อคุณเลื่อนลงในเพจของเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของบริษัทของคุณและการตั้งค่าในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณเอง คุณสมบัตินี้สามารถเปิดหรือปิดได้ในระดับบริษัท แต่คุณสามารถทำการตั้งค่าในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเพื่อแทนที่การตั้งค่า หยุดส่วนหัวคอลัมน์ของรายการ ของบริษัทได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่า หยุดส่วนหัวคอลัมน์ของรายการ ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728)

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

### จะเกิดอะไรขึ้นหากเพจเรคคอร์ดมีมากกว่าหนึ่งเพจ

หากมีเรคคอร์ดในรายการมากกว่าที่แสดงในหนึ่งหน้า สิ่งต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- คุณสามารถคลิกที่ไอคอนการนาวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
- หากคุณคลิกที่ไอคอนเพื่อไปยังเพจสุดท้ายในรายการ เพจสุดท้ายจะแสดงเพจทั้งหมดของเรคคอร์ด และจำนวนเรคคอร์ดที่แสดงในเพจสุดท้ายในรายการจะถูกกำหนดโดยจำนวนเรคคอร์ดที่คุณเลือกแสดงในเพจรายการของคุณ

  ตัวอย่างเช่น สมมติว่ารายการมีเรคคอร์ดทั้งหมด 60 เรคคอร์ด และคุณเลือกที่จะแสดง 25 เรคคอร์ดในเพจรายการของคุณ หากคุณคลิกที่ไอคอนเพื่อไปยังเพจสุดท้ายในรายการ เพจจะแสดง 25 เรคคอร์ดสุดท้ายในรายการ

- หากคุณนาวิเกตรายการไปทีละเพจ เพจสุดท้ายในรายการจะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่เหลืออยู่ในรายการเท่านั้น

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

## งานที่คุณสามารถดำเนินการได้จากเพจรายการ

จากเพจรายการ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- เรียงลำดับเรคคอร์ด
- ตรวจสอบเรคคอร์ดหลายรายการพร้อมกันได้
- ค้นหาเรคคอร์ดเพื่อตรวจสอบ ลบ หรืออัปเดต
- อัปเดตฟิลด์ในเพจรายการแบบอินไลน์ หากมีการใช้งานฟังก์ชันการแก้ไขแบบอินไลน์
- เปิดเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด และอัปเดตรายละเอียดของเรคคอร์ดโดยไม่ต้องนาวิเกตออกจากเพจรายการ หากมีกรอบเรคคอร์ดอยู่ในเพจรายการ
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่
- เพิ่มรายการลงในส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการโดยการคลิกที่ไอคอน รายการที่ใช้บ่อย
- แก้ไขรายการภายในเพจรายการ หากไอคอน สลับบานหน้าต่างแก้ไขรายการ พร้อมใช้งาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ (ในหน้า 116)
- เปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ในรายการ ด้วยการลากส่วนหัวคอลัมน์ไปยังตำแหน่งใหม่และวางลง คุณสามารถเลือกที่จะบันทึกรายการหลังจากที่คุณเปลี่ยนแปลงลำดับของคอลัมน์ได้หากต้องการ

## เกี่ยวกับการเรียงลำดับคอลัมน์ใหม่ในเพจรายการ

คุณสามารถเรียงลำดับคอลัมน์ใหม่ในรายการได้โดยตรงภายในเพจรายการ เมื่อคุณเลื่อนเมาส์เหนือส่วนหัวคอลัมน์ ลูกศร 4 ทิศทางจะปรากฏขึ้นมา
และคุณจะสามารถลากคอลัมน์ไปยังตำแหน่งใหม่และวางลงได้เลย หากมีคอลัมน์มากกว่าที่จะสามารถแสดงได้บนเพจเบราเซอร์ของคุณ เมื่อคุณลากส่วนหัวคอลัมน์ไปที่ขอบของคอลัมน์ที่แสดงอยู่ เพจจะเลื่อนเพื่อแสดงคอลัมน์เพิ่มเติมโดยอัตโนมัติ ลำดับที่เปลี่ยนแปลงของคอลัมน์ยังจะมีการนำไปใช้อย่างต่อเนื่องเมื่อคุณทำการดำเนินการต่างๆ ที่เป็นการรีเฟรชเพจ เช่น การส่งเพจผ่านรายการ การเรียงลำดับรายการ การใช้การควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร และฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน และอื่นๆ
ลำดับที่เปลี่ยนแปลงยังจะมีการนำไปใช้ต่อไปอีกหากคุณเปิดเพจรายละเอียดเรคคอร์ดจากรายการและกลับไปที่รายการอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม หลังจากที่คุณออกจากรายการแล้ว ครั้งต่อไปที่คุณเปิดรายการขึ้นมา คอลัมน์จะปรากฏในลำดับเดิม เว้นแต่ว่าคุณได้บันทึกรายการเอาไว้หลังจากที่คุณได้เรียงลำดับคอลัมน์ใหม่แล้ว

## เกี่ยวกับการใช้ฟิลด์ที่กำหนดเองในการเรียงลำดับรายการ

เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่า ฟิลด์ที่กำหนดเองบางฟิลด์จะไม่สามารถใช้เรียงลำดับรายการได้ กฎทั่วไปที่ใช้มีดังนี้:

- คุณไม่สามารถใช้ประเภทฟิลด์ที่กำหนดเองต่อไปนี้ในการเรียงลำดับรายการประเภทเรคคอร์ดใดๆ รวมถึงประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองต่อไปนี้:
  - ฟิลด์ช่องทำเครื่องหมาย
  - ฟิลด์เว็บลิงค์
  - ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ

  อย่างไรก็ตาม สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ อาจมีฟิลด์ที่กำหนดเองประเภทอื่นที่คุณไม่สามารถใช้ในการเรียงลำดับรายการได้
- สำหรับประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ถึง 03 คุณจะใช้ประเภทฟิลด์ที่กำหนดเองในการเรียงลำดับรายการไม่ได้

## การดำเนินการที่คุณสามารถทำได้จากเรคคอร์ดที่แสดงรายการ

นอกจากนี้ คุณยังสามารถใช้เมนูระดับเรคคอร์ด (อยู่ข้างชื่อของแต่ละเรคคอร์ด) เพื่อดำเนินการต่างๆ กับเรคคอร์ดที่แสดงรายการไว้ รวมถึงการกระทำบางอย่างหรือทั้งหมดในต่อไปนี้

- เปิดเพจแก้ไขสำหรับเรคคอร์ด (โดยการเลือกที่ตัวเลือกแก้ไข) ซึ่งคุณสามารถแก้ไขฟิลด์ทั้งหมดบนเรคคอร์ดได้
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่โดยการคัดลอกเรคคอร์ดที่มีอยู่ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าค่าของฟิลด์ไหนจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่โดยอัตโนมัติ
- ลบเรคคอร์ด

คุณสามารถฟิลเตอร์รายการเพิ่มเติม หากมีเรคคอร์ดในเพจมากเกินไป สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการฟิลเตอร์รายการของคุณอย่างรวดเร็ว โปรดดูที่ การฟิลเตอร์รายการ (ในหน้า 115)

แต่ละรายการที่ฟิลเตอร์ใช้เฉพาะประเภทเรคคอร์ด เช่น โอกาสทางการขายหรือบริษัท พนักงานทุกคนสามารถจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์สำหรับการใช้งานของตนเองได้ แต่คุณจำเป็นต้องระบุบทบาทที่เหมาะสมในการจัดทำรายการสาธารณะที่จะปรากฏสำหรับพนักงานทุกคน

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

## เกี่ยวกับการจัดทำบุ๊คมาร์คสำหรับเพจรายการ

ในรายการส่วนใหญ่ เพจในรายการจะใช้ URL เดียวกันร่วมกัน ดังนั้น เมื่อคุณจัดทำบุ๊คมาร์คสำหรับเพจในรายการ บุ๊คมาร์คจะเปิดรายการในหน้าที่เปิดเมื่อคุณเข้าใช้รายการครั้งแรกเสมอ (โดยปกติคือเพจแรกในรายการ) ในทำนองเดียวกัน เมื่อคุณทำสำเนา URL จากฟิลด์ที่อยู่ในหน้าภายในรายการและวาง URL ในฟิลด์ที่อยู่เบราเซอร์ของคุณในภายหลัง รายการจะเปิดในเพจที่เปิดเมื่อคุณเข้าใช้รายการครั้งแรก

ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณเปิดรายการจากลิงค์รายการในโฮมเพจบริษัท รายการจะเปิดในเพจแรก หากคุณนาวิเกตไปยังเพจที่สามในรายการและจัดทำบุ๊คมาร์คสำหรับเพจนั้น จากนั้น บุ๊คมาร์คใหม่จะเปิดรายการในเพจแรก (นั่นคือ เพจที่เปิดเมื่อคุณเข้าใช้รายการครั้งแรก)

## ตัวเลือกการจัดการรายการ

ในเพจรายการของเรคคอร์ดส่วนใหญ่ จะมีปุ่มเมนูโดยมีตัวเลือกต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมด:

- **ลบแบทช์** ลบเรคคอร์ดทั้งหมดออกจากรายการ โปรดดูที่ การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)
- **ระบุสมุดบันทึกแบทช์** เพิ่มเรคคอร์ดในสมุดบันทึก หรือลบเรคคอร์ดออกจากสมุดบันทึก โปรดดูที่ การระบุเรคคอร์ดให้กับสมุดบันทึก
- **เอ็กซ์ปอร์ตรายการ** เอ็กซ์ปอร์ตรายการเพื่อบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ของคุณ โปรดดูที่ การเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดในรายการ (ในหน้า 122)
- **อัปเดตเป็นกลุ่ม** อัปเดตเรคคอร์ดจำนวนหนึ่งพร้อมกัน โปรดดูที่ การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด (ในหน้า 127)
- **การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม** จัดทำการติดต่อตามแผนสำหรับลูกค้าหนึ่งรายหรือมากกว่า โปรดดูที่ การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม (โปรดดูที่ "การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม" ในหน้า 185)
- **การจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่ม** จัดทำการนัดหมายสำหรับหนึ่งบริษัทหรือมากกว่า โปรดดูที่ การจัดทำการนัดหมายสำหรับหลายบริษัท (ในหน้า 252)
- **การนับจำนวนเรคคอร์ด**นับจำนวนเรคคอร์ดในรายการ โปรดดูที่ การนับจำนวนเรคคอร์ดในรายการ (โปรดดูที่ "การนับเรคคอร์ดในรายการ" ในหน้า 122)
- **แก้ไขรายการ** แก้ไขรายการที่ฟิลเตอร์ โปรดดูที่ การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110)

  **หมายเหตุ:** ในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ คุณยังสามารถแก้ไขรายการได้โดยไม่ต้องออกจากเพจรายการ และบันทึกรายการที่แก้ไขแล้วได้หากต้องการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขรายการภายในเพจรายการ โปรดดูที่ การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ (ในหน้า 116)
- **บันทึกรายการ** บันทึกรายการ เมื่อคุณคลิก บันทึกรายการ จะนำคุณไปยังเพจที่มีตัวเลือกบันทึก
- **แสดงฟิลเตอร์รายการ** แสดงข้อมูลหลักของรายการ โปรดดูที่ เพจดูรายการ (ในหน้า 120) คุณสามารถเข้าใช้เพจนี้ได้โดยคลิก ดู ในเพจจัดการรายการ
- **จัดทำรายการใหม่** จัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ใหม่ โปรดดูที่ การจัดการและแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)
- **จัดการรายการ** จัดการรายการของประเภทเรคคอร์ด โปรดดูที่ เพจจัดการรายการ (ในหน้า 119)
- **เรียกคืนแบทช์** เรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ถูกลบออก โปรดดูที่ การลบและการเรียกคืนเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม" ในหน้า 148)

## การเข้าใช้ตัวเลือกการจัดการรายการ

วิธีการนาวิเกตตัวเลือกการจัดการรายการจะแตกต่างกันไปตามประเภทเรคคอร์ดดังแสดงในตารางต่อไปนี้:

| ประเภทเรคคอร์ด | ขั้นตอน |
|---|---|
| ประเภทเรคคอร์ดหลัก (บนแท็บ) | 1 คลิกแท็บเรคคอร์ดที่ด้านบนของเพจ<br>2 ในส่วนรายการ คลิกรายการ<br>3 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ<br>คุณสามารถเข้าใช้เพจรายการใหม่ได้ดังนี้:<br>1 คลิกแท็บเรคคอร์ดที่ด้านบนของเพจ<br>2 ในแถบชื่อรายการ ให้คลิกปุ่มใหม่<br>**หมายเหตุ:** รายการการติดต่อเป็นรายการสำหรับเฉพาะประเภทกิจกรรม ดังนั้น ให้ใช้เพจรายการกิจกรรมเพื่อจัดทำรายการการติดต่อเพิ่มเติม รายการการติดต่อจะใช้ได้เฉพาะเมื่อบริษัทของคุณใช้ Call Center |
| กิจกรรม | 1 คลิกแท็บปฏิทิน<br>2 ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด<br>3 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ |
| อเลิต | 1 คลิกแท็บ โฮมเพจ<br>2 ที่ด้านล่างของส่วนอเลิตในโฮมเพจของฉัน ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด<br>3 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ<br>**หมายเหตุ:** หากไม่มีอเลิต ลิงค์แสดงรายการทั้งหมดจะไม่ปรากฏ |
| เอกสารแนบ | ใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทของคุณมีสิทธิ์จัดการเนื้อหา - จัดการเอกสารแนบและภาพของเพจรายละเอียด<br>1 ที่ด้านบนของเพจ ให้คลิกที่ลิงค์ การจัดการทั่วโลก<br>2 คลิกที่ลิงค์ การจัดการข้อมูล<br>3 ในเพจการจัดการข้อมูล คลิกที่ลิงค์ จัดการเอกสารแนบ<br>4 ในเพจจัดการเอกสารแนบ ให้คลิกปุ่มจัดทำรายการใหม่ |

| ประเภทเรคคอร์ด | ขั้นตอน |
|---|---|
| ผู้ใช้ | ใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการผู้ใช้<br>1 ที่ด้านบนของเพจ ให้คลิกที่ลิงค์ การจัดการทั่วโลก<br>2 คลิกที่ลิงค์การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้<br>3 คลิกที่ลิงค์ การจัดการผู้ใช้<br>4 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ |
| ชนิดผลิตภัณฑ์ | ใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการเนื้อหา<br>1 ที่ด้านบนของเพจ ให้คลิกที่ลิงค์ การจัดการทั่วโลก<br>2 คลิกที่ลิงค์ การจัดการข้อมูล<br>3 ในเพจการจัดการข้อมูล ให้คลิกที่ลิงค์ ชนิดผลิตภัณฑ์<br>4 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ |
| ผลิตภัณฑ์ | ใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการเนื้อหา<br>1 ที่ด้านบนของเพจ ให้คลิกที่ลิงค์ การจัดการทั่วโลก<br>2 คลิกที่ลิงค์ การจัดการข้อมูล<br>3 ในเพจการจัดการข้อมูล ให้คลิกที่ลิงค์ ผลิตภัณฑ์<br>4 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ |

## รายการที่ฟิลเตอร์มาตรฐาน

สำหรับคำอธิบายรายการที่ฟิลเตอร์มาตรฐาน โปรดดูที่หัวข้อการทำงานกับโฮมเพจ *ประเภทเรคคอร์ด* สำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ด เช่น:

- การทำงานกับโฮมเพจลีด (ในหน้า 217)
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัท (ในหน้า 235)
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อ (ในหน้า 257)
- การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย (ในหน้า 280)
- การทำงานกับโฮมเพจคำขอบริการ (ในหน้า 365)

### *ในการเปิดรายการ*

1 คลิกแท็บเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** สำหรับรายการกิจกรรม ให้คลิกแท็บปฏิทิน และคลิก แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนงานที่เปิดอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานกับรายการกิจกรรม โปรดดูที่ การทำงานกับรายการกิจกรรม (ในหน้า 175)

2 จากส่วนรายการ ในโฮมเพจเรคคอร์ด ให้เลือกรายการที่คุณต้องการทำงาน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ (ในหน้า 117)
- การใช้กรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ (ในหน้า 118)

## การจัดทำและแก้ไขรายการ

เมื่อคุณจัดทำหรือจำกัดรายการเรคคอร์ด บทบาทผู้ใช้ของคุณจะเป็นตัวกำหนดว่าฟิลด์ใดบ้างที่คุณสามารถค้นหาและฟิลด์ใดที่สามารถแสดงในรายการดังนี้:

- หากมีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ
  คุณจะสามารถค้นหาฟิลด์ค้นหาทั้งหมดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณทำให้สามารถใช้งานได้ในโครงร่างการค้นหาที่กำหนดให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น

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

- หากไม่มีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ได้ก็ต่อเมื่อฟิลด์ดังกล่าวตรงตามเกณฑ์ต่อไปนี้เท่านั้น:
  - ฟิลด์นั้นเป็นฟิลด์ค้นหาที่สามารถใช้งานได้ในโครงร่างการค้นหาที่กำหนดให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น
  - ฟิลด์จะแสดงในโครงร่างเพจรายละเอียดที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงร่างเพจไดนามิกสำหรับบทบาทของคุณ
    ฟิลด์ต้องแสดงในโครงร่างเพจแบบไดนามิกอย่างน้อยหนึ่งรายการ

  **หมายเหตุ:** *โครงร่างแบบไดนามิก* เป็นโครงร่างเพจที่แสดงชุดฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดที่เป็นประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน ขึ้นอยู่กับค่ารายการสำหรับเลือกที่คุณเลือกในบางฟิลด์ของเรคคอร์ด

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

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเปลี่ยนแปลงชุดฟิลด์ที่ใช้ได้ในโครงร่างการค้นหาสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณได้ทุกเมื่อ
หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณลบฟิลด์ที่คุณสามารถใช้ในการค้นหาได้ก่อนหน้านี้ออก ในครั้งต่อไปที่คุณแก้ไขรายการที่มีฟิลเตอร์ซึ่งมีฟิลด์นั้นอยู่
คุณจะไม่สามารถบันทึกรายการที่มีฟิลด์นั้นอยู่ในฟิลเตอร์ได้ หากคุณไม่ลบฟิลด์นั้นออกจากฟิลเตอร์ Oracle CRM On Demand
จะลบฟิลด์ดังกล่าวออกจากฟิลเตอร์โดยอัตโนมัติก่อนที่จะรันหรือบันทึกรายการ

### บทบาทผู้ใช้ของคุณจะเป็นตัวกำหนดฟิลด์ที่คุณสามารถแสดงในรายการเรคคอร์ด

บทบาทผู้ใช้ของคุณจะเป็นตัวกำหนดฟิลด์ที่คุณสามารถแสดงในรายการเรคคอร์ด ซึ่งแสดงผลตามการค้นหาดังนี้

- หากมีการเปิดใช้งานสิทธิ์ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถเลือกฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ดที่แสดงตามการค้นหา
- หากไม่มีการเปิดใช้งานฟิลด์ทั้งหมดในสิทธิ์การค้นหาและรายการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ
  คุณจะสามารถเลือกฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ดที่แสดงตามการค้นหาได้ก็ต่อเมื่อฟิลด์ดังกล่าวปรากฏในโครงร่างเพจรายละเอียดที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับบทบาทของคุณ ฟิลด์จะต้องปรากฏในโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดอย่างน้อยหนึ่งโครงร่าง

## เกี่ยวกับฟิลด์เรียงลำดับ

คุณสามารถระบุการเรียงลำดับขั้นต้นสำหรับเรคคอร์ดที่ส่งคืนในรายการได้ คุณสามารถเลือกฟิลด์เรียงลำดับได้ถึงสามฟิลด์ ตัวอย่างเช่น สำหรับรายการผู้ติดต่อ คุณอาจเลือกเรียงลำดับรายการด้วยนามสกุลก่อน แล้วตามด้วยชื่อ จากนั้นเรียงลำดับตามแผนก สำหรับแต่ละฟิลด์ของฟิลด์เรียงลำดับทั้งสาม คุณสามารถระบุได้ว่าจะให้เรียงลำดับเรคคอร์ดจากน้อยไปหามาก หรือจากมากไปหาน้อยได้

หลังจากที่คุณเลือกฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์แรก เฉพาะฟิลด์เรียงลำดับที่ได้รับการจัดเก็บไว้โดยตรงในเรคคอร์ดเดียวกันนั้นให้เป็นฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์แรกเท่านั้นจะพร้อมให้คุณเลือกเป็นฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์ที่สองและฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์ที่สามได้ ตัวอย่างเช่น เมื่อทำการค้นหาผู้ติดต่อ คุณอาจเลือกฟิลด์ชื่อในเรคคอร์ดผู้ติดต่อให้เป็นฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์แรก ในกรณีนี้ เฉพาะฟิลด์เรียงลำดับที่เหลือที่ได้รับการจัดเก็บไว้โดยตรงในเรคคอร์ดผู้ติดต่อเท่านั้นจะพร้อมให้คุณเลือกเป็นฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์ที่สองและฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์ที่สาม ฟิลด์ที่ได้รับการจัดเก็บไว้ในเรคคอร์ดอื่นๆ เช่น ฟิลด์บริษัท ซึ่งได้รับการจัดเก็บไว้ในเรคคอร์ดบริษัทจะไม่มีให้เลือก

**หมายเหตุ:** หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์จัดการรายการส่วนตัว คุณจะสามารถเข้าใช้และแก้ไขรายการส่วนตัวของผู้ใช้รายอื่นได้ โดยปกติ สิทธิ์จัดการรายการส่วนตัวจะมอบให้กับผู้ดูแลระบบเท่านั้น สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อควรพิจารณาที่ใช้เมื่อทำการแก้ไขรายการส่วนตัวของผู้ใช้รายอื่น โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแก้ไขรายการส่วนตัวที่จัดทำโดยผู้ใช้รายอื่น (ในหน้า 114)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการตั้งค่ารายการ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อคุณจัดทำรายการ คุณจำเป็นต้องป้อนฟิลด์และค่าสำหรับเกณฑ์ที่คุณตั้งค่า คุณอาจต้องการไปที่เพจแก้ไขของเรคคอร์ดและจดชื่อฟิลด์และค่าที่ตรงกับที่ใช้อยู่ใน Oracle CRM On Demand ก่อน มิฉะนั้นแล้ว รายการที่ฟิลเตอร์ของคุณอาจเลือกเรคคอร์ดไม่ถูกต้องได้ หรือคุณสามารถพิมพ์เพจรายละเอียดเรคคอร์ดเพื่อดูชื่อฟิลด์ที่ถูกต้องก็ได้ อย่างไรก็ตาม เอกสารที่พิมพ์ออกมาจะไม่ปรากฏค่าฟิลด์สำหรับรายการดรอปดาวน์

### *ในการตั้งค่ารายการ*

1 จัดทำรายการใหม่หรือไปยังเพจแก้ไขรายการสำหรับรายการที่มีอยู่แล้ว

ในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ จะมีปุ่ม เมนู ที่ประกอบด้วยตัวเลือกต่างๆ เพื่อจัดทำรายการใหม่หรือแก้ไขรายการที่มีอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าถึงตัวเลือกการจัดการ โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

**หมายเหตุ:** ในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ คุณยังสามารถแก้ไขรายการได้โดยไม่ต้องออกจากเพจรายการ และบันทึกรายการที่แก้ไขแล้วได้หากต้องการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขรายการภายในเพจรายการ โปรดดูที่ การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ (ในหน้า 116)

2 ในเพจรายการใหม่หรือเพจแก้ไขรายการ ในส่วนค้นหาใน ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้:

- ชุดเรคคอร์ด
- สมุดบันทึก

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

3 หากคุณเลือกตัวเลือกชุดเรคคอร์ด ให้เลือกรายการใดรายการหนึ่งต่อไปนี้จากรายการในฟิลด์ชุดเรคคอร์ด:

- **เรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถดูได้** ประกอบด้วยเรคคอร์ดที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้อย่างน้อยที่สุดคือการดู ดังที่ได้ระบุโดยลำดับชั้นการรายงานของคุณ ระดับการเข้าใช้ของบทบาทของคุณ และระดับการเข้าใช้ของรคคอร์ดที่ใช้ร่วมกัน
- **เรคคอร์ดทั้งหมดที่เป็นเจ้าของ**
- **เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันอยู่** ประกอบด้วยเรคคอร์ดในรายการที่ฟิลเตอร์เท่านั้น ซึ่งตรงกับหนึ่งในคุณสมบัติต่อไปนี้:
  - คุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
  - เรคคอร์ดที่เจ้าของให้คุณใช้ร่วมกันได้ผ่านทางคุณสมบัติของทีม
  - เรคคอร์ดที่ให้คุณใช้ร่วมกันผ่านทางคุณสมบัติการระบุกลุ่มสำหรับบริษัท กิจกรรม ผู้ติดต่อ ครัวเรือน โอกาสทางการขาย และพอร์ตโฟลิโอ
- **เรคคอร์ดทั้งหมดที่เป็นของฉันหรือผู้ใต้บังคับบัญชา**
- **เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่**

- **สมุดบันทึกดีฟอลต์ของฉัน** การตั้งค่าดีฟอลต์สำหรับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ดังที่ระบุโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท

4 หากคุณเลือกตัวเลือกสมุดบันทึก ให้เลือกสมุดบันทึก ผู้ใช้ หรือตัวแทนในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก (ในหน้า 88)

5 ในส่วน เลือกตัวพิมพ์เล็ก/ใหญ่มีผล ให้ทำเครื่องหมายเลือกที่ช่อง ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน หากจำเป็น

หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ จะทำให้ฟิลด์บางฟิลด์กลายเป็นการค้นหาที่ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ฟิลด์เหล่านี้จะแสดงเป็นข้อความสีน้ำเงินในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหา

6 ในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหา ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

a (ไม่จำเป็น) หากคุณกำลังแก้ไขฟิลเตอร์รายการที่มีอยู่ ซึ่งมีฟิลด์การค้นหาที่บทบาทผู้ใช้ของคุณไม่สามารถใช้งานได้ ให้ลบฟิลด์การค้นหาออกจากรายการ โดยคลิกไอคอน X ข้างแถวฟิลด์

หากฟิลด์ค้นหาในฟิลเตอร์รายการไม่สามารถใช้เป็นฟิลด์ค้นหาสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณได้ ฟิลด์ดังกล่าวจะเป็นสีเทา คุณไม่สามารถแก้ไขได้ โดยจะมีไอคอน X ปรากฏอยู่ข้างฟิลด์ คุณสามารถลบฟิลด์ที่จำกัดไว้นี้ออกจากฟิลเตอร์รายการได้ หากคุณรันหรือบันทึกรายการโดยไม่ลบฟิลด์ที่จำกัดไว้ออกจากฟิลเตอร์ Oracle CRM On Demand จะลบฟิลด์ที่จำกัดไว้ดังกล่าวออกจากฟิลเตอร์โดยอัตโนมัติ แล้วจึงรันหรือบันทึกรายการ

b เลือกฟิลด์จากรายการฟิลด์

ฟิลด์จะถูกป๊อปปูเลทล่วงหน้าด้วยฟิลด์ค้นหาเป้าหมายสำหรับประเภทเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดให้ฟิลด์การค้นหาสามารถใช้งานได้ในโครงร่างการค้นหา ซึ่งได้รับการระบุให้แก่บทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณจะไม่สามารถระบุเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการเรคคอร์ดของประเภทนั้นได้

ฟิลด์บางฟิลด์จะได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบระหว่างการค้นหาและในขณะเรียงลำดับรายการ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับเหล่านี้จะแสดงด้วยข้อความสีเขียวในรายการฟิลด์ค้นหา หากเกณฑ์การค้นหาของคุณรวมเอาฟิลด์ที่ยังไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการค้นหาไว้ด้วย การค้นหาของคุณอาจช้าลง

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ที่แสดงเป็นข้อความสีม่วงในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหาจะไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์อยู่เสมอ โดยไม่พิจารณาถึงการตั้งค่าที่ช่องทำเครื่องหมาย ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ฟิลด์เหล่านี้ไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการค้นหาที่รวดเร็ว

หากฟิลด์ที่อยู่ที่คุณต้องการไม่ปรากฏขึ้นในรายการดรอปดาวน์ ให้เลือกฟิลด์ที่สอดคล้องกันที่แสดงในตารางต่อไปนี้หรือใน เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ที่แสดงในตารางนี้อาจไม่สามารถใช้ได้กับทุกประเทศหรือโลแคล

| ในการฟิลเตอร์รายการของคุณในฟิลด์นี้ | เลือกฟิลด์นี้จากรายการดรอปดาวน์ |
|---|---|
| เลขที่ถนน<br>ที่อยู่ 1<br>Chome | เลขที่/ถนน |
| Ku | ที่อยู่ 2 |
| ชั้น<br>ดิสตริกต์ | ที่อยู่ 3 |
| Shi/Gun | เมือง |
| นิคม/ส่วน<br>รหัส CEDEX<br>ที่อยู่ 4<br>URB<br>เมือง | ตู้ไปรษณีย์/รหัสธนาคาร |

| ในการฟิลเตอร์รายการของคุณในฟิลด์นี้ | เลือกฟิลด์นี้จากรายการดรอปดาวน์ |
|---|---|
| รัฐ MEX<br>รัฐ BRA<br>เขต<br>ส่วนพื้นที่<br>เกาะ<br>จังหวัด<br>ภาค<br>เอมิเรต<br>แคว้น | จังหวัด |
| รหัสเกาะ<br>ตู้ไปรษณีย์<br>ตู้ไปรษณีย์ Codigo | รหัสไปรษณีย์ |

c ป้อนเงื่อนไข ค่าฟิลเตอร์ และเครื่องหมาย (AND, OR) ที่ระบุในฟิลเตอร์

หากคุณกำลังแก้ไขรายการ ฟิลด์นั้นจะถูกป๊อปปูเลทแล้วด้วยเกณฑ์ที่คุณสามารถแก้ไขเพิ่มเติมได้

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เงื่อนไขฟิลเตอร์ โปรดดูที่ เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ (ในหน้า 65)

**คำแนะนำ:** ในการจัดทำรายการของคำขอบริการที่ไม่มีเจ้าของ ให้เลือกฟิลด์ ID เจ้าของ เงื่อนไขของฟิลเตอร์ เท่ากับ และเว้นค่าว่างไว้ คุณสามารถจัดทำรายการที่เป็นนัลอื่นๆ โดยใช้วิธีการทั่วไปนี้ได้

**คำเตือน:** เมื่อป้อนค่าฟิลเตอร์ ให้คุณตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ปฏิบัติตามกฎที่ได้อธิบายไว้ใน เกี่ยวกับค่าฟิลเตอร์ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับค่าของฟิลเตอร์" ในหน้า 71) มิฉะนั้น รายการนั้นอาจไม่รวมเรคคอร์ดที่ถูกต้องไว้ด้วย

**ตัวอย่าง**

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

| ฟิลด์ | เงื่อนไข | ค่า | |
|---|---|---|---|
| รายได้ต่อปี | มากกว่า | 100000000 | AND |
| ประเทศ | เท่ากับ | แคนาดา | |

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

| ฟิลด์ | เงื่อนไข | ค่า | |
|---|---|---|---|
| รายได้ที่มีแนวโน้ม | มากกว่า | 100000 | AND |
| การจัดอันดับ | น้อยกว่า | C | |

7 ในส่วนแสดงคอลัมน์ ให้เลือกฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในผลการค้นหา โดยการย้ายฟิลด์จากรายการฟิลด์ที่มีอยู่ไปยังรายการฟิลด์ที่เลือก ใช้ลูกศรขึ้นและลงเพื่อเปลี่ยนลำดับของฟิลด์ที่เลือก

**คำแนะนำ:** หลังจากที่รายการเรคคอร์ดถูกส่งกลับมา คุณสามารถเปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ในรายการได้อย่างรวดเร็วโดยการลากส่วนหัวคอลัมน์ไปยังตำแหน่งใหม่และวางลง คุณสามารถเลือกที่จะบันทึกรายการหลังจากที่คุณเปลี่ยนแปลงลำดับของคอลัมน์ได้หากต้องการ

8 ในส่วนเรียงลำดับ ระบุฟิลด์เรียงลำดับเริ่มต้นหรือฟิลด์ที่คุณต้องการ และทำการเรียงลำดับ ดังต่อไปนี้:

a ในรายการดรอปดาวน์ เรียงตาม ให้เลือกฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์แรก แล้วคลิกที่ ขึ้น หรือ ลง เพื่อระบุการเรียงลำดับ

**b** เลือกฟิลด์เรียงลำดับฟิลด์ที่สองและฟิลด์ที่สามตามต้องการ จากนั้นระบุวิธีเรียงลำดับสำหรับฟิลด์เหล่านี้

ฟิลด์บางฟิลด์จะได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบระหว่างการค้นหาและในขณะเรียงลำดับรายการ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเหล่านี้จะแสดงด้วยข้อความสีเขียวในรายการฟิลด์เรียงลำดับ หากคุณเลือกฟิลด์ที่ยังไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมให้เป็นฟิลด์เรียงลำดับ การค้นหาของคุณอาจช้าลง

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถเลือกฟิลด์ประเภทช่องทำเครื่องหมายเป็นฟิลด์เรียงลำดับในขั้นตอนนี้ได้ อย่างไรก็ตาม หลังจากจัดทำรายการแล้ว คุณสามารถคลิกส่วนหัวคอลัมน์เพื่อเรียงลำดับฟิลด์ตามค่าในช่องทำเครื่องหมายได้

**9** (ไม่จำเป็น) ในการดูผลลัพธ์ของเกณฑ์การค้นหาโดยไม่บันทึกรายการ ให้คลิก รัน

เพจรายการจะแสดงผลลัพธ์ของเกณฑ์การค้นหาของคุณ ซึ่งคุณสามารถคลิกปุ่ม เมนู ในแถบชื่อ แล้วเลือก บันทึกรายการ หรือ แก้ไขรายการ เพื่อบันทึกรายการได้

**10** คลิก บันทึก และป้อนข้อมูลในฟิลด์ในส่วนตัวเลือกบันทึกให้ครบสมบูรณ์:

| ฟิลด์ | ความเห็น |
|---|---|
| ชื่อของรายชื่อ | พิมพ์ชื่อของรายการ (ไม่เกิน 50 ตัวอักษร) คุณสามารถใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายวรรคตอนใดก็ได้ ยกเว้นเครื่องหมายคำพูด (“”) ในชื่อรายการ<br><br>รายการที่จัดทำจะเรียงลำดับตามรหัส ASCII จากน้อยไปหามาก ซึ่งหมายความว่า การเรียงลำดับดังกล่าวคำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ดังนั้น ชื่อรายการทั้งหมดที่ขึ้นต้นด้วยตัวพิมพ์ใหญ่จะปรากฏก่อนหน้าชื่อรายการที่ขึ้นต้นด้วยตัวพิมพ์เล็ก |
| คำอธิบาย | ป้อนคำอธิบายไม่เกิน 251 ตัวอักษร |
| ความสามารถเข้าใช้รายการ | หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ จัดการรายการส่วนกลาง ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งดังต่อไปนี้:<br>■ **ส่วนตัว** คุณและผู้ใช้ที่มีสิทธิ์จัดการรายการส่วนตัวในบทบาทของพวกเขาเท่านั้นจะสามารถใช้รายการนั้นได้<br>■ **ส่วนกลาง** พนักงานทุกคนสามารถใช้รายการนี้ได้ โดยรายการส่วนกลางจะแสดงในโฮมเพจเรคคอร์ดของพนักงานทุกคนในบริษัท<br>■ **เฉพาะบทบาท** ผู้ใช้ที่มีบทบาทเฉพาะเท่านั้นจะสามารถใช้รายการนั้นได้ |

**1** คลิกบันทึกและรัน

รายการที่ฟิลเตอร์ที่คุณจัดทำขึ้นจะแสดงในรายการดรอปดาวน์ในแถบชื่อของเพจนี้ และในส่วนรายการโฮมเพจเรคคอร์ด

**คำแนะนำ:** หากมีข้อความปรากฏระบุว่าคำขอรายการของคุณหมดเวลา ให้แก้ไขเกณฑ์รายการของคุณต่อไปและลองอีกครั้ง
คุณสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับการค้นหาและรายการให้เหมาะสมได้บนเว็บไซต์การฝึกอบรมและบริการ ซึ่งคุณสามารถเข้าใช้ได้ด้วยการคลิกที่ลิงค์ร่วม การฝึกอบรมและบริการ ที่ด้านบนของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

## เกี่ยวกับการแก้ไขรายการส่วนตัวที่จัดทำโดยผู้ใช้รายอื่น

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์จัดการรายการส่วนตัว คุณจะสามารถเข้าใช้และแก้ไขรายการส่วนตัวของผู้ใช้รายอื่นได้ผ่านเพจจัดการรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น คุณสามารถเปิดเพจจัดการรายการด้วยการคลิกลิงค์ จัดการรายการ ในโฮมเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หรือโดยการเลือก จัดการรายการ จากปุ่ม เมนู ในเพจรายการ สำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจจัดการรายการ โปรดดูที่ เพจจัดการรายการ (ในหน้า 119)

เมื่อทำการแก้ไขรายการส่วนตัวที่ผู้ใช้รายอื่นจัดทำ ให้คำนึงถึงข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:

■ ในเพจจัดการรายการ คุณสามารถเข้าใช้รายการส่วนตัวที่ผู้ใช้รายอื่นจัดทำขึ้นสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นในภาษาผู้ใช้ปัจจุบันของคุณได้ หากคุณต้องการแก้ไขรายการส่วนตัวที่ผู้ใช้รายอื่นจัดทำขึ้นในภาษาอื่น คุณต้องเปลี่ยนไปเป็นภาษานั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนภาษาของคุณ โปรดดูที่ การเปลี่ยนการตั้งค่าภาษาของคุณ (โปรดดูที่ "การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ" ในหน้า 738)

- ขอแนะนำให้ตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณเพื่อให้ฟิลด์ค้นหาทั้งหมดที่ใช้ได้สำหรับผู้ใช้รายอื่นสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นสามารถใช้ได้สำหรับคุณด้วย มิเช่นนั้น คุณอาจไม่สามารถแก้ไขรายการบางอย่างได้สำเร็จ หากคุณพยายามแก้ไขรายการที่มีฟิลด์ค้นหาที่คุณไม่สามารถใช้ได้ จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้:
  - ฟิลด์นั้นจะเป็นสีเทา และคุณจะไม่สามารถแก้ไขได้
  - เมื่อคุณบันทึกรายการ Oracle CRM On Demand จะลบฟิลด์นั้นออกจากเกณฑ์การค้นหาโดยอัตโนมัติ
- หากคุณตั้งใจที่จะเพิ่มฟิลด์ค้นหาลงในการกำหนดรายการ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเจ้าของรายการนั้นมีสิทธิ์เข้าใช้ที่จำเป็นสำหรับฟิลด์ดังกล่าว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการกำหนดสิทธิ์เข้าใช้ฟิลด์ในรายการต่างๆ โปรดดูที่ การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110)
- หากคุณตั้งใจที่จะเลือกสมุดบันทึกสำหรับการค้นหา ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเจ้าของรายการมีสิทธิ์เข้าใช้สมุดบันทึกนั้น
- เมื่อคุณบันทึกและรันรายการ รายการของเรคคอร์ดที่ส่งคืนจะถูกกำหนดโดยเรคคอร์ดที่ปรากฏสำหรับคุณได้ แทนที่จะกำหนดโดยเรคคอร์ดที่ปรากฏสำหรับเจ้าของรายการ

## การฟิลเตอร์รายการ

ในเพจรายการคุณสามารถฟิลเตอร์เรคคอร์ดในรายการอย่างรวดเร็วได้สองวิธี:

- โดยใช้การควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร ในการค้นหาคอลัมน์ที่ต้องการ

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

ตามค่าดีฟอลต์ เพจรายการจะแสดงการควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษรเมื่อการควบคุมดังกล่าวสามารถใช้ได้ แต่คุณสามารถคลิกไอคอนสลับฟิลเตอร์เพื่อแสดงฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนได้เช่นกัน หากต้องการเปลี่ยนกลับเป็นการควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร คุณสามารถคลิกไอคอน ABC การควบคุมการค้นหาที่แสดงจะยังคงอยู่ในเซสชันต่างๆ

**หมายเหตุ:** การควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษรและฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนที่คุณมักใช้เพื่อฟิลเตอร์รายการจะไม่สามารถใช้ได้ในขณะที่กรอบเรคคอร์ดเปิดอยู่ หากคุณต้องการฟิลเตอร์รายการคุณต้องปิดกรอบเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ (ในหน้า 117) และ การใช้กรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ (ในหน้า 118)

นอกจากนี้คุณยังสามารถจำกัดเรคคอร์ดที่ค้นหาได้โดยการเลือกสมุดบันทึกหรือผู้ใช้จากเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก (ในหน้า 88)

สำหรับการฟิลเตอร์ขั้นสูงขึ้นไปอีก คุณสามารถแก้ไขเกณฑ์รายการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ (ในหน้า 116) และ การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110)

### การค้นหาตามลำดับอักษร

ลูกศรถัดจากส่วนหัวของคอลัมน์ในรายการแสดงว่าคอลัมน์ดังกล่าวใช้สำหรับการเรียงลำดับและการฟิลเตอร์รายการ และยังแสดงว่ามีรายการเรียงลำดับจากน้อยไปหามากหรือมากไปหาน้อย คุณสามารถเปลี่ยนคอลัมน์ที่ใช้สำหรับการเรียงลำดับและการฟิลเตอร์รายการได้โดยคลิกส่วนหัวคอลัมน์ของคอลัมน์ที่คุณต้องการใช้

หากมีการควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- คลิกตัวอักษรในแถบตัวอักษรเพื่อแสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่เริ่มต้นด้วยตัวอักษรนั้น
- ป้อนตัวอักษรในฟิลด์ข้อความ และคลิก ดำเนินการ เพื่อฟิลเตอร์รายการให้แสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่ขึ้นต้นด้วยตัวอักษรเหล่านั้น คุณสามารถใช้ไวล์การ์ดได้ โปรดดูที่ เกี่ยวกับค่าของฟิลเตอร์ (ในหน้า 71)

การค้นหาตามลำดับอักษรเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน และไม่มีผลต่อเกณฑ์การค้นหาในการแก้ไขรายการ

ในบางครั้ง แถบตัวอักษรจะไม่สามารถใช้งานได้ กล่าวคือ ตัวอักษรจะไม่แสดงเป็นไฮเปอร์ลิงค์ เนื่องจากค่าดีฟอลต์การเรียงลำดับอยู่ในคอลัมน์ที่ไม่สามารถใช้งานแถบตัวอักษรได้ ตัวอย่างเช่น ค่าดีฟอลต์การเรียงลำดับสำหรับเพจรายการที่ลบจะใช้ตามคอลัมน์ประเภท ซึ่งไม่สามารถเรียงลำดับได้ ดังนั้น แถบตัวอักษรจึงไม่สามารถใช้งานได้ อย่างไรก็ตาม หากคุณคลิกส่วนหัวคอลัมน์ชื่อ ข้อมูลจะถูกเรียงลำดับและแถบตัวอักษรจะสามารถใช้งานได้

## ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน

เมื่อใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน คุณสามารถฟิลเตอร์รายการเพื่อแสดงเรคคอร์ดที่มีฟิลด์ที่เลือกตรงกับเกณฑ์การฟิลเตอร์ที่ต้องการ

ในส่วน แสดงผลลัพธ์ซึ่ง ของเพจรายการ คุณสามารถเลือกหรือป้อนค่าจากซ้ายไปขวาในฟิลด์เพื่อระบุฟิลด์ค้นหา เงื่อนไขของฟิลเตอร์ และค่าของฟิลเตอร์ ตามลำดับ (หากเงื่อนไขของฟิลเตอร์จำเป็นต้องมีค่า) ค่าที่มีอยู่ในรายการเงื่อนไขของฟิลเตอร์จะแตกต่างกันออกไปตามฟิลด์ค้นหาที่คุณเลือก สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ที่มีอยู่ โปรดดูที่ เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ (ในหน้า 65)

ฟิลด์ค่าของฟิลเตอร์มีการเปลี่ยนแปลงให้ตรงกับประเภทฟิลด์ เช่น แสดงไอคอนปฏิทินเมื่อคุณต้องการเลือกวันที่ และแสดงไอคอนโทรศัพท์เมื่อคุณต้องการระบุหมายเลขโทรศัพท์ ฟิลด์ค่าของฟิลเตอร์จะถูกซ่อนไว้เมื่อไม่ต้องใช้ค่าใดๆ ในเงื่อนไขของฟิลเตอร์ สำหรับฟิลด์ข้อความและโทรศัพท์ คุณสามารถใช้ไวด์การ์ดได้ โปรดดูที่ เกี่ยวกับค่าของฟิลเตอร์ (ในหน้า 71)

คุณสามารถใช้ฟิลด์ใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้เป็นฟิลด์ค้นหาในโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดของบทบาทผู้ใช้ของคุณ เพื่อฟิลเตอร์รายการเรคคอร์ด หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดฟิลด์ค้นหาไว้ในโครงร่างการค้นหา คุณจะไม่สามารถใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนได้

**หมายเหตุ:** หากเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการฟิลเตอร์มีฟิลด์ที่ไม่ใช่หนึ่งในฟิลด์ค้นหาซึ่งกำหนดไว้ในโครงร่างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดของบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณจะไม่สามารถใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน

การค้นหาในฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนไม่มีผลกระทบต่อเกณฑ์การค้นหาของแก้ไขรายการ นอกจากนี้ การค้นหาในฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนจะเป็นการค้นหาที่คำนึงถึงตัวอักษรใหญ่/เล็กสำหรับฟิลด์ส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม บางฟิลด์จะไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์อยู่เสมอ ซึ่งฟิลด์เหล่านี้จะแสดงเป็นข้อความสีม่วง

**คำแนะนำ:** เมื่อทำงานกับรายการ คุณสามารถแก้ไขรายการได้เพื่อให้การค้นหาในฟิลด์เพิ่มเติมบางฟิลด์ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน เมื่อคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ในเพจแก้ไขรายการ แล้วรันรายการจากเพจแก้ไขรายการ ฟิลด์ที่กลายเป็นฟิลด์ที่ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกันจะแสดงเป็นข้อความสีน้ำเงินในฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน อย่างไรก็ตาม หลังจากที่คุณออกไปจากรายการแล้ว ครั้งต่อไปที่คุณเปิดรายการขึ้นมา การค้นหาในฟิลด์ทั้งหมดสำหรับรายการจะคำนึงถึงตัวอักษรใหญ่/เล็กอีกครั้ง ยกเว้นฟิลด์ที่แสดงเป็นข้อความสีม่วง สำหรับรายการที่กำหนดเองส่วนตัวของคุณและรายการที่กำหนดเองสำหรับสาธารณะที่คุณจัดทำขึ้น คุณจะสามารถเลือกช่องทำเครื่องหมาย ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน และบันทึกรายการนั้นเพื่อให้ฟิลด์ที่เกี่ยวข้องไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกันอย่างถาวร

### *การใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนเพื่อฟิลเตอร์รายการ*

1. เลือกฟิลด์ในรายการดรอปดาวน์ที่ด้านขวาของป้าย แสดงผลลัพธ์ซึ่ง
2. เลือกเงื่อนไขจากรายการดรอปดาวน์เงื่อนไขของฟิลเตอร์
3. ป้อนค่าในรายการดรอปดาวน์ค่าของฟิลเตอร์หากต้องใช้
4. คลิก ดำเนินการ

## การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ

ในเพจรายการจำนวนมาก คุณจะสามารถเปิดบานหน้าต่างแก้ไขรายการภายในเพจรายการนั้นได้ และทำการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการได้โดยไม่ต้องออกจากเพจรายการ คุณยังสามารถเปลี่ยนแปลงชุดของฟิลด์ที่แสดงในเพจรายการได้ด้วย

### *ในการแก้ไขรายการภายในเพจรายการ*

1. ในเพจรายการ ให้คลิกไอคอน สลับบานหน้าต่างแก้ไขรายการ:

2. ในบานหน้าต่างแก้ไขรายการ ทำการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การค้นหา ฟิลด์ที่จะแสดง และการเรียงลำดับให้ตรงกับความต้องการของคุณ

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

3 คลิก รัน เพื่อรีเฟรชรายการเรคคอร์ด

4 เมื่อต้องการปิดบานหน้าต่างแก้ไขรายการ ให้คลิกไอคอน สลับบานหน้าต่างแก้ไขรายการ อีกครั้ง

มีข้อควรพิจารณาต่อไปนี้ เมื่อทำการแก้ไขรายการภายในเพจรายการ:

- ปุ่ม บันทึก จะไม่สามารถใช้งานได้ภายในบานหน้าต่างแก้ไขรายการ หากคุณต้องการบันทึกรายการที่แก้ไขแล้วหลังจากที่คุณรันเรียบร้อยแล้ว คุณต้องเลือกตัวเลือกบันทึกรายการจากปุ่ม เมนูในแถบชื่อของเพจรายการ
- คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงประเภทเรคคอร์ดที่ค้นหา เมื่อต้องการค้นหาเรคคอร์ดในเรคคอร์ดประเภทอื่น คุณต้องเปิดรายการเรคคอร์ดที่มีอยู่ของประเภทเรคคอร์ดนั้น หรือเริ่มการค้นหาใหม่ ตัวอย่างเช่น โดยการคลิก ขั้นสูง ในส่วนค้นหาของแถบการดำเนินการ
- คุณสมบัติต่อไปนี้ไม่มีให้ใช้งานในเพจรายการในขณะที่มีการเปิดบานหน้าต่างแก้ไขรายการภายในเพจรายการ:
  - ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน
  - เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก อย่างไรก็ตาม คุณสามารถเลือกสมุดบันทึกในบานหน้าต่างแก้ไขรายการได้

## เกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ

ในเพจรายการจำนวนมาก คุณสามารถเปิดเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ดโดยไม่ต้องนาวิเกตออกจากเพจรายการ ภายในกรอบเรคคอร์ด คุณสามารถทำงานกับเรคคอร์ดได้ตราบเท่าที่คุณมีสิทธิ์การเข้าใช้ที่จำเป็นสำหรับเรคคอร์ด ตัวอย่างเช่น คุณสามารถทำสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้:

- ดูรายละเอียดเรคคอร์ด
- ดูส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับเรคคอร์ด
- แก้ไขฟิลด์ในเรคคอร์ดและในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียด หากเปิดใช้ฟังก์ชันแก้ไขแบบอินไลน์
- แสดงตัวอย่างเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง โดยใช้ฟังก์ชันแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด
- ลบเรคคอร์ด

ฟังก์ชันบานหน้าต่างเรคคอร์ดจะมีให้ใช้งานในรายการของเรคคอร์ดส่วนใหญ่ใน Oracle CRM On Demand บางรายการไม่สนับสนุนบานหน้าต่างเรคคอร์ด หากมีการสนับสนุนบานหน้าต่างเรคคอร์ดสำหรับรายการ และหากมีเรคคอร์ดอย่างน้อยหนึ่งเรคคอร์ดในรายการ คุณจะเห็นไอคอน สลับบานหน้าต่างเรคคอร์ด ทางด้านขวาของแถบชื่อในเพจรายการ:

หากรายการไม่สนับสนุนกรอบเรคคอร์ด ไอคอน สลับกรอบเรคคอร์ด จะไม่ปรากฏให้ใช้งานในเพจรายการ

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

### ข้อควรพิจารณาเมื่อทำงานในกรอบเรคคอร์ด

เมื่อทำงานในกรอบเรคคอร์ด โปรดทราบประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้:

- **โค้ดที่กำหนดเองและเว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเอง** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถใช้โค้ดที่กำหนดเองและส่วนเพิ่มเติมของส่วนหัว HTML ที่กำหนดเองเพื่อปรับแต่งเพจใน Oracle CRM On Demand ได้ ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบของคุณอาจเพิ่มปุ่มที่กำหนดเองในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด หรือเพิ่มเว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเองที่มีโค้ดที่กำหนดเองลงในเพจ ในบางกรณี การปรับแต่งดังกล่าวอาจไม่ทำงานตามที่คาดหวังเมื่อคุณทำงานกับเรคคอร์ดในบานหน้าต่างเรคคอร์ด
- **การอัปเดตและการรีเฟรชเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด** หากผู้ใช้อื่นอัปเดตเรคคอร์ดขณะที่คุณเปิดเรคคอร์ดนั้นไว้ในกรอบเรคคอร์ด ข้อความจะปรากฏเมื่อคุณพยายามอัปเดตเรคคอร์ด หากเกิดกรณีดังกล่าว คุณต้องรีเฟรชเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ดโดยการคลิกที่แถวสำหรับเรคคอร์ดในส่วนรายการของเพจอีกครั้ง

- **การลบเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด** หากคุณลบเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด กรอบเรคคอร์ดจะปิดลง รายการจะรีเฟรช และเรคคอร์ดดังกล่าวจะไม่อยู่ในรายการอีกต่อไป
- **การดำเนินการที่นาวิเกตออกจากเพจรายการ** ในบานหน้าต่างเรคคอร์ด หากคุณคลิกลิงค์ที่เปิดเพจอื่นใน Oracle CRM On Demand เช่น ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือหากคุณคลิกที่ปุ่มเพื่อดำเนินการ เช่น การจัดทำเรคคอร์ดใหม่ เพจใหม่จะเปิดขึ้น และเพจใหม่จะแทนที่เพจรายการ หากคุณต้องการกลับไปยังรายการ คุณสามารถใช้ลิงค์ ย้อนกลับ เพื่อนาวิเกตกลับไปยังรายการได้
- **การนาวิเกตรายการและการแก้ไขแบบอินไลน์** โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้กับส่วนรายการของเพจ:
  - ไอคอนการนาวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของส่วนรายการที่ช่วยให้คุณสามารถย้ายไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายของรายการจะปรากฏให้ใช้งานเมื่อเปิดกรอบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม หากคุณเปิดเรคคอร์ดไว้ในกรอบเรคคอร์ดและนาวิเกตไปยังเพจอื่นในรายการ เรคคอร์ดจะปิดลง แต่กรอบเรคคอร์ดยังคงเปิดอยู่
  - คุณไม่สามารถแก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ในส่วนรายการของเพจขณะที่กรอบเรคคอร์ดเปิดอยู่
  - การควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษรและฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนที่คุณมักใช้เพื่อฟิลเตอร์รายการจะไม่สามารถใช้ได้ในขณะที่กรอบเรคคอร์ดเปิดอยู่ หากคุณต้องการฟิลเตอร์รายการคุณต้องปิดกรอบเรคคอร์ด
  - คุณไม่สามารถเรียงลำดับรายการได้ขณะที่กรอบเรคคอร์ดเปิดอยู่ หากคุณต้องการเรียงลำดับรายการ คุณต้องปิดกรอบเรคคอร์ด
  - คุณไม่สามารถเปลี่ยนจำนวนของเรคคอร์ดที่แสดงในเพจรายการขณะที่กรอบเรคคอร์ดเปิดอยู่ หากคุณต้องการเปลี่ยนจำนวนของเรคคอร์ดที่แสดงในเพจรายการ คุณต้องปิดกรอบเรคคอร์ด

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การใช้กรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ (ในหน้า 118)

## การใช้กรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีเปิดและทำงานกับเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีเปิดกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ

#### *การเปิดกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ*

- คลิกที่ไอคอน สลับกรอบเรคคอร์ด:

กรอบเรคคอร์ดจะเปิด คอลัมน์แรกของรายการจะยังมองเห็นได้ในส่วนรายการของเพจ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีเปิดเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด

#### *การเปิดเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ*

- ในส่วนรายการของเพจ ให้คลิกแถวสำหรับเรคคอร์ดที่คุณต้องการเปิดในกรอบเรคคอร์ด

เรคคอร์ดจะเปิดในกรอบเรคคอร์ด ในส่วนรายการของเพจ คอลัมน์แรกของรายการจะยังคงมองเห็นได้ และแถวสำหรับเรคคอร์ดที่คุณเปิดจะถูกไฮไลต์

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีแสดงคอลัมน์ต่างๆ ในส่วนรายการของเพจขณะที่เปิดกรอบเรคคอร์ด

### *การแสดงคอลัมน์รายการต่าง ๆ ในส่วนรายการของเพจ*

- ในส่วนหัวของรายการ ให้คลิกที่ไอคอน เลือกคอลัมน์ที่จะแสดง (ลูกศรลงภายในวงกลม) แล้วเลือกชื่อคอลัมน์ที่คุณต้องการแสดง

  คอลัมน์ที่คุณเลือกจะปรากฏในส่วนรายการของเพจ แถวสำหรับเรคคอร์ดที่เปิดอยู่ในปัจจุบันในกรอบเรคคอร์ดจะถูกไฮไลต์ในรายการ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีปิดกรอบเรคคอร์ด

### *การปิดกรอบเรคคอร์ด*

- คลิกที่ไอคอน สลับกรอบเรคคอร์ด

  กรอบเรคคอร์ดจะปิดลง แต่เพจรายการยังคงเปิดอยู่

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ (ในหน้า 117)

## เพจจัดการรายการ

เพจจัดการรายการ จะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์ที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดเฉพาะ สำหรับแต่ละรายการ เพจนี้จะแสดงประเภทรายการ (ส่วนกลาง ส่วนตัว ระบบ หรือเฉพาะบทบาท) ชื่อของผู้ใช้ที่จัดทำรายการ ชื่อของผู้ใช้ที่แก้ไขรายการเป็นคนล่าสุด และวันที่ที่รายการได้รับการแก้ไขครั้งล่าสุด

คุณสามารถฟิลเตอร์ชุดรายการที่แสดงได้ ชุดรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าต่อไปนี้สามารถใช้ได้ในรายการดรอปดาวน์ในเพจจัดการรายการ:

- **รายการทั้งหมด** รายการทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ชุดรายการนี้จะปรากฏเมื่อคุณเปิดเพจนี้เป็นครั้งแรก
- **รายการของฉัน** รายการที่คุณจัดทำขึ้นสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น รวมถึงรายการส่วนตัวของคุณและรายการสาธารณะหรือรายการเฉพาะบทบาทใดๆ ที่คุณได้จัดทำขึ้น
- **รายการระบบ** รายการที่ใช้ได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดในแอปพลิเคชันมาตรฐาน
- **รายการในลำดับรายการของฉัน** รายการที่คุณเห็นในรายการสำหรับเลือกของรายการในเพจรายการและในชุดรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าในวินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ด
- **รายการเฉพาะบทบาท** รายการเฉพาะบทบาทที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ด
- **รายการส่วนกลาง** รายการส่วนกลางที่จัดทำขึ้นสำหรับประเภทเรคคอร์ด
- **รายการส่วนตัว** รายการส่วนตัวที่คุณและผู้ใช้รายอื่นๆ จัดทำขึ้นสำหรับประเภทเรคคอร์ดในภาษาของผู้ใช้ปัจจุบันของคุณ

  ชุดรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้านี้สามารถใช้ได้เมื่อบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์จัดการรายการส่วนตัวเท่านั้น โดยปกติ สิทธิ์จัดการรายการส่วนตัวจะมอบให้กับผู้ดูแลระบบเท่านั้น
  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อควรพิจารณาที่ใช้เมื่อทำการแก้ไขรายการส่วนตัวของผู้ใช้รายอื่น โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแก้ไขรายการส่วนตัวที่จัดทำโดยผู้ใช้รายอื่น (ในหน้า 114)

**หมายเหตุ:** สามารถมีรายการหลายรายการที่มีชื่อเหมือนกันสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียวได้ ตัวอย่างเช่น
คุณอาจจัดทำรายการส่วนตัวที่มีชื่อเดียวกันกับรายการส่วนกลางหรือรายการเฉพาะบทบาทที่มีอยู่สำหรับประเภทเรคคอร์ด ในกรณีนั้น
รายการทั้งสองที่มีชื่อเดียวกันจะปรากฏเมื่อคุณดูรายการทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นในเพจจัดการรายการ ในลักษณะเดียวกัน ผู้ใช้หลายรายสามารถจัดทำรายการส่วนตัวที่มีชื่อเหมือนกันได้ ดังนั้น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ จัดการรายการส่วนตัว เพจจัดการรายการอาจแสดงรายการส่วนตัวหลายรายการที่มีชื่อเหมือนกัน แต่จัดทำขึ้นโดยผู้ใช้ที่ต่างกันหลายราย

สำหรับชุดรายการที่กำหนดไว้ล่วงหน้าบางอย่าง คุณสามารถใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนเพื่อปรับปรุงชุดรายการได้

**หมายเหตุ:** คุณสามารถเปิดเพจจัดการรายการ ด้วยการคลิกลิงค์ จัดการรายการ ในโฮมเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หรือโดยการเลือก จัดการรายการ จากปุ่ม เมนู ในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าใช้ตัวเลือกการจัดการรายการจากเพจรายการ โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

จากเพจจัดการรายการ คุณสามารถดำเนินการงานที่แสดงในตารางต่อไปนี้

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| เพิ่มรายการลงในรายการที่ใช้บ่อย | ในแถวสำหรับรายการ ให้คลิกไอคอนเพิ่มไว้ในรายการที่ใช้บ่อย<br><br>**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถเพิ่มรายการส่วนตัวที่ผู้ใช้รายอื่นจัดทำ ไปยังรายการที่ใช้บ่อยได้ แม้ว่าบทบาทผู้ใช้ของคุณจะมีสิทธิ์จัดการรายการส่วนตัว ก็ตาม |
| เปลี่ยนแปลงชุดรายการที่ปรากฏในโฮมเพจเรคคอร์ดและในรายการสำหรับเลือกของรายการ | สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงชุดรายการ โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด (ในหน้า 120) |
| จัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ | ในแถบชื่อ จัดการรายการ ให้คลิก รายการใหม่ ในเพจรายการใหม่ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นและบันทึกเรคคอร์ด |
| ลบรายการ | ในแถวที่มีรายการที่คุณต้องการลบ ให้คลิก ลบ<br><br>คุณสามารถลบได้เฉพาะรายการที่คุณจัดทำ |
| ดูเพจของรายการ | คลิกที่ไอคอนการนาวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ |
| แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง | ในรายการดรอปดาวน์ที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว |
| อัปเดตรายการ | ในแถวที่มีรายการที่คุณต้องการอัปเดต ให้คลิก แก้ไข ซึ่งจะเปิดเพจแก้ไขรายการ ที่คุณสามารถอัปเดตรายการได้<br><br>**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถเปลี่ยนรายการที่ฟิลเตอร์มาตรฐานซึ่งมาพร้อมกับแอปพลิเคชัน หรือรายการที่ฟิลเตอร์ซึ่งถูกบันทึกไว้ก่อนที่จะมีคุณสมบัติการอัปเดต |
| ดูข้อมูลหลักและฟิลเตอร์ข้อมูลของรายการ | ในแถวที่มีรายการ ให้คลิก ดู ซึ่งจะเปิดเพจดูรายการ |

### เพจดูรายการ

เพจดูรายการจะแสดงข้อมูลต่อไปนี้:

- **ข้อมูลรายการหลัก** ชื่อและคำอธิบายของรายการและ:
  - **ความสามารถเข้าใช้รายการ** รายการที่เห็นจะระบุว่าเป็นรายการส่วนบุคคล สาธารณะ หรือระบุเฉพาะบทบาทผู้ใช้
  - **ค้นหาใน** เรคคอร์ดย่อยที่ถูกค้นหาเพื่อทำฟิลเตอร์รายการ
- **ข้อมูลฟิลเตอร์** ฟิลด์ ข้อกำหนดฟิลเตอร์ และค่าฟิลเตอร์ที่ใช้ในการสร้างรายการที่ฟิลเตอร์
- **ฟิลด์ที่เลือก** ฟิลด์ที่เลือกไว้จะแสดงเป็นคอลัมน์ในผลการค้นหา และเรียงลำดับเป็นฟิลด์ค้นหาค่าดีฟอลต์

คุณเข้าใช้เพจดูรายการโดยเลือก แสดงฟิลเตอร์รายการ จากปุ่ม เมนู ในเพจรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าใช้ตัวเลือกการจัดการรายการ โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

## การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดได้ว่าบทบาทผู้ใช้ของคุณจะสามารถใช้รายการใดได้ และคุณยังสามารถจัดทำรายการที่กำหนดเองเพื่อใช้งานเองได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)
คุณสามารถเลือกชุดรายการที่แสดงอยู่ในที่ตั้งต่อไปนี้จากรายการที่คุณใช้งานได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุด:

- ในโฮมเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ด หากประเภทเรคคอร์ดมีโฮมเพจ โฮมเพจจะแสดงรายการสูงสุดสิบอันดับแรกจากชุดรายการของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด

- ในรายการสำหรับเลือกของรายการในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด
- ในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ด ซึ่ง *ประเภทเรคคอร์ด* เป็นชื่อของประเภทเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหาในวินโดว์การค้นหา

ความพร้อมใช้งานของฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหาได้รับการควบคุมโดยเมนูรายการประเภทเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหาในโปรไฟล์บริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเมนูนี้และสิ่งที่เมนูนี้ควบคุม โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา (ในหน้า 84) และ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าดีฟอลต์ร่วม

**หมายเหตุ:** หากมีฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหา เมื่อวินโดว์การค้นหาเปิดขึ้น รายการแรกในชุดรายการในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* จะเปิดใช้งานตามค่าดีฟอลต์ หากมีรายการที่ขึ้นกับบริบทบางรายการในวินโดว์การค้นหา และโครงร่างการค้นหาสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณได้ระบุให้รายการที่ขึ้นกับบริบทปรากฏที่ด้านบนของชุดรายการในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหา เมื่อวินโดว์การค้นหาเปิดขึ้น รายการที่ขึ้นกับบริบทรายการแรกที่มีจะเปิดใช้งานตามค่าดีฟอลต์ หากไม่มีฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหา ระบบจะดำเนินการค้นหาเริ่มต้นสำหรับเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุในวินโดว์การค้นหากับเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถเข้าใช้ได้

นอกจากการเลือกชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดแล้ว คุณยังสามารถกำหนดลำดับของรายการภายในชุดได้อีกด้วย ขอแนะนำให้คุณวางรายการที่คุณใช้งานบ่อยที่สุดไว้ด้านบนของชุดรายการของคุณ

***การเปลี่ยนแปลงชุดรายการของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด***

1. เปิดรายการเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดรายการ โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
2. ในแถบชื่อของเพจรายการ ให้คลิก เมนู จากนั้นเลือก จัดการรายการ
3. ในเพจจัดการรายการ ให้คลิก ลำดับรายการ
4. ในเพจลำดับการแสดงรายการ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:
   - ในการเพิ่มรายการลงในชุดรายการ ให้ใช้ลูกศรทิศทางเพื่อย้ายรายการจากส่วนรายการที่มีอยู่ไปยังส่วนรายการที่จะปรากฏบนโฮมเพจ

     **หมายเหตุ:** รายการที่ยังคงอยู่ในรายการที่มีอยู่จะไม่ปรากฏขึ้นบนโฮมเพจ ในรายการสำหรับเลือกของรายการในเพจรายการหรือในชุดรายการที่กำหนดล่วงหน้าในวินโดว์การค้นหา
   - ในการลบรายการออกจากชุดรายการ ให้ใช้ลูกศรทิศทางเพื่อย้ายรายการจากส่วนรายการที่จะปรากฏบนโฮมเพจไปยังส่วนรายการที่มีอยู่
   - ในการเปลี่ยนแปลงลำดับรายการภายในชุดรายการ ให้ใช้ลูกศรทิศทางเพื่อย้ายรายการขึ้นหรือลงในส่วนรายการที่จะปรากฏบนโฮมเพจ

   **เคล็ดลับ:** โปรดจำไว้ว่ารายการที่คุณต้องการให้ปรากฏบนโฮมเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดจะต้องอยู่ในรายการสิบอันดับแรกในส่วนรายการที่จะปรากฏบนโฮมเพจ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถใช้รายการทั้งหมดในส่วนรายการที่จะปรากฏบนโฮมเพจได้ในชุดรายการที่กำหนดล่วงหน้าในวินโดว์การค้นหา
5. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณจัดทำรายการที่กำหนดเอง คุณอาจต้องการอัปเดตชุดรายการของคุณเพื่อย้ายรายการใหม่ไปยังที่ตั้งอื่นในชุดรายการ หรือเพื่อลบรายการดังกล่าวออกจากชุดรายการ

## เพจรายการที่ใช้บ่อย

เมื่อคุณคลิกลิงค์แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนรายการที่ใช้บ่อยของแถบการดำเนินการ เพจรายการที่ใช้บ่อยจะเปิดขึ้นและแสดงรายการที่ใช้บ่อยของคุณ รายการในรายการที่ใช้บ่อยของคุณสามารถมีได้สูงสุด 100 รายการ

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

ตารางต่อไปนี้อธิบายถึงงานที่คุณสามารถดำเนินการได้จากเพจรายการที่ใช้บ่อย

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| เปลี่ยนลำดับรายการ | ในแถบชื่อรายการที่ใช้บ่อย คลิกปุ่ม จัดการรายการที่ใช้บ่อย ในเพจจัดการรายการที่ใช้บ่อย<br>ให้เปลี่ยนลำดับรายการจนกว่าจะแสดงลำดับที่คุณต้องการ<br>รายการนี้จะปรากฏในลำดับใหม่ในแถบการดำเนินการและในเพจรายการที่ใช้บ่อย |
| ลบรายการจากรายการที่ใช้บ่อย | ในแถวที่มีรายการที่คุณต้องการลบ ให้คลิกที่ลิงค์ลบ |
| แสดงรายการ | คลิกชื่อรายการเพื่อแสดงเพจรายการที่คุณสามารถทำงานกับรายการได้ |
| ดูเพจแบบรายการ | คลิกที่ไอคอนการนาวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก<br>หรือเพจสุดท้ายในรายการ |
| แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง | ในรายการดรอปดาวน์ที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว |

คุณสามารถกำหนดรายการที่ใช้บ่อยเป็นเครื่องมือทางเว็บในแอปพลิเคชันอื่น ดูข้อมูลเพิ่มเติมใน การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย (ในหน้า 760)

## การนับเรคคอร์ดในรายการ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการนับเรคคอร์ดในรายการ

***การนับเรคคอร์ดในรายการ***

- ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก จำนวนเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** หากมีเรคคอร์ดในรายการมากกว่า 1000 เรคคอร์ด การดำเนินการนับจะล้มเหลวและจะมีข้อความปรากฏขึ้นเพื่อแจ้งว่ามีเรคคอร์ดที่ตรงกับผลลัพธ์ของเกณฑ์การค้นหาของคุณมากเกินไป หากเกิดกรณีนี้ขึ้น ให้แก้ไขรายการให้มีเรคคอร์ดน้อยลง หากการดำเนินการนับใช้เวลามากกว่า 30 วินาที การดำเนินการจะล้มเหลว หากเกิดกรณีนี้ขึ้น ให้ลองอีกครั้งในภายหลัง หรือแก้ไขรายการให้แสดงเรคคอร์ดน้อยลง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110)

## การเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดในรายการ

คุณสามารถเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดที่ตรงกับเกณฑ์ที่คุณได้ตั้งค่าไว้ในรายการได้ หลังจากที่ Oracle CRM On Demand ได้เอ็กซ์ปอร์ตรายการเรคคอร์ดแล้ว คุณจะสามารถบันทึกรายการนั้นได้ด้วยการดาวน์โหลดไฟล์นั้น

คุณสามารถเอ็กซ์ปอร์ตได้มากสุดถึง 250 เรคคอร์ดจากรายการโดยตรง เมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้ เรคคอร์ดบนสุดจากรายการ (ขึ้นอยู่กับการเรียงลำดับในปัจจุบันของรายการ) มากสุดถึง 250 เรคคอร์ดจะถูกเอ็กซ์ปอร์ต หรือไม่เช่นนั้น คุณสามารถเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการ เมื่อคุณเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการ คำขอเอ็กซ์ปอร์ตของคุณจะถูกจัดคิวและดำเนินการเป็นงานแบบแบทช์งานหนึ่ง

**หมายเหตุ:** ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน จะไม่มีข้อจำกัดในจำนวนเรคคอร์ดที่คุณสามารถเอ็กซ์ปอร์ตในรายการ อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่คุณสามารถเอ็กซ์ปอร์ตในแต่ละครั้งได้โดยการใส่ค่าในฟิลด์ จำนวนเรคคอร์ดสูงสุดต่อการเอ็กซ์ปอร์ตรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ ถ้ามีการระบุข้อจำกัดในบทบาทของคุณ คุณจะไม่สามารถเอ็กซ์ปอร์ตได้มากกว่าจำนวนเรคคอร์ดที่อนุญาต ผ่านทางการเอ็กซ์ปอร์ตทันทีหรือผ่านทางคำขอการเอ็กซ์ปอร์ตที่ดำเนินการเป็นงานแบทช์ ตัวอย่างเช่น ถ้าบทบาทของคุณระบุว่าคุณสามารถเอ็กซ์ปอร์ตได้สูงสุด 100 เรคคอร์ดในแต่ละครั้ง เรคคอร์ดอันดับสูงสุดจากรายการ (ยึดตามลำดับของการเรียงลำดับปัจจุบันของรายการ) ถึงจำนวนสูงสุด 100 จะได้รับการเอ็กซ์ปอร์ต

ในการเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดจากรายการ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์ปอร์ตฟิลด์ทั้งหมด หรือสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์ปอร์ตฟิลด์ที่แสดง เมื่อคุณเอ็กซ์ปอร์ตรายการเรคคอร์ด บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดว่าฟิลด์ใดบ้างที่คุณสามารถเอ็กซ์ปอร์ตดังนี้:

- หากเปิดใช้งานสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์ปอร์ตฟิลด์ทั้งหมด ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณจะสามารถเลือกเอ็กซ์ปอร์ตฟิลด์ทั้งหมดในเรคคอร์ด หรือเอ็กซ์ปอร์ตเฉพาะฟิลด์ที่แสดงในรายการของคุณ
- หากเปิดใช้งานสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์ปอร์ตฟิลด์ที่แสดง ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ แต่ไม่ได้เปิดใช้งานสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์ปอร์ตฟิลด์ทั้งหมด คุณจะสามารถเอ็กซ์ปอร์ตได้เฉพาะฟิลด์ที่แสดงในรายการของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดสูงสุดถึง 250 เรคคอร์ดในรายการ

### *เมื่อต้องการเอ็กซ์ปอร์ตสูงสุดถึง 250 เรคคอร์ดในรายการ*

1. เปิดรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการเอ็กซ์ปอร์ต
2. ถ้าจำเป็น เรียงลำดับรายการนั้นเพื่อให้เรคคอร์ดที่คุณต้องการเอ็กซ์ปอร์ตปรากฏอยู่ที่ด้านบนของรายการ

   **คำแนะนำ:** ในการเรียงลำดับรายการตามคอลัมน์ ให้คลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์ เมื่อต้องการเรียงลำดับรายการในคอลัมน์เดิม แต่ในลำดับที่ย้อนกลับ ให้คลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์อีกครั้ง
3. ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก รายการที่เอ็กซ์ปอร์ตข้อมูล
4. บนเพจรายการที่เอ็กซ์ปอร์ตข้อมูล:
   - ในส่วนประเภทการเอ็กซ์ปอร์ตรายการ ให้เลือกตัวเลือก เอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลทันที
   - ในส่วนฟิลด์ที่จะเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลและตัวคั่นฟิลด์ ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ

     **หมายเหตุ:** ในส่วนฟิลด์ที่จะเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลจะใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์ปอร์ตฟิลด์ทั้งหมด
5. คลิก เอ็กซ์ปอร์ต
6. คลิก ดาวโหลด เพื่อดาวโหลดไฟล์

**หมายเหตุ:** หากคุณเลือก เอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลทันที ในส่วนประเภทการเอ็กซ์ปอร์ตรายการ จะไม่มีการแจ้งทางอีเมล์ส่งไปเมื่อกระบวนการเอ็กซ์ปอร์ตเสร็จสมบูรณ์แล้ว

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการ

### *เมื่อต้องการเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการ*

1. เปิดรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการเอ็กซ์ปอร์ต
2. ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก รายการที่เอ็กซ์ปอร์ตข้อมูล
3. บนเพจรายการที่เอ็กซ์ปอร์ตข้อมูล:
   - ในส่วนประเภทการเอ็กซ์ปอร์ตรายการ ให้เลือกตัวเลือก เอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลที่อยู่ในคิว
   - ในส่วนฟิลด์ที่จะเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลและตัวคั่นฟิลด์ ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ

     **หมายเหตุ:** ในส่วนฟิลด์ที่จะเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลจะใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์ปอร์ตฟิลด์ทั้งหมด
   - เลือกช่องทำเครื่องหมาย เปิดใช้งานการแจ้งทางอีเมล์ (ใช้ได้กับการเอ็กซ์ปอร์ตที่มีอยู่ในคิวแล้วเท่านั้น)
     หากคุณต้องการให้มีการส่งการแจ้งทางอีเมล์หลังจากที่กระบวนการเอ็กซ์ปอร์ตเสร็จสมบูรณ์แล้ว

     **หมายเหตุ:** ระบบจะเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ตามค่าดีฟอลต์ และจะใช้ช่องทำเครื่องหมายนี้ได้ก็ต่อเมื่อคุณได้ดำเนินการเอ็กซ์ปอร์ตที่มีอยู่ในคิวแล้วเท่านั้น
   - เลือกช่องทำเครื่องหมาย รวม URL ของเว็บลิงค์ไว้ในไฟล์ที่เอ็กซ์ปอร์ต หากคุณต้องการให้รวม URL ไว้ในไฟล์ CSV ที่เอ็กซ์ปอร์ต

     ค่าดีฟอลต์ของช่องทำเครื่องหมาย รวม URL ของเว็บลิงค์ไว้ในไฟล์ที่เอ็กซ์ปอร์ต มีการควบคุมจากช่องทำเครื่องหมาย รวม URL ของเว็บลิงค์ไว้ในไฟล์ที่เอ็กซ์ปอร์ตในโปรไฟล์บริษัท คุณสามารถเลือกหรือไม่เลือกการตั้งค่านี้สำหรับคำขอเอ็กซ์ปอร์ตแต่ละรายการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับช่องทำเครื่องหมายนี้ โปรดดูที่ การกำหนดการตั้งค่าการใช้ร่วมกัน
4. คลิก เอ็กซ์ปอร์ต

เพจคิวคำขอเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลส่วนบุคคลจะปรากฏขึ้น

5 ถ้าคำขอเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลอยู่ในส่วนคำขอที่รอดำเนินการของเพจ ให้คลิกรีเฟรชเพื่อดูว่าคำขออัปเดตของคุณเสร็จสมบูรณ์แล้ว

6 เมื่อคำขอเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลของคุณปรากฏขึ้นในส่วนคำขอที่เสร็จสมบูรณ์ของเพจคิวคำขอเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลส่วนบุคคล
ให้คลิกที่ลิงค์รายการหรือประเภทเรคคอร์ดเพื่อเปิดเพจแสดงรายละเอียดคำขอเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูล

7 ในส่วนเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ตของเพจ ให้เลือก ดาวน์โหลด จากเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับเอกสารแนบดังกล่าว จากนั้นให้บันทึกไฟล์ซิป

ไฟล์ซิปจะประกอบไปด้วยไฟล์ข้อความสรุปการเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลและไฟล์ CSV ที่มีเรคคอร์ดที่คุณเอ็กซ์ปอร์ตแล้ว

รายละเอียดของคำขอเอ็กซ์ปอร์ตจะมีอยู่ในเพจคิวคำขอเอ็กซ์ปอร์ตส่วนบุคคลของคุณจนกว่าช่วงเวลาเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับการระบุสำหรับคำขอเอ็กซ์ปอร์ตสำหรับบริษัทของคุณจะหมดอายุลง ไฟล์ซิปที่มีเอาต์พุตจากคำขอเอ็กซ์ปอร์ตสามารถใช้ได้ผ่านเพจคิวคำขอเอ็กซ์ปอร์ตส่วนบุคคลของคุณจนกว่าช่วงเวลาเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับการระบุสำหรับเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ตสำหรับบริษัทของคุณจะหมดอายุ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจคิวคำขอเอ็กซ์ปอร์ตส่วนบุคคล โปรดดูที่ การดูคำขอเอ็กซ์ปอร์ตของคุณ (โปรดดูที่ "การดูคำขอส่งออกข้อมูลของคุณ" ในหน้า 757)

## การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

คุณคือเจ้าของเรคคอร์ดเมื่อชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของ โดยทั่วไปแล้ว คุณสามารถดูและแก้ไขทุกเรคคอร์ดที่คุณเป็นเจ้าของ

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

คุณจะเป็นเจ้าของเรคคอร์ดเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งต่อไปนี้:

- เรคคอร์ดถูกระบุให้กับคุณ
- คุณอยู่ในกลุ่มที่เป็นเจ้าของเรคคอร์ด ด้วยความเป็นเจ้าของกลุ่ม ชื่อของคุณอาจไม่ปรากฏในฟิลด์เจ้าของ

คุณสามารถโอนความเป็นเจ้าของในเรคคอร์ดส่วนใหญ่ ในกรณีที่:

- คุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
- ผู้ใดผู้หนึ่งในสายงานของคุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
- บทบาทผู้ใช้และระดับการเข้าใช้ของคุณสามารถใช้งานนี้ได้

**หมายเหตุ:** สำหรับกรณีของเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขายเท่านั้น คุณสามารถโอนความเป็นเจ้าของได้หากเจ้าของเรคคอร์ดได้ให้สิทธิ์เข้าใช้ทั้งหมดของเรคคอร์ดนั้นกับคุณ

### *ในการโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด*

1 เลือกเรคคอร์ด

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียด คลิก แก้ไข เพื่อเปิดเพจ แก้ไข

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

3 คลิกไอคอนค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์เจ้าของ

4 ในวินโดว์การค้นหา คลิกที่ลิงค์ นามสกุล ของพนักงานอีกคนหนึ่ง

5 บันทึกเรคคอร์ด

# การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท คุณสามารถใช้เรคคอร์ดร่วมกันเพื่อให้ผู้ใช้ในทีมสามารถดูข้อมูลนั้นได้ ประเภทเรคคอร์ดที่สามารถใช้ร่วมกับทีมได้ มีดังต่อไปนี้:

- บริษัท
- การยอมรับ
- กิจกรรม
- แอปพลิเคชัน
- แผนธุรกิจ
- การรับรอง
- ผู้ติดต่อ
- คอร์ส
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- กิจกรรม
- การทดสอบ
- ครัวเรือน
- ลีด
- คำขอ MDF
- วัตถุประสงค์
- โอกาสทางการขาย
- ใบสั่ง
- คู่ค้า
- พอร์ตโฟลิโอ
- คำขอตัวอย่าง
- คำขอบริการ
- คำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับเรคคอร์ดบริษัท คุณยังสามารถใช้เรคคอร์ดผู้ติดต่อและโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดบริษัทนั้นได้

## เกี่ยวกับทีมและโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด เรคคอร์ดอาจไม่ต้องมีเจ้าของ แต่เรคคอร์ดอาจต้องมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง หรืออาจไม่มีเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองก็ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกันและความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) โหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดใช้ได้กับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนสมุดบันทึกเท่านั้น

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนแปลงโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ด
เรคคอร์ดที่ก่อนหน้านี้มีเจ้าของอาจถูกลบออกจากเรคคอร์ดเมื่อมีการอัปเดตเรคคอร์ดในครั้งแรกหลังการเปลี่ยนแปลงโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด เมื่อเกิดกรณีเช่นนี้
สมาชิกทุกคนในทีมจะยังคงเป็นสมาชิกของทีมยกเว้นเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด จะเกิดลักษณะนี้เช่นกันเมื่อสมาชิกทีมที่เป็นสมาชิกในกลุ่มที่กำหนดไว้

ซึ่งหมายถึงสมาชิกทุกคนของกลุ่มยกเว้นเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด จะยังคงเป็นสมาชิกทีมต่อไป อย่างไรก็ตาม ประเภทเรคคอร์ดบริษัทเป็นข้อยกเว้นสำหรับกฎนี้
หากเจ้าของบริษัทคนเดิมเป็นสมาชิกของกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้า สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะถูกลบออกจากทีม สมาชิกในทีมคนใดที่ไม่ใช่สมาชิกในกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้าจะยังคงเป็นสมาชิกในทีมตามเดิม
เช่นเดียวกับกรณีประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ

**หมายเหตุ:** ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ระบบจะไม่ได้คงเจ้าของเดิมของเรคคอร์ดไว้เป็นสมาชิกของทีม ตามที่อธิบายไว้ในที่นี้ อย่างไรก็ตาม
ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดเพื่อคงเจ้าของเดิมของเรคคอร์ดไว้เป็นสมาชิกของทีมในเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดเพื่อคงเจ้าของเดิมไว้เป็นสมาชิกของทีม
โปรดดู การปรับแต่งความเป็นเจ้าของก่อนหน้าสำหรับเรคคอร์ดที่ใช้ร่วมกัน

ในการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน คุณจะต้องเพิ่มบุคคลที่จะใช้เรคคอร์ดร่วมกันเข้ามาในทีมของเรคคอร์ดที่เลือก จากนั้นคุณต้องระบุโปรไฟล์การเข้าใช้ให้กับผู้ใช้นั้นสำหรับเรคคอร์ดดังกล่าว

**หมายเหตุ:** คุณเพิ่มผู้ใช้เข้าในทีมของกิจกรรมในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ใช้ในเพจรายละเอียดของกิจกรรม เมื่อคุณเพิ่มผู้ใช้เข้าในทีมของกิจกรรม
คุณไม่สามารถระบุโปรไฟล์การเข้าใช้สำหรับผู้ใช้นั้นสำหรับเรคคอร์ดกิจกรรม ผู้ใช้จะได้รับโปรไฟล์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวสำหรับกิจกรรมนั้นโดยอัตโนมัติ ผู้ใช้ที่มีชื่อปรากฏในฟิลด์ รับมอบหมายโดย
ในกิจกรรมจะได้รับโปรไฟล์การเข้าใช้อย่างสมบูรณ์สำหรับกิจกรรมนั้นโดยอัตโนมัติ ระดับการเข้าใช้ที่ผู้ใช้มีสำหรับเข้าใช้เรคคอร์ดขึ้นอยู่กับวิธีการตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ อย่างไรก็ตาม
ไม่ว่าโปรไฟล์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวจะได้รับการตั้งค่าไว้อย่างไร เฉพาะเจ้าของกิจกรรมและผู้ใช้ที่มีชื่อปรากฏในฟิลด์ รับมอบหมายโดย
ในกิจกรรมเท่านั้นที่สามารถลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรมดังกล่าวได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มผู้ใช้เข้าในกิจกรรม โปรดดูที่ การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น (ในหน้า 190)

### *การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน*

1 เลือกเรคคอร์ด

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนทีม แล้วคลิก เพิ่มผู้ใช้

3 ในวินโดว์เพิ่มผู้ใช้ในทีม ให้คลิกไอคอน ค้นหา ที่อยู่ติดกับผู้ใช้

4 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกพนักงาน

5 ตั้งค่าบทบาทและระดับการเข้าใช้:

**หมายเหตุ:** แอปพลิเคชันของคุณอาจแตกต่างจากตัวเลือกเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและการตั้งค่า

a (ไม่จำเป็น) เมื่อต้องการอธิบายบทบาทของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก ให้เลือกตัวเลือกจากรายการดรอปดาวน์บทบาทของทีม

b เมื่อต้องการตั้งค่าสิทธิ์การเข้าใช้ให้กับประเภทเรคคอร์ดสำหรับสมาชิกทีม ให้เลือกโปรไฟล์การเข้าใช้จากรายการดรอปดาวน์การเข้าใช้ โปรไฟล์การเข้าใช้ที่ใช้ได้ตามค่าดีฟอลต์มีดังต่อไปนี้:

- **อ่านอย่างเดียว** ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน โปรไฟล์การเข้าใช้นี้อนุญาตให้ผู้ใช้ดูเรคคอร์ด แต่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเรคคอร์ดได้
- **แก้ไข** ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน โปรไฟล์การเข้าใช้นี้อนุญาตให้ผู้ใช้อัปเดตเรคคอร์ด
- **เต็ม** ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน โปรไฟล์การเข้าใช้นี้อนุญาตให้ผู้ใช้สามารถอัปเดตหรือลบเรคคอร์ดได้

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบสามารถเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าการเข้าใช้ในโปรไฟล์การเข้าใช้ที่เป็นค่าดีฟอลต์ได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดโปรไฟล์การเข้าใช้อื่นๆ ที่ทีมจะสามารถใช้ได้

**หมายเหตุ:** ผู้จัดการของคุณมีสิทธิ์เจ้าของในการเข้าใช้เรคคอร์ดของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยไม่คำนึงถึงการตั้งค่าตัวเลือก ใช้งานการแสดงข้อมูลผู้จัดการ ในโปรไฟล์บริษัท
และไม่คำนึงถึงรายการที่คุณเลือกในรายการดรอปดาวน์การเข้าใช้ สำหรับผู้ใช้
การเข้าใช้ที่มีอิสระสูงสุดที่ได้ตั้งค่าไว้ในแอปพลิเคชันจะเป็นตัวกำหนดระดับการเข้าใช้ของผู้ใช้รายนั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรไฟล์การเข้าใช้ โปรดดูที่
การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้

6 คลิก บันทึก

7 (เฉพาะทีมโอกาสทางการขายเท่านั้น) หากต้องการแบ่งรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วนจากโอกาสทางการขายให้กับสมาชิกทีม ให้ทำดังนี้:

a ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ในส่วนทีมในโอกาสทางการขาย ให้คลิก แก้ไขผู้ใช้

b ในเพจแก้ไขผู้ใช้ของทีมโอกาสทางการขาย ในฟิลด์การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ ให้ป้อนเปอร์เซ็นต์ของค่าที่จะปันส่วนให้กับสมาชิกในทีม

ค่าในฟิลด์การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์สามารถเป็นตัวเลขใดๆ ก็ได้ตั้งแต่ 0 (ศูนย์) ถึง 100

**หมายเหตุ:**
ฟิลด์แบ่งรายได้เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวที่คำนวณจากฟิลด์การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ในเรคคอร์ดทีมโอกาสทางการขายและฟิลด์รายได้ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

c คลิก บันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมโอกาสทางการขายจากหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย (ในหน้า 294)

## การเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด

เรคคอร์ดประเภทนั้นอาจมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดแทนการมีเจ้าของเรคคอร์ด
ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าให้กับประเภทเรคคอร์ด คุณสามารถเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ดได้
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และการเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด" ในหน้า 44)

*วิธีการเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด*

1 บนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ในฟิลด์สมุดบันทึก ให้คลิกไอคอน ค้นหา

2 ในวินโดว์การค้นหา ให้ค้นหาสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ด แล้วคลิก เลือก

**หมายเหตุ:** เฉพาะสมุดบันทึกที่สามารถมีข้อมูลเท่านั้นจึงจะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ด

สมุดบันทึกที่กำหนดเองซึ่งเคยเป็นสมุดบันทึกของเรคคอร์ดถูกนำออกจากเรคคอร์ด หากคุณต้องการให้สมุดบันทึกที่กำหนดเองเชื่อมโยงกับเรคคอร์ด
คุณต้องเพิ่มสมุดบันทึกไปยังเรคคอร์ดในส่วนสมุดบันทึกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถแก้ไขช่องทำเครื่องหมายค่าหลักของเรคคอร์ดสมุดบันทึกที่กำหนดเอง ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

## การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด

ประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดหลายประเภทสนับสนุนคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถอัปเดตค่าในฟิลด์ของกลุ่มเรคคอร์ดได้ในเวลาเดียวกัน ตัวอย่างเช่น
คุณอาจต้องการเปลี่ยนเจ้าของแบทช์ของเรคคอร์ดเป็นพนักงานรายอื่น ซึ่งคุณก็สามารถทำได้โดยการอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด

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

สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม คุณสามารถอัปเดตค่าในเรคคอร์ดที่เลือกได้พร้อมกันถึง 100 เรคคอร์ด หากมีเรคคอร์ดมากกว่า 100 เรคคอร์ดในรายการ
คุณสามารถทำงานซ้ำได้จนกว่าเรคคอร์ดทั้งหมดจะได้รับการอัปเดต หรือคุณสามารถแก้ไขรายการของคุณเพิ่มเติมเพื่อให้มีเฉพาะเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดตเท่านั้นปรากฏอยู่ในรายการ

เมื่ออัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:

- ในการอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์อย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย: อัปเดตฟิลด์ใดๆ เป็นกลุ่ม หรือ อัปเดตฟิลด์ที่แก้ไขได้ที่มีอยู่ในโครงร่างเพจเป็นกลุ่ม
  หากบทบาทผู้ใช้ของคุณไม่มีสิทธิ์เหล่านี้อย่างน้อยอย่างใดอย่างหนึ่ง คุณจะไม่สามารถใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม

  หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ อัปเดตฟิลด์ที่แก้ไขได้ที่มีอยู่ในโครงร่างเพจเป็นกลุ่ม และไม่มีสิทธิ์ อัปเดตฟิลด์ใดๆ เป็นกลุ่ม
  ชุดฟิลด์ที่คุณสามารถอัปเดตได้ผ่านคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มอาจถูกจำกัด
  หากโครงร่างเพจรายละเอียดที่กำหนดให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่คุณกำลังอัปเดตเป็นโครงร่างแบบสแตติก
  คุณจะสามารถอัปเดตได้เฉพาะฟิลด์ที่คุณสามารถแก้ไขได้บนโครงร่างเพจรายละเอียดที่กำหนดให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นเท่านั้น อย่างไรก็ตาม
  หากโครงร่างเพจรายละเอียดเป็นโครงร่างแบบไดนามิก ชุดของฟิลด์ที่คุณสามารถอัปเดตผ่านทางคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มจะไม่ถูกจำกัด

  หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ อัปเดตฟิลด์ใดๆ เป็นกลุ่ม ชุดของฟิลด์ที่คุณสามารถอัปเดตผ่านทางคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มจะไม่ถูกจำกัด โดยไม่คำนึงถึงว่าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์อัปเดตฟิลด์ที่แก้ไขได้ที่มีอยู่ในโครงร่างเพจเป็นกลุ่ม ด้วยหรือไม่ และโดยไม่คำนึงถึงว่าโครงร่างเพจรายละเอียดเป็นแบบสแตติกหรือแบบไดนามิก

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

- หากคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม เพื่อเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดโอกาสทางการขายตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไป
  ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดจะไม่อัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ดีฟอลต์สำหรับขั้นตอนการขายใหม่
  หากคุณต้องการให้เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนโอกาสทางการขายเปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีการอัปเดตขั้นตอนการขาย
  คุณต้องเปลี่ยนขั้นตอนการขายในแต่ละเรคคอร์ดทีละรายการหรือโดยการใช้บริการทางเว็บ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับบริการทางเว็บ โปรดดูที่ การใช้ร่วมกันกับบริการทางเว็บ

- คุณไม่สามารถอัปเดตฟิลด์ที่อยู่แต่ละฟิลด์บนเรคคอร์ด เช่น บริษัท ผู้ติดต่อ ลีด และอื่นๆ ผ่านคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม อย่างไรก็ตาม หากบริษัทของคุณใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน
  คุณจะสามารถอัปเดตฟิลด์บนเรคคอร์ดที่อยู่ระดับบนสุดได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่ และ การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า (ในหน้า 314)

**หมายเหตุ:** คุณสามารถใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่ออัปเดตค่าในฟิลด์ต่างๆ ในกลุ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายพร้อมกันได้
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการอัปเดตค่าในกลุ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย (ในหน้า 285)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:**

- หากจำเป็น จัดทำรายการเพื่อแสดงเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดต สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำและการใช้รายการ โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- ในการอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์อย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย: อัปเดตฟิลด์ใดๆ เป็นกลุ่ม หรือ อัปเดตฟิลด์ที่แก้ไขได้ที่มีอยู่ในโครงร่างเพจเป็นกลุ่ม
- สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับค่าที่สามารถเลือกได้เมื่อคุณอัปเดตฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ เกี่ยวกับขั้นตอนการขายและคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม (ในหน้า 295)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตเรคคอร์ดที่เลือกในรายการ

### *ในการอัปเดตเรคคอร์ดที่เลือกในรายการ*

1. เปิดรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดต

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

2. หากจำเป็น เรียงลำดับรายการเพื่อให้เรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดตปรากฏอยู่บนสุดของรายการ

   **คำแนะนำ:** ในการเรียงลำดับรายการตามคอลัมน์ ให้คลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์ เมื่อต้องการเรียงลำดับรายการในคอลัมน์เดิม แต่ในลำดับที่ย้อนกลับ ให้คลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์อีกครั้ง

3. ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก อัปเดตเป็นกลุ่ม

4. ในขั้นตอนที่ 1 ล้างช่องทำเครื่องหมายสำหรับเรคคอร์ดที่คุณไม่ต้องการอัปเดต แล้วคลิก ถัดไป

5. ในขั้นตอนที่ 2 เลือกฟิลด์ที่คุณต้องการอัปเดต และป้อนค่าใหม่สำหรับฟิลด์เหล่านั้น

คุณสามารถเลือกอัปเดตฟิลด์เป็นค่าใหม่ได้สูงสุด 5 ฟิลด์ ในการลบค่าที่มีอยู่ออกจากฟิลด์ ให้เว้นคอลัมน์ค่าว่างไว้ในขั้นตอนที่ 2

6 คลิก เสร็จสิ้น

## การรวมเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดบางประเภท หากคุณมีเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน คุณจะสามารถรวมเรคคอร์ดทั้งสองให้เป็นเรคคอร์ดเดียวได้ ฟังก์ชันการรวมนี้สามารถใช้ได้กับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ฝ่าย ครัวเรือน ลีด คู่ค้า พอร์ตโฟลิโอ และคำขอบริการ

**หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อคุณรวมฝ่าย โปรดดูที่ เกี่ยวกับการรวมฝ่ายและการลบฝ่าย

เมื่อคุณรวมสองเรคคอร์ด ให้คุณระบุค่าฟิลด์จากเรคคอร์ดทั้งสองที่คุณต้องการเก็บไว้ในเรคคอร์ดที่เหลือ ซึ่งเรียกว่า *เรคคอร์ดหลัก* เรคคอร์ดที่ถูกลบไปเรียกว่า *เรคคอร์ดที่ซ้ำกัน*

**หมายเหตุ:** หากบริษัทของคุณใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน คุณจะไม่สามารถเลือกแต่ละฟิลด์ในที่อยู่ที่เรียกเก็บ ที่อยู่ที่รับสินค้า และที่อยู่หลัก ซึ่งจะต้องคงไว้เมื่อคุณรวมสองบริษัทหรือผู้ติดต่อสองรายตามค่าดีฟอลต์ ที่อยู่ที่เรียกเก็บ ที่อยู่ที่รับสินค้า และที่อยู่หลักของเรคคอร์ดหลักจะได้รับการคงไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เหล่านี้ โปรดดูที่ ฟิลด์บริษัท: การเตรียมการอิมปอร์ต และฟิลด์ผู้ติดต่อ: การเตรียมการอิมปอร์ต สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่

ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้ใช้ในการรวมเรคคอร์ด:

- หากฟิลด์มีค่าเหมือนกันทั้งในเรคคอร์ดหลักและเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน และหากเป็นฟิลด์ที่จำเป็น คุณจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์นั้นได้ในขณะที่ดำเนินการรวม อย่างไรก็ตาม หากฟิลด์นั้นไม่ใช่ฟิลด์ที่จำเป็น คุณจะสามารถเลือกค่าเว้นว่างแทนค่าที่มีอยู่ในฟิลด์นั้นได้
- ในฟิลด์ที่อัปเดตโดยระบบ ค่าดีฟอลต์จะถูกกำหนดตามค่าจากเรคคอร์ดหลักระหว่างการรวมเรคคอร์ด และคุณจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงค่านี้ได้
- ในฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ คุณสามารถระบุชุดค่าที่ต้องการเก็บไว้ได้ คุณจะสามารถเลือกตัวเลือกดังต่อไปนี้ได้ในระหว่างดำเนินการรวม:
  - ชุดค่าจากเรคคอร์ดหลัก
  - ชุดค่าจากเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน
  - ชุดค่าที่รวมค่ามาจากทั้งสองเรคคอร์ด สูงสุดถึง 10 ค่า แต่ละค่าจะถูกรวมไว้เพียงหนึ่งค่าเท่านั้น ถึงแม้ค่านั้นจะปรากฏในชุดค่าในทั้งสองเรคคอร์ดก็ตาม
  - เว้นค่าว่างไว้ ในกรณีที่เป็นฟิลด์ที่ไม่จำเป็น
- ยกเว้นสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน เรคคอร์ดทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักโดยอัตโนมัติ

  ในกรณีส่วนใหญ่ Oracle CRM On Demand จะไม่ตรวจสอบเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องที่ซ้ำกัน ในการลบเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องที่ซ้ำกัน คุณต้องลบด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม ในกรณีของโอกาสทางการขายที่มีการเชื่อมโยงกับบริษัท Oracle CRM On Demand จะไม่เชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับบริษัทหลักจากบริษัทที่ถูกรวมหากโอกาสทางการขายมีชื่อโอกาสทางการขายและ ID ผู้ติดต่อหลักเดียวกันกับโอกาสทางการขายที่ได้รับการเชื่อมโยงกับบริษัทหลักแล้ว

  **หมายเหตุ:** เมื่อคุณรวมเรคคอร์ดสองรายการ ระบบจะคงค่าสมุดบันทึกที่กำหนดเองใดๆ ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักไว้เสมอ แต่สมุดบันทึกที่กำหนดเองใดๆ ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะไม่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักโดยอัตโนมัติ อย่างไรก็ตาม ผู้ดูและระบบของคุณสามารถใช้งานตัวเลือกในโปรไฟล์ของบริษัทเพื่อให้คุณสามารถเชื่อมโยงสมุดบันทึกที่กำหนดเองกับสมุดบันทึกหลักโดยอัตโนมัติเมื่อคุณรวมเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเก็บข้อมูลสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงเมื่อรวมเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการคงสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงไว้เมื่อรวมเรคคอร์ด" ในหน้า 130)
- เมื่อคุณรวมบริษัท เจ้าของเรคคอร์ดบริษัทที่ซ้ำกันจะถูกเพิ่มไปในทีมของบริษัท และสามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดหลักได้อย่างสมบูรณ์
- หากมีเรคคอร์ดประเภทใดๆ ก็ตามมากกว่า 9999 รายการได้รับการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณต้องการรวม การดำเนินการรวมจะไม่เสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ หากมีเรคคอร์ดจำนวนมากในประเภทใดๆ ก็ตามได้รับการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณต้องการรวม การดำเนินการรวมอาจเกิดไทม์เอาต์ได้ แม้ว่าจำนวนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงไม่ว่าประเภทใดจะไม่เกิน 9999 รายการก็ตาม ยังมีปัจจัยอื่นที่อาจทำให้การดำเนินการรวมเกิดไทม์เอาต์ได้ด้วย เช่น ประเภทของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการรวม ความเร็วของเครือข่ายของคุณ และโหลดที่มีอยู่บนฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand และเซิร์ฟเวอร์ Oracle CRM On Demand คุณสามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ได้โดยทำดังต่อไปนี้:
  - จำเป็นต้องยกเลิกการเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงบางรายการจากเรคคอร์ดหลักก่อนที่คุณจะรวมเรคคอร์ดหลัก
  - ดำเนินการรวมในระหว่างช่วงที่ใช้น้อย

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:**

- ในการดำเนินการขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ รวมเรคคอร์ด ในการรวมเรคคอร์ดประเภทฝ่าย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีทั้งสิทธิ์ จัดการผู้ใช้ และ จัดการบทบาทและการเข้าใช้ ด้วย
- อย่างน้อยจะต้องมีเงื่อนไขอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้ครบถ้วน:
  - ระดับการเข้าใช้ของคุณสำหรับเรคคอร์ดหลักและระดับการเข้าใช้ของคุณสำหรับเรคคอร์ดที่ซ้ำอนุญาตให้คุณลบเรคคอร์ดได้
  - บทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ รวมเรคคอร์ดโดยไม่ต้องมีสิทธิ์ลบ ด้วย

  หากระดับการเข้าใช้ของคุณสำหรับเรคคอร์ดหลักไม่อนุญาตให้คุณลบเรคคอร์ด และหากบทบาทผู้ใช้ของคุณไม่มีสิทธิ์ รวมเรคคอร์ดโดยไม่ต้องมีสิทธิ์ลบ อยู่ด้วย ปุ่ม รวม จะไม่แสดงบนเรคคอร์ดนั้น
- จดบันทึกชื่อเรคคอร์ดไว้เพื่อให้คุณสามารถเลือกเรคคอร์ดเหล่านั้นในระหว่างการรวมได้

*ในการรวมสองเรคคอร์ด*

1. เลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการคงไว้ให้เป็นเรคคอร์ดหลัก

   สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)
2. ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คลิกปุ่ม รวม
3. ในขั้นตอนที่ 1 คลิกไอคอนค้นหา และเลือกเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน
4. ในขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบค่าของเรคคอร์ดแต่ละเรคคอร์ด และเลือกค่าเพื่อบันทึกเรคคอร์ด

   คอลัมน์ค่าที่จะบันทึก แสดงค่าจากเรคคอร์ดหลักตามค่าดีฟอลต์
5. ในขั้นตอนที่ 3 หากคุณต้องการให้สมุดบันทึกที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักด้วยเมื่อรวมเรคคอร์ด ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย

   **หมายเหตุ:** ขั้นตอนที่ 3 จะปรากฏเมื่อมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการรวมสมุดบันทึกของเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน ในโปรไฟล์บริษัท หากขั้นตอนที่ 3 ไม่ปรากฏ หรือหากคุณไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายในขั้นตอนที่ 3 สมุดบันทึกใดๆ ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะไม่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักโดยอัตโนมัติเมื่อรวมเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเก็บข้อมูลสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงเมื่อรวมเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการคงสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงไว้เมื่อรวมเรคคอร์ด" ในหน้า 130)
6. คลิก เสร็จสิ้น

## เกี่ยวกับการคงสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงไว้เมื่อรวมเรคคอร์ด

เมื่อคุณรวมเรคคอร์ดสองรายการ ระบบจะคงค่าสมุดบันทึกที่กำหนดเองใดๆ ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักไว้เสมอ แต่สมุดบันทึกที่กำหนดเองใดๆ ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะไม่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักโดยอัตโนมัติ ซึ่งหมายความว่าหากผู้ใช้มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดที่ซ้ำกันผ่านการเป็นสมาชิกของสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน และหากผู้ใช้ไม่มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดที่ซ้ำกันหรือเรคคอร์ดหลักผ่านส่วนประกอบการควบคุมสิทธิ์เข้าใช้อื่นๆ ผู้ใช้นั้นจะไม่มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดหลักหลังจากมีการรวมเรคคอร์ด เว้นแต่คุณจะเชื่อมโยงสมุดบันทึกที่เหมาะสมเข้ากับเรคคอร์ดหลักด้วยตนเองหลังจากที่คุณรวมเรคคอร์ด

อย่างไรก็ตาม หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการรวมสมุดบันทึกของเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน ในโปรไฟล์ของบริษัท จากนั้นเมื่อคุณรวมเรคคอร์ดสองรายการ ขั้นตอนเพิ่มเติมในการดำเนินการรวมจะมีตัวเลือกให้เชื่อมโยงสมุดบันทึกที่กำหนดเองของเรคคอร์ดที่ซ้ำกันเข้ากับเรคคอร์ดหลัก

## โหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดและการรวมเรคคอร์ด

หากคุณเลือกตัวเลือกเพื่อเชื่อมโยงสมุดบันทึกที่กำหนดเองของเรคคอร์ดที่ซ้ำกันกับเรคคอร์ดหลักเมื่อคุณรวมสองเรคคอร์ดเข้าด้วยกัน
โหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ได้รับการตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ดจะกำหนดว่าสมุดบันทึกที่กำหนดเองรายการใดที่จะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักหลังจากที่คุณรวมเรคคอร์ด
ตามที่อธิบายไว้ในส่วนต่อไปนี้

### โหมดผู้ใช้

หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผู้ใช้ จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้หลังจากที่คุณรวมเรคคอร์ด:

- ฟิลด์สมุดบันทึกบนเรคคอร์ดหลักแสดงสมุดบันทึกของผู้ใช้สำหรับเจ้าของเรคคอร์ดหลัก
- สมุดบันทึกที่กำหนดเองทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก
- สมุดบันทึกที่กำหนดเองทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักจะยังคงเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักต่อไป

### โหมดสมุดบันทึก

หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดสมุดบันทึก จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้หลังจากที่คุณรวมเรคคอร์ด:

- สมุดบันทึกที่กำหนดเองที่คุณเลือกในฟิลด์สมุดบันทึกในขั้นตอนที่ 2 ของการดำเนินการรวมจะกลายเป็นสมุดบันทึกหลักสำหรับเรคคอร์ดหลัก หากคุณเลือกสมุดบันทึกจากเรคคอร์ดหลัก
  สมุดบันทึกหลักจากเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก อย่างไรก็ตาม
  หากคุณเลือกสมุดบันทึกจากเรคคอร์ดที่ซ้ำกันเป็นสมุดบันทึกหลัก สมุดบันทึกที่เคยเป็นสมุดบันทึกหลักสำหรับเรคคอร์ดหลักจะไม่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักโดยอัตโนมัติ
- สมุดบันทึกที่กำหนดเองทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก
- สมุดบันทึกที่กำหนดเองที่ไม่ใช่รายการหลักทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักจะยังคงเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักต่อไป

### โหมดผสม

หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผสม จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้หลังจากที่คุณรวมเรคคอร์ด:

- หากทั้งเรคคอร์ดหลักและเรคคอร์ดที่ซ้ำกันมีเจ้าของที่ระบุให้กับทั้งคู่ ลักษณะการทำงานจะเหมือนกับเมื่อมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผู้ใช้
- หากทั้งเรคคอร์ดหลักและเรคคอร์ดที่ซ้ำกันมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่ระบุให้กับทั้งคู่ ลักษณะการทำงานจะเหมือนกับเมื่อมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดสมุดบันทึก
- หากเรคคอร์ดหลักมีสมุดบันทึกที่ระบุให้กับเรคคอร์ดนั้น และหากเรคคอร์ดที่ซ้ำกันมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่ระบุให้กับเรคคอร์ดนั้น จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้หลังจากมีการรวมเรคคอร์ด:
  - สมุดบันทึกที่คุณเลือกในฟิลด์สมุดบันทึกในขั้นตอนที่ 2 ของการดำเนินการรวมจะแสดงขึ้นในฟิลด์สมุดบันทึกของเรคคอร์ดหลักหลังจากมีการรวมเรคคอร์ด
    หากคุณเลือกสมุดบันทึกที่กำหนดเองจากเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน สมุดบันทึกที่กำหนดเองนั้นจะกลายเป็นสมุดบันทึกหลัก และจะไม่มีการป๊อปปูเลทฟิลด์เจ้าของบนเรคคอร์ดหลัก

    หากคุณเลือกสมุดบันทึกผู้ใช้จากเรคคอร์ดหลัก ผู้ใช้ดังกล่าวจะกลายเป็นเจ้าของเรคคอร์ดหลักและฟิลด์สมุดบันทึกจะแสดงสมุดบันทึกผู้ใช้สำหรับเจ้าของเรคคอร์ดหลัก
    เรคคอร์ดหลักจะไม่มีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่ระบุให้กับเรคคอร์ดนั้น
  - สมุดบันทึกที่กำหนดเองทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน รวมถึงสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เป็นสมุดบันทึกหลักบนเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน
    จะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก
  - สมุดบันทึกที่กำหนดเองทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักจะยังคงเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักต่อไป
- หากเรคคอร์ดหลักมีสมุดบันทึกที่ระบุให้กับเรคคอร์ดนั้น และเรคคอร์ดที่ซ้ำกันมีเจ้าของที่ระบุให้กับเรคคอร์ดนั้น จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้:
  - สมุดบันทึกที่คุณเลือกในฟิลด์สมุดบันทึกในขั้นตอนที่ 2 ของการดำเนินการรวมจะแสดงขึ้นในฟิลด์สมุดบันทึกของเรคคอร์ดหลักหลังจากมีการรวมเรคคอร์ด
    หากคุณเลือกสมุดบันทึกที่กำหนดเองจากเรคคอร์ดหลัก สมุดบันทึกที่กำหนดเองนั้นจะยังคงเป็นสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองต่อไป และจะไม่มีการป๊อปปูเลทฟิลด์เจ้าของบนเรคคอร์ดหลัก

    หากคุณเลือกสมุดบันทึกผู้ใช้จากเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน ผู้ใช้นั้นจะกลายเป็นเจ้าของเรคคอร์ดหลัก และฟิลด์สมุดบันทึกบนเรคคอร์ดหลักจะแสดงสมุดบันทึกผู้ใช้สำหรับผู้ใช้นั้น
    เรคคอร์ดหลักไม่มีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองหลังจากมีการรวมเรคคอร์ด
    สมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เป็นสมุดบันทึกหลักจะไม่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักโดยอัตโนมัติหลังจากมีการรวมเรคคอร์ด

- สมุดบันทึกที่กำหนดเองทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก
- สมุดบันทึกที่กำหนดเองที่ไม่ใช่รายการหลักทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักจะยังคงเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักต่อไป

### เกี่ยวกับข้อมูลในลิงค์ที่ไปยังสมุดบันทึกที่กำหนดเอง

หากสมุดบันทึกที่กำหนดเองเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักรวมถึงเรคคอร์ดที่ซ้ำกันก่อนที่คุณจะรวมเรคคอร์ด ข้อมูลในการเชื่อมโยงสมุดบันทึกจากเรคคอร์ดหลักจะได้รับการเก็บหลังการรวมเรคคอร์ด ซึ่งรวมถึงการตั้งค่าในช่องทำเครื่องหมาย การเชื่อมโยงอัตโนมัติ หากสมุดบันทึกที่กำหนดเองเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน และไม่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักก่อนที่คุณจะรวมเรคคอร์ด จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้เมื่อเชื่อมโยงสมุดบันทึกที่กำหนดเองกับเรคคอร์ดหลักหลังการรวมเรคคอร์ด:

- ไม่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย การเชื่อมโยงอัตโนมัติ ในการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก แม้ว่าจะมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย การเชื่อมโยงอัตโนมัติ ในการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันก็ตาม
- ฟิลด์วันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดในการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักจะได้รับการป้อนปุเลทด้วยข้อมูลจากฟิลด์ที่เกี่ยวข้องในการเชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน หรือเว้นว่างไว้หากไม่ได้รับการป้อนปุเลทในการเชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)

## การเพิ่มหมายเหตุ

สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่รองรับคุณสมบัติการบันทึกหมายเหตุ คุณสามารถเพิ่มหมายเหตุได้สองวิธี:

- โดยคลิกไอคอนหมายเหตุ ที่ด้านบนขวาของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ไอคอนนี้จะแสดงขึ้นหากใช้งานศูนย์ข้อความสำหรับบริษัทของคุณ ด้วยวิธีนี้ คุณสามารถเพิ่มหมายเหตุในรายการหมายเหตุสำหรับเรคคอร์ด และขอรับข้อมูลจากหมายเหตุที่เพิ่มเข้าในเรคคอร์ดได้
- โดยคลิก ใหม่ ในส่วนหมายเหตุ

โดยทั่วไป หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้สร้างไอคอน หมายเหตุไว้แล้ว จะไม่มีส่วนหมายเหตุปรากฏขึ้น อย่างไรก็ตาม หากมีส่วนหมายเหตุปรากฏขึ้น นั่นคือเมื่อคุณเพิ่มหมายเหตุในรายการหมายเหตุจะมีการเพิ่มไปในส่วนหมายเหตุด้วย

ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับศูนย์ข้อความได้ที่ การทำงานกับศูนย์ข้อความ (ในหน้า 42) และดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้รายการหมายเหตุได้ที่ การทำงานกับรายการหมายเหตุ (ในหน้า 134)

วิธีที่ใช้จัดทำหมายเหตุไม่แตกต่างจากสิทธิ์การเข้าใช้หมายเหตุ

#### *ในการเพิ่มหมายเหตุโดยใช้ไอคอนหมายเหตุ*

1. เลือกเรคคอร์ด

   สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียด คลิกไอคอนหมายเหตุ
3. คลิก หมายเหตุใหม่
4. ในบรรทัดบนสุดของหมายเหตุ ให้กรอกข้อมูลในหัวเรื่อง

5 เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ใช้คนอื่นดูหมายเหตุ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีที่ช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ควบคุมการเข้าใช้หมายเหตุ โปรดดูที่ เพจแก้ไขหมายเหตุ (ในหน้า 133)

6 คลิก บันทึก

*ในการเพิ่มหมายเหตุลงในส่วนหมายเหตุ*

1 เลือกเรคคอร์ด

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียด ให้เลื่อนส่วนหมายเหตุ ลงด้านล่างแล้วคลิก ใหม่ ในแถบชื่อหมายเหตุ

3 ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้กรอกข้อมูลในหัวเรื่อง

4 เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นดูหมายเหตุ ให้เลือก ส่วนตัว

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีที่ช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ควบคุมการเข้าใช้หมายเหตุ โปรดดูที่ เพจแก้ไขหมายเหตุ (ในหน้า 133)

5 บันทึกเรคคอร์ด

## เพจแก้ไขหมายเหตุ

เพจแก้ไขหมายเหตุให้คุณเพิ่มหมายเหตุในเรคคอร์ด หรืออัปเดตข้อมูลในหมายเหตุที่มีอยู่ ซึ่งจะแสดงชุดฟิลด์สำหรับเรคคอร์ดหมายเหตุทั้งหมด ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์ต่างๆ บนเพจแก้ไขหมายเหตุ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| หัวเรื่อง | ฟิลด์ข้อความที่จำเป็นซึ่งคุณป้อนคำอธิบายสั้นๆ ของเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของหมายเหตุ |
| ส่วนตัว | หากคุณคือผู้จัดทำหมายเหตุ ช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว จะทำงานดังนี้:<br>■ หากคุณไม่เลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว หรือคุณยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายหลังจากที่เพิ่งเลือก ใครก็ตามที่มีการเข้าใช้เรคคอร์ดจะสามารถเห็นหมายเหตุของเรคคอร์ด<br>■ หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ผู้ใช้อื่นจะมองไม่เห็นหมายเหตุตามค่าดีฟอลต์ แม้ว่าหมายเหตุจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ผู้อื่นมองเห็นได้ก็ตาม อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บางรายอาจมองเห็นหมายเหตุนั้น ผู้ใช้ที่ใช้งานสิทธิ์ดูหมายเหตุส่วนตัวในบทบาทผู้ใช้ของตนจะมีสิทธิ์มองเห็นหมายเหตุทั้งหมดที่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ไว้ โดยไม่คำนึงว่าเจ้าของหมายเหตุจะเป็นผู้ใด ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ดูหมายเหตุส่วนตัวจะไม่สามารถอัปเดตหรือลบหมายเหตุที่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ไว้กับหมายเหตุที่เป็นของผู้ใช้อื่น โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์ดูหมายเหตุส่วนตัวจะระบุให้กับผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น<br>หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ในหมายเหตุที่คุณไม่ได้จัดทำ เฉพาะผู้จัดทำหมายเหตุดังกล่าวและผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ดูหมายเหตุส่วนตัวเท่านั้นจึงจะสามารถเห็นหมายเหตุหลังจากที่คุณบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ คุณและผู้ใช้อื่นจะไม่สามารถเห็นหมายเหตุนั้น อย่างไรก็ตาม ชื่อของคุณจะปรากฏในฟิลด์เจ้าของของหมายเหตุนั้น |
| คำอธิบาย | เนื้อหาของหมายเหตุ จำนวนตัวอักษรสูงสุดที่อนุญาตคือ 16,350 ตัว<br>**หมายเหตุ:** ข้อจำกัดอื่นๆ จะใช้เมื่อคุณอิมปอร์ตหมายเหตุเข้าใน Oracle CRM On Demand (โปรดดูที่ ฟิลด์หมายเหตุ: การจัดเตรียมการอิมปอร์ต) |

## เพจหมายเหตุ (รายการ)

เพจหมายเหตุ จะแสดงหมายเหตุทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด ตารางต่อไปนี้จะอธิบายสิ่งที่คุณสามารถทำได้ในเพจหมายเหตุ:

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| จัดทำหมายเหตุ | ในแถบชื่อหมายเหตุ ให้คลิกที่ปุ่ม หมายเหตุใหม่ ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้กรอกข้อมูลที่จำเป็นและบันทึกเรคคอร์ด |
| ลบหมายเหตุ | คลิกที่ลิงค์ Del ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ คุณสามารถเรียกข้อมูลรายการเดิมที่ลบไปหลังจากลบออกแล้วไม่เกิน 30 วัน |
| ค้นหาหมายเหตุ | คลิกที่ส่วนหัวคอลัมน์เพื่อเรียงลำดับข้อมูลสำหรับคอลัมน์นั้น หากมีการควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร<br>คุณจะสามารถคลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์หัวเรื่อง และคลิกที่ตัวอักษรในแถบตัวอักษรเพื่อค้นหาหมายเหตุที่มีหัวเรื่องที่ขึ้นต้นด้วยตัวอักษรนั้นได้<br>สำหรับหมายเหตุที่ขึ้นต้นด้วยตัวเลข ให้คลิกที่ 0-9<br><br>**หมายเหตุ:** หากภาษาของผู้ใช้ของคุณคือ เกาหลี ญี่ปุ่น จีนแผ่นดินใหญ่ หรือจีนดั้งเดิม การควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษรจะใช้ไม่ได้ |
| ดูเพจแบบรายการ | คลิกที่ไอคอนการนาวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ |
| แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง | ในรายการตรอปดาวน์ที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว |
| อัปเดตหมายเหตุ | คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดต ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้อัปเดตข้อมูลและบันทึกเรคคอร์ดนั้น<br>หากการแก้ไขแบบอินไลน์สามารถใช้งานในบริษัทของคุณ คุณจะยังสามารถแก้ไขฟิลด์ที่แสดงในเพจหมายเหตุแบบอินไลน์ได้ด้วย |
| ทำเครื่องหมายหมายเหตุว่าเป็นส่วนตัว | คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดต ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย 'ส่วนตัว'<br>หากการแก้ไขแบบอินไลน์สามารถใช้งานในบริษัทของคุณ คุณจะยังสามารถแก้ไขฟิลด์ที่แสดงในเพจหมายเหตุแบบอินไลน์ได้ด้วย<br><br>**หมายเหตุ:** ผู้ใช้บางรายสามารถเข้าใช้หมายเหตุของผู้ใช้อื่น ซึ่งมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ไว้<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีควบคุมการเข้าใช้หมายเหตุของช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว โปรดดูที่ เพจแก้ไขหมายเหตุ (ในหน้า 133) |
| ดูรายละเอียดหมายเหตุ | คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการดู ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้ตรวจสอบรายละเอียดหมายเหตุ |

## การทำงานกับรายการหมายเหตุ

หากบริษัทของคุณเปิดใช้คุณสมบัตินี้ เพจรายละเอียดเรคคอร์ดจะมีไอคอนหมายเหตุอยู่ที่มุมขวาบน ตัวเลขที่อยู่ถัดจากไอคอนหมายเหตุจะระบุจำนวนของหมายเหตุที่แนบกับเรคคอร์ด

เมื่อคุณคลิกที่ไอคอนหมายเหตุ รายการหมายเหตุจะปรากฏขึ้น สำหรับหมายเหตุแต่ละรายการ จะแสดงชื่อผู้ใช้ที่จัดทำหมายเหตุ
พร้อมแสดงหัวเรื่องหรือหากไม่มีหัวเรื่องจะแสดงข้อความส่วนแรกของหมายเหตุ และแสดงวันที่ของหมายเหตุหรือหากเป็นหมายเหตุของวันนี้จะแสดงเวลา

จากรายการหมายเหตุ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| ดูหมายเหตุ | เลื่อนลงมาที่หมายเหตุที่ต้องการ |
| จัดทำหมายเหตุใหม่ | คลิก หมายเหตุใหม่ ป้อนหัวเรื่องที่บรรทัดแรก ป้อนหมายเหตุ และคลิก บันทึก<br>หมายเหตุจะถูกส่งไปที่ศูนย์ข้อความผู้ใช้ทั้งหมดที่ขอรับข้อมูลเรคคอร์ด<br>ผู้ใช้สามารถคลิกที่ลิงค์ในหมายเหตุเพื่อนาวิเกตไปยังเรคคอร์ดจากศูนย์ข้อความได้ |
| ขอรับข้อมูลหมายเหตุในเรคคอร์ด | คลิก ขอรับข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ขอรับข้อมูลหมายเหตุ (โปรดดูที่ "การขอรับข้อมูลหมายเหตุ" ในหน้า 135) |

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| ลบหมายเหตุ | เลื่อนลงไปยังมายเหตุที่ต้องการ และคลิก ลบ การดำเนินการนี้จะลบหมายเหตุออกจากศูนย์ข้อความและเพจรายละเอียดเรคคอร์ด |
| ดูรายละเอียดผู้ใช้ที่ส่งหมายเหตุถึงคุณ | เลื่อนลงไปยังหมายเหตุที่ต้องการ และคลิกชื่อผู้ใช้ เพจรายละเอียดผู้ใช้ของผู้ใช้คนนั้นจะปรากฏขึ้น |

## การขอรับข้อมูลหมายเหตุ

คุณสามารถขอรับข้อมูลหมายเหตุที่เพิ่มในเรคคอร์ดได้ ดังนั้นเมื่อใครก็ตามเพิ่มหมายเหตุในเรคคอร์ด หมายเหตุนั้นจะส่งไปที่ศูนย์ข้อความของคุณ
คุณสามารถขอรับข้อมูลหมายเหตุในเรคคอร์ดใดก็ได้ที่คุณสามารถเข้าใช้ได้

จากศูนย์ข้อความคุณสามารถคลิกที่ลิงค์ในหมายเหตุในเรคคอร์ดเพื่อนาวิเกตไปยังเรคคอร์ดได้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับศูนย์ข้อความ โปรดดูที่ การทำงานกับศูนย์ข้อความ (ในหน้า 42)

***ในการขอรับข้อมูลหมายเหตุในเรคคอร์ด***

1. เลือกเรคคอร์ด

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียด คลิกไอคอนหมายเหตุ

3. คลิกที่ปุ่ม ขอรับข้อมูล

   ป้ายของปุ่มจะเปลี่ยนเป็น ยกเลิกการขอรับข้อมูล คุณสามารถยกเลิกการขอรับข้อมูลได้โดยคลิกที่ปุ่ม ยกเลิกการขอรับข้อมูล

## การส่งหมายเหตุให้กับผู้ใช้อื่น ๆ

คุณสามารถส่งหมายเหตุให้กับผู้ใช้คนอื่นๆ ได้โดยการคลิกที่ไอคอนหมายเหตุซึ่งอยู่ถัดจากชื่อของผู้ใช้ในแอพลิเคชัน หมายเหตุดังกล่าวจะถูกส่งไปยังศูนย์ข้อความของผู้ใช้คนดังกล่าว

คุณสามารถใช้คุณสมบัตินี้กับฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับชื่อผู้ใช้ เช่น ชื่อ เจ้าของ ผู้จัดทำ และผู้แก้ไข ได้ โดยฟิลด์เหล่านี้จะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียด รายการ และพื้นที่ส่วนอื่นๆ ในแอปพลิเคชัน

จากศูนย์ข้อความ คุณสามารถตอบกลับหมายเหตุของผู้ใช้คนอื่นๆ ได้

คุณสามารถเพิ่มเรคคอร์ดผู้ใช้ลงในส่วนเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย ในแถบ การดำเนินการ ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถเข้าถึงผู้ใช้ที่คุณส่งข้อความให้บ่อยครั้งได้อย่างรวดเร็ว

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ศูนย์ข้อความ โปรดดูที่ การทำงานกับศูนย์ข้อความ (ในหน้า 42)

***ในการส่งหมายเหตุให้กับผู้ใช้อื่น***

1. เลื่อนตัวชี้ไว้เหนือฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับชื่อผู้ใช้จนไอคอนหมายเหตุปรากฏขึ้น

2. คลิกที่ไอคอนหมายเหตุ

3 ป้อนหมายเหตุและคลิก บันทึก

## การทำงานกับเอกสารแนบ

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

- สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการแนบไฟล์และ URL ผ่านรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูที่ การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)
- สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการแนบไฟล์ในเรคคอร์ดที่สนับสนุนฟิลด์เอกสารแนบ โปรดดูที่ การแนบไฟล์ในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (โปรดดูที่ "การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ" ในหน้า 142)

สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า และรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนฟิลด์เอกสารแนบ โปรดดูที่ เกี่ยวกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเอกสารแนบ:

- เกี่ยวกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)
- รายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ (ในหน้า 140)
- เพจรายการเอกสารแนบ (ในหน้า 141)

## เกี่ยวกับเอกสารแนบ

ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและวิธีการตั้งค่า Oracle CRM On Demand ของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ คุณสามารถแนบไฟล์ในบางเรคคอร์ดด้วยวิธีการต่อไปนี้:

- ผ่านรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบในเรคคอร์ดหลัก
- ผ่านฟิลด์เอกสารแนบ

### เกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ

ในเรคคอร์ดบางประเภท ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้าในโครงร่างเพจเรคคอร์ด คุณสามารถเชื่อมโยงเอกสารแนบหลายรายการกับเรคคอร์ดหลักหนึ่งได้ เอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักด้วยวิธีนี้อาจประกอบด้วยไฟล์หรือ URL

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02 และ 03
- ตัวแทนจำหน่าย
- กิจกรรม

- เงินทุน
- คำขอเงินทุน
- ครัวเรือน
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้า
- การเป็นสมาชิกโปรแกรม
- คำขอบริการ
- ทางแก้ปัญหา

เอกสารแนบยังสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดอเลิตและเรคคอร์ดขั้นตอนการขาย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ดผ่านรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)
- รายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ (ในหน้า 140)
- เพจรายการเอกสารแนบ (ในหน้า 141)

## เกี่ยวกับฟิลด์เอกสารแนบ

ในประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ คุณสามารถแนบไฟล์เดียวในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ ทั้งนี้ ตามการตั้งค่าโครงร่างเพจของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ ฟิลด์เอกสารแนบจะสามารถใช้ได้ในประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02, 03, 04 และสูงกว่า

  **หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในประเภทเรคคอร์ดอื่นได้ หากฟิลด์เอกสารแนบสามารถใช้ได้ในประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองที่เกี่ยวข้อง คุณจะสามารถแนบไฟล์หนึ่งกับเรคคอร์ดแต่ละรายการที่เกี่ยวข้องได้ การตั้งค่าเช่นนี้ช่วยให้คุณสามารถเชื่อมโยงไฟล์หลายๆ ไฟล์เข้ากับเรคคอร์ดหลักหนึ่งรายการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการตั้งค่าเอกสารแนบ
- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
- การทำรายการตัวอย่าง
- ลายเซ็น

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สนับสนุนฟิลด์เอกสารแนบ อย่างไรก็ตาม ประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้สามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ดังนี้:

- เอกสารแนบการยอมรับ

  ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบการยอมรับสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องในประเภทเรคคอร์ดการยอมรับเท่านั้น
- เอกสารแนบแอปพลิเคชัน

  ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบแอปพลิเคชันสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดแอปพลิเคชันเท่านั้น
- เอกสารแนบแผนธุรกิจ

  ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบแผนธุรกิจสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดแผนธุรกิจเท่านั้น
- เอกสารแนบการรับรอง

  ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบการรับรองสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดการรับรองเท่านั้น

- เอกสารแนบคอร์ส

  ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบคอร์สสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดคอร์สเท่านั้น

- เอกสารแนบการทดสอบ

  ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบการทดสอบสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดการทดสอบเท่านั้น

- เอกสารแนบคำขอ MDF

  ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบคำขอ MDF สามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดคำขอ MDF เท่านั้น

- เอกสารแนบวัตถุประสงค์

  ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบวัตถุประสงค์สามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดวัตถุประสงค์เท่านั้น

- เอกสารแนบโปรแกรมคู่ค้า

  ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบโปรแกรมคู่ค้าสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดโปรแกรมคู่ค้าเท่านั้น

- เอกสารแนบกรมธรรม์

  ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบกรมธรรม์สามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดกรมธรรม์เท่านั้น

- เอกสารแนบคำขอตั้งราคาพิเศษ

  ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบคำขอตั้งราคาพิเศษสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดคำขอตั้งราคาพิเศษเท่านั้น

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

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการแนบไฟล์ในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ โปรดดูที่ การแนบไฟล์ในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (โปรดดูที่ "การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ" ในหน้า 142)

## การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** หัวข้อนี้ใช้สำหรับเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผ่านทางรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้าเท่านั้น
สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูที่ เกี่ยวกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า คุณสามารถแนบไฟล์และ URL ในเรคคอร์ดหลัก หลังจากแนบไฟล์หรือ URL ในเรคคอร์ดแล้ว คุณสามารถ:

- ดูเอกสารแนบ
- เลือกเอกสารแนบอื่นๆ
- สำหรับการแนบไฟล์ ให้อัปเดตเนื้อหาของไฟล์และแทนที่เอกสารแนบก่อนหน้าด้วยเอกสารที่แก้ไขแล้ว

เมื่อแนบไฟล์ในเรคคอร์ด โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:

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

  **หมายเหตุ:** เมื่อผู้ใช้คลิกไฟล์ที่สามารถรันได้ที่มีนามสกุล .exe หรือ .bat ผู้ใช้จะสามารถเลือกได้ว่าจะรันหรือบันทึกไฟล์
  ในการป้องกันไม่ให้ผู้ใช้รันไฟล์ที่สามารถรันได้โดยไม่ตั้งใจโดยตรงจาก Oracle CRM On Demand ในลักษณะนี้ Oracle CRM On Demand
  จึงไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ดังกล่าวในเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม คุณสามารถแก้ไขได้โดยเปลี่ยนนามสกุลไฟล์ให้เป็นอย่างอื่นก่อนอัปโหลดไฟล์
  หากคุณเปลี่ยนนามสกุลไฟล์เป็น .txt ผู้ใช้ที่คลิกไฟล์นั้นจะไม่เห็นตัวเลือกที่ให้รันหรือบันทึกไฟล์ ผู้ใช้ต้องบันทึกไฟล์นั้นลงในเครื่อง
  แล้วเปลี่ยนนามสกุลไฟล์ไปเป็นนามสกุลที่ถูกต้องสำหรับไฟล์ที่สามารถรันได้ แล้วจึงรันไฟล์นั้น

- ชื่อไฟล์สามารถประกอบด้วยตัวอักษรใดก็ได้ที่ระบบสนับสนุนให้ใช้ได้กับชื่อไฟล์ใน Microsoft Windows

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

### *ในการแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด*

1. เลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการแนบไฟล์หรือ URL

   สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในหน้ารายละเอียด เลื่อนลงมาที่ส่วนเอกสารแนบ และคลิกที่ เพิ่มเอกสารแนบ หรือ เพิ่ม URL ในแถบชื่อ

   **หมายเหตุ:** หากคุณต้องการส่งผู้ใช้ไปยังเซิร์ฟเวอร์สาธารณะเพื่อเข้าใช้ไฟล์ ให้คลิก เพิ่ม URL แทนที่จะคลิก เพิ่มเอกสารแนบ และทำตามขั้นตอนสำหรับเพิ่มเอกสารแนบที่เป็น URL ไม่ใช่เอกสารแนบที่เป็นไฟล์

3. ในเพจการแก้ไขเอกสารแนบ ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:
   - สำหรับการแนบไฟล์ คลิกที่ปุ่ม เบราส์ ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์ไฟล์ และเลือกไฟล์ เมื่อคุณเลือกไฟล์แล้ว ฟิลด์ชื่อเอกสารแนบจะแสดงชื่อไฟล์โดยไม่มีนามสกุลไฟล์ตามค่าดีฟอลต์ หากคุณต้องการใช้ชื่ออื่นเป็นชื่อที่แสดงที่ระบุการแนบไฟล์ ให้เปลี่ยนค่าในฟิลด์ชื่อเอกสารแนบ

     **หมายเหตุ:** หากคุณใช้อุปกรณ์ที่มีระบบปฏิบัติการ iOS เวอร์ชันที่ได้รับการสนับสนุนสำหรับการใช้งานกับ Oracle CRM On Demand จะมีตัวเลือกสำหรับถ่ายภาพหรือวิดีโออยู่ด้วย หลังจากที่คุณถ่ายภาพหรือวิดีโอ ภาพหรือวิดีโอนั้นจะถูกอัปโหลดโดยอัตโนมัติไปยัง Oracle CRM On Demand เป็นเอกสารแนบ
   - สำหรับเอกสารแนบ URL ให้ป้อนที่อยู่ URL ลงในฟิลด์ URL (ตัวอย่างเช่น : www.crmondemand.com) และชื่อที่แสดงลงในฟิลด์ชื่อเอกสารแนบเพื่อระบุ URL ความยาวสูงสุดที่อนุญาตสำหรับที่อยู่ URL คือ 1999 ตัวอักษร

     หากสตริงข้อความที่คุณป้อนในฟิลด์ URL เริ่มต้นด้วย http:// หรือ https:// ข้อความนั้นอาจได้รับการแปลงเป็นลิงค์โดยอัตโนมัติเมื่อบันทึกค่าฟิลด์แล้ว ช่องทำเครื่องหมายแปลงค่าข้อความ URL เป็นลิงค์ในโปรไฟล์บริษัทจะกำหนดลักษณะของข้อความเช่นนี้ในฟิลด์ URL ดังต่อไปนี้:
     - หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ในโปรไฟล์บริษัท ข้อความจะได้รับการแปลงเป็นลิงค์โดยอัตโนมัติเมื่อบันทึกค่าฟิลด์แล้ว
     - หากไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ ข้อความจะไม่ได้รับการแปลงเป็นลิงค์

     **หมายเหตุ:** หากคุณวางไฟล์ที่แนบไว้บนเซิร์ฟเวอร์สาธารณะ ให้กรอกฟิลด์ URL ด้วยพาธและชื่อไฟล์โดยใช้คำสั่ง file: ในรูปแบบ file://///<*ชื่อคอมพิวเตอร์*>/<*ไดเรคทอรี*>/<*ชื่อไฟล์*> โดยมีเครื่องหมายสแลช 5 ตัวตามหลัง file: ตัวอย่างเช่น file://///scdept/attachments/products.xls สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสนับสนุนของเบราเซอร์ของคุณสำหรับระบบไฟล์ภายในและ URL พาธสำหรับใช้ร่วมกันโดยใช้โปรโตคอล file: โปรดอ้างอิงเอกสารผลิตภัณฑ์ของเบราเซอร์ของคุณ

4. ในเพจการแก้ไขเอกสารแนบ:
   - หากคุณต้องการเพิ่มเอกสารแนบอื่นของประเภทเดียวกัน (ไฟล์หรือ URL) ให้คลิก บันทึกและสร้าง
   - หากคุณเพิ่มเอกสารแนบของประเภทนี้เสร็จแล้ว ให้คลิก บันทึก

*ในการตรวจดูเอกสารแนบ*

1 เลือกเรคคอร์ดที่มีไฟล์หรือ URL แนบอยู่

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในหน้ารายละเอียด เลื่อนลงมาที่ส่วนเอกสารแนบ และคลิกที่ปุ่ม ดู ในแถวที่ต้องการ

*ในการเลือกเอกสารแนบอื่น ๆ*

1 เลือกเรคคอร์ดที่มีไฟล์หรือ URL แนบอยู่

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในหน้ารายละเอียด เลื่อนลงมาที่ส่วนเอกสารแนบ และคลิกที่ลิงค์ ชื่อเอกสารแนบ ของเอกสารแนบที่คุณต้องการแทนที่

3 ในเพจการแก้ไขเอกสารแนบ ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

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

4 คลิก บันทึก ในเพจการแก้ไขเอกสารแนบ

**คำแนะนำ:** ในการตรวจสอบว่าคุณได้ป้อนข้อมูลเอกสารแนบอย่างถูกต้อง ให้คลิกที่ลิงค์ ย้อนกลับ จนกระทั่งคุณกลับมาที่เพจรายละเอียดของเรคคอร์ดเริ่มแรก ในส่วนเอกสารแนบ ตรวจดูเรคคอร์ดเอกสารแนบใหม่

*ในการอัปเดตเอกสารแนบไฟล์*

1 เปิดเอกสารแนบจากที่ตั้งเริ่มแรก แต่ไม่ใช่จากภายใน Oracle CRM On Demand

2 แก้ไขไฟล์และบันทึกไว้ภายใน เช่น ที่ฮาร์ดไดรฟ์ของคุณ

3 ไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand

4 เลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการแนบไฟล์ที่อัปเดตแล้ว

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

5 ในหน้ารายละเอียด เลื่อนลงมาที่ส่วนแนบเอกสาร และคลิกที่ปุ่ม แทนที่ ในแถวของเอกสารแนบไฟล์

6 ในวินโดว์ แทนที่เอกสารแนบ ให้เลือกไฟล์ที่อัปเดตแล้ว และคลิกปุ่ม บันทึก

## รายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ

**หมายเหตุ:** หัวข้อนี้ใช้สำหรับเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผ่านทางรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้าเท่านั้น
สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูที่ เกี่ยวกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลฟิลด์สำหรับไฟล์หรือ URL ที่คุณแนบเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเรคคอร์ด ฟิลด์บางฟิลด์จะปรากฏในเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่คุณแนบไฟล์ ฟิลด์อื่นๆ จะปรากฏในเพจแก้ไขเอกสารแนบ

ตรวจสอบข้อมูลในตารางต่อไปนี้เพื่อให้แน่ใจว่าไฟล์ของคุณสอดคล้องกับข้อกำหนดของขนาดไฟล์และประเภทของไฟล์:

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ไฟล์ | ฟิลด์นี้จะแสดงพาธและชื่อไฟล์ของไฟล์ที่แนบ ในกรณีของการแนบไฟล์ |
| ชื่อเอกสารแนบ | ชื่อที่คุณต้องการใช้ในการระบุไฟล์หรือ URL เมื่อคุณอัปโหลดไฟล์เป็นเอกสาร ฟิลด์ชื่อเอกสารแนบจะแสดงชื่อไฟล์โดยไม่มีนามสกุลไฟล์ตามค่าดีฟอลต์ แต่คุณสามารถเปลี่ยนชื่อได้ |
| ขนาด (ไบต์) | สำหรับไฟล์ที่แนบ ขนาดไฟล์ ขนาดไฟล์ต้องต่ำกว่า 20 เมกะไบต์ (MB) หากสิ่งที่แนบเป็น URL ฟิลด์ขนาดแสดงค่า 2 กิโลไบต์ (KB) ตามค่าดีฟอลต์ |
| ประเภท | ฟิลด์นี้จะแสดงประเภทไฟล์ ในกรณีของการแนบไฟล์ เช่น .doc สำหรับเอกสาร Microsoft Word<br>เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล แอปพลิเคชันจะไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ .exe<br>สำหรับการแนบ URL จะแสดง URL |
| URL | ฟิลด์นี้จะมีที่อยู่ URL ที่สมบูรณ์ ความยาวที่อนุญาตสูงสุดของที่อยู่ URL คือ 1999 ตัวอักษร ในกรณีของการแนบ URL |
| จัดทำโดย | ชื่อย่อของบุคคลที่แนบไฟล์กับเรคคอร์ดเป็นคนแรก ค่าในฟิลด์นี้สร้างโดยระบบ |
| แก้ไขโดย | ชื่อของบุคคลที่อัปเดตเรคคอร์ดตามด้วยวันที่และเวลาที่อัปเดต ค่าในฟิลด์นี้สร้างโดยระบบ |

## เพจรายการเอกสารแนบ

**หมายเหตุ:** หัวข้อนี้ใช้สำหรับเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผ่านทางรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้าเท่านั้น
สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูที่ เกี่ยวกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

เพจรายการเอกสารแนบจะแสดงไฟล์และ URL ทั้งหมดที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดนั้น คุณเข้าใช้เพจรายการเอกสารแนบได้โดยคลิกลิงค์แสดงรายการทั้งหมดในส่วนเอกสารแนบของเรคคอร์ดหลัก

ตารางต่อไปนี้อธิบายถึงงานที่คุณสามารถดำเนินการได้จากเพจรายการเอกสารแนบ

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| แนบไฟล์กับเรคคอร์ด | ในแถบชื่อเอกสารแนบ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มเอกสารแนบ บนเพจแก้ไขเอกสารแนบ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด |
| แนบ URL กับเรคคอร์ด | ในแถบชื่อเอกสารแนบ ให้คลิกปุ่ม เพิ่ม URL บนเพจแก้ไขเอกสารแนบ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นให้ครบถ้วนแล้วบันทึกเรคคอร์ด |
| ลบเอกสารแนบ | คลิกที่ลิงค์ Del ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ คุณสามารถเรียกข้อมูลรายการเดิมที่ลบไปหลังจากลบออกแล้วไม่เกิน 30 วัน |
| ค้นหาเอกสารแนบ | คลิกส่วนหัวคอลัมน์ชื่อเอกสารแนบ เพื่อเรียงลำดับข้อมูล จากนั้นคลิกอักษรตัวใดตัวหนึ่งในแถบตัวอักษร<br>สำหรับชื่อเอกสารแนบที่ขึ้นต้นด้วยตัวเลข ให้คลิก 0-9 |
| ดูเพจแบบรายการ | คลิกที่ไอคอนการนาวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ |

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| เลือกเอกสารแนบอื่นเพื่อแทนที่เอกสารแนบปัจจุบัน | คลิกลิงค์แทนที่ ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการเปลี่ยนแปลง บนเพจแก้ไขเอกสารแนบ เลือกไฟล์อื่นแล้วบันทึกเรคคอร์ด |
| แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง | ในรายการดรอปดาวน์ที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว |
| เรียงลำดับรายการเอกสารแนบ | คลิกส่วนหัวคอลัมน์ที่ขีดเส้นใต้ที่คุณต้องการเรียงลำดับ ถ้าส่วนหัวคอลัมน์ไม่ได้ขีดเส้นใต้ไว้ คุณจะไม่สามารถเรียงลำดับฟิลด์นั้นได้ |
| ดูเอกสารแนบ | คลิกลิงค์ดู ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการดู การคลิกจะเปิดไฟล์หรือจะนำคุณไปที่ URL ที่คลิก |

## การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ

ฟิลด์เอกสารแนบสามารถใช้ได้ในประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง และในประเภทเรคคอร์ดบางประเภทที่เป็นแบบเฉพาะอุตสาหกรรมหรือเฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition ฟิลด์เอกสารแนบอนุญาตให้คุณแนบเอกสารเดียวในเรคคอร์ด สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่ฟิลด์เอกสารแนบสนับสนุน โปรดดูที่ เกี่ยวกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดว่าจะให้มีฟิลด์เอกสารแนบในโครงร่างเพจสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณหรือไม่

เมื่อแนบไฟล์ในเรคคอร์ด โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:

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

  **หมายเหตุ:** เมื่อผู้ใช้คลิกไฟล์ที่สามารถรันได้ที่มีนามสกุล .exe หรือ .bat ผู้ใช้จะสามารถเลือกได้ว่าจะรันหรือบันทึกไฟล์ ในการป้องกันไม่ให้ผู้ใช้รันไฟล์ที่สามารถรันได้โดยไม่ตั้งใจโดยตรงจาก Oracle CRM On Demand ในลักษณะนี้ Oracle CRM On Demand จึงไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ดังกล่าวในเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม คุณสามารถแก้ไขได้โดยเปลี่ยนนามสกุลไฟล์ให้เป็นอย่างอื่นก่อนอัปโหลดไฟล์ หากคุณเปลี่ยนนามสกุลไฟล์เป็น .txt ผู้ใช้ที่คลิกไฟล์นั้นจะไม่เห็นตัวเลือกที่ให้รันหรือบันทึกไฟล์ ผู้ใช้ต้องบันทึกไฟล์นั้นลงในเครื่อง แล้วเปลี่ยนนามสกุลไฟล์ไปเป็นนามสกุลที่ถูกต้องสำหรับไฟล์ที่สามารถรันได้ แล้วจึงรันไฟล์นั้น

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

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ

*การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ*

1 ในเพจแก้ไขของเรคคอร์ดที่คุณต้องการแนบไฟล์ ในฟิลด์เอกสารแนบ ให้คลิกไอคอนคลิปเอกสาร:

2 เรียกดูไฟล์ CSV ที่คุณต้องการแนบและเลือกไฟล์นั้น

**หมายเหตุ:** หากคุณใช้อุปกรณ์ที่มีระบบปฏิบัติการ iOS เวอร์ชันที่ได้รับการสนับสนุนสำหรับการใช้งานกับ Oracle CRM On Demand จะมีตัวเลือกสำหรับถ่ายภาพหรือวิดีโออยู่ด้วย หลังจากที่คุณถ่ายภาพหรือวิดีโอ ภาพหรือวิดีโอนั้นจะถูกอัปโหลดโดยอัตโนมัติไปยัง Oracle CRM On Demand เป็นเอกสารแนบ

3 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**หมายเหตุ:** ทั้งนี้ ตามการตั้งค่าโครงร่างเพจของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ คุณจะสามารถเห็นฟิลด์ เอกสารแนบ: ฟิลด์ชื่อไฟล์ และ เอกสารแนบ: ขนาด (ไบต์) ในเพจนั้น หากมีฟิลด์เหล่านี้ปรากฏขึ้น ฟิลด์เหล่านี้จะถูกป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติด้วยชื่อไฟล์และขนาดไฟล์ เมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ด คุณไม่สามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านี้

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

**คำแนะนำ:** ก่อนที่จะลบไฟล์นั้นออกจากเรคคอร์ด ให้ดาวน์โหลดไฟล์ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณหรือเซิร์ฟเวอร์อื่นและบันทึกไฟล์นั้น

ข้อมูลต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการลบไฟล์ออกจากเรคคอร์ด

*การลบไฟล์ออกจากเรคคอร์ด*

1 ในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด คลิกไอคอน X ที่อยู่ถัดจากฟิลด์เอกสารแนบ

2 ยืนยันว่าคุณต้องการลบไฟล์นั้นออกจากเรคคอร์ด

## การใช้สคริปต์การประเมิน

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสคริปต์การประเมิน คุณสามารถเข้าใช้สคริปต์เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าหรือโอกาสทางการขายของคุณ ข้อมูลดังกล่าวสามารถแมปกับเรคคอร์ดหลักและนำไปใช้ในรายงานและการวิเคราะห์ในภายหลังได้

แอปพลิเคชันนี้ช่วยให้คุณเข้าใช้สคริปต์จากประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้:

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

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าฟิลเตอร์เพื่อช่วยคุณระบุการประเมินที่เหมาะสมกับงาน ตัวอย่างเช่น สคริปต์การประเมินคุณสมบัติลีดอาจตั้งค่าด้วยฟิลเตอร์ต่อไปนี้:

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

จากนั้น เมื่อคุณเริ่มใช้สคริปต์การประเมินจากเรคคอร์ดลีด ซึ่งมีค่าของฟิลด์ที่ฟิลเตอร์ที่สอดคล้องกัน สคริปต์คุณสมบัติลีดที่ถูกต้องจะแสดงในรายการ หลังจากการประเมินเสร็จสมบูรณ์ ข้อมูลที่ผู้ดูแลบริษัทเปลี่ยนแปลงภายหลังในสคริปต์เทมเพลทจะไม่มีผลต่อเรคคอร์ดการประเมินที่เสร็จสมบูรณ์ ส่วนคำตอบเป็นข้อยกเว้นสำหรับกฎนี้
ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนข้อมูลในส่วนคำตอบได้ทุกเมื่อ และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จะมีผลต่อเพจรายละเอียดการประเมินเมื่อคุณใช้งานผ่านทางคำถามเทมเพลท

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้สคริปต์การประเมิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับการตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดการประเมินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าที่จำเป็น โปรดดูที่เกี่ยวกับสคริปต์การประเมิน

### *ในการใช้สคริปต์การประเมิน*

1. เลือกเรคคอร์ด

   สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนสคริปต์และคลิก เพิ่ม

3. หากจำเป็น ให้เลือกสคริปต์จากวินโดว์การค้นหา

   หากมีสคริปต์เพียงหนึ่งรายการที่ตรงตามเกณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนดไว้ สคริปต์นั้นจะเปิดโดยอัตโนมัติ มิฉะนั้น คุณจะต้องเลือกสคริปต์ที่เหมาะสมจากวินโดว์การค้นหา

   **คำแนะนำ:** ในการค้นหาสคริปต์ที่เหมาะสม ให้เลือกตัวเลือกจากรายการดรอปดาวน์ แล้วคลิก ดำเนินการ

4. ในเพจสคริปต์ ให้ถามคำถามกับลูกค้าของคุณและป้อนข้อมูล

5. คลิก บันทึก

   กรณีเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยเป็นไปตามการตั้งค่าสคริปต์นี้ของผู้ดูแลระบบของบริษัท:

   - คำนวณคะแนนและเปรียบเทียบกับเกณฑ์
   - ผลลัพธ์จะถูกคำนวณออกมา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าคะแนนสูงกว่าหรือต่ำกว่าเกณฑ์
   - คะแนน คำตอบของคำถาม และผลลัพธ์จะถูกแมปกลับไปยังเรคคอร์ดหลัก
   - วันที่ประเมินล่าสุดจะถูกป๊อปปูเลทเช่นกัน

## เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม

เมื่อคุณลบเรคคอร์ดหรือรายการเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะถูกจัดเก็บไว้ในพื้นที่รายการที่ลบ 30 วัน ในช่วงเวลานี้ คุณสามารถเรียกข้อมูลเดิมของเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม หลังจาก 30 วัน รายการที่ลบจะถูกลบออกอย่างถาวรและไม่สามารถดึงข้อมูลได้

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

## ประเภทของการดำเนินการลบ

เมื่อคุณลบเรคคอร์ด การดำเนินการลบที่ทำกับเรคคอร์ดและเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องจะถูกกำหนดโดยประเภทเรคคอร์ดและความสัมพันธ์ระหว่างเรคคอร์ด ประเภทของการดำเนินการลบมีดังต่อไปนี้:

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

  ใช้ข้อยกเว้นต่อไปนี้:

  - ระบบจะไม่ทำการลบเรคคอร์ดแนวทางการตรวจสอบตามลำดับชั้นเมื่อเรคคอร์ดหลักถูกลบ
  - ระบบจะไม่ทำการลบเรคคอร์ดที่อยู่ย่อยตามลำดับชั้นหากเป็นที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน
- **การลบในระดับลึก** ในบางกรณี เมื่อคุณลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดย่อยของบางเรคคอร์ดที่อยู่ในประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดจะถูกลบด้วย การดำเนินการนี้เรียกว่า *การลบในระดับลึก*

  เมื่อระบบทำการลบเรคคอร์ดย่อยในระดับลึก จะปรากฏลักษณะดังนี้:

  - ระบบจะทำการลบเรคคอร์ดย่อยของเรคคอร์ดใดๆ ที่ไม่ได้อยู่ในประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดตามลำดับชั้น โดยมีข้อยกเว้นสำหรับเรคคอร์ดแนวทางการตรวจสอบและเรคคอร์ดที่อยู่ย่อยใดๆ ที่เป็นที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน
  - ระบบจะทำการลบเรคคอร์ดย่อยของบางเรคคอร์ดที่อยู่ในประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดในระดับลึก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

  ตารางต่อไปนี้แสดงประเภทเรคคอร์ดที่มีการดำเนินการลบในระดับลึกเมื่อเรคคอร์ดหลักถูกลบ นอกจากประเภทเรคคอร์ดที่แสดงอยู่ในตารางแล้ว เรคคอร์ดย่อยอื่นๆ ทั้งหมดที่อยู่ในประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดจะไม่ถูกลบออกเมื่อเรคคอร์ดหลักถูกลบ

| ประเภทเรคคอร์ดหลัก | ประเภทเรคคอร์ดที่มีการดำเนินการลบในระดับลึก |
|---|---|
| บริษัท | ■ สินทรัพย์<br>■ ลีด<br>■ โอกาสทางการขาย<br>■ ยานพาหนะ |
| ผู้ติดต่อ | ลีด |
| ตัวแทนจำหน่าย | ยานพาหนะ |
| โอกาสทางการขาย | ลีด |
| คู่ค้า | ■ ลีด<br>■ โอกาสทางการขาย |

ตัวอย่างเช่น สมมติว่าคุณมีบริษัทที่มีเรคคอร์ดหมายเหตุย่อย เรคคอร์ดออบเจกต์ย่อยที่กำหนดเอง 04 และเรคคอร์ดโอกาสทางการขายย่อย เรคคอร์ดโอกาสทางการขายย่อยมีเรคคอร์ดหมายเหตุย่อย เรคคอร์ดออบเจกต์ย่อยที่กำหนดเอง 05 และเรคคอร์ดลีดย่อย หากคุณลบเรคคอร์ดบริษัท จะปรากฏลักษณะดังนี้:

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

เมื่อมีการดำเนินการลบเรคคอร์ดโอกาสทางการขายย่อยของบริษัทในระดับลึก เรคคอร์ดย่อยของโอกาสทางการขายจะถูกดำเนินการดังนี้:

- ระบบจะทำการลบเรคคอร์ดหมายเหตุย่อยของโอกาสทางการขายตามลำดับชั้น
- เรคคอร์ดออบเจกต์ย่อยที่กำหนดเอง 05 ของโอกาสทางการขายจะไม่ถูกลบออก เนื่องจากประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 05 เป็นประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดและไม่แสดงอยู่ในตารางประเภทเรคคอร์ดที่มีการดำเนินการลบในระดับลึก
- ระบบจะทำการลบเรคคอร์ดลีดย่อยของโอกาสทางการขายในระดับลึก

## เกี่ยวกับการลบการเชื่อมโยงเรคคอร์ด

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

ดังนั้น หากคุณต้องการลบเรคคอร์ด และต้องการลบข้อมูลที่เชื่อมโยงเรคคอร์ดดังกล่าวกับเรคคอร์ดอื่นด้วย ขอแนะนำให้คุณลบการเชื่อมโยงระหว่างเรคคอร์ดก่อนโดยการยกเลิกการเชื่อมโยงเรคคอร์ด ตัวอย่างเช่น หากคุณมีเรคคอร์ดบริษัทที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 และคุณต้องการลบบริษัทและการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทและเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ด้วย ให้ยกเลิกการเชื่อมโยงเรคคอร์ดบริษัทออกจากเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ก่อน แล้วจึงลบบริษัทออก อย่างไรก็ตาม หากคุณเรียกเรคคอร์ดบริษัทคืนในภายหลัง ความสัมพันธ์ระหว่างเรคคอร์ดบริษัทและเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 จะไม่ถูกเรียกคืนด้วย

## ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลบเรคคอร์ด

ตารางต่อไปนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลบเรคคอร์ด

| หากคุณลบเรคคอร์ดนี้ | คุณต้องตระหนักว่า |
|---|---|
| บริษัท | คุณไม่สามารถลบบริษัทออกได้หากบริษัทเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย ที่มีขั้นตอนการขายเป็น ปิด-ชนะ |
| กิจกรรม | หากคุณต้องการลบกิจกรรมการติดต่อ จะต้องมีการเปิดใช้งานสิทธิ์จัดการบริษัทและสิทธิ์ลบและเรียกคืนแบทช์ให้กับบทบาทของคุณ<br><br>**หมายเหตุ:**<br>ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ลบกิจกรรมในบทบาทของพวกเขาจะสามารถลบกิจกรรมที่พวกเขาไม่ได้เป็นเจ้าของหรือกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายว่าเป็นส่วนตัว โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์ลบกิจกรรมจะมีให้เฉพาะผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น |
| ที่อยู่ | หากคุณเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ที่ลบไปแล้ว คุณจะต้องอัปเดตการตั้งค่าการเรียกเก็บและการส่งสินค้า เพราะเมื่อ Oracle CRM On Demand เรียกคืนข้อมูลเรคคอร์ดที่อยู่ โปรแกรมจะไม่เรียกคืนข้อมูลการตั้งค่าที่อยู่ให้เป็นค่าเดิม<br>คุณจะต้องปรับค่าเหล่านี้ใหม่เพื่อหลีกเลี่ยงการจัดทำข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง<br><br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน (ในหน้า 319) |
| ฝ่าย | สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อมีการรวมหรือลบฝ่าย โปรดดูที่ เกี่ยวกับการรวมฝ่ายและการลบฝ่าย |
| กลุ่ม | เมื่อคุณลบกลุ่ม ระบบจะนำการอ้างอิงกับกลุ่มออกจากเรคคอร์ดของกลุ่ม และเจ้าของเรคคอร์ดจะเปลี่ยนกลับเป็นพนักงานในฟิลด์เจ้าของ หากการดำเนินการนั้นเกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดจำนวนมาก การดำเนินการอาจต้องใช้เวลานาน ในระหว่างนั้น ระบบจะไม่อนุญาตให้สมาชิกในกลุ่มจัดทำเรคคอร์ด |
| โอกาสทางการขาย | คุณไม่สามารถลบโอกาสทางการขายที่มีการตั้งค่าฟิลด์ขั้นตอนการขายเป็น ปิด ได้เนื่องจากข้อมูลนั้นถูกใช้ในประวัติการรายงาน |

| หากคุณลบเรคคอร์ดนี้ | คุณต้องตระหนักว่า |
|---|---|
| ผลิตภัณฑ์ | คุณไม่สามารถลบผลิตภัณฑ์ได้<br>ในการลบผลิตภัณฑ์ออกจากรายการผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายหรือเชื่อมโยงกับบริษัทเป็นสินทรัพย์<br>ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย สั่งซื้อได้ บนเพจ แก้ไขผลิตภัณฑ์ |
| ชนิดผลิตภัณฑ์ | ผู้ใช้ที่มีบทบาทที่มีสิทธิ์ จัดการเนื้อหา สามารถลบชนิดผลิตภัณฑ์ได้ เมื่อลบชนิดผลิตภัณฑ์<br>การเชื่อมโยงระหว่างผลิตภัณฑ์กับชนิดจะถูกยกเลิก แต่จะยังคงมีผลิตภัณฑ์อยู่ |
| บทบาท | ผู้ใช้ที่มีบทบาทที่มีสิทธิ์จัดการบทบาทและการเข้าใช้รวมอยู่ด้วยสามารถลบบทบาทได้<br><br>บทบาทที่ลบออกจะถูกลบออกจากระบบทันทีและไม่สามารถเรียกข้อมูลบทบาทเดิมได้ โดยไม่มีการจัดเก็บ 30 วัน<br><br>ก่อนลบบทบาท ต้องกำหนดบทบาทอื่นให้กับผู้ใช้ทั้งหมดที่ได้รับการระบุให้กับบทบาทนั้น<br>ไม่เช่นนั้นแอปพลิเคชันจะไม่อนุญาตให้คุณลบบทบาท |
| การแก้ปัญหา | เมื่อคุณลบทางแก้ปัญหา เรคคอร์ดประวัติทางแก้ปัญหานั้นจะถูกลบด้วย หากคุณเชื่อว่าทางแก้ปัญหาไม่มีประโยชน์อีกต่อไป<br>แต่ทางแก้ปัญหานี้เคยถูกเชื่อมโยงกับคำขอบริการ ให้เปลี่ยนสถานะของทางแก้ปัญหาเป็น เลิกใช้ แทนการลบทางแก้ปัญหา ด้วยวิธีนี้<br>บริษัทของคุณจะสามารถป้องกันไม่ให้พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าใช้ทางแก้ปัญหานั้นอีก แต่จะถูกบันทึกไว้เป็นประวัติ<br>หากต้องการทราบว่าทางแก้ปัญหาเคยถูกใช้งานหรือไม่ ให้ไปที่เพจรายละเอียดทางแก้ปัญหา<br>และตรวจสอบหาเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงในส่วนคำขอบริการ |
| พื้นที่ | ผู้ใช้ที่มีบทบาทที่มีสิทธิ์ จัดการพื้นที่ สามารถลบพื้นที่ได้ โดยสามารถลบพื้นที่ได้ไม่ว่าจะมีการเชื่อมโยงพื้นที่กับพื้นที่อื่นๆ บริษัท<br>โอกาสทางการขาย และอื่นๆ หรือไม่<br><br>เพจรายละเอียดพื้นที่จะแสดงให้ผู้ดูแลระบบของบริษัททราบว่าพื้นที่มีรายการย่อยหรือไม่ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถค้นหาบริษัท<br>โอกาสทางการขาย และอื่นๆ ได้โดยใช้ฟิลด์พื้นที่ในเกณฑ์การค้นหาเพื่อดูว่าพื้นที่ที่จะถูกลบนั้นเชื่อมโยงอยู่กับเรคคอร์ดใดๆ หรือไม่ |

**หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง โปรดดูที่ การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 223)

## รายการที่ลบ

เมื่อคุณคลิกลิงค์ร่วม รายการที่ลบ เพจรายการที่ลบทั้งหมด จะปรากฏพร้อมกับรายการที่คุณลบออกทั้งหมด หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ เรียกคืนเรคคอร์ดทั้งหมด
คุณจะเห็นรายการที่ลบทั้งหมดของบริษัทของคุณ

เรคคอร์ดหลักจะปรากฏในรายชื่อรายการที่ลบ แต่เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจะไม่ปรากฏ เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจะปรากฏเป็นเรคคอร์ดแยกต่างหาก ต่อเมื่อคุณลบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง *ก่อน* ลบเรคคอร์ดหลักเท่านั้น

ตัวอย่างเช่น หากคุณลบบริษัทที่มีหมายเหตุสามหมายเหตุเชื่อมโยงอยู่ เรคคอร์ดหมายเหตุจะไม่ปรากฏในรายชื่อรายการที่ลบ อย่างไรก็ตาม หากคุณลบหมายเหตุที่เชื่อมโยงเหล่านั้นก่อนลบบริษัท หมายเหตุนั้นจะปรากฏในรายชื่อรายการที่ลบเป็นเรคคอร์ดแยกต่างหาก

เมื่อคุณเรียกข้อมูลเรคคอร์ดเดิม เรคคอร์ดทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดนั้นในขณะที่ถูกลบ จะถูกเรียกข้อมูลพร้อมความสัมพันธ์เดิม ให้เรียกเรคคอร์ดหลักค่าเดิมก่อน หากคุณเรียกเรคคอร์ดย่อยเดิมก่อน ระบบจะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด

คุณสามารถใช้รายการในเพจ รายการที่ลบทั้งหมด เพื่อช่วยให้คุณค้นหาเรคคอร์ดที่ลบได้ เมื่อคุณเลือกประเภทเรคคอร์ดจากรายการ
เรคคอร์ดที่แสดงจะรวมถึงหมายเหตุและเอกสารแนบที่ลบทั้งหมดของเรคคอร์ดประเภทนั้น ตลอดจนเรคคอร์ดที่ลบทั้งหมดของประเภทนั้นด้วย อย่างไรก็ตาม จะยังคงมีการใช้กฎสำหรับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง หมายเหตุและเอกสารแนบที่ถูกลบพร้อมเรคคอร์ดหลักจะไม่แสดงในรายการ ตัวอย่างเช่น หากคุณเลือกบริษัทที่ลบทั้งหมดในรายการ
ระบบจะแสดงหมายเหตุและเอกสารแนบทั้งหมดในบริษัทที่ถูกลบแยกจากเรคคอร์ดหลัก เช่นเดียวกับเรคคอร์ดบริษัทที่ลบทั้งหมด

**หมายเหตุ:** จำนวนข้อมูลที่บริษัทสามารถจัดเก็บได้มีขีดจำกัด เรคคอร์ดที่จัดเก็บในรายการที่ลบจะไม่ถูกนับรวมในขีดจำกัดพื้นที่จัดเก็บรวมในดิสก์ของบริษัท

### เกี่ยวกับ ID แถวสำหรับรายการที่ลบ

เมื่อคุณลบเรคคอร์ด รายการที่ลบจะได้รับการระบุ ID แถวซึ่งแตกต่างจาก ID แถวของเรคคอร์ดเดิม อย่างไรก็ตาม เมื่อคุณเรียกคืนเรคคอร์ด ID แถวเดิมของเรคคอร์ดจะถูกเรียกคืนด้วย หากคุณเลือกตัวเลือกให้เอ็กซ์ปอร์ตฟิลด์ทั้งหมดเมื่อคุณเอ็กซ์ปอร์ตกลุ่มรายการที่ลบ ข้อมูลที่เอ็กซ์ปอร์ตสำหรับแต่ละรายการที่ลบจะประกอบด้วย ID แถวที่ได้ระบุให้กับรายการที่ลบและ ID แถวเดิมของเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเอ็กซ์ปอร์ตรายการเรคคอร์ด โปรดดูที่ การเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดในรายการ (ในหน้า 122)

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูคำแนะนำเกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิมในหัวข้อต่อไปนี้:

- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)

## การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม

คุณสามารถลบเรคคอร์ดได้ หากระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดนั้นของคุณอนุญาตให้ลบได้ คุณอาจสามารถดำเนินการงานต่อไปนี้บางอย่างหรือทั้งหมดได้ด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิทธิ์ที่บทบาทผู้ใช้ของคุณมีใช้งาน:

- ลบรายการเรคคอร์ด
- เรียกคืนแต่ละเรคคอร์ดที่ผู้ใช้รายอื่นลบ
- เรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่คุณลบ
- เรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ผู้ใช้รายอื่นลบ

**คำเตือน:** เมื่อคุณลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดบางส่วนหรือทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณลบอาจถูกลบไปด้วย

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ขอแนะนำให้คุณอ่านหัวข้อ เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 144) ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงซึ่งถูกลบออกเมื่อเรคคอร์ดหลักถูกลบ และให้ข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม

### การลบแต่ละเรคคอร์ด

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีลบเรคคอร์ดออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

#### *การลบเรคคอร์ดจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด*

- ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คลิก ลบ

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

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีลบเรคคอร์ดในรายการเรคคอร์ด

#### *ในการลบเรคคอร์ดในรายการเรคคอร์ด*

- ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ ให้เลือก ลบ จากเมนูระดับเรคคอร์ด

### การลบรายการเรคคอร์ด

ประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดหลายประเภทสนับสนุนคุณสมบัติการลบแบทช์ ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถลบเรคคอร์ดจากเพจรายการได้หลายเรคคอร์ดในเวลาเดียวกัน
ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการลบรายการเรคคอร์ด

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

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ลบและเรียกคืนแบทช์รวมอยู่ด้วย

*ในการลบรายการเรคคอร์ด*

1 เปิดรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ

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

2 ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ปุ่ม เมนู และเลือก ลบแบทช์

3 คลิก OK เพื่อยืนยันว่าคุณต้องการดำเนินการต่อ

เพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์จะเปิดขึ้นมา คำขอของคุณจะปรากฏอยู่ในส่วนคำขอที่ใช้งานของเพจดังกล่าวนี้ เมื่อคำขอได้รับการจัดเตรียมเสร็จเรียบร้อยแล้ว Oracle CRM On Demand จะส่งอีเมล์ถึงคุณ และตัวเลือก ดำเนินการต่อ จะพร้อมให้ใช้งานได้ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับคำขอนั้นในเพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์ ในระหว่างนี้
คุณสามารถเลือกที่จะออกไปจากเพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์และกลับเข้ามาใหม่เพื่อทำการลบรายการเรคคอร์ดให้เสร็จสิ้นก็ได้
คุณสามารถกลับไปที่เพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์ได้ตลอดเวลาด้วยการคลิกที่ลิงค์ร่วม การจัดการ และจากนั้นคลิกที่ลิงค์คิวการลบและเรียกคืนแบทช์บนโฮมเพจการจัดการ

4 ในส่วนคำขอที่ใช้งานของเพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์ ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับคำขอที่คุณได้สั่งแล้ว ให้คลิก ดำเนินการต่อ

**หมายเหตุ:** หากคุณไม่คลิก ดำเนินการต่อ ระบบจะไม่ลบเรคคอร์ด

5 คลิก OK เพื่อยืนยันว่าคุณต้องการดำเนินการต่อ

เมื่อการดำเนินการนี้เสร็จสมบูรณ์แล้ว Oracle CRM On Demand จะส่งอีเมล์ถึงคุณ

6 ในการตรวจสอบล็อกไฟล์สำหรับการดำเนินการนี้ ในรายการสำหรับคำขอในส่วนคำขอที่ประมวลผลของเพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์ ให้คลิก ดูล็อกไฟล์ของการลบ

## การเรียกคืนแต่ละเรคคอร์ด

คุณสามารถเรียกคืนเรคคอร์ดใดๆ ก็ได้ที่คุณได้ลบออกไป หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์เรียกคืนเรคคอร์ดทั้งหมด จะทำให้คุณสามารถดูเรคคอร์ดที่ผู้ใช้รายอื่นได้ลบออกไปได้ด้วยในพื้นที่รายการที่ลบ และคุณสามารถเรียกคืนเรคคอร์ดเหล่านั้นกลับมาได้ ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีเรียกคืนแต่ละเรคคอร์ด

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ คุณต้องเปิดใช้งานลิงค์ร่วม รายการที่ลบ สำหรับธีมของคุณ

*ในการเรียกคืนแต่ละเรคคอร์ด*

1 คลิกลิงค์ร่วม รายการที่ลบ

2 คลิก เรียกข้อมูลเดิม ในแถวของเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะถูกจัดเก็บไว้ในพื้นที่รายการที่ลบเป็นเวลา 30 วัน ในช่วงเวลานี้ คุณสามารถเรียกคืนเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม หลังจากผ่าน 30 วันแล้ว เรคคอร์ดที่ถูกลบจะถูกลบออกไปอย่างถาวรและคุณจะไม่สามารถดึงเรคคอร์ดกลับมาได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพื้นที่รายการที่ลบ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการลบและการเรียกคืนเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม" ในหน้า 144)

## การเรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ถูกลบออก

หากคุณลบรายการเรคคอร์ดผ่านตัวเลือกการลบแบทช์บนเพจรายการ คุณจะสามารถเรียกคืนเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการได้ในเวลาเดียวกัน ในทำนองเดียวกัน
หากคุณลบรายการเรคคอร์ดผ่านบริการทางเว็บและตั้งค่าองค์ประกอบ AvailableForBatchRestore ในคำขอว่าเป็นจริง คุณจะสามารถเรียกคืนรายการเรคคอร์ดได้
หากคำขอบริการทางเว็บลบเรคคอร์ดย่อยรวมทั้งเรคคอร์ดหลัก จะมีเรคคอร์ดคำขอแยกต่างหากสำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ด
และคุณต้องเรียกคืนรายการเรคคอร์ดย่อยและรายการเรคคอร์ดหลักแยกต่างหาก

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ เรียกคืนเรคคอร์ดทั้งหมด คุณจะสามารถเรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ผู้ใช้รายอื่นลบได้

ฟิลด์ช่องทางในเรคคอร์ดลบคำขอระบุว่าจะมีการดำเนินการการลบแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ผ่านทางหน้าต่างเบราเซอร์) หรือผ่านทางบริการทางเว็บ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีเรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ถูกลบ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ลบและเรียกคืนแบทช์รวมอยู่ด้วย

### *ในการเรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ถูกลบออก*

1 นาวิเกตไปยังเพจ คิวการลบและเรียกคืนแบทช์ โดยใช้วิธีใดวิธีหนึ่งดังต่อไปนี้:

- คลิกลิงค์ร่วม การจัดการ จากนั้นคลิก คิวการลบและเรียกคืนแบทช์
- บนเพจ รายการ ของเรคคอร์ดใดๆ ให้คลิกที่ปุ่ม เมนู และเลือก เรียกคืนแบทช์
- คลิกลิงค์ร่วม รายการที่ลบ จากนั้นให้คลิกปุ่ม เมนู บนเพจ รายการที่ลบ และเลือก เรียกคืนแบทช์

2 บนเพจ คิวการลบและเรียกคืนแบทช์ ในส่วน คำขอที่ประมวลผล ให้ค้นหาคำขอลบแบทช์สำหรับรายการที่คุณต้องการเรียกคืน

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณลบรายการเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะถูกจัดเก็บไว้ในพื้นที่รายการที่ลบเป็นเวลา 30 วัน ในช่วงเวลานี้ คุณสามารถเรียกคืนเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม หลังจากผ่าน 30 วันแล้ว เรคคอร์ดที่ถูกลบจะถูกลบออกไปอย่างถาวรและคุณจะไม่สามารถดึงเรคคอร์ดกลับมาได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพื้นที่รายการที่ลบ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการลบและการเรียกคืนเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม" ในหน้า 144)

**คำแนะนำ:** หากคำขอที่ประมวลผลไม่ได้แสดงในเพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์ คุณสามารถขยายรายการคำขอได้โดยการคลิก แสดงรายการทั้งหมด

3 ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับคำขอนั้น ให้เลือก เรียกคืน

คำขอการลบแบทช์จะถูกย้ายออกจากรายการคำขอที่ประมวลผลไปยังส่วนคำขอที่ใช้งานของเพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์ เมื่อคำขอได้รับการจัดเตรียมเสร็จเรียบร้อยแล้ว Oracle CRM On Demand จะส่งอีเมล์ถึงคุณ และตัวเลือก ดำเนินการต่อ จะพร้อมให้ใช้งานได้ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับคำขอนั้นในเพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์ ในระหว่างนี้ คุณสามารถเลือกที่จะออกไปจากเพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์และกลับเข้ามาใหม่เพื่อทำการเรียกคืนรายการเรคคอร์ดให้เสร็จสิ้นก็ได้
คุณสามารถกลับไปที่เพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์ได้ตลอดเวลาด้วยการคลิกที่ลิงค์ร่วม การจัดการ และจากนั้นคลิกที่ลิงค์คิวการลบและเรียกคืนแบทช์บนโฮมเพจการจัดการ

4 ในส่วนคำขอที่ใช้งานของเพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์ ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับคำขอที่คุณได้สั่งแล้ว ให้คลิก ดำเนินการต่อ

**หมายเหตุ:** หากคุณไม่คลิก ดำเนินการต่อ ระบบจะไม่เรียกคืนเรคคอร์ด

5 คลิก OK เพื่อยืนยันว่าคุณต้องการดำเนินการต่อ

เมื่อการดำเนินการนี้เสร็จสมบูรณ์แล้ว Oracle CRM On Demand จะส่งอีเมล์ถึงคุณ

6 ในการตรวจสอบล็อกไฟล์สำหรับการดำเนินการนี้ ในรายการสำหรับคำขอในส่วนคำขอที่ประมวลผลของเพจคิวการลบและเรียกคืนแบทช์ ให้คลิก ดูล็อกไฟล์ของการเรียกคืน

## การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด

ในประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนแนวทางการตรวจสอบ คุณสามารถดูแนวทางการตรวจสอบที่ติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฟิลด์ที่ตรวจสอบในเรคคอร์ด

ทั้งนี้ ตามการตั้งค่าแนวทางการตรวจสอบของประเภทเรคคอร์ดของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ แนวทางการตรวจสอบอาจจะแสดงรายการเหล่านี้ได้ด้วย:

- รายการบันทึกการจัดทำเรคคอร์ด
- รายการบันทึกการลบหรือการเรียกคืน หากเรคคอร์ดถูกลบหรือเรียกคืน

  **หมายเหตุ:** หากเรคคอร์ดถูกลบแต่ไม่ได้ถูกเรียกคืน จะไม่สามารถเข้าใช้เรคคอร์ดนั้นได้
  ดังนั้นคุณจะไม่สามารถดูรายละเอียดของการดำเนินการลบในข้อมูลแนวทางการตรวจสอบที่เกี่ยวข้องได้ อย่างไรก็ตาม
  จะมีรายการบันทึกการดำเนินการลบในแนวทางการตรวจสอบหลักของบริษัท หากมีการเรียกคืนเรคคอร์ดในภายหลัง
  ก็จะมีรายการบันทึกการดำเนินการลบและรายการบันทึกการดำเนินการเรียกคืนในแนวทางการตรวจสอบหลักของบริษัทและในข้อมูลแนวทางการตรวจสอบในเรคคอร์ด
  ในการดูแนวทางการตรวจสอบหลักของบริษัท คุณจะต้องมีสิทธิ์เข้าใช้แนวทางการตรวจสอบหลักและการตรวจสอบการตั้งค่าการดูแลระบบในบทบาทผู้ใช้ของคุณ

สำหรับการเปลี่ยนแปลงเรคคอร์ด แนวทางการตรวจสอบจะแสดงค่าเก่าและใหม่ในฟิลด์ รวมถึงเวลาที่ลงไว้และชื่อของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงฟิลด์นี้
ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าฟิลด์ใดจะถูกตรวจสอบ หากมี สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนแนวทางการตรวจสอบ
และรายการของฟิลด์ที่จะถูกตรวจสอบตามค่าดีฟอลต์ โปรดดูที่ การปรับแต่งแนวทางการตรวจสอบ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำให้คุณสามารถดูแนวทางการตรวจสอบประเภทเรคคอร์ดหนึ่งได้
ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องแน่ใจก่อนว่าโครงร่างเพจสำหรับบทบาทของคุณได้รับการตั้งค่าให้มีรายการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบในโครงร่างเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลัก
ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องให้สิทธิ์อ่านอย่างเดียวแก่คุณในรายการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบในประเภทเรคคอร์ดหลัก
หากรายการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบยังคงไม่สามารถมองเห็นได้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลังจากที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าเสร็จแล้ว
คลิกที่ลิงค์แก้ไขโครงร่างในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และเพิ่มแนวทางการตรวจสอบเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ โปรดดูที่
การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

**หมายเหตุ:** ประเภทเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญเป็นประเภทเรคคอร์ดย่อยของประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม เพื่อให้คุณสามารถดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญได้
ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าโครงร่างเพจผู้ได้รับเชิญเพื่อรวมส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบผ่านเพจการปรับแต่งแอปพลิเคชันสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม
เพื่ออนุญาตให้คุณสามารถดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญได้
ผู้ดูแลระบบของคุณต้องมอบสิทธิ์เข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวในรายการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบผู้ได้รับเชิญสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลักกิจกรรม

***การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด***

- ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบ

  แต่ละแถวจะแสดงวันที่ที่อัปเดตเรคคอร์ด และผู้ทำการอัปเดต ซึ่งค่าเก่าและใหม่ในฟิลด์ที่ตรวจสอบที่เปลี่ยนแปลงก็จะปรากฏขึ้นด้วย

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

## เกี่ยวกับรายการซ้ำเมื่อจัดทำเรคคอร์ด

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

สำหรับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ Oracle CRM On Demand จะไม่ตรวจสอบเรคคอร์ดที่ซ้ำกันเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดใหม่ผ่านอินเตอร์เฟซผู้ใช้:

- กิจกรรม
- รายได้ของบริษัท
- การประเมิน
- ผู้ติดต่อ

- รายได้ของผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02, 03, 04 และสูงกว่า
- รายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง
- ครัวเรือน
- ลีด
- หมายเหตุ
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
- ใบสั่ง
- รายการในใบสั่ง
- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

  **หมายเหตุ:** เฉพาะการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างเพียงรายการเดียวที่มีการตั้งค่าประเภทการจำกัดความรับผิดชอบเป็น ร่วม เท่านั้นที่จะสามารถใช้งานได้ทุกเมื่อ และเฉพาะการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างเพียงรายการเดียวที่มีการตั้งค่าประเภทการจำกัดความรับผิดชอบเป็น หลายภาษา เท่านั้นที่จะสามารถใช้งานกับทุกประเทศได้ทุกเมื่อ
- คำขอตัวอย่าง
- รายการคำขอตัวอย่าง
- ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
- คำขอตั้งราคาพิเศษ

**หมายเหตุ:** ก่อนจะเพิ่มเรคคอร์ดใหม่ ให้ค้นหารายการเรคคอร์ดเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีเรคคอร์ดนั้นอยู่

ตารางต่อไปนี้แสดงรายการฟิลด์ที่ใช้เพื่อตรวจสอบว่าเรคคอร์ดซ้ำกันหรือไม่เมื่อมีการจัดทำเรคคอร์ดผ่านอินเตอร์เฟซผู้ใช้

**หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดการซ้ำกันของเรคคอร์ดเมื่อมีการอิมปอร์ตเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันและ ID ภายนอก

| เรคคอร์ดประเภทนี้ | ซ้ำกันหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ตรงกัน |
|---|---|
| บริษัท | ชื่อและที่ตั้งบริษัท |
| คู่แข่งบริษัท | ชื่อคู่แข่ง |
| คู่ค้าของบริษัท | ชื่อคู่ค้า |
| ที่อยู่ | ชื่อที่อยู่ |
| ผู้ติดต่อของการนัดหมาย | ชื่อผู้ติดต่อ |
| ผู้ใช้ของการนัดหมาย | ชื่อผู้ใช้ |
| เอกสารแนบ | ชื่อไฟล์ |
| แผนธุรกิจ | ชื่อแผน ประเภท สถานะ และงวด |
| แคมเปญ | รหัสที่มา |
| ผู้รับแคมเปญ | ผู้ติดต่อ |
| ฝ่าย | ชื่อฝ่าย |

| เรคคอร์ดประเภทนี้ | ซ้ำกันหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ตรงกัน |
|---|---|
| กิจกรรม | วันที่สิ้นสุดและชื่อ |
| วัตถุประสงค์ | ชื่อวัตถุประสงค์ ประเภท สถานะ และงวด |
| โอกาสทางการขาย | ชื่อโอกาสทางการขาย บริษัท และ ID ผู้ติดต่อหลัก<br>**หมายเหตุ:** ID ผู้ติดต่อหลักคือ ID ของผู้ติดต่อที่คุณเลือกในฟิลด์นามสกุลของผู้ติดต่อหลัก |
| คู่แข่งของโอกาสทางการขาย | ชื่อคู่แข่ง |
| คู่ค้าของโอกาสทางการขาย | ชื่อคู่ค้า |
| บริษัทของแผน | บริษัทและชื่อแผนธุรกิจ |
| ผู้ติดต่อของแผน | ผู้ติดต่อและชื่อแผนธุรกิจ |
| โอกาสทางการขายของแผน | แผนธุรกิจและโอกาสทางการขาย |
| ผลิตภัณฑ์ | ชื่อผลิตภัณฑ์ |
| ชนิดผลิตภัณฑ์ | ชื่อชนิด |
| คำขอบริการ | เลขที่บริการ<br>**หมายเหตุ:** เลขที่บริการจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand |
| สื่อทางสังคม | ID ที่ไม่ซ้ำกัน<br>**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์ ID ที่ไม่ซ้ำกันตาม ID แถวของเรคคอร์ดโดยอัตโนมัติ |
| โปรไฟล์ทางสังคม | ผู้จัดทำ ชุมชน และข้อมูลติดต่อ |
| ทางแก้ปัญหา | ชื่อ |
| ผู้ติดต่อของงาน | ชื่อผู้ติดต่อ |
| ผู้ใช้ของงาน | ชื่อผู้ใช้ |
| ทีม | ชื่อผู้ใช้ |
| ผู้ใช้ | ID ผู้ใช้และ ID ไซน์อินของบริษัท |
| **การจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า** | |
| การยอมรับ | ชื่อการยอมรับ |
| คำขอการยอมรับ | ชื่อการยอมรับ, ชื่อคู่ค้า และวันที่ขอ |
| การสมัคร | ID การสมัคร<br>**หมายเหตุ:** ID การสมัครจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand |
| การรับรอง | ชื่อการรับรอง |
| คำขอการรับรอง | ชื่อการรับรอง, ชื่อผู้ติดต่อ และวันที่ขอ |
| คอร์ส | ชื่อคอร์ส |

| เรคคอร์ดประเภทนี้ | ซ้ำกันหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ตรงกัน |
|---|---|
| การลงทะเบียนคอร์ส | ชื่อคอร์ส, ชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก และวันที่ลงทะเบียน |
| การลงทะเบียนข้อตกลง | ชื่อและคู่ค้าหลัก |
| การทดสอบ | ชื่อการทดสอบ |
| การลงทะเบียนการทดสอบ | ชื่อการทดสอบ, ชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก, เจ้าของ และวันที่ทดสอบ |
| เงินทุน | ID เงินทุน<br>**หมายเหตุ**: Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์ ID เงินทุนตาม ID แถวของเรคคอร์ดโดยอัตโนมัติ |
| คำขอเงินทุน | ชื่อคำขอและวันที่ขอ |
| คำขอ MDF | ชื่อคำขอและวันที่ขอ |
| คู่ค้า | ชื่อและที่ตั้งคู่ค้า |
| โปรแกรมคู่ค้า | ชื่อโปรแกรมคู่ค้า |
| บัญชีราคาสินค้า | ชื่อบัญชีราคาสินค้าและประเภท |
| รายการสินค้าในบัญชีราคา | บัญชีราคาสินค้า ผลิตภัณฑ์ และประเภท |
| **วิทยาศาสตร์สุขภาพ** | |
| การปันส่วน | ประเภทการปันส่วน ตัวอย่าง และเจ้าของ |
| ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น | ผลิตภัณฑ์, ผู้ติดต่อ |
| เวลาติดต่อที่ดีที่สุด | วัน, เวลาเริ่มต้น, เวลาสิ้นสุด, ที่อยู่ และชื่อเต็มของผู้ติดต่อ |
| ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ | เลขที่ใบอนุญาตและชื่อเต็มของผู้ติดต่อ |
| การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP | ชื่อผู้ติดต่อ ชื่อผลิตภัณฑ์ ประเภทการปันส่วน และวันที่เริ่มต้น |
| รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง | ประเภท, สถานะ, เหตุผล, วันที่แล้วเสร็จ, งวดสินค้าคงคลัง และ ID ไซน์อินของผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของ |
| งวดสินค้าคงคลัง | วันที่เริ่มต้น, ใช้งาน, กระทบยอด และเจ้าของ |
| การตอบกลับข้อความ | การตอบกลับ, เวลาสิ้นสุด, เวลาที่เริ่มต้น, เลขลำดับ, ติดตามผล และ ID ทางแก้ปัญหา |
| แผนรับส่งข้อความ | ชื่อ, การเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น, ล็อคลำดับ, ใช้งานการติดตาม, สถานะ, ประเภท, ชื่อผลิตภัณฑ์ และเจ้าของ |
| รายการแผนรับส่งข้อความ | ข้อความการเปิดเผยข้อมูล, เลขลำดับ, ประเภท, แผนข้อความหลัก และชื่อทางแก้ปัญหา |
| ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ | ประเภท, รายการ MP หลัก และชื่อทางแก้ปัญหา |
| ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล | ชื่อผลิตภัณฑ์และรายการสำหรับเลือกข้อบ่งใช้ หรือชื่อผลิตภัณฑ์ที่มีการเลือกข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ |
| ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ | ชื่อข้อบ่งใช้และชื่อผลิตภัณฑ์ |
| สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ | ผลิตภัณฑ์ |
| การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง | ภาษาและ ID แถวการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง<br>**หมายเหตุ:** ID แถวการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างนำมาจากการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลัก |

| เรคคอร์ดประเภทนี้ | ซ้ำกันหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ตรงกัน |
|---|---|
| ตัวอย่างที่ให้ | ผลิตภัณฑ์ ที่ไม่มีล็อตตัวอย่างหรือที่มีล็อตตัวอย่างเดียวกัน<br>**หมายเหตุ:** ระบบจะถือว่าผลิตภัณฑ์ที่มีเลขที่ล็อตตัวอย่างที่แตกต่างกันเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่ซ้ำกัน |
| สินค้าคงคลังตัวอย่าง | งวดสินค้าคงคลังและตัวอย่าง |
| ล็อตตัวอย่าง | เลขที่ล็อตและตัวอย่าง |
| การทำรายการตัวอย่าง | ชื่อ, วันที่ และประเภท |
| ลายเซ็น | การควบคุมลายเซ็นและกิจกรรม |
| สินค้าที่ทำรายการ | เลขที่รายการ เลขที่การทำรายการ และตัวอย่าง |
| **การจัดการความมั่งคั่ง** | |
| บัญชีการเงิน | บัญชีการเงิน |
| ผู้ถือบัญชีการเงิน | บัญชีธุรกิจ, ชื่อผู้ถือบัญชีการเงิน, บัญชีการเงิน และบทบาท |
| การถือครองบัญชีการเงิน | บัญชีการเงิน, ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และชื่อการถือครองบัญชีการเงิน |
| แผนทางการเงิน | บัญชีการเงิน, ชื่อแผนทางการเงิน และประเภท |
| ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน | ชื่อผลิตภัณฑ์ทางการเงิน |
| การทำรายการทางการเงิน | บัญชีการเงิน, ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และ ID การทำรายการ |
| พอร์ตโฟลิโอ | เลขที่ของบริษัทและผลิตภัณฑ์ |
| **การประกันภัย** | |
| โปรไฟล์นายหน้า | คู่ค้า, ปีโปรไฟล์นายหน้า และชื่อโปรไฟล์นายหน้า |
| การเรียกร้อง | เลขที่การเรียกร้องและกรมธรรม์ |
| ความคุ้มครอง | ชื่อความคุ้มครอง, ความคุ้มครอง และกรมธรรม์ |
| ความเสียหาย | เลขที่การเรียกร้อง, ทรัพย์สินประกันภัย และชื่อความเสียหาย |
| ทรัพย์สินประกันภัย | ประเภท, กรมธรรม์ และเลขลำดับ |
| ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง | เลขที่การเรียกร้อง, ผู้ติดต่อ และบทบาท |
| กรมธรรม์ | เลขที่กรมธรรม์ |
| ผู้ถือกรมธรรม์ | กรมธรรม์, บทบาท |
| **รถยนต์** | |
| ตัวแทนจำหน่าย | ชื่อ |
| ข้อมูลทางการเงิน | เลขที่รายละเอียดการเงิน<br>**หมายเหตุ:** เลขที่รายละเอียดการเงินจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand |
| ยี่ห้อ | ยี่ห้อ |

| เรคคอร์ดประเภทนี้ | ซ้ำกันหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ตรงกัน |
|---|---|
| ประวัติการขาย | เลขที่การขาย<br>**หมายเหตุ:** เลขที่ประวัติการขายจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand |
| ชั่วโมงการขาย | วันและเวลาเปิด |
| ประวัติการบริการ | เลขที่ประวัติการบริการ<br>**หมายเหตุ:** เลขที่ประวัติการบริการจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand |
| ชั่วโมงที่ให้บริการ | วันและเวลาเปิด |
| พื้นที่ | ชื่อ |
| ยานพาหนะ | เลขทำกับยานพาหนะ |
| ผู้ติดต่อของยานพาหนะ | ชื่อผู้ใช้ |

## การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นบนเพจ

จากทุกเพจยกเว้นเพจแก้ไข คุณสามารถพิมพ์ข้อมูลที่แสดงในเพจนั้น แต่จะไม่รวมอีลิเมนต์อินเตอร์เฟซและลิงค์ภายนอกทั้งหมดเมื่อคุณพิมพ์เพจ เมื่อพิมพ์ข้อมูลที่แสดงในเพจ โปรดทราบประเด็นต่อไปนี้:

- หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดแสดงในรูปแบบแท็บ ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เปิดอยู่เท่านั้นที่จะแสดงในเพจรายละเอียดที่พิมพ์ ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เปิดอยู่จะปรากฏในเพจที่พิมพ์ในโหมดรายการ โดยไม่มีภาพแท็บ
- เมื่อคุณพิมพ์เพจรายการของเรคคอร์ด เรคคอร์ดที่แสดงในเพจเท่านั้นที่จะแสดงในเพจรายการที่พิมพ์ แม้ว่าจะมีเรคคอร์ดมากกว่าในรายการ จำนวนเรคคอร์ดสูงสุดที่คุณสามารถแสดงในเพจรายการคือ 100 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในเพจรายการ โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

### *การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏบนเพจของคุณ*

1. คลิกลิงค์พิมพ์ง่าย

   อีกเพจจะเปิดขึ้น และแสดงเพจมุมมองแบบพิมพ์

2. ในเพจ คลิกลิงค์ พิมพ์

3. ในวินโดว์พิมพ์ ให้ปรับการตั้งค่าสำหรับเครื่องพิมพ์เพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องจะพิมพ์ในโหมดแนวนอน

   การใช้โหมดแนวนอนจะทำให้ข้อมูลปรากฏขึ้นบนหน้าที่พิมพ์อย่างเหมาะสมที่สุด

4. ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อพิมพ์เพจ

# การดูข้อมูลบริการของ Oracle CRM On Demand

เพจข้อมูลบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเซสชันการซ่อมบำรุงที่วางแผนไว้และล่าสุดสำหรับสภาพแวดล้อมโปรดักชันและสภาพแวดล้อมการทดสอบของ Oracle CRM On Demand ของคุณ *สภาพแวดล้อมโปรดักชัน* คือสภาพแวดล้อมที่บริษัทของคุณดำเนินการงานใน Oracle CRM On Demand ส่วน *สภาพแวดล้อมการทดสอบ* ตามปกติคือสำเนาของสภาพแวดล้อมโปรดักชันที่สามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการทดสอบได้ เช่น เพื่อทดสอบการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าก่อนนำไปใช้กับสภาพแวดล้อมโปรดักชัน หรือเพื่อทดสอบโปรแกรมแก้ไขก่อนจะนำไปใช้กับสภาพแวดล้อมโปรดักชัน

เพจข้อมูลบริการยังมีข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานของสภาพแวดล้อมโปรดักชันของ Oracle CRM On Demand ของคุณในช่วงหลายเดือนที่ผ่านมา

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดูข้อมูลบริการของ Oracle CRM On Demand

### *ในการดูข้อมูลบริการของ Oracle CRM On Demand*

- เลื่อนลงมาที่ด้านล่างของเพจใดก็ได้ใน Oracle CRM On Demand และคลิก ข้อมูลบริการ เพื่อเปิดเพจข้อมูลบริการ

ในเพจข้อมูลบริการ ส่วนข้อมูลเวอร์ชันจะแสดงรายละเอียดของระดับเวอร์ชัน โปรแกรมแก้ไข และอื่นๆ ซึ่งนำไปใช้กับสภาพแวดล้อมของ Oracle CRM On Demand ซึ่งคุณไซน์อินอยู่ในปัจจุบัน Oracle จะใช้ข้อมูลนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหา เราอาจขอให้คุณแสดงข้อมูลนี้หากคุณติดต่อ Oracle เพื่อขอความช่วยเหลือ

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายข้อมูลที่แสดงอยู่ในส่วนข้อมูลความพร้อมของผลิตภัณฑ์ของเพจ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| Month | เดือนตามปฏิทินที่ให้ข้อมูลความพร้อม |
| ความพร้อม(%) | เปอร์เซ็นต์ของเวลาระหว่างเดือนที่ระบุซึ่งสภาพแวดล้อมโปรดักชันของ Oracle CRM On Demand พร้อมใช้งาน<br>**หมายเหตุ:** ข้อมูลความพร้อมจะมีให้ประมาณกลางเดือนของเดือนตามปฏิทินก่อนหน้า แทบจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลความพร้อมได้หลังจากจัดให้ในครั้งแรก |

ในเพจข้อมูลบริการ ข้อมูลกำหนดการซ่อมบำรุงสำหรับระบบการผลิตและระบบตามขั้นตอนจะแสดงในส่วนที่แยกต่างหาก 2 ส่วน

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายข้อมูลบางส่วนที่แสดงอยู่ในส่วนข้อมูล กำหนดการซ่อมบำรุงของเพจ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วันที่ซ่อมบำรุง | วันที่สำหรับเซสชันการซ่อมบำรุง วันที่ในอนาคตระบุเซสชันการซ่อมบำรุงที่วางแผน และอาจเปลี่ยนแปลงได้ |
| เวลาเริ่มต้นโดยประมาณ | เวลาโดยประมาณที่เซสชันจะเริ่มต้นขึ้น เวลาที่แสดงคือเวลาในโซนเวลาภายในพื้นที่ของคุณ |
| ระยะเวลาโดยประมาณ (ชั่วโมง) | ระยะเวลาโดยประมาณที่เซสชันจะใช้ แสดงในหน่วยชั่วโมง |
| ประเภทการซ่อมบำรุง | ประเภทของการซ่อมบำรุงที่ได้หรือจะดำเนินการ เช่น การซ่อมบำรุงมาตรฐาน หรือการติดตั้งโปรแกรมแก้ไข<br>**หมายเหตุ:** หากวันที่สำหรับเซสชันการซ่อมบำรุงเป็นวันที่ในอนาคต ประเภทการซ่อมบำรุงอาจเปลี่ยนแปลงได้ |
| วันที่อัปเดตครั้งล่าสุด | วันที่ทำการอัปเดตเพจข้อมูลบริการครั้งล่าสุด |

**หมายเหตุ:** จากเพจข้อมูลบริการ ลิงค์การวินิจฉัยจะให้สิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลการวินิจฉัย ข้อมูลนี้จะถูกเข้ารหัสเพื่อเหตุผลด้านความปลอดภัย หากคุณติดต่อ Oracle เพื่อขอความช่วยเหลือ เราอาจขอให้คุณคลิกลิงค์การวินิจฉัย และส่งข้อมูลที่เข้ารหัสไปยัง Oracle CRM On Demand Customer Care

จากหน้าข้อมูลบริการ คุณยังสามารถเข้าใช้เอกสารรีลีสได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเข้าใช้เอกสารรีลีสของ Oracle CRM On Demand (ในหน้า 158)

# การเข้าใช้เอกสารรีลีสของ Oracle CRM On Demand

คุณสามารถเข้าใช้เอกสารรีลีสของ Oracle CRM On Demand ได้จากเพจข้อมูลบริการใน Oracle CRM On Demand เอกสารรีลีสประกอบด้วยชุดหมายเหตุการรีลีส คู่มือการแสดงตัวอย่างสำหรับผู้ดูแลระบบ และลิงค์ไปยังหลักสูตรการโอนย้ายข้อมูล รวมถึงคู่มือการตั้งค่า คู่มือการดูแลระบบ คู่มือบริการทางเว็บ และคู่มืออื่นๆ อีกมากมาย

### *ในการเข้าใช้เอกสารรีลีสของ Oracle CRM On Demand*

1. เลื่อนลงมาที่ด้านล่างของเพจใดก็ได้ใน Oracle CRM On Demand และคลิก ข้อมูลบริการ
2. ในแถบชื่อของเพจข้อมูลบริการ ให้คลิก เอกสารรีลีส

   เพจเอกสารของ Oracle CRM On Demand จะเปิดขึ้นในหน้าต่างแยกต่างหาก ซึ่งคุณจะสามารถใช้เพื่อเข้าใช้เอกสารสำหรับรีลีสต่างๆ ของ Oracle CRM On Demand คุณยังสามารถเลือกที่จะดาวน์โหลดไฟล์ที่ได้รับการบีบอัดที่มีเอกสารทั้งหมดสำหรับรีลีสนั้นๆ ได้อีกด้วย

# เกี่ยวกับการเปิดใช้งานและการปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเองและตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเอง

บริษัทของคุณสามารถเพิ่มโค้ดที่กำหนดเองลงในเพจใน Oracle CRM On Demand ได้ ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถจัดทำเว็บแอปเพล็ตที่มีโค้ดที่กำหนดเองและฝังเว็บแอปเพล็ตเหล่านี้ในโฮมเพจ ในเพจรายละเอียด และในแถบการดำเนินการได้ ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมของส่วนหัว HTML ที่กำหนดเองเพื่อปรับแต่งเพจใน Oracle CRM On Demand ได้ ตัวอย่างเช่น เพื่อเพิ่มปุ่มที่กำหนดเองในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

หากคุณพบปัญหาทางด้านเทคนิคขณะทำงานใน Oracle CRM On Demand คุณอาจต้องการปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเองทั้งหมดเพื่อช่วยคุณในการแก้ปัญหา หากไม่มีปัญหาเกิดขึ้นอีกเมื่อปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเอง โค้ดที่กำหนดเองอาจเป็นสาเหตุของปัญหาดังกล่าว นอกจากนี้ หากคุณติดต่อขอความช่วยเหลือจาก Oracle เราอาจขอให้คุณปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเองทั้งหมดเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหา

ฟิลด์ การเปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเอง ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณช่วยให้คุณเปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเองทั้งหมดในเพจที่คุณเข้าใช้ใน Oracle CRM On Demand ได้ และยังช่วยให้คุณเปิดใช้งานตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเองได้ เมื่อมีการเปิดใช้งานตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเอง ข้อความอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้จะปรากฏที่ด้านล่างของแต่ละเพจที่คุณเข้าใช้ใน Oracle CRM On Demand:

- **โค้ดที่กำหนดเองเปิดใช้งานอยู่** ตรวจพบโค้ดที่กำหนดเองและเปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเองอยู่ในเพจปัจจุบัน
- **ไม่พบโค้ดที่กำหนดเอง** ตรวจไม่พบโค้ดที่กำหนดเองในเพจปัจจุบัน
- **ไม่ใช้งานโค้ดที่กำหนดเอง** ตรวจพบโค้ดที่กำหนดเองสำหรับเพจปัจจุบัน แต่ปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเอง

ตัวเลือกต่อไปนี้จะพร้อมใช้งานในฟิลด์ การเปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเอง ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ:

- **ใช้งาน** ตัวเลือกนี้เป็นการตั้งค่าดีฟอลต์ในแอปพลิเคชันพื้นฐาน เมื่อทำการเลือกตัวเลือกนี้ โค้ดที่กำหนดเองทั้งหมดที่มีในเพจใน Oracle CRM On Demand จะถูกเปิดใช้งาน แต่ตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเองจะไม่ถูกเปิดใช้งาน
- **ใช้งานโดยมีตัวบ่งชี้** เมื่อทำการเลือกตัวเลือกนี้ โค้ดที่กำหนดเองทั้งหมดที่มีในเพจใน Oracle CRM On Demand จะถูกเปิดใช้งาน นอกจากนี้ ตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเองจะถูกเปิดใช้งานด้วย
- **ปิดใช้งานโดยมีตัวบ่งชี้** เมื่อทำการเลือกตัวเลือกนี้ โค้ดที่กำหนดเองทั้งหมดที่มีในเพจใน Oracle CRM On Demand จะถูกปิดใช้งาน นอกจากนี้ ตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเองจะถูกเปิดใช้งานด้วย

**หมายเหตุ:** การเปลี่ยนค่าในฟิลด์ การเปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเอง ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณจะไม่ส่งผลกับลักษณะการทำงานของโค้ดที่กำหนดเองหรือตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเองสำหรับผู้ใช้อื่นๆ หากฟิลด์ การเปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเอง ไม่มีอยู่ในเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์นี้ลงในเพจดังกล่าวให้กับคุณได้ หรือสามารถอัปเดตฟิลด์นี้ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตฟิลด์ต่างๆ ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728)

เมื่อเปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเองในเพจ โค้ดที่กำหนดเองจะปรากฏในรหัสที่มาสำหรับเพจนั้น พร้อมกับความเห็นที่กำกับจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของโค้ดที่กำหนดเองนั้น เมื่อปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเอง โค้ดที่กำหนดเองจะไม่รวมอยู่ในรหัสที่มาของเพจนั้น แต่รหัสที่มาจะรวมความเห็นที่ระบุว่าโค้ดที่กำหนดเองถูกปิดใช้งานเอาไว้ด้วย

**หมายเหตุ:** หลังจากที่คุณดำเนินการแก้ปัญหาเสร็จสิ้นแล้ว คุณสามารถเปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเองได้อีกครั้ง โดยการเปลี่ยนค่าในฟิลด์ การเปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเอง ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณให้เป็น ใช้งาน หรือ ใช้งานโดยมีตัวบ่งชี้

# การดึงข้อมูล ID ไซน์อินผู้ใช้หรือการรีเซ็ตรหัสผ่าน

หากคุณลืม ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถส่งคำขอได้จากเพจไซน์อินของ Oracle CRM On Demand เพื่อให้ส่งข้อมูลมายังอีเมล์ของคุณได้ หากคุณลืมรหัสผ่านของคุณ คุณยังสามารถส่งคำขอรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณจากเพจไซน์อินของ Oracle CRM On Demand ได้อีกด้วย โดยที่บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์ รีเซ็ตรหัสผ่านส่วนบุคคล

หากคุณลืมทั้ง ID ไซน์อินของผู้ใช้และรหัสผ่านของคุณ คุณสามารถดึงข้อมูล ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณแล้วใช้ข้อมูลดังกล่าวร่วมกับคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยที่คุณตั้งค่าไว้ใน Oracle CRM On Demand เพื่อรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณได้

ขณะดึงข้อมูล ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณหรือรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ โปรดสังเกตประเด็นต่อไปนี้:

- ในการดึงข้อมูล ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณ คุณต้องทราบที่อยู่อีเมล์หลักที่ถูกเก็บไว้ในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณใน Oracle CRM On Demand หากคุณมีปัญหาขณะดึงข้อมูล ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพื่อตรวจสอบที่อยู่อีเมล์หลัก
- ในการรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ คุณต้องทราบ ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณ ดังนั้น หากคุณลืมทั้งรหัสผ่านและ ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณ ให้ดึงข้อมูล ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณก่อน จากนั้นจึงใช้ข้อมูลดังกล่าวในการรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ
- ในการรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ คุณต้องทราบคำตอบของคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยที่คุณตั้งค่าไว้ใน Oracle CRM On Demand
- ทุกครั้งที่ส่ง ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณให้กับคุณ รายการบันทึกจะถูกสร้างขึ้นในแนวทางการตรวจสอบในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ
- ทุกครั้งที่คุณรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ รายการบันทึกจะถูกสร้างขึ้นในแนวทางการตรวจสอบในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ

### *การดึงข้อมูล ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณ*

1. ในเพจไซน์อินของ Oracle CRM On Demand ให้คลิกลิงค์ เข้าใช้บัญชีของคุณไม่ได้?
2. ในเพจเลือกตัวเลือก ให้คลิกลิงค์ ฉันลืม ID ไซน์อินของผู้ใช้
3. ป้อนที่อยู่อีเมล์หลักที่ได้รับการจัดเก็บไว้ใน Oracle CRM On Demand แล้วคลิก ดำเนินการ

   กรณีเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยขึ้นอยู่กับที่อยู่อีเมล์ที่คุณป้อน

   - หากที่อยู่อีเมล์ที่คุณป้อนถูกต้องตามหลักการสร้าง จะมีข้อความการยืนยันปรากฏขึ้น ไม่เช่นนั้นจะปรากฏข้อความแสดงข้อผิดพลาด
   - หากที่อยู่อีเมล์ที่คุณป้อนเป็นที่อยู่หลักที่ถูกต้องตามเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ อีเมล์ที่มี ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณจะถูกส่งไปยังที่อยู่อีเมล์ดังกล่าว
   - หากที่อยู่อีเมล์ที่คุณป้อนถูกต้องตามหลักการสร้าง แต่ไม่ใช่ที่อยู่หลักที่ถูกต้องตามเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ จะไม่มีการส่งอีเมล์ให้กับคุณ ในกรณีนี้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพื่อตรวจสอบที่อยู่อีเมล์หลักที่ถูกต้อง

   **หมายเหตุ:** หากคุณมีบัญชีใน Oracle CRM On Demand มากกว่าหนึ่งบัญชี ID ไซน์อินของผู้ใช้ที่ใช้งานสำหรับแต่ละบัญชีจะถูกรวมอยู่ในอีเมล์นี้ด้วย เว้นแต่บัญชีถูกตั้งค่าไว้สำหรับการไซน์ออนครั้งเดียวเท่านั้น หากคุณไม่ทราบว่าบัญชีของคุณถูกตั้งค่าไว้สำหรับการไซน์ออนครั้งเดียวหรือไม่ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพื่อสอบถามเกี่ยวกับบัญชีนี้

   เมื่อคุณได้รับอีเมล์ที่มี ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณ โดยที่คุณทราบรหัสผ่านของคุณแล้วนั้น คุณสามารถกลับไปยังเพจไซน์อินและไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ได้ตามปกติ

**หมายเหตุ:** คุณสามารถส่งคำขอเพื่อขอรับ ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณได้สูงสุดสามครั้งในช่วงเวลา 24 ชั่วโมง

หากคุณลืมรหัสผ่านของคุณ คุณสามารถรีเซ็ตรหัสผ่านได้ตามที่อธิบายไว้ในขั้นตอนต่อไปนี้

*การรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ*

1 ในเพจไซน์อินของ Oracle CRM On Demand ให้คลิกลิงค์ เข้าใช้บัญชีของคุณไม่ได้?

2 ในเพจเลือกตัวเลือก ให้คลิกลิงค์ ฉันลืมรหัสผ่าน

3 ในเพจลืมรหัสผ่าน ให้ป้อน ID ไซน์อินของผู้ใช้ของคุณ แล้วคลิก ดำเนินการ

หากคุณป้อน ID ไซน์อินของผู้ใช้ที่ถูกต้อง จะมีข้อความการยืนยันปรากฏขึ้น และคุณจะได้รับอีเมล์ที่มีลิงค์ชั่วคราวไปยัง Oracle CRM On Demand

4 คลิกลิงค์ชั่วคราวในอีเมล์เพื่อเข้าใช้ Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณจะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาที่ลิงค์ชั่วคราวจะยังคงใช้งานได้ รวมถึงจำนวนครั้งที่คุณสามารถพยายามไซน์อินโดยใช้ลิงค์ชั่วคราวนี้

5 ในเพจรีเซ็ตรหัสผ่าน ให้ป้อนคำตอบของคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย และคลิก ส่ง

6 ในเพจอัปเดตรหัสผ่าน ในฟิลด์รหัสผ่านใหม่ ให้ป้อนรหัสผ่านใหม่ แล้วป้อนรหัสผ่านใหม่อีกครั้งในฟิลด์ตรวจสอบรหัสผ่านใหม่

7 คลิก บันทึก เพื่อบันทึกรหัสผ่านใหม่ของคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณจะเป็นผู้กำหนดจำนวนครั้งที่คุณสามารถรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณในช่วงเวลาที่กำหนด

# เกี่ยวกับระยะเวลาของเซสชัน Oracle CRM On Demand

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุระยะเวลาสูงสุดสำหรับเซสชันที่ใช้งานของ Oracle CRM On Demand สำหรับบริษัทของคุณ หากเซสชันผู้ใช้แบบอินเตอร์แอคทีฟของคุณถึงกำหนดระยะเวลาสูงสุดที่ระบุ ครั้งถัดไปที่คุณดำเนินการใน Oracle CRM On Demand เช่น การคลิกลิงค์ แท็บ หรือปุ่ม คุณจะกลับไปยังเพจไซน์อิน และคุณต้องไซน์อินอีกครั้งเพื่อกลับไปยังเพจที่คุณพยายามจะเข้าใช้ เมื่อใช้บริการทางเว็บ หากเซสชันที่ใช้งานหมดเวลาลงแล้ว ไคลเอนต์บริการทางเว็บจะต้องส่งคำขอการตรวจสอบพิสูจน์ใหม่เพื่อใช้บริการทางเว็บต่อไป

การตั้งค่าไทม์เอาต์ช่วงเวลาว่างของบริษัทในโปรไฟล์บริษัทจะกำหนดเวลาที่อนุญาตเป็นนาที ก่อนที่เซสชันของผู้ใช้สิ้นสุดเนื่องจากไม่มีการดำเนินการใดๆ ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถเลือกที่จะตั้งค่าวินโดว์คำเตือนให้ปรากฏในระยะเวลาหนึ่งก่อนเซสชันจะสิ้นสุดเนื่องจากไม่มีการดำเนินการใดๆ การคลิก ตกลง ในวินโดว์คำเตือนจะเป็นการตั้งค่าตัวนับไทม์เอาต์ช่วงเวลาว่าง หากคุณไม่คลิก ตกลง ก่อนถึงขีดจำกัดไทม์เอาต์ช่วงเวลาว่าง เซสชันของคุณจะสิ้นสุดลง

# เกี่ยวกับเซสชันที่ใช้พร้อมกันใน Oracle CRM On Demand

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถระบุได้ว่าสามารถใช้เซสชันพร้อมกันได้หรือไม่ *เซสชันที่ใช้พร้อมกัน* จะเกิดขึ้นเมื่อใช้หนังสือรับรองของผู้ใช้เดียวกันเพื่อไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand มากกว่าหนึ่งครั้ง จากเบราเซอร์ที่ต่างกันในเวลาเดียวกัน โดยจะนับเซสชันผู้ใช้แบบอินเตอร์แอคทีฟเท่านั้น จะไม่นับการเชื่อมต่อกับ Oracle CRM On Demand ผ่านทางบริการทางเว็บหรือไคลเอนต์บนเดสก์ทอปเมื่อนับเซสชันที่ใช้พร้อมกัน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะระบุว่าสามารถใช้เซสชันพร้อมกันได้หรือไม่ ตารางต่อไปนี้แสดงถึงลักษณะที่ผู้ใช้เห็นเมื่อพยายามไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ด้วยหนังสือรับรองของผู้ใช้ที่ใช้อยู่ก่อนแล้วสำหรับอย่างน้อยหนึ่งเซสชันที่มีอยู่ โดยขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือก

| ตัวเลือก | ลักษณะ |
| --- | --- |
| อนุญาตพร้อมการแจ้ง | สามารถใช้เซสชันใหม่ได้ เมื่อผู้ใช้ไซน์อินเข้าสู่เซสชันใหม่ จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:<br>■ ในเซสชันใหม่ ข้อความจะปรากฏขึ้นบนเพจ Oracle CRM On Demand เพื่อแจ้งว่ามีอย่างน้อยอีกหนึ่งเซสชันที่ใช้พร้อมกันอยู่ ในข้อความจะมีลิงค์ที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อดูประวัติการไซน์อินของผู้ใช้<br>■ ในแต่ละเซสชันที่ใช้พร้อมกันที่มีอยู่ ครั้งถัดไปที่ผู้ใช้ดำเนินการใน Oracle CRM On Demand เช่น |

| ตัวเลือก | ลักษณะ |
| --- | --- |
| | การคลิกลิงค์ แท็บ หรือปุ่ม ข้อความจะปรากฏขึ้นบนเพจ Oracle CRM On Demand เพื่อแจ้งว่าเริ่มเซสชันที่ใช้พร้อมกัน ในข้อความจะมีลิงค์ที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อดูประวัติการไซน์อินของผู้ใช้ |
| อนุญาตโดยไม่มีการแจ้ง | สามารถใช้เซสชันใหม่ได้ โดยไม่มีการแจ้งในเซสชันใหม่หรือเซสชันที่มีอยู่ว่ากำลังใช้เซสชันที่ใช้พร้อมกัน |
| ป้องกันและยกเลิกที่มีอยู่ | สามารถใช้เซสชันใหม่ได้ แต่เซสชันที่มีอยู่จะถูกยกเลิก เมื่อผู้ใช้ไซน์อินเข้าสู่เซสชันใหม่ จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:<br>■ ในเซสชันใหม่ ข้อความจะปรากฏขึ้นบนเพจ Oracle CRM On Demand เพื่อแจ้งว่าเซสชันที่ใช้หนังสือรับรองเดียวกันจะถูกยกเลิก ในข้อความจะมีลิงค์ที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อดูประวัติการไซน์อินของผู้ใช้<br>■ ในเซสชันเริ่มแรก ครั้งถัดไปที่ผู้ใช้ดำเนินการใน Oracle CRM On Demand เช่น การคลิกลิงค์ แท็บ หรือปุ่ม ผู้ใช้จะถูกนำกลับไปยังเพจไซน์อินซึ่งมีข้อความแจ้งว่าเซสชันถูกยกเลิกเนื่องจากผู้ใช้อื่นไซน์อินด้วยหนังสือรับรองเดียวกัน |

# ข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle CRM On Demand

คนสามารถค้นหารายละเอียดของข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle CRM On Demand ใน เว็บไซต์ Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html

# หมายเหตุการรีลีสสำหรับ Oracle CRM On Demand

ชุดหมายเหตุการรีลีสจะมีให้พร้อมกับแต่ละรีลีสของ Oracle CRM On Demand หมายเหตุการรีลีสจะอธิบายการเปลี่ยนแปลงย่อยที่เกิดขึ้นกับ Oracle CRM On Demand ซึ่งเปลี่ยนแปลงลักษณะที่มีอยู่หรืออินเตอร์เฟซผู้ใช้ คุณสามารถเข้าใช้หมายเหตุการรีลีสและเอกสารรีลีสอื่นๆ ได้จากเพจข้อมูลบริการใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเข้าใช้เอกสารรีลีสของ Oracle CRM On Demand (ในหน้า 158)

หมายเหตุการรีลีสยังมีให้บนเว็บไซต์ศูนย์การสนับสนุนและการฝึกอบรมอีกด้วย ซึ่งคุณสามารถเข้าใช้ได้ด้วยการคลิกที่ลิงค์ร่วม การฝึกอบรมและการสนับสนุน ที่ด้านบนของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

# การติดต่อ Oracle

Oracle นำเสนอการบริการอันหลากหลายและพร้อมรับข้อเสนอแนะของคุณเกี่ยวกับแอปพลิเคชันนี้ โดยคุณสามารถใช้ทรัพยากรต่อไปนี้ในการ:

- เสนอแนะข้อควรปรับปรุงของผลิตภัณฑ์ การบริการ หรือขั้นตอนกระบวนการที่ https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/
- ขอสิ่งส่งเสริมการขายหรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่และรายการส่งเสริมการขายที่ http://www.crmondemand.com/

# การออกจาก Oracle CRM On Demand

**คำเตือน:** ก่อนออกจาก Oracle CRM On Demand ให้บันทึกข้อมูลทั้งหมด และปิดวินโดว์ทั้งหมดที่เปิดอยู่ เช่น ฟอร์มสำหรับจัดทำเรคคอร์ดใหม่ หากคุณใช้ Oracle Contact On Demand ซึ่งเป็นแอปพลิเคชัน Call Center ให้เปลี่ยนสถานะการทำงานของคุณเป็น ไม่สามารถใช้ได้ ก่อนที่จะไซน์เอาต์

### *ในการออกจาก **Oracle CRM On Demand***

- ในมุมขวาบนของเพจ Oracle CRM On Demand คลิก ไซน์เอาต์

เมื่อไซน์เอาต์ออกจาก Oracle CRM On Demand ให้พิจารณาสิ่งต่อไปนี้:

- ขอแนะนำให้คุณใช้ลิงค์ไซน์เอาต์ทุกครั้งเมื่อต้องการออกจาก Oracle CRM On Demand เพื่อเป็นการสิ้นสุดเซสชันของคุณ หากคุณปิดวินโดว์เบราเซอร์เพื่อออกจาก Oracle CRM On Demand แทนการคลิกที่ลิงค์ไซน์เอาต์ เซสชันของคุณจะยังคงเปิดอยู่จนกว่าจะหมดเวลาหลังจากรอบเวลาไทม์เอาต์ช่วงเวลาว่างที่ระบุ ซึ่งรอบเวลาไทม์เอาต์ช่วงเวลาว่างเป็นการตั้งค่าทั้งบริษัท และโดยปกติจะได้รับการตั้งค่าไว้ 60 นาที
- ขอแนะนำให้คุณปิดวินโดว์เบราเซอร์และแท็บที่เปิดอยู่ทั้งหมด หลังจากที่คุณไซน์เอาต์ออกจาก Oracle CRM On Demand เพื่อช่วยในการป้องกันข้อมูลบริษัทของคุณ

# 2 ปฏิทินและกิจกรรม

ใช้เพจปฏิทินเพื่อตรวจดู จัดทำและอัปเดตกิจกรรมของคุณ และเพื่อตรวจดูและอัปเดตการติดต่อตามแผนของคุณ

*กิจกรรม* ประกอบด้วยงานที่คุณต้องทำให้เสร็จสิ้นก่อนวันที่กำหนดและการนัดหมายที่คุณต้องกำหนดตารางเวลา งานและการนัดหมาย ได้แก่ การประชุม การติดต่อ การสาธิต หรือกิจกรรม ความแตกต่างระหว่างงานและการนัดหมายคือ งานจะปรากฏในรายการงาน และมีวันที่ครบกำหนดและสถานะ ขณะที่การนัดหมายจะวางกำหนดการในปฏิทินของคุณพร้อมกับวันที่และเวลาที่กำหนด

*การติดต่อตามแผน* เป็นการติดต่อโดยเฉพาะสำหรับวิทยาศาสตร์ชีวภาพที่คุณจัดทำขึ้นโดยมีสถานะตามแผนเพื่อกำหนดตัวระบุตำแหน่งอย่างคร่าวๆ สำหรับการติดต่อจากฝ่ายขายไปยังแพทย์ โรงพยาบาล หรือคลินิก การติดต่อตามแผนจะปรากฏในปฏิทินและในส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทิน

การระบุรหัสสีที่ใช้ในส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทินจะกำหนดตามธีมที่คุณใช้ ดังนี้:

- การติดต่อตามแผนที่เกินกำหนดซึ่งมีวันที่เริ่มต้นเป็นเวลาในอดีตจะปรากฏเป็นสีที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกไว้สำหรับข้อความอเลิตในธีม
- การติดต่อตามแผนที่จะมีขึ้น ซึ่งมีวันที่เริ่มต้นเป็นเวลาในอนาคตจะปรากฏเป็นสีที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกไว้สำหรับลิงค์ของเพจในธีม

ตามค่าดีฟอลต์ การติดต่อตามแผนจะไม่ปรากฏในปฏิทินของคุณ หากต้องการดูการติดต่อตามแผนในปฏิทินของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิการโทรสำหรับวิทยาศาสตร์ชีวภาพ: การติดต่อตามแผนในปฏิทิน

## เกี่ยวกับปฏิทินและสไตล์ธีม

สไตล์ธีมสองแบบที่ใช้ได้ใน Oracle CRM On Demand ได้แก่ สไตล์คลาสสิกและสไตล์โมเดิร์น สไตล์ธีมจะเป็นตัวกำหนดลักษณะของเพจปฏิทิน ตัวอย่างเช่น ไอคอนสำหรับมุมมองแบบรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือนในสไตล์ธีมแบบคลาสสิกและโมเดิร์นจะแตกต่างกัน ตารางต่อไปนี้จะอธิบายความแตกต่างอื่นๆ บางประการในเพจปฏิทินในสไตล์ธีมต่างๆ

**หมายเหตุ:** โดยทั่วไปคำแนะนำที่ระบุในวิธีใช้ออนไลน์จะหมายถึงธีมที่มีสไตล์คลาสสิก

| คุณสมบัติของปฏิทิน | สไตล์คลาสสิก | สไตล์โมเดิร์น |
|---|---|---|
| โครงร่างของมุมมองปฏิทินรายวัน | ■ ไม่ได้ระบุช่วงเวลาครึ่งชั่วโมง<br>■ ไม่แสดงวันที่และเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวัน | ■ ระบุช่วงเวลาครึ่งชั่วโมงด้วยเส้นบาง<br>■ การนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวันจะปรากฏที่ด้านบนสุดของมุมมองปฏิทินรายวัน วันที่และเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการนัดหมายจะปรากฏขึ้น หากมีการนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวันมากกว่าห้ารายการ คุณจะสามารถเลื่อนดูการนัดหมายเพิ่มเติมได้<br>■ หากมีการนัดหมายในช่วงเวลานอกเหนือจากช่วงเวลาที่ปรากฏของวัน ลูกศรขึ้นและลงจะปรากฏตามความจำเป็น คุณสามารถคลิกที่ลูกศรเพื่อดูการนัดหมายเพิ่มเติมได้ |

| คุณสมบัติของปฏิทิน | สไตล์คลาสสิก | สไตล์โมเดิร์น |
|---|---|---|
| โครงร่างของมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ | ■ วันในสัปดาห์จะแสดงทางด้านซ้ายของมุมมองปฏิทิน<br>■ ชั่วโมงของวันจะไม่แสดง<br>■ การนัดหมายของวันจะแสดงในแถวของวันดังกล่าว<br>■ สำหรับการนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวัน จะแสดงเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด แต่จะไม่แสดงวันที่เริ่มต้นและสิ้นสุด | ■ วันในสัปดาห์จะแสดงที่ด้านบนสุดของมุมมองปฏิทิน<br>■ ชั่วโมงของวันจะแสดงทางด้านซ้ายของมุมมองปฏิทิน<br>■ รายละเอียดของการนัดหมายจะปรากฏขึ้นในช่วงเวลาที่เกิดการนัดหมาย หากรายละเอียดบางรายการไม่แสดง คุณสามารถวางตัวชี้บนรายการเพื่อดูรายละเอียดต่างๆ ได้<br>■ การนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวันจะปรากฏที่ด้านบนสุดของมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ จะมีการระบุวันที่และเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการนัดหมาย ในกรณีที่มีการนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวันมากกว่าห้ารายการ คุณจะสามารถเลื่อนดูการนัดหมายเพิ่มเติมได้<br>■ หากมีการนัดหมายในช่วงเวลานอกเหนือจากช่วงเวลาที่ปรากฏของวันในสัปดาห์ ลูกศรขึ้นและลงจะปรากฏตามความจำเป็น คุณสามารถคลิกที่ลูกศรเพื่อดูการนัดหมายเพิ่มเติมได้ |
| โครงร่างของมุมมองปฏิทินรายเดือน | สำหรับการนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวัน เวลาเริ่มต้นจะปรากฏในเซลล์ของวันที่เริ่มต้น | การนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวันจะปรากฏตลอดช่วงของวันที่เกี่ยวข้องในมุมมองปฏิทินรายเดือน โดยจะแสดงวันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุด อย่างไรก็ตาม หากวันที่เริ่มต้นอยู่ในเดือนก่อนหน้า วันที่เริ่มต้นและลูกศรซ้ายจะปรากฏแทนเวลาเริ่มต้น หากวันที่สิ้นสุดอยู่ในเดือนที่ยังไม่ถึง วันที่สิ้นสุดและลูกศรขวาจะปรากฏแทนเวลาสิ้นสุด |
| สีพื้นหลังสำหรับช่วงเวลา | สีพื้นหลังในมุมมองปฏิทินบางมุมมองจะแสดงถึงการตั้งค่าวันทำงานและชั่วโมงทำงานสำหรับปฏิทิน ซึ่งสามารถระบุได้ที่ระดับบริษัทและระดับผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน (ในหน้า 166) | สีพื้นหลังในมุมมองปฏิทินบางมุมมองจะแสดงถึงการตั้งค่าวันทำงานและชั่วโมงทำงานสำหรับปฏิทิน ซึ่งสามารถระบุได้ที่ระดับบริษัทและระดับผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน (ในหน้า 166) |
| การระบุรหัสสีตามประเภทการนัดหมาย | การนัดหมายทั้งหมดมีสีพื้นหลังเดียวกันไม่ว่าจะเป็นการนัดหมายประเภทใด นอกจากนี้ ข้อความในการนัดหมายทั้งหมดจะแสดงในสีแบบอักษรเดียวกันสำหรับการนัดหมายทุกประเภท อย่างไรก็ตาม ข้อความในการโทรตามแผนที่เกินกำหนดในส่วนการโทรตามแผนของเพจปฏิทินจะแสดงในสีแบบอักษรที่ต่างกัน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารหัสสีที่ใช้สำหรับการโทรตามแผน โปรดดู ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 163) | สีของพื้นหลังและข้อความของการนัดหมายบางรายการหรือทั้งหมดในมุมมองปฏิทินของคุณจะได้รับการกำหนดตามประเภทการนัดหมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าธีมที่คุณใช้อย่างไร หากผู้ดูแลระบบตั้งค่าการระบุรหัสสีของประเภทการนัดหมายใดๆ สำหรับธีมของคุณ คีย์สำหรับการระบุรหัสสีจะปรากฏขึ้นที่ด้านล่างของมุมมองปฏิทิน โดยแสดงสีพื้นหลังตามที่ระบุให้กับประเภทการนัดหมายเหล่านั้น หากประเภทการนัดหมายไม่มีสีที่กำหนดเองที่ระบุให้กับประเภทนั้น การนัดหมายประเภทดังกล่าวจะแสดงในสีดีฟอลต์สำหรับธีมของคุณ การระบุรหัสสีจะใช้ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน<br><br>**หมายเหตุ:**<br>การระบุรหัสสีที่ใช้สำหรับข้อความในส่วนการโทรตามแผนของเพจปฏิทินไม่ได้รับการกำหนดตามการระบุรหัสสีสำหรับประเภทการนัดหมาย<br>สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารหัสสีที่ใช้สำหรับการโทรตามแผน โปรดดู ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 163) |

| คุณสมบัติของปฏิทิน | สไตล์คลาสสิก | สไตล์โมเดิร์น |
|---|---|---|
| การเข้าใช้มุมมองปฏิทินอื่นๆ | ■ ในแท็บผู้ใช้<br>คุณสามารถเข้าใช้งานปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่อยู่ในกลุ่มของคุณ รวมถึงผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกันกับคุณ<br>■ ในแท็บกลุ่ม<br>คุณสามารถดูปฏิทินแบบผสมของสมาชิกในกลุ่มของคุณได้<br>รวมถึงมุมมองปฏิทินกลุ่มที่กำหนดเองที่คุณตั้งค่าไว้<br>■ ในแท็บงานของกลุ่ม<br>คุณสามารถดูรายการงานที่ระบุให้กับกลุ่มของคุณได้<br>■ ปุ่ม ปฏิทินของฉัน<br>จะนำคุณกลับไปที่ปฏิทินของคุณเองจากปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น | เมนูจะระบุตัวเลือกดังต่อไปนี้:<br>■ ปฏิทินกลุ่ม ดูปฏิทินแบบผสมของสมาชิกในกลุ่มของคุณได้<br>รวมถึงมุมมองปฏิทินกลุ่มที่กำหนดเองที่คุณตั้งค่าไว้<br>■ งานของกลุ่ม ดูรายการงานที่ระบุให้กับกลุ่มของคุณได้<br>■ ปฏิทินผู้ใช้ ดูปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่อยู่ในกลุ่มของคุณ<br>รวมถึงผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกันกับคุณ<br>■ ปฏิทินของฉัน กลับไปที่ปฏิทินของคุณเองจากปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น<br>มุมมองปัจจุบันของคุณจะกำหนดว่าสามารถใช้งานตัวเลือกใดในเมนู |
| การจัดทำการนัดหมายใหม่ | ในการเปิดเพจแก้ไขการนัดหมาย<br>ซึ่งคุณสามารถป้อนรายละเอียดของการนัดหมายใหม่ได้<br>ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:<br>■ คลิก การนัดหมายใหม่<br>■ ในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์และรายเดือนของคุณเองหรือของผู้ใช้รายอื่น ให้คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายบวก (+) สำหรับวันที่คุณต้องการจัดทำการนัดหมาย | ในการเปิดเพจแก้ไขการนัดหมาย ซึ่งคุณสามารถป้อนรายละเอียดของการนัดหมายใหม่ได้<br>ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:<br>■ ในปฏิทินของคุณเองหรือปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น หรือปฏิทินกลุ่ม ให้คลิก ใหม่<br>■ ในมุมมองปฏิทินรายวันหรือรายสัปดาห์ของคุณเองหรือของผู้ใช้รายอื่น:<br>■ ดับเบิลคลิกที่ช่วงเวลา ตามค่าดีฟอลต์<br>การนัดหมายใหม่จะเริ่มต้นตามเวลาเริ่มต้นของช่วงเวลาที่คุณคลิก<br>และระยะเวลาคือ 60 นาที คุณสามารถเปลี่ยนแปลงรายละเอียดได้<br>■ ดับเบิลคลิกที่ช่องว่างด้านบนสุดของมุมมองปฏิทิน<br>ซึ่งแสดงการนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวัน<br>(หากคุณอยู่ในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์<br>ให้ดับเบิลคลิกใต้วันที่ที่คุณต้องการเริ่มต้นการนัดหมายโดยตรง)<br>ตามค่าดีฟอลต์ การนัดหมายใหม่จะเริ่มต้นเวลา 12:00 น.<br>ของวันที่คุณคลิก และระยะเวลาคือ 1440 นาที (24 ชั่วโมง)<br>คุณสามารถเปลี่ยนแปลงรายละเอียดได้<br>■ ในมุมมองปฏิทินรายเดือนของคุณเองหรือของผู้ใช้รายอื่น<br>ดับเบิลคลิกที่ช่องว่างของวัน ตามค่าดีฟอลต์ การนัดหมายใหม่จะเริ่มต้นเวลา<br>12:00 น. ของวันนั้น และระยะเวลาคือ 60 นาที<br>คุณสามารถเปลี่ยนแปลงรายละเอียดได้ |

| คุณสมบัติของปฏิทิน | สไตล์คลาสสิก | สไตล์โมเดิร์น |
|---|---|---|
| การแก้ไขการนัดหมาย<br><br>**หมายเหตุ:**<br>สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับกำหนดการนัดหมายโดยการลากและวางการนัดหมายภายในมุมมองปฏิทิน โปรดดูที่ เกี่ยวกับการลากและวางการนัดหมายในปฏิทิน (ในหน้า 174) | ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:<br>■ หากต้องการเปิดเพจแก้ไขการนัดหมาย ให้คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ในการนัดหมาย<br>■ หากต้องการเปิดเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้คลิกที่ลิงค์หัวเรื่องในการนัดหมาย | ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:<br>■ หากต้องการเปิดเพจแก้ไขการนัดหมาย ให้ดับเบิลคลิกที่การนัดหมาย หรือคลิกขวาที่การนัดหมาย แล้วเลือก แก้ไข<br>■ หากต้องการเปิดเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้คลิกที่ลิงค์หัวเรื่องในการนัดหมาย<br><br>ในมุมมองปฏิทินรายวันหรือรายสัปดาห์ คุณยังสามารถเปลี่ยนเวลาเริ่มต้นหรือเวลาสิ้นสุดของการนัดหมายที่ไม่ครอบเกี่ยวหลายวันได้อย่างรวดเร็ว โดยการคลิกและลากขอบของการนัดหมาย ดังต่อไปนี้:<br>■ ในการเปลี่ยนเวลาเริ่มต้น ให้คลิกที่ขอบด้านบนของการนัดหมายและลากไปยังช่วงเวลา<br>■ ในการเปลี่ยนเวลาสิ้นสุด ให้คลิกที่ขอบด้านล่างของการนัดหมายและลากไปยังช่วงเวลา<br><br>**หมายเหตุ:** เมื่อคุณลากขอบของการนัดหมายไปยังช่วงเวลา ขอบจะมีตำแหน่งอยู่ในแนวเดียวกับจุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดของช่วงเวลา 30 นาทีเสมอ คุณไม่สามารถลากขอบของการนัดหมายไปยังเวลาใดเวลาหนึ่งในช่วงเวลาได้<br><br>เวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดที่กำหนดใหม่จะต้องทำให้การนัดหมายเริ่มต้นและสิ้นสุดภายในวันเดียวกันกับการนัดหมายที่มีอยู่เดิม |
| การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar | ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้คลิกที่ลิงค์ บันทึกเป็น iCalendar ในการนัดหมาย | ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้คลิกขวาที่การนัดหมาย แล้วเลือก บันทึกเป็น iCalendar |
| การลบการนัดหมาย | ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้คลิกที่ลิงค์หัวเรื่องในการนัดหมายเพื่อเปิดเพจรายละเอียดการนัดหมาย แล้วเลือก ลบ | ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:<br>■ คลิกขวาที่การนัดหมาย แล้วเลือก ลบ<br>■ คลิกที่ลิงค์หัวเรื่องในการนัดหมายเพื่อเปิดเพจรายละเอียดการนัดหมาย แล้วเลือก ลบ |

**คำแนะนำ:** ในธีมที่มีสไตล์โมเดิร์น การนัดหมายที่ครอบเกี่ยวกันจะปรากฏเคียงคู่กันในมุมมองปฏิทินรายวันและรายสัปดาห์ หากมีการนัดหมายหลายรายการในช่วงเวลาเดียว การนัดหมายบางรายการอาจไม่แสดง หากมีจำนวนการนัดหมายในช่วงเวลามากเกินกว่าที่จะแสดงในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ คุณสามารถเปลี่ยนมุมมองปฏิทินเป็นแบบรายวันได้เพื่อดูการนัดหมายเพิ่มเติม หากมีจำนวนการนัดหมายในช่วงเวลามากเกินกว่าที่จะแสดงในมุมมองปฏิทินรายวัน คุณสามารถดูการนัดหมายในรายการได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการดูรายการการนัดหมาย โปรดดูที่ การทำงานกับรายการกิจกรรม (ในหน้า 175)

# เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน

วันทำงานและชั่วโมงทำงานดีฟอลต์สำหรับบริษัทของคุณจะถูกระบุบนโปรไฟล์บริษัท หากคุณต้องการให้ปฏิทินของคุณแสดงวันทำงานและชั่วโมงทำงานที่แตกต่างกัน คุณสามารถเลือกวันทำงานและระบุชั่วโมงทำงานที่คุณต้องการในการตั้งค่าปฏิทินดีฟอลต์ของคุณได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 196)

ในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ คุณสามารถสลับระหว่างการดูสัปดาห์ทั้งหมดของปฏิทินและการดูเฉพาะวันที่ถูกระบุให้เป็นวันทำงานได้ หากคุณใช้ธีมคลาสสิก คุณสามารถใช้ลิงค์แสดงเต็มสัปดาห์และแสดงสัปดาห์ทำงานเพื่อสลับระหว่างทั้งสองมุมมองได้ หากคุณใช้ธีมโมเดิร์น คุณสามารถใช้ตัวเลือกเมนูเต็มสัปดาห์และสัปดาห์ทำงานเพื่อสลับระหว่างมุมมองได้

การตั้งค่าสำหรับวันทำงานและชั่วโมงทำงาน รวมถึงธีมที่คุณใช้ จะเป็นตัวกำหนดสีพื้นหลังสำหรับช่วงเวลาในบางมุมมองของปฏิทิน ดังต่อไปนี้:

■ สำหรับธีมโมเดิร์น ในมุมมองปฏิทินรายวันและรายสัปดาห์ของปฏิทินของคุณเอง และปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ สีพื้นหลังที่ต่างกันสามสีจะถูกใช้ โดยแต่ละสีใช้สำหรับแต่ละรายการดังต่อไปนี้:

- ชั่วโมงทำงานในวันทำงาน
- ชั่วโมงที่ไม่ใช่ชั่วโมงทำงาน ซึ่งรวมถึงชั่วโมงทั้งหมดในวันที่ไม่ใช่วันทำงาน และชั่วโมงที่อยู่นอกเหนือชั่วโมงทำงานในวันทำงาน
- ชั่วโมงทำงานในวันปัจจุบัน

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

**หมายเหตุ:** วันทำงานและชั่วโมงทำงานจะเหมือนกันในมุมมองของปฏิทินของคุณเอง และมุมมองของปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ แม้ว่าผู้ใช้เหล่านั้นจะระบุวันทำงานและชั่วโมงทำงานที่ต่างกันสำหรับมุมมองปฏิทินของพวกเขาเอง ดังนั้น หากคุณเลือกวันทำงานที่ต่างจากการตั้งค่าทั้งบริษัท วันทำงานที่คุณเลือกจะแสดงในมุมมองของปฏิทินของคุณเอง และมุมมองของคุณในปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น เช่นเดียวกัน หากคุณระบุชั่วโมงทำงานที่แตกต่างจากชั่วโมงทำงานทั้งบริษัทสำหรับปฏิทินของคุณ ชั่วโมงทำงานที่คุณระบุจะแสดงในมุมมองของคุณทั้งในปฏิทินของคุณเองและปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น

การตั้งค่าสำหรับวันทำงานและชั่วโมงทำงานจะไม่แสดงในสีพื้นหลังสำหรับช่วงเวลาและวันในมุมมองปฏิทินต่อไปนี้:

- มุมมองปฏิทินรายเดือนของปฏิทินของคุณเองและปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ ในมุมมองปฏิทินรายเดือน เฉพาะวันที่ปัจจุบันเท่านั้นที่แสดงโดยมีสีพื้นหลังที่แตกต่างจากวันอื่นๆ ในเดือนนั้น
- มุมมองปฏิทินกลุ่มรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน

## การทำงานกับเพจปฏิทิน

เพจปฏิทินมีพื้นที่หลักสำหรับจัดการกิจกรรม เพจดีฟอลต์คือ เพจปฏิทินรายวัน ซึ่งมีส่วนปฏิทินรายวัน ส่วนมุมมองปฏิทิน และส่วนงานที่เปิดอยู่ ส่วนงานที่เปิดอยู่ และส่วนการติดต่อตามแผน

ในการดูส่วนการโทรตามแผนบนเพจปฏิทิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ การโทร: การโทรตามแผนของปฏิทิน
ส่วนการโทรตามแผนจะแสดงรายการติดต่อตามแผนมากถึงสองสัปดาห์ตามลำดับเวลาสำหรับพนักงานขายและแสดงข้อมูลต่อไปนี้สำหรับการติดต่อตามแผนแต่ละรายการ: วันที่ติดต่อและเวลาเริ่มต้น เวลา หัวเรื่อง ผู้ติดต่อที่จะไปเยี่ยมชม และข้อมูลที่อยู่อื่นๆ ของผู้ติดต่อ
ช่วงสองสัปดาห์ของรายการติดต่อตามแผนที่แสดงรวมการติดต่อตามแผนสำหรับสัปดาห์ก่อนหน้าและการติดต่อตามแผนสำหรับสัปดาห์ที่จะถึง

การระบุรหัสสีที่ใช้ในส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทินจะกำหนดตามธีมที่คุณใช้ ดังนี้:

- การติดต่อตามแผนที่เกินกำหนดซึ่งมีวันที่เริ่มต้นเป็นเวลาในอดีตจะปรากฏเป็นสีที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกไว้สำหรับข้อความอเลิตในธีม
- การติดต่อตามแผนที่จะมีขึ้น ซึ่งมีวันที่เริ่มต้นเป็นเวลาในอนาคตจะปรากฏเป็นสีที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกไว้สำหรับลิงค์ของเพจในธีม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างการติดต่อตามแผน โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180) การให้ตัวอย่างยาในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (โปรดดูที่ "การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย" ในหน้า 552)และ การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม (โปรดดูที่ "การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม" ในหน้า 185)

คุณสามารถเลือกมุมมองปฏิทินที่คุณต้องการแสดงในแต่ละครั้งที่คุณคลิกแท็บปฏิทิน และคุณสามารถระบุวันที่ที่จะแสดงเป็นวันแรกของสัปดาห์ในปฏิทินของคุณได้ นอกจากนี้ คุณสามารถระบุชุดของวันทำงานและชั่วโมงทำงานที่แตกต่างจากวันทำงานและชั่วโมงทำงานดีฟอลต์สำหรับบริษัทของคุณ
และคุณยังสามารถเลือกให้แสดงข้อมูลเพิ่มเติมในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินของคุณได้ด้วย สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าตัวเลือกปฏิทินเหล่านี้ โปรดดูที่ การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 196)

**หมายเหตุ:** หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน เพจปฏิทินของคุณอาจมีฟังก์ชันเพิ่มเติมจากที่แสดงไว้ในเพจดีฟอลต์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟังก์ชันเพิ่มเติม โปรดดูที่ เพจการตั้งค่าปฏิทิน (ในหน้า 195)

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายสิ่งที่คุณทำได้ในปฏิทินรายวันและปฏิทินรายสัปดาห์

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

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| จัดทำงาน | คลิก ใหม่ ในแถบชื่องานที่เปิดอยู่ ในเพจแก้ไขงาน ให้ป้อนข้อมูลงานและบันทึกเรคคอร์ด |
| ลบงาน | คลิกที่ลิงค์การนัดหมายที่คุณต้องการลบ ในเพจรายละเอียดการนัดหมาย คลิก ลบ |
| จัดทำการนัดหมาย | คลิก การนัดหมายใหม่ ในแถบชื่อปฏิทิน ในเพจแก้ไขการนัดหมาย ให้ป้อนข้อมูลการนัดหมายและบันทึกเรคคอร์ด |
| ลบการนัดหมาย | คลิกที่ลิงค์การนัดหมายที่คุณต้องการลบ ในเพจรายละเอียดการนัดหมาย คลิก ลบ |
| ไปที่วันที่ต้องการ | คลิกที่ลิงค์ของวันในส่วนมุมมองปฏิทิน คุณสามารถเลือกคลิกที่ไอคอน 1 บนการนัดหมาย<br>และใช้ลูกศรในส่วนหัวของส่วนปฏิทินรายวันเพื่อเลื่อนดูวันที่คุณต้องการได้ |
| ไปที่เดือนที่ต้องการ | คลิกที่ลูกศรในส่วนมุมมองปฏิทิน คุณสามารถเลือกคลิกที่ไอคอน 31 ที่อยู่บนการนัดหมาย<br>จากนั้นใช้ลิงค์หรือลูกศรในส่วนหัวของมุมมองปฏิทินรายเดือนเพื่อไปที่เดือนที่คุณต้องการดู |
| ซ่อนมุมมองปฏิทินและส่วนงานที่เปิดอยู่ | คลิกที่ไอคอนลูกศรขวาที่ปรากฏขึ้นเหนือแถบชื่อปฏิทิน เมื่อมุมมองปฏิทินและส่วนงานที่เปิดอยู่ถูกซ่อนไว้<br>พื้นที่ของปฏิทินจะขยายเพื่อทำให้มีพื้นที่มากขึ้นในการแสดงรายละเอียดการนัดหมายในปฏิทิน<br>คุณสมบัตินี้มีประโยชน์ในกรณีที่คุณต้องการพิมพ์เพจปฏิทิน (โดยใช้ลิงค์มุมมองแบบพิมพ์)<br>และคุณไม่ต้องการให้มุมมองปฏิทินและส่วนงานที่เปิดอยู่ปรากฏในหน้าที่พิมพ์ หากต้องการแสดงมุมมองปฏิทินและส่วนงานที่เปิดอยู่อีกครั้ง<br>ให้คลิกไอคอนลูกศรซ้าย<br><br>หลังจากที่คุณซ่อนมุมมองปฏิทินและส่วนงานที่เปิดอยู่แล้ว<br>มุมมองปฏิทินและส่วนงานที่เปิดอยู่จะยังคงถูกซ่อนไว้จนกว่าคุณจะเลือกให้แสดงอีกครั้ง หรือจนกว่าคุณจะไซน์เอาต์ออกจาก Oracle CRM On Demand และไซน์อินกลับเข้ามาอีกครั้ง<br><br>มุมมองปฏิทินและส่วนงานที่เปิดอยู่มีเฉพาะในมุมมองปฏิทินรายวันและมุมมองรายสัปดาห์เท่านั้น |
| ทำเครื่องหมายงานเป็นงานที่เสร็จสมบูรณ์ | ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิกลิงค์แสดงรายการทั้งหมด ในเพจรายการกิจกรรม<br>ให้คลิกลิงค์หัวเรื่องของงานที่คุณต้องการทำเครื่องหมายว่าเสร็จสมบูรณ์แล้ว ในเพจรายละเอียดงาน ให้คลิก ทำเครื่องหมายว่าเสร็จสมบูรณ์ |
| ดูเพจปฏิทินแบบรายวัน | คลิกลูกศรในส่วนปฏิทินรายวัน |
| วางกำหนดการการนัดหมายใหม่โดยการลากและวาง | ลากการนัดหมายและวางในช่วงเวลาหรือวันอื่น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการลากและวางการนัดหมายในปฏิทิน (ในหน้า 174) |
| อัปเดตกิจกรรม | คลิกที่ลิงค์กิจกรรม (การนัดหมาย งาน หรือการติดต่อตามแผน) ที่คุณต้องการอัปเดต ในเพจรายละเอียดการนัดหมาย รายละเอียดงาน<br>หรือรายละเอียดการติดต่อ ให้แก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ หรือคลิก แก้ไข เพื่อเปิดเพจแก้ไขการนัดหมาย แก้ไขงาน และแก้ไขการติดต่อ<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)<br><br>**คำแนะนำ:** หากคุณใช้ธีมโมเดิร์น คุณสามารถคลิกขวาที่การนัดหมายในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน แล้วคลิก แก้ไข<br>เพื่ออัปเดตการนัดหมาย |
| ดูรายการการนัดหมาย งาน (เปิด ปิด หรือทั้งหมด)<br>กิจกรรมหรือการติดต่อตามแผน | ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ในเพจรายการกิจกรรม ให้คลิกรายการดรอปดาวน์และเปลี่ยนแปลงการเลือก |

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| ดูการนัดหมายในแต่ละวัน | คลิกไอคอน 1 ในปฏิทิน |
| ดูรายละเอียดกิจกรรม | คลิกลิงค์กิจกรรม (การนัดหมาย งาน หรือการติดต่อตามแผน) ที่คุณต้องการดู |
| ดูการนัดหมายของทั้งเดือน | คลิกที่ไอคอน 31 ในปฏิทิน |
| ดูการนัดหมายของทั้งสัปดาห์ | คลิกที่ไอคอน 7 ในปฏิทิน |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับปฏิทินและสไตล์ธีม (ในหน้า 163)
- เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน (ในหน้า 166)

# การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม

สำหรับขั้นตอนทีละขั้นของการจัดการปฏิทินและกิจกรรม โปรดดูต่อไปนี้:

- การดูกิจกรรม (ในหน้า 170)
- การจัดทำกิจกรรม (ในหน้า 172)
- การอัปเดตกิจกรรม (ในหน้า 173)
- การลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรม (ในหน้า 174)
- การจำกัดเรคคอร์ดกิจกรรมที่แสดง (ในหน้า 179)
- การทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์ (ในหน้า 180)
- การระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น (ในหน้า 180)
- การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180)
- เกี่ยวกับการทำให้ข้อมูลกิจกรรมและการนัดหมายตรงกัน (ในหน้า 199)

  **หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ
- การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ (ในหน้า 188)
- การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น (ในหน้า 190)
- การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar (ในหน้า 192)
- การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม (โปรดดูที่ "การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม" ในหน้า 185)
- การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม (ในหน้า 199)
- การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 196)

- การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม (ในหน้า 608)
- การจัดทำการนัดหมายสำหรับหลายบริษัท (ในหน้า 252)

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน คุณสามารถทำขั้นตอนต่อไปนี้ได้ด้วย:

- การดูปฏิทินของผู้ใช้อื่น (ในหน้า 194)
- การใช้ปฏิทินร่วมกัน (ในหน้า 196)
- การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง (ในหน้า 198)

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกันและบริษัทของคุณใช้ค่าดีฟอลต์ตัวเลือกการระบุกลุ่ม คุณยังสามารถทำขั้นนี้ได้ การดูรายการงานกลุ่ม (ในหน้า 198)

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับแผนที่ คุณสามารถดำเนินการขั้นตอนนี้ได้ด้วย การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 333)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปฏิทินและกิจกรรม:

- เกี่ยวกับปฏิทินและสไตล์ธีม (ในหน้า 163)
- เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน (ในหน้า 166)
- เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม (ในหน้า 173)

## การดูกิจกรรม

Oracle CRM On Demand จัดเก็บกิจกรรมต่างๆ ไว้สำหรับคุณโดยจะแสดงกิจกรรมของคุณบนเพจดังนี้:

- โฮมเพจของฉัน

  โฮมเพจของฉัน มีรายการที่แยกต่างหากสำหรับการนัดหมายและงานของคุณโดยเรียงลำดับตามวันที่

- ปฏิทิน

  เพจปฏิทิน แสดงการนัดหมายของคุณตามที่ปรากฏในสมุดนัดหมายที่เปิดใช้งานในวันนี้ คุณสามารถตรวจสอบวันนัดหมายอื่นๆ ได้โดยใช้ปฏิทินรายเดือนที่อยู่ทางขวา หรือโดยคลิกที่ไอคอน 1, 7 และ 31 บนการนัดหมายเพื่อดูมุมมองปฏิทินที่ต้องการ

  นอกจากนี้ เพจปฏิทินรายวันและรายสัปดาห์ยังแสดงรายการงานของคุณสูงสุดสิบรายการสำหรับ 30 วันถัดไป (วันที่ครบกำหนด <= วันนี้ +30) ซึ่งเรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนดตามค่าดีฟอลต์

- เพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ด เช่น บริษัท ผู้ติดต่อ และอื่นๆ

เพจรายละเอียดมีส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดงกิจกรรมต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ระบุ
ตารางต่อไปนี้อธิบายส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับกิจกรรมที่คุณอาจเห็นในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ซึ่งไม่ว่าในกรณีใด คุณจะสามารถดูได้เพียงเรคคอร์ดที่คุณมองเห็นได้เท่านั้น

| รายการ | เรคคอร์ดที่ปรากฏ |
|---|---|
| กิจกรรม | ■ งานที่เชื่อมโยงที่มีวันที่แล้วเสร็จเว้นว่างไว้<br>■ การนัดหมายที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่หลังจากวันที่และเวลาปัจจุบัน<br>■ งานที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน<br>■ การนัดหมายที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน |
| กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ | ■ การนัดหมายที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน<br>■ งานที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน |
| การนัดหมายที่เปิดอยู่ | การนัดหมายที่เชื่อมโยงซึ่งมีค่าในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จเป็นค่าที่ไม่ใช่วันที่ในอดีต<br><br>**หมายเหตุ:** หากวันที่แล้วเสร็จไม่ได้รับการป้อนปลูเลทโดยผู้ใช้ที่จัดทำการนัดหมาย ระบบจะทำการป้อนปลูเลทด้วยค่าเดียวกับค่าในฟิลด์ เวลาสิ้นสุด ของการนัดหมายให้โดยอัตโนมัติ<br><br>เมื่อถึงวันที่แล้วเสร็จของการนัดหมาย ระบบจะลบการนัดหมายออกจากรายการการนัดหมายที่เปิดอยู่ และเปลี่ยนเป็นส่วนหนึ่งของรายการกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ จากนั้น เมื่อมีการรีเฟรชเพจ ระบบจะอัปเดตข้อมูลในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนัดหมายที่เปิดอยู่และกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก<br><br>เรคคอร์ดต่างๆ ในรายการการนัดหมายที่เปิดอยู่ได้รับการเรียงลำดับตามวันที่และเวลาที่ระบุไว้ในฟิลด์เวลาเริ่มต้น โดยกำหนดให้การนัดหมายที่มีวันที่และเวลาเริ่มต้นแรกสุดปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| งานที่เปิดอยู่ | งานที่เชื่อมโยงที่ไม่มีค่าในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จหรือไม่มีสถานะสมบูรณ์<br>หากบริษัทของคุณใช้ชุดค่าดีฟอลต์สำหรับฟิลด์สถานะ<br><br>**หมายเหตุ:** เมื่อมีการทำเครื่องหมายที่งานเป็นสมบูรณ์ ระบบจะป้อนปลูเลทฟิลด์วันที่แล้วเสร็จด้วยวันที่และเวลาในโซนเวลาของผู้ใช้ที่ทำเครื่องหมายเป็นสมบูรณ์โดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถป้อนปลูเลทฟิลด์วันที่แล้วเสร็จของงานได้ด้วยตนเอง เมื่อป้อนปลูเลทฟิลด์วันที่แล้วเสร็จของงาน ระบบจะลบงานออกจากรายการงานที่เปิดอยู่และรวมเข้าไว้ในรายการกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์<br><br>เมื่อมีการรีเฟรชเพจ ระบบจะอัปเดตข้อมูลในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่เปิดอยู่และกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก<br><br>เรคคอร์ดต่างๆ ในรายการงานที่เปิดอยู่ได้รับการเรียงลำดับตามฟิลด์วันที่ครบกำหนด โดยกำหนดให้งานที่มีวันที่ครบกำหนดแรกสุดปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| กิจกรรมที่เปิด | ค่าผสมของรายการการนัดหมายที่เปิดอยู่และงานที่เปิดอยู่<br><br>**หมายเหตุ:** เรคคอร์ดในรายการกิจกรรมที่เปิดจะเรียงลำดับตามฟิลด์วันที่แล้วเสร็จ เรคคอร์ดที่มีฟิลด์วันที่แล้วเสร็จเว้นว่างไว้จะปรากฏที่ด้านล่างของรายการกิจกรรมที่เปิด ดังนั้น งานที่เปิดจะปรากฏที่ด้านล่างของรายการกิจกรรมที่เปิดหลังจากการนัดหมายที่เปิดทั้งหมด<br>หากคุณไม่ต้องการให้งานที่เปิดและการนัดหมายที่เปิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดปรากฏขึ้นตามลำดับดังกล่าว ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณควรเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่เปิดและการนัดหมายที่เปิดลงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด แทนการเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เปิด |

### เกี่ยวกับการจัดการงาน

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

**เคล็ดลับ:** งานที่ปรากฏสีแดงในส่วนงานที่เปิดอยู่ของโฮมเพจของฉัน เพจปฏิทินรายวัน และเพจปฏิทินรายสัปดาห์ได้เลยวันที่ครบกำหนดแล้ว งานที่เลยวันที่ครบกำหนดของงานจะไม่ปรากฏเป็นสีแดงในเพจอื่นๆ เช่น เพจรายการที่เปิดขึ้นเมื่อคุณคลิก แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนงานที่เปิดอยู่ของโฮมเพจของฉัน

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

โปรดดูที่ การดูรายการงานของกลุ่ม (โปรดดูที่ "การดูรายการงานกลุ่ม" ในหน้า 198) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับแท็บรายการงานของกลุ่มที่มีเฉพาะในบริษัทที่ใช้คุณสมบัติกลุ่ม

## การจัดทำกิจกรรม

คุณสามารถจัดทำกิจกรรม (งานหรือการนัดหมาย) โดยป้อนข้อมูลในฟอร์ม คุณสามารถเข้าใช้ฟอร์มนี้ได้จากพื้นที่ที่แตกต่างกันภายในแอปพลิเคชัน ขึ้นอยู่กับว่าคุณกำลังทำงานกับสิ่งใดและสิ่งใดที่คุณต้องทำ

ส่วนนี้อธิบายถึงวิธีการหนึ่งในการจัดทำกิจกรรม ซึ่งทำให้คุณสามารถเพิ่มเรคคอร์ดได้ในขณะที่คุณทำงานของคุณต่อไปในพื้นที่หลักของแอปพลิเคชัน สำหรับคำอธิบายของวิธีการทั้งหมด โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

#### *การจัดทำกิจกรรมโดยใช้ส่วนจัดทำของแถบการดำเนินการ*

1. ในส่วนจัดทำของแถบการดำเนินการ ให้คลิก การนัดหมาย หรือ งาน
2. ในฟอร์ม ให้ป้อนข้อมูลกิจกรรม

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ในเรคคอร์ดกิจกรรม โปรดดูที่ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 201)
3. บันทึกเรคคอร์ด

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 201)
- การทำงานกับเพจปฏิทิน (ในหน้า 167)
- เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม (ในหน้า 173)
- การเพิ่มอีเมล์จาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes (ในหน้า 763)

# เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม

หากมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนสำหรับกิจกรรมไว้ จากนั้นเมื่อถึงเวลาที่ระบุของการแจ้งเตือนนั้น การแจ้งเตือนจะได้รับการส่งไปยังเจ้าของกิจกรรมและไปยังผู้ใช้แต่ละคนในรายการผู้ใช้ในกิจกรรมนั้น หากการตั้งค่าฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม ที่ระดับผู้ใช้หรือที่ระดับบริษัทอนุญาตให้มีการส่งการแจ้งเตือนกิจกรรมไปยังผู้ใช้ได้

**หมายเหตุ:** หากฟิลด์ รับมอบหมายโดย ได้รับการป๊อปปูเลทไว้ในกิจกรรม และหากการแจ้งเตือนได้รับการตั้งค่าไว้สำหรับกิจกรรมนั้น การแจ้งเตือนจะถูกส่งไปยังผู้ใช้ที่ระบุในฟิลด์ รับมอบหมายโดย รวมถึงไปยังเจ้าของกิจกรรมและผู้ใช้คนอื่นๆ ในกิจกรรมนั้นด้วย หากคุณจัดทำกิจกรรมสำหรับผู้ใช้อื่น หรือหากฟิลด์ รับมอบหมายโดย ในกิจกรรมที่มีอยู่นั้นว่างเปล่า เมื่อคุณมอบหมายกิจกรรมนั้นให้กับเจ้าของคนอื่น ชื่อของคุณจะปรากฏโดยอัตโนมัติในฟิลด์ รับมอบหมายโดย หลังจากที่คุณบันทึกกิจกรรมนั้น หากคุณไม่ต้องการรับการแจ้งเตือนสำหรับกิจกรรมนั้น คุณจะต้องลบชื่อของคุณออกจากฟิลด์ รับมอบหมายโดย

คุณสามารถส่งการแจ้งเตือนเป็นอีเมล์ได้ หรือการแจ้งเตือนสามารถแสดงในวินโดว์ป๊อปอัปได้ หรือทั้งสองอย่าง ขึ้นอยู่กับค่าที่เลือกในฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม โปรดดูที่ การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 196)

## เกี่ยวกับอีเมล์แจ้งเตือน

อีเมล์แจ้งเตือนจะได้รับการส่งไปเป็นภาษาของผู้ใช้ หัวเรื่องของกิจกรรมจะแสดงในบรรทัดหัวเรื่องของอีเมล์ ในอีเมล์แจ้งเตือนสำหรับการนัดหมาย จะมีข้อมูลจากฟิลด์หัวเรื่อง เวลาที่เริ่มต้น สถานะ และคำอธิบายในการนัดหมายนั้นรวมอยู่ด้วย นอกจากนี้ จะมีชื่อผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับการนัดหมายนั้น ชื่อบริษัทที่เชื่อมโยงกับการนัดหมายนั้นหากมี และลิงค์ที่ไปยังเพจรายละเอียดของการนัดหมายนั้นใน Oracle CRM On Demand ด้วย

ในอีเมล์แจ้งเตือนสำหรับงาน จะมีข้อมูลจากฟิลด์หัวเรื่อง วันที่ครบกำหนด ลำดับความสำคัญ สถานะ และคำอธิบายในงานนั้นรวมอยู่ด้วย นอกจากนี้ ข้อความอีเมล์นั้นยังมีลิงค์ที่ไปยังเพจรายละเอียดของงานนั้นใน Oracle CRM On Demand ด้วย

## เกี่ยวกับการแจ้งเตือนป๊อปอัป

ระบบจะแสดงการแจ้งเตือนป๊อปอัปในวินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรม ซึ่งจะเปิดขึ้นเมื่อการแจ้งเตือนถึงกำหนด วันที่และเวลาเริ่มต้นและหัวเรื่องจะถูกแสดงในการแจ้งเตือนป๊อปอัปสำหรับการนัดหมาย ส่วนในป๊อปอัปการแจ้งเตือนสำหรับงาน ไอคอนที่แสดงลำดับความสำคัญของงาน (ถ้ามี) วันที่ครบกำหนด และหัวเรื่องจะถูกแสดง หากมีการแจ้งเตือนหลายรายการถึงกำหนด การแจ้งเตือนจะถูกเรียงลำดับตามวันที่และเวลา โดยกิจกรรมที่ถึงกำหนดก่อนจะอยู่ด้านบนสุดของรายการ

ครั้งแรกที่วินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรมเปิดขึ้นมาหลังจากที่คุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand วินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรมจะแสดงการแจ้งเตือนที่ถึงกำหนดตั้งแต่ที่คุณไซน์เอาต์ออกจาก Oracle CRM On Demand ครั้งสุดท้าย หากมีวินโดว์อเลิตใดๆ ปรากฏขึ้นเมื่อคุณไซน์อิน คุณจะต้องปิดวินโดว์อเลิตนั้นก่อนจึงจะสามารถใช้งานวินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรมได้

ในวินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรม คุณสามารถทำสิ่งต่อไปนี้ได้:

- ใช้คุณสมบัติเตือนซ้ำเพื่อยืดระยะการแจ้งเตือนออกไปในช่วงเวลาที่ระบุ การแจ้งเตือนจะปรากฏขึ้นอีกครั้งหลังจากผ่านพ้นช่วงเวลาที่ระบุแล้ว
- ดูรายละเอียดของเรคคอร์ด โดยการคลิกที่ลิงค์หัวเรื่องในการแจ้งเตือน
- ยกเลิกการแจ้งเตือนทั้งหมด เมื่อคุณคลิก ยกเลิกทั้งหมด การแจ้งเตือนทั้งหมดจะถูกลบออกจากวินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรมและวินโดว์จะปิดลง การแจ้งเตือนจะไม่ปรากฏขึ้นอีก

**หมายเหตุ:** ในทุกๆ 30 นาที Oracle CRM On Demand จะดึงข้อมูลรายละเอียดของกิจกรรมซึ่งจะถึงกำหนดการแจ้งเตือนและจัดเก็บข้อมูลนั้นไว้ หากคุณปรับกำหนดเวลาของกิจกรรมภายใน 30 นาทีที่การแจ้งเตือนสำหรับกิจกรรมนั้นจะถึงกำหนด การแจ้งเตือนอาจถูกแสดงโดยใช้กำหนดเวลาเดิมของกิจกรรมนั้น

# การอัปเดตกิจกรรม

คุณสามารถอัปเดตข้อมูลในเรคคอร์ดกิจกรรม รวมทั้งเปลี่ยนสถานะเรคคอร์ดเป็นสมบูรณ์ได้ หากคุณมีสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** ผู้ใช้ที่ใช้งานสิทธิ์ดูกิจกรรมส่วนตัวและการตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในบทบาทผู้ใช้ของตนจะมีสิทธิ์มองเห็นกิจกรรมทั้งหมดที่ทำเครื่องหมายเป็น ส่วนตัว ไม่ว่าเจ้าของกิจกรรมจะเป็นผู้ใด ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ดูกิจกรรมส่วนตัวไม่สามารถอัปเดตหรือลบกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็น ส่วนตัว และเป็นของผู้ใช้อื่น ส่วนผู้ใช้ที่ใช้งานสิทธิ์ลบกิจกรรมและการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในบทบาทของตนจะสามารถลบกิจกรรมที่ไม่ใช่ของตนหรือกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็น ส่วนตัว ได้ โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์ลบกิจกรรมและดูกิจกรรมส่วนตัวจะระบุให้กับผู้ดูและบบของบริษัทเท่านั้น

*ในการอัปเดตข้อมูลกิจกรรม*

1 เลือกงานหรือการนัดหมาย

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดการนัดหมายหรืองาน ให้แก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ หรือคลิก แก้ไข เพื่อเปิดเพจการแก้ไขการนัดหมายหรืองาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

## การลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรม

ในการลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรม อย่างน้อยเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่งต่อไปนี้จะต้องเป็นจริง:

- คุณเป็นเจ้าของกิจกรรม
- ชื่อของคุณปรากฏอยู่ในฟิลด์ มอบหมายโดย ในกิจกรรม

มิฉะนั้นแล้ว ลิงค์ ลบ จะไม่มีอยู่ในส่วนผู้ใช้ของเพจรายละเอียดการนัดหมายหรือเพจรายละเอียดงาน และคุณจะไม่สามารถลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรมได้ คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ มอบหมายโดย ในกิจกรรมได้ด้วยตนเองเพื่อให้มีชื่อของคุณแสดงอยู่ จากนั้นหลังจากที่คุณรีเฟรชเพจรายละเอียดของกิจกรรมแล้ว ลิงค์ ลบ จะปรากฏสำหรับผู้ใช้แต่ละคน ยกเว้นเจ้าของกิจกรรม
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ มอบหมายโดย โปรดดูที่ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 201)

*ในการลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรม*

1 ในเพจรายละเอียดการนัดหมายหรือเพจรายละเอียดงาน ให้เลื่อนไปยังส่วนผู้ใช้

2 หากผู้ใช้ที่คุณต้องการลบไม่ปรากฏอยู่ในรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

3 ค้นหาผู้ใช้ที่คุณต้องการลบ จากนั้นคลิกลิงค์ ลบ สำหรับผู้ใช้นั้น และยืนยันว่าคุณต้องการลบผู้ใช้นั้น

**หมายเหตุ:** ลิงค์ ลบ ยังมีอยู่ในวินโดว์การเชื่อมโยงแบบหลายรายการที่จะเปิดขึ้นเมื่อคุณคลิก เพิ่ม ในส่วนผู้ใช้ของเพจด้วย หากคุณเป็นเจ้าของกิจกรรมหรือชื่อของคุณปรากฏอยู่ในฟิลด์ มอบหมายโดย ในกิจกรรม

## เกี่ยวกับการลากและวางการนัดหมายในปฏิทิน

หากคุณมีระดับการเข้าใช้ที่จำเป็นที่ช่วยให้คุณสามารถแก้ไขการนัดหมาย คุณจะสามารถวางกำหนดการใหม่สำหรับการนัดหมายด้วยการลากและวางการนัดหมายภายในมุมมองปฏิทิน ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณทำงานกับมุมมองปฏิทินรายวัน คุณสามารถลากการนัดหมายไปยังช่วงเวลาภายในวันเดียวกันได้ เมื่อคุณทำงานกับมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ คุณสามารถลากการนัดหมายไปยังวันอื่นๆ ในสัปดาห์ที่คุณกำลังดูอยู่ในปัจจุบัน

การนัดหมายที่ไม่คาบเกี่ยวหลายวันจะมีลักษณะการทำงานดังนี้:

- **มุมมองปฏิทินรายวัน** คุณสามารถลากและวางการนัดหมายในช่วงเวลาอื่นภายในวันเดียวกันได้ เมื่อคุณวางการนัดหมายในช่วงเวลาใหม่ เวลาเริ่มต้นสำหรับการนัดหมายจะได้รับการอัปเดตเป็นเวลาเริ่มต้นของช่วงเวลาใหม่ ตัวอย่างเช่น หากคุณลากการนัดหมายที่มีกำหนดเริ่มต้นในเวลา 9:15 A.M. ไปยังช่วงเวลาที่เริ่มต้นในเวลา 10:30 A.M. เวลาเริ่มต้นของการนัดหมายนั้นจะได้รับการอัปเดตเป็น 10:30 A.M.
  เวลาสิ้นสุดของการนัดหมายจะได้รับการอัปเดตเป็นค่าที่เหมาะสมโดยอัตโนมัติ โดยขึ้นอยู่กับเวลาเริ่มต้นของช่วงเวลาที่คุณวางการนัดหมายและระยะเวลาของการนัดหมาย ตัวอย่างเช่น หากคุณลากการนัดหมายที่มีระยะเวลา 60 นาทีและวางในช่วงเวลาที่เริ่มต้นในเวลา 10:30 A.M. เวลาสิ้นสุดของการนัดหมายนั้นจะได้รับการอัปเดตเป็น 11:30 A.M. ระยะเวลาของการนัดหมายจะยังคงเหมือนเดิมหลังจากที่คุณย้าย

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

**หมายเหตุ:** หากคุณใช้ธีมคลาสสิก จะมีเส้นสีแดงปรากฏขึ้นเมื่อคุณลากการนัดหมายในมุมมองรายวัน เส้นสีแดงจะระบุว่าช่วงเวลาเริ่มต้นแบบชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมง

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

  อย่างไรก็ตาม หากคุณใช้ธีมโมเดิร์น คุณจะสามารถเปลี่ยนแปลงเวลาของการนัดหมายด้วยการลากและวางการนัดหมายลงในช่วงเวลาที่เฉพาะเจาะจงในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ เวลาและวันที่เริ่มต้น รวมถึงเวลาและวันที่สิ้นสุดของการนัดหมายจะได้รับการอัปเดตอย่างสอดคล้อง เวลาใหม่ของวันต้องอนุญาตให้การนัดหมายเริ่มต้นและสิ้นสุดภายในวันเดียวกันได้ หากมีการนัดหมายภายในช่วงเวลามากกว่าที่สามารถแสดงในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ คุณจะไม่เห็นการนัดหมายหลังจากที่คุณย้าย คุณสามารถเปลี่ยนเป็นมุมมองปฏิทินรายวันเพื่อดูการนัดหมายเพิ่มเติมได้

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

**หมายเหตุ:** หากคุณต้องการเปลี่ยนระยะเวลาของการนัดหมาย และหากคุณใช้ธีมคลาสสิก คุณจะต้องแก้ไขการนัดหมายนั้น อย่างไรก็ตาม หากคุณใช้ธีมโมเดิร์น คุณจะสามารถเปลี่ยนเวลาเริ่มต้นหรือเวลาสิ้นสุดของการนัดหมายในมุมมองปฏิทินรายวันหรือรายสัปดาห์ได้อย่างรวดเร็ว โดยการคลิกและลากขอบของการนัดหมายนั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขการนัดหมายในธีมโมเดิร์น โปรดดูที่ เกี่ยวกับปฏิทินและสไตล์ธีม สำหรับการเปลี่ยนระยะเวลาของการนัดหมายในมุมมองปฏิทินรายเดือน คุณจะต้องแก้ไขการนัดหมายนั้น

การนัดหมายที่คาบเกี่ยวหลายวันจะมีลักษณะการทำงานดังนี้:

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

## การทำงานกับรายการกิจกรรม

คุณสามารถเปิดเพจรายการกิจกรรมจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหรือจากเพจปฏิทิน รายการเรคคอร์ดที่ปรากฏขึ้นเมื่อคุณเปิดเพจรายการกิจกรรมจะขึ้นอยู่กับวิธีการเข้าใช้เพจของคุณ

### เรคคอร์ดที่ปรากฏเมื่อคุณเปิดเพจรายการกิจกรรมจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

เมื่อคุณเปิดเพจรายการกิจกรรมโดยการคลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ในรายการเรคคอร์ดกิจกรรมบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด เพจรายการกิจกรรมจะแสดงกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด โดยรายการดังกล่าวอาจประกอบด้วยกิจกรรมที่เปิดอยู่ กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ หรือรวมกันทั้งสองรายการตามที่ปรากฏในตารางต่อไปนี้ ซึ่งไม่ว่าในกรณีใด คุณจะสามารถดูได้เพียงเรคคอร์ดที่คุณมองเห็นได้เท่านั้น

| รายการ | เรคคอร์ดที่ปรากฏ |
|---|---|

| รายการ | เรคคอร์ดที่ปรากฏ |
|---|---|
| กิจกรรม | ■ งานที่เชื่อมโยงที่มีวันที่แล้วเสร็จเว้นว่างไว้<br>■ การนัดหมายที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่หลังจากวันที่และเวลาปัจจุบัน<br>■ งานที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน<br>■ การนัดหมายที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน |
| กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ | ■ การนัดหมายที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน<br>■ งานที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน |
| การนัดหมายที่เปิดอยู่ | การนัดหมายที่เชื่อมโยงซึ่งมีค่าในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จเป็นค่าที่ไม่ใช่วันที่ในอดีต<br><br>**หมายเหตุ:** หากวันที่แล้วเสร็จไม่ได้รับการป้อนปลดโดยผู้ใช้ที่จัดทำการนัดหมาย ระบบจะทำการป้อนปลดด้วยค่าเดียวกับค่าในฟิลด์ เวลาสิ้นสุด ของการนัดหมายให้โดยอัตโนมัติ<br><br>เมื่อถึงวันที่แล้วเสร็จของการนัดหมาย ระบบจะลบการนัดหมายออกจากรายการการนัดหมายที่เปิดอยู่ และเปลี่ยนเป็นส่วนหนึ่งของรายการกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ จากนั้น เมื่อมีการรีเฟรชเพจ ระบบจะอัปเดตข้อมูลในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนัดหมายที่เปิดอยู่และกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก<br><br>เรคคอร์ดต่างๆ ในรายการการนัดหมายที่เปิดอยู่ได้รับการเรียงลำดับตามวันที่และเวลาที่ระบุไว้ในฟิลด์เวลาเริ่มต้น โดยกำหนดให้การนัดหมายที่มีวันที่และเวลาเริ่มต้นแรกสุดปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| งานที่เปิดอยู่ | งานที่เชื่อมโยงที่ไม่มีค่าในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จหรือไม่มีสถานะสมบูรณ์ หากบริษัทของคุณใช้ชุดค่าดีฟอลต์สำหรับฟิลด์สถานะ<br><br>**หมายเหตุ:** เมื่อมีการทำเครื่องหมายที่งานเป็นสมบูรณ์ ระบบจะป้อนปลดฟิลด์วันที่แล้วเสร็จด้วยวันที่และเวลาในโซนเวลาของผู้ใช้ที่ทำเครื่องหมายเป็นสมบูรณ์โดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถป้อนปลดฟิลด์วันที่แล้วเสร็จของงานได้ด้วยตนเอง เมื่อป้อนปลดฟิลด์วันที่แล้วเสร็จของงาน ระบบจะลบงานออกจากรายการงานที่เปิดอยู่และรวมเข้าไว้ในรายการกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์<br><br>เมื่อมีการรีเฟรชเพจ ระบบจะอัปเดตข้อมูลในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่เปิดอยู่และกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก<br><br>เรคคอร์ดต่างๆ ในรายการงานที่เปิดอยู่ได้รับการเรียงลำดับตามฟิลด์วันที่ครบกำหนด โดยกำหนดให้งานที่มีวันที่ครบกำหนดแรกสุดปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| กิจกรรมที่เปิด | ค่าผสมของรายการการนัดหมายที่เปิดอยู่และงานที่เปิดอยู่<br><br>**หมายเหตุ:** เรคคอร์ดในรายการกิจกรรมที่เปิดจะเรียงลำดับตามฟิลด์วันที่แล้วเสร็จ เรคคอร์ดที่มีฟิลด์วันที่แล้วเสร็จเว้นว่างไว้จะปรากฏที่ด้านล่างของรายการกิจกรรมที่เปิด ดังนั้น งานที่เปิดจะปรากฏที่ด้านล่างของรายการกิจกรรมที่เปิดหลังจากการนัดหมายที่เปิดทั้งหมด หากคุณไม่ต้องการให้งานที่เปิดและการนัดหมายที่เปิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดปรากฏขึ้นตามลำดับดังกล่าว ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณควรเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่เปิดและการนัดหมายที่เปิดลงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด แทนการเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เปิด |

## เรคคอร์ดที่ปรากฏเมื่อคุณเปิดเพจรายการกิจกรรมจากเพจปฏิทิน

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

- สำหรับรายการทั้งหมด ยกเว้นรายการของกิจกรรมที่มอบหมาย สิทธิ์มองเห็นเรคคอร์ดที่คุณมีจะจำกัดเฉพาะกิจกรรมที่มีชื่อของคุณปรากฏอยู่ในฟิลด์เจ้าของ หรือในรายการผู้ใช้ เว้นแต่ว่าคุณจะมีสิทธิ์ดูกิจกรรมส่วนตัวหรือสิทธิ์ลบกิจกรรมในบทบาทของคุณ
- สำหรับรายการของกิจกรรมที่มอบหมาย การแสดงข้อมูลเรคคอร์ดของคุณจะจำกัดเฉพาะกิจกรรมที่มีชื่อของคุณปรากฏอยู่ในฟิลด์มอบหมายโดย
- สำหรับรายการทั้งหมด ฟิลเตอร์ที่นำมาใช้กับรายการจะเป็นตัวกำหนดว่าเรคคอร์ดใดจะแสดงในรายการ

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเพิ่มคุณลงในกลุ่ม แท็บงานของกลุ่มจะปรากฏขึ้นบนเพจปฏิทินของคุณ

## เกี่ยวกับการเข้าใช้กิจกรรมส่วนตัวในเพจรายการกิจกรรม

หากคุณมีสิทธิ์ดูกิจกรรมส่วนตัวและการตั้งค่าที่สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณจะมีสิทธิ์มองเห็นกิจกรรมทั้งหมดที่ทำเครื่องหมายเป็น ส่วนตัว ได้ โดยไม่คำนึงถึงความเป็นเจ้าของกิจกรรม อย่างไรก็ตาม สิทธิ์การดูกิจกรรมส่วนตัวจะไม่อนุญาตให้คุณอัปเดตหรือลบกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็นส่วนตัว และที่มีผู้ใช้รายอื่นเป็นเจ้าของ

หากคุณมีสิทธิ์ลบกิจกรรมใดก็ได้และการตั้งค่าที่สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในบทบาทผู้ใช้ของคุณ
คุณจะมีสิทธิ์ลบกิจกรรมที่ไม่ใช่ของตนหรือกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็น ส่วนตัว ได้ โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์ลบกิจกรรมและดูกิจกรรมส่วนตัวจะระบุให้กับผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น

## สิ่งที่คุณสามารถทำได้จากเพจรายการกิจกรรม

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายสิ่งที่คุณสามารถทำได้จากเพจรายการกิจกรรม

**หมายเหตุ:** หากคุณเข้าใช้เพจรายการกิจกรรมผ่านทางเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณสมบัติบางอย่างเหล่านี้อาจใช้ไม่ได้

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| เพิ่มกิจกรรมลงในสมุดบันทึกหรือลบกิจกรรมออกจากสมุดบันทึก | บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือก ระบุสมุดบันทึกแบทช์ ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การระบุเรคคอร์ดให้กับสมุดบันทึก |
| จัดทำรายการกิจกรรมใหม่ | ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือก จัดทำรายการใหม่ ทำขั้นตอนต่างที่อธิบายไว้ใน การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110) |
| จัดทำงาน | บนแถบชื่อ รายการกิจกรรม ให้คลิก งานใหม่ บนเพจแก้ไขงาน ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด |
| จัดทำการนัดหมาย | บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก การนัดหมายใหม่ บนเพจแก้ไขการนัดหมาย ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด |
| ลบเรคคอร์ดทั้งหมดออกจากรายการ | บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือก การลบแบทช์ ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148) |
| เอ็กซ์ปอร์ตรายการ | ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู และเลือก รายการที่เอ็กซ์ปอร์ต ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดในรายการ (ในหน้า 122) |
| ค้นหากิจกรรม (งานหรือการนัดหมาย) | คลิกส่วนหัวคอลัมน์หัวเรื่อง เพื่อเรียงลำดับข้อมูล จากนั้นคลิกตัวอักษรตัวใดตัวหนึ่งในแถบตัวอักษร สำหรับกิจกรรมที่ขึ้นต้นด้วยตัวเลข ให้คลิก 0-9 |
| จัดการรายการกิจกรรมทั้งหมด | ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือก จัดการรายการ ทำตามขั้นตอนสำหรับงานที่จำเป็นที่อธิบายไว้ใน เพจจัดการรายการ |

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| | (ในหน้า 119) |
| แก้ไขเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการ | ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิกเมนู และเลือก แก้ไขรายการ ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110) |
| เรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ถูกลบออก | บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู และเลือก เรียกคืนแบทช์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ถูกลบออก โปรดดูที่ การลบและการเรียกคืนเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม" ในหน้า 148) |
| แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง | ในรายการตรอปดาวน์ที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว |
| อัปเดตกลุ่มของเรคคอร์ดกิจกรรมพร้อมกัน | ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิกเมนู และเลือก อัปเดตเป็นกลุ่ม ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด (ในหน้า 127) |
| อัปเดตกิจกรรม | แก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์บนเพจรายการกิจกรรม หรือเลือกกิจกรรมเพื่อเปิดเพจรายละเอียด โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97) |
| ดูชุดย่อยของกิจกรรม (งานหรือการนัดหมาย) | บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิกรายการตรอปดาวน์แล้วเปลี่ยนแปลงการเลือก (งานที่เสร็จสมบูรณ์, งานที่เปิดอยู่, งานของฉัน หรือการนัดหมายของฉัน) |
| ดูกิจกรรมทั้งหมด (งานและการนัดหมาย) | บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิกรายการตรอปดาวน์แล้วเลือก กิจกรรมทั้งหมด |

## รายการกิจกรรมมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ

| รายการกิจกรรม | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| งานที่เสร็จสมบูรณ์ | งานที่มีวันที่แล้วเสร็จที่ผ่านมาแล้ว |
| งานที่ได้รับมอบหมาย - เสร็จสมบูรณ์ | งานที่มีชื่อของคุณในฟิลด์ มอบหมายโดย และมีวันที่แล้วเสร็จที่ผ่านมาแล้ว |
| งานที่ได้รับมอบหมาย - เปิด | งานที่มีชื่อของคุณในฟิลด์ มอบหมายโดย และเว้นว่างวันที่แล้วเสร็จหรือมีวันที่แล้วเสร็จในอนาคต |
| งานที่ได้รับมอบหมาย - เกินกำหนด | งานที่มีชื่อของคุณในฟิลด์ มอบหมายโดย และเกินกำหนด |
| กิจกรรมของฉัน | กิจกรรมของคุณทั้งหมด รวมถึงงานและการนัดหมาย |
| การนัดหมายของฉัน | การนัดหมายของคุณทั้งหมด |
| การติดต่อรายวันของฉัน | การติดต่อแนะนำ, การติดต่อตรวจสอบ หรือการติดต่อในวันเกิดที่จะดำเนินการในวันนี้ |
| งานที่เปิดอยู่ของฉัน | งานของคุณที่ไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายเสร็จสมบูรณ์และที่ครบกำหนดแล้วเสร็จในอีก 90 วันข้างหน้า |
| งานของฉัน | งานของคุณทั้งหมด |
| การติดต่อรายสัปดาห์ของฉัน | การติดต่อแนะนำ, การติดต่อตรวจสอบ หรือการติดต่อในวันเกิดที่จะดำเนินการในสัปดาห์นี้ |

| รายการกิจกรรม | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| กิจกรรมที่เปิด | รายการรวมของ:<br>■ งานที่กำหนดให้คุณที่เว้นว่างวันที่แล้วเสร็จหรือมีวันที่แล้วเสร็จที่ยังไม่ถึง<br>■ การนัดหมายในอนาคตที่ระบุให้กับคุณ |
| งานที่เปิดอยู่ | งานที่ไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายเสร็จสมบูรณ์และที่ครบกำหนดแล้วเสร็จในอีก 90 วันข้างหน้า |
| การโทรตามแผน | การโทรตามแผนของคุณ<br>**หมายเหตุ:** ส่วนนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |

## การจำกัดเรคคอร์ดกิจกรรมที่แสดง

คุณสามารถจำกัดกิจกรรมที่คุณเห็นได้โดยการเลือกรายการที่ฟิลเตอร์ รายการจะแสดงชุดย่อยของกิจกรรมที่ตรงตามเกณฑ์ที่บันทึกภายในรายการนั้น

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

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อคุณจัดทำรายการ คุณต้องป้อนฟิลด์และค่าสำหรับเกณฑ์ที่คุณกำหนดขึ้น คุณต้องไปยังเพจการแก้ไขงาน หรือการแก้ไขการนัดหมาย และจดชื่อและค่าของฟิลด์ให้ตรงตามที่ใช้ในแอปพลิเคชันของคุณ มิฉะนั้น รายการที่ฟิลเตอร์จะไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ คุณยังสามารถพิมพ์เพจรายละเอียดเรคคอร์ดเพื่อไว้ดูชื่อฟิลด์ที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม หน้ากระดาษที่คุณพิมพ์จะไม่มีค่าฟิลด์ที่มีอยู่ทั้งหมดของรายการดรอปดาวน์

### *ในการเปิดรายการที่ฟิลเตอร์ของกิจกรรม*

1. คลิกแท็บปฏิทิน
2. ในเพจปฏิทิน ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด
3. ที่เพจรายการกิจกรรม ให้เปลี่ยนแปลงการเลือกในรายการดรอปดาวน์

### *ในการจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ของกิจกรรม*

1. คลิกแท็บปฏิทิน
2. ในเพจปฏิทิน ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด
3. บนเพจรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือกจัดการรายการ
4. ในเพจจัดการรายการ ให้คลิกปุ่ม รายการใหม่
5. ปฏิบัติตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110)

## การทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์

คุณสามารถทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์ได้ งานที่เสร็จสมบูรณ์แล้วจะยังคงอยู่ในรายการ เช่น กิจกรรมทั้งหมดหรือกิจกรรมของฉัน อย่างไรก็ตาม งานที่เสร็จสมบูรณ์จะไม่อยู่ในโฮมเพจของฉัน

หากงานที่คุณทำเครื่องหมายเป็นเสร็จสมบูรณ์เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด งานนั้นจะย้ายจากรายการกิจกรรมหรืองานที่เปิดไปยังรายการกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดนั้น

*ในการทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์*

1 เลือกงาน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกงาน โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดงาน คลิกปุ่ม ทำเครื่องหมายว่าเสร็จสมบูรณ์

หลังจากคุณทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์แล้ว Oracle CRM On Demand จะกำหนดฟิลด์สถานะของงานเป็นสมบูรณ์
หากบริษัทของคุณใช้ชุดค่าดีฟอลต์สำหรับฟิลด์สถานะ

## การระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น

คุณสามารถระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่นได้หากคุณแก้ไขมีสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ด โดยทั่วไปแล้ว
คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดได้หากคุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ดนั้นหรือเจ้าของเรคคอร์ดนั้นเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาของคุณ อย่างไรก็ตาม ระดับการเข้าใช้สามารถปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการเข้าใช้ของผู้ใช้ได้

หลังจากที่คุณระบุกิจกรรมให้กับพนักงานอื่น กิจกรรมดังกล่าวจะปรากฏในรายการกิจกรรมของฉันหรืองานของฉันของผู้ใช้ใหม่โดยอัตโนมัติ
กิจกรรมที่ระบุจะยังคงมีการเชื่อมโยงก่อนหน้าทั้งหมดของกิจกรรม หากคุณเว้นว่างฟิลด์ มอบหมายโดย เมื่อคุณระบุกิจกรรมให้เจ้าของอื่น ชื่อของคุณจะปรากฏในฟิลด์ มอบหมายโดย
โดยอัตโนมัติหลังจากที่มีการระบุกิจกรรมใหม่ อย่างไรก็ตาม หากมีการป้อนปุ่มเลทฟิลด์ มอบหมายโดย ด้วยชื่อของผู้ใช้แล้ว ระบบจะไม่อัปเดตฟิลด์โดยอัตโนมัติเมื่อคุณระบุกิจกรรมใหม่ หากจำเป็น
คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ด้วยตนเองเพื่อให้แสดงชื่อของคุณหรือชื่อของผู้ใช้อื่น คุณสามารถใช้รายการงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อติดตามงานที่ไม่ได้ระบุให้กับคุณ แต่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์ มอบหมายโดย
รายการงานที่ได้รับมอบหมายจะอยู่ในรายการสำหรับเลือกของรายการในเพจรายการกิจกรรม

*ในการระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น*

1 เลือกกิจกรรม

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดการนัดหมายหรือรายละเอียดงาน ให้วางเคอร์เซอร์ของคุณในฟิลด์เจ้าของและคลิกไอคอนค้นหา

3 ในวินโดว์การค้นหา คลิกลิงค์เลือก ด้านข้างชื่อของเจ้าของคนใหม่

ชื่อของเจ้าของใหม่จะปรากฏในฟิลด์เจ้าของในเพจรายละเอียดการนัดหมายหรือรายละเอียดงาน

## การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ใช้ได้ใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น นอกจากนี้
ข้อมูลในหัวข้อนี้จะถือว่าบริษัทของคุณใช้ชุดค่าดีฟอลต์สำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือกสถานะ อย่างไรก็ตาม หากผู้ดูแลระบบของคุณเปลี่ยนชุดค่ามาตรฐานในฟิลด์รายการสำหรับเลือกสถานะ
การประมวลผลกิจกรรมใน Oracle CRM On Demand อาจไม่เป็นไปตามที่อธิบายในหัวข้อนี้

คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้ในเพจรายละเอียดการติดต่อ

- ติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า บันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น ผลิตภัณฑ์ที่คุณสนทนาถึง ตัวอย่างยา สินค้าสำหรับส่งเสริมการขายหรือเพื่อการศึกษาที่คุณมีเหลืออยู่ ทางแก้ปัญหาที่คุณสนทนา และผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้าได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งดังต่อไปนี้:
  - ด้วยการเพิ่มข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา และสินค้าส่งเสริมการขายให้กับการติดต่อหลัก
  - ด้วยการเพิ่มผู้เข้าร่วมให้กับการติดต่อหลัก และการติดตามข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมแต่ละราย

    **หมายเหตุ:** *ผู้เข้าร่วม* คือ บุคคลที่อยู่ในการสนทนาทางโทรศัพท์หรือการประชุม

  หากคุณใช้ผู้เข้าร่วมเพื่อติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า โปรดจำไว้ว่า:
  - ผู้เข้าร่วมทุกรายจะได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลที่บันทึกอยู่ในการติดต่อหลัก
  - ข้อมูลผู้ติดต่อจะไม่มีผลกระทบต่อข้อมูลผู้ติดต่อหลักในการติดต่อหลัก
- บันทึกข้อมูลลงเป็นเทมเพลทซึ่งเรียกว่า *Smart Call* ได้อีกด้วย เทมเพลท Smart Call มีประโยชน์เมื่อคุณเยี่ยมลูกค้าหลายรายด้วยวัตถุประสงค์เดียวกัน เช่น การลงทะเบียนผู้วิจัยทางคลินิก คุณสามารถกำหนดให้เทมเพลทเป็นแบบส่วนตัวหรือให้ผู้อื่นสามารถใช้งานได้ (สาธารณะ)

  เมื่อคุณนำเทมเพลท Smart Call มาใช้กับการติดต่อใหม่ ข้อมูลส่วนใหญ่จาก Smart Call จะป็อปปูเลทเรคคอร์ดใหม่โดยอัตโนมัติ รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ และข้อมูลตัวอย่างยาที่ให้ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อนั้น อย่างไรก็ตาม ฟิลด์อื่นๆ เช่น หมายเลขล็อตสำหรับตัวอย่างที่ให้จะไม่ถูกบันทึกเป็นส่วนหนึ่งของเทมเพลท

  หลังจากที่คุณนำเทมเพลท Smart Call มาใช้กับการติดต่อแล้ว คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ที่เหลือในการติดตามรายละเอียดการเยี่ยมครั้งนี้

  ถ้าผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใส่ฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด ไว้ในเพจแก้ไขบริษัทหรือผู้ติดต่อ ฟิลด์นั้นจะถูกอัปเดตบริษัทที่เชื่อมโยงอยู่และผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงอยู่ทั้งหมดโดยอัตโนมัติ การอัปเดตจะเกิดขึ้นเมื่อคุณเปลี่ยนแปลงเรคคอร์ดสถานะการติดต่อเป็น สมบูรณ์ และบันทึกเรคคอร์ด ฟิลด์นี้แสดงเวลาและวันที่ที่เริ่มการติดต่อ

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

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Smart Call โปรดดูที่ การจัดการ Smart Call
- ส่งข้อมูลการติดต่อสำหรับใช้ในกระบวนการกระทบยอดสำหรับงวดสินค้าคงคลัง

  Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition จะดำเนินการดังต่อไปนี้หลังจากที่ข้อมูลรายละเอียดการติดต่อถูกส่งแล้ว:
  - ตั้งค่าสถานะกิจกรรมการติดต่อเป็น ส่งแล้ว
  - ล็อคเรคคอร์ดรายละเอียดการติดต่อใดๆ ที่มีสถานะเป็น ส่งแล้ว เพื่อป้องกันไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือลบเรคคอร์ดเหล่านี้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการล็อคเรคคอร์ดสำหรับเรคคอร์ดกิจกรรมการติดต่อ โปรดดูที่ Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
  - จัดทำการทำรายการการเบิกจ่ายที่จะใช้ในกระบวนการกระทบยอดสำหรับงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 535), กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 538), การดูการทำรายการเบิกจ่าย (ในหน้า 551)

  **หมายเหตุ:**
  หากเรคคอร์ดการติดต่อไม่มีใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่ถูกต้องหรือเรคคอร์ดลายเซ็นที่เกี่ยวข้องและการตรวจสอบเงื่อนไขเหล่านี้กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของคุณในเพจการกำหนดการตั้งค่าเกี่ยวกับ Life Science Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาดและป้องกันไม่ให้มีการส่งการติดต่อ
  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้อง โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับ ใช้งานการตรวจสอบใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ และ ใช้งานการตรวจสอบลายเซ็น ใน การกำหนดการตั้งค่าเกี่ยวกับ Life Sciences

## ข้อจำกัดเมื่อเปลี่ยนแปลงผู้ติดต่อหลักที่ใช้ในการติดต่อของผู้ติดต่อ

หากคุณบันทึกการติดต่อของผู้ติดต่อ แล้วเปลี่ยนแปลงผู้ติดต่อหลักที่ใช้ในการติดต่อ จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้:

- การติดต่อจะแสดงอยู่ภายใต้ผู้ติดต่อหลักเดิม และผู้ติดต่อหลักใหม่
- การติดต่อจะใช้ผู้ติดต่อหลักใหม่จากทั้งสองแหล่ง

- บรรทัดหัวเรื่องของการติดต่อทั้งสองจะยังคงเดิม

ตัวอย่างต่อไปนี้จะอธิบายผลจากการเปลี่ยนแปลงผู้ติดต่อหลัก:

1. คุณจัดทำผู้ติดต่อสองรายการ: Jack และ Jill
2. คุณจัดทำการติดต่อของผู้ติดต่อเป็น Call_Jack สำหรับผู้ติดต่อ Jack

   ผู้ติดต่อหลักจะถูกตั้งค่าเป็น Jack ในการติดต่อนี้
3. คุณเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักในการติดต่อ Call_Jack เป็น *Jill*

   Oracle CRM On Demand จะจัดทำการติดต่อลำดับที่สองโดยอัตโนมัติภายใต้ผู้ติดต่อ Jill โดยใช้หัวเรื่องเดิม (Call_Jack) จึงทำให้ขณะนี้ การติดต่อ Call_Jack จะแสดงอยู่ภายใต้ผู้ติดต่อทั้ง Jack และ Jill หากจำเป็น คุณสามารถเปลี่ยนบรรทัดหัวเรื่องของการติดต่อที่แสดงอยู่ใน Jill ให้เป็นชื่ออื่นที่เหมาะสมมากกว่าได้ เช่น *Call_Jill*

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:**

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

### *ในการติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า*

1. ในโฮมเพจบริษัทหรือผู้ติดต่อ เปิดบริษัทหรือผู้ติดต่อที่คุณต้องการเยี่ยมชม

   สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

   **หมายเหตุ:** คุณสามารถวางแผนการเยี่ยม (การติดต่อการขาย) ลูกค้าได้สูงสุดครั้งละ 25 รายโดยใช้คุณสมบัติการวางแผนการโทรเป็นกลุ่มใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการติดต่อตามแผนสำหรับลูกค้าหลายราย โปรดดูที่ การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม (โปรดดูที่ "การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม" ในหน้า 185)
2. ในเพจรายละเอียดบริษัทหรือรายละเอียดผู้ติดต่อในส่วนการติดต่อ ให้คลิก การติดต่อใหม่ หรือ การติดต่ออัตโนมัติ เพื่อจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่

   **หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนการติดต่อในเพจรายละเอียดของคุณ ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนการติดต่อเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

   - การคลิกที่ การติดต่อใหม่ จะแสดงเพจแก้ไขการติดต่อที่คุณต้องป้อนข้อมูลส่วนใหญ่ด้วยตนเองสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่

     ตรวจดูให้แน่ใจว่าคุณได้ระบุการติดต่อในฟิลด์ประเภท มิฉะนั้นรายการที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้จะไม่มีให้คุณใช้งาน เช่น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
   - การคลิกที่ การติดต่ออัตโนมัติ จะแสดงเพจรายละเอียดการติดต่อที่ข้อมูลในฟิลด์ต่อไปนี้จะถูกป้อนค่าโดยอัตโนมัติสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่:
     - ฟิลด์สถานะมีค่าเป็น ที่วางแผน
     - ฟิลด์วันที่สิ้นสุดมีค่าเท่ากับวันที่เริ่มต้นบวก 30 นาที
     - ฟิลด์หัวเรื่องมีค่าการติดต่ออัตโนมัติและแสดงชื่อบริษัทหรือชื่อผู้ติดต่อ
     - ฟิลด์ประเภทมีค่าเป็น การติดต่อ

     **คำเตือน:** Oracle CRM On Demand ลูกค้า Life Sciences ต้องไม่พยายามปิดใช้งานหรือกำหนด Type=Call เอง
3. ในเพจแก้ไขการติดต่อหรือรายละเอียดการติดต่อ ให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

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

b ป้อนหรืออัปเดตข้อมูล

ตารางอธิบายฟิลด์เรคคอร์ดการติดต่อ ซึ่งอยู่ท้ายสุดของขั้นตอนนี้ จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

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

4 บันทึกเรคคอร์ดโดยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

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

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลท (ในหน้า 567)

5 ขั้นตอนถัดไป ดำเนินการตามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งต่อไปนี้บนเพจรายละเอียดการติดต่อตามที่จำเป็น:

- เพิ่มรายการย่อยผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา และสินค้าส่งเสริมการขายให้กับเรคคอร์ดการติดต่อหลัก
- เพิ่มรายการย่อยของผู้เข้าร่วมให้กับเรคคอร์ดการติดต่อหลัก และเพิ่มรายการย่อยข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา หรือสินค้าส่งเสริมการขายให้กับเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานเหล่านี้ โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ (ในหน้า 554)
- การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 557)
- การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ (ในหน้า 560)
- การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ (ในหน้า 562)
- การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 564)

6 คลิก ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลการติดต่อหลัก** | |
| หัวเรื่อง | สูงสุด 100 ตัวอักษร ชื่อของเทมเพลท Smart Call |
| ผู้ติดต่อหลัก | ป๊อปปูเลทอัตโนมัติ<br>หากการติดต่อนี้เชื่อมโยงอยู่กับทั้งบริษัทและผู้ติดต่อ เรคคอร์ดการติดต่อจะปรากฏขึ้นเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งในเพจรายละเอียดบริษัทและผู้ติดต่อ<br>**หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |
| บริษัท | ป๊อปปูเลทอัตโนมัติและอ่านอย่างเดียว<br>หากการติดต่อนี้เชื่อมโยงอยู่กับทั้งบริษัทและผู้ติดต่อ เรคคอร์ดการติดต่อจะปรากฏขึ้นเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งในเพจรายละเอียดบริษัทและผู้ติดต่อ<br>**หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ที่อยู่ | แสดงที่อยู่เต็มซึ่งได้มาจากแต่ละฟิลด์ที่อยู่ของเรคคอร์ดบริษัทหรือผู้ติดต่อ<br><br>**หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |
| Smart Call | หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์นี้ คุณสามารถเลือกเทมเพลท Smart Call ได้<br><br>**หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |
| สถานะ | สถานะการเยี่ยม (การติดต่อ) ซึ่งอาจเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้: ระบุ, สมบูรณ์, เลื่อนไป, โทรเข้า, ในการสนทนา, อยู่ระหว่างดำเนินการ, ยังไม่เริ่มต้น, ที่วางแผน, ลงนาม, ส่งแล้ว, กำลังส่ง, กำลังรอบุคคลอื่น<br><br>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ใช้ค่าสถานะต่อไปนี้เมื่อประมวลผลการติดต่อ:<br><br>■ **ที่วางแผน** การติดต่อจะปรากฏในปฏิทิน และในส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทิน<br>หากต้องการดูการติดต่อตามแผนในปฏิทินและในส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ การติดต่อ: การติดต่อตามแผนของปฏิทิน<br><br>■ **ลงนาม** ผู้รับการติดต่อได้รับทราบเนื้อหาของการติดต่อแล้ว Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition จะล็อคการติดต่อและคุณจะไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงใดๆ เพิ่มเติมกับตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ หรือคำขอตัวอย่างสำหรับการติดต่อได้<br><br>■ **ส่งแล้ว** Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition<br>ได้ประมวลผลการติดต่อและจัดทำการทำรายการสำหรับการกระทบยอดแล้ว หลังจากที่ผู้ใช้ได้คลิก ส่ง ในเพจรายละเอียดการติดต่อของบริษัท หรือรายละเอียดการติดต่อของผู้ติดต่อ<br><br>■ **กำลังส่ง** แอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ได้ตั้งค่าสถานะนี้ไว้<br>ซึ่งจะทริกเกอร์กฎเวิร์กโฟลว์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าไว้ให้อัปเดตเรคคอร์ดการติดต่อ สถานะ กำลังส่ง<br>และกฎเวิร์กโฟลว์จะถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการใช้ Oracle CRM On Demand กับแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ร่วมกัน<br><br>**หมายเหตุ:** สถานะ ลงนาม หรือ กำลังส่ง จะทริกเกอร์การส่งการติดต่อไปยังแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่าการดำเนินการกิจกรรมรันไทม์เวิร์กโฟลว์สำหรับเรคคอร์ดกิจกรรมไว้<br>สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าการดำเนินการกิจกรรมรันไทม์นี้ โปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* สำหรับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์ โปรดดูที่ การตั้งค่าเวิร์กโฟลว์<br><br>**หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |
| สกุลเงินของกิจกรรม | คุณสามารถเลือกสกุลเงินอื่นเพื่อแปลงค่าราคาเป็นอีกสกุลเงินหนึ่งได้หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าคุณสมบัตินี้ไว้ |
| วัตถุประสงค์ | ไม่เกิน 1,500 ตัวอักษร |
| เวลาที่เริ่มต้น | วันที่และเวลาที่เริ่มการติดต่อ ค่าดีฟอลต์คือวันที่ของวันนี้และเวลา 12.00 นาฬิกา<br><br>**หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |
| ระยะเวลา | ฟิลด์ที่ได้จากการคำนวณ (เป็นนาที) จากเวลาที่เริ่มต้นและเวลาสิ้นสุด<br><br>**หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |
| เวลาสิ้นสุด | ค่าดีฟอลต์คือเวลาเริ่มต้นบวก 30 นาที<br><br>**หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |
| ประเภท | ประเภทอาจหมายถึงกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งต่อไปนี้: การติดต่อ การติดต่อทางจดหมาย การสาธิต อีเมล์ กิจกรรม แฟกซ์ การประชุม ส่วนบุคคล การนำเสนอ อื่นๆ หรือ สิ่งที่ต้องทำ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | ในการดำเนินการจัดการตัวอย่าง คุณต้องเลือก การติดต่อ |
| ประเภทการติดต่อ | (อ่านอย่างเดียว) แสดงการติดต่อของบริษัท การติดต่อของผู้ติดต่อ การติดต่อผู้เข้าร่วม หรือการติดต่อทั่วไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการติดต่อ<br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์ประเภทการติดต่อมีค่าดีฟอลต์เป็น การติดต่อของผู้ติดต่อ สำหรับการติดต่อของผู้ติดต่อ, การติดต่อของบริษัท สำหรับการติดต่อของบริษัทหลัก และการติดต่อผู้เข้าร่วม เมื่อเพิ่มผู้เข้าร่วมให้กับการติดต่อของบริษัทหลัก |
| เลขที่อ้างอิง | ฟิลด์ข้อความที่สามารถใช้ในการจัดเก็บเลขที่อ้างอิงของรายการที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารลงนาม<br>**หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| ต้นทุน | **หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |
| ลายเซ็นบนกระดาษ | **หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |
| ส่วนตัว | **หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |
| คำอธิบาย | ไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร |
| การติดต่อครั้งถัดไป | ไม่เกิน 1,500 ตัวอักษร<br>**หมายเหตุ** ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call |

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามการเยี่ยมชมลูกค้าที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 552)
- การตั้งค่าจำนวนครั้งสูงสุดที่สามารถสุ่มตัวอย่างของผู้ติดต่อ
- การอนุญาตให้ผู้ติดต่อรับตัวอย่างได้
- การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด (ในหน้า 270)

## การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม

คุณสามารถสร้างการติดต่อตามแผนกับลูกค้าหนึ่งรายหรือมากกว่าด้วยวิธีต่อไปนี้:

- จากเพจรายละเอียดบริษัทหรือรายละเอียดผู้ติดต่อที่มีสถานะที่วางแผน

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการติดต่อตามแผนกับลูกค้าจากเพจรายละเอียดบริษัทหรือรายละเอียดผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180)

- จากเพจรายการบริษัทหรือรายการผู้ติดต่อโดยใช้คุณสมบัติการวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการติดต่อตามแผนกับลูกค้าหลายรายจากเพจรายการบริษัทหรือรายการผู้ติดต่อโดยใช้คุณสมบัติการวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม โปรดดูที่ขั้นตอนต่อไปนี้

เมื่อสถานะของการติดต่อของคุณตั้งค่าเป็น วางแผน การติดต่อจะปรากฏในปฏิทินและในส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทิน ส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทินจะแสดงรายการการติดต่อตามแผนสูงสุดสองสัปดาห์ตามลำดับเวลาสำหรับพนักงานขาย และแสดงข้อมูลต่อไปนี้สำหรับการติดต่อตามแผนแต่ละรายการ: วันที่ติดต่อและเวลาเริ่มต้น เวลาของวัน หัวเรื่อง ผู้ติดต่อที่จะไปเยี่ยม และข้อมูลที่อยู่ผู้ติดต่ออื่นๆ

การระบุรหัสสีที่ใช้ในส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทินจะกำหนดตามธีมที่คุณใช้ ดังนี้:

- การติดต่อตามแผนที่เกินกำหนดซึ่งมีวันที่เริ่มต้นเป็นเวลาในอดีตจะปรากฏเป็นสีที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกไว้สำหรับข้อความอเลิตในธีม
- การติดต่อตามแผนที่จะมีขึ้น ซึ่งมีวันที่เริ่มต้นเป็นเวลาในอนาคตจะปรากฏเป็นสีที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกไว้สำหรับลิงค์ของเพจในธีม

**หมายเหตุ:** ในการดูการติดต่อตามแผนบนปฏิทินและส่วนการติดต่อตามแผนของเพจปฏิทิน บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องมีสิทธิ์ การติดต่อ: การติดต่อตามแผนของปฏิทิน

คุณสามารถสร้างการติดต่อตามแผนสำหรับลูกค้าได้สูงสุด 25 รายโดยใช้คุณสมบัติการวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่มใน Oracle CRM On Demand ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ในการสร้างการติดต่อตามแผนสำหรับผู้ติดต่อหลายคน

**หมายเหตุ:** การติดต่อตามแผนจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับวันที่เหมาะสมวันแรกภายในเจ็ดวันหลังจากวันที่ปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น หากวันนี้เป็นวันอังคาร และหากคุณเลือกวันพุธเป็นวันสำหรับการติดต่อตามแผน การติดต่อนั้นจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับวันพรุ่งนี้ อย่างไรก็ตาม หากคุณเลือกวันอังคารเป็นวันสำหรับการติดต่อตามแผน การติดต่อจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับวันอังคารของสัปดาห์ถัดไปแทนที่จะเป็นวันนี้ แม้ว่าเวลาของวันที่คุณเลือกจะอยู่หลังจากเวลาปัจจุบัน นอกจากนี้ จะมีการจัดทำเพียงอินสแตนซ์เดียวสำหรับการติดต่อตามแผนแต่ละครั้ง นั่นคือ คุณไม่สามารถตั้งค่าการติดต่อตามแผนให้เกิดขึ้นซ้ำตามช่วงเวลาได้

### *การสร้างการติดต่อตามแผนสำหรับผู้ติดต่อหลายคนในครั้งเดียว*

1. ไปที่โฮมเพจของผู้ติดต่อ
2. เลือกรายการผู้ติดต่อที่คุณต้องการในส่วนรายการผู้ติดต่อของเพจ
3. ในเพจรายการผู้ติดต่อ ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม
4. ในเพจการติดต่อตามแผน ให้ป้อนข้อมูลต่อไปนี้สำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายที่คุณต้องการรวมไว้ในแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม:
   - ป้อนวันในสัปดาห์ที่คุณต้องการทำการติดต่อ

     ตัวเลือกที่ถูกต้อง ได้แก่ วันอาทิตย์ วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ วันพฤหัสบดี วันศุกร์ และวันเสาร์
   - ป้อนเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ

     ตัวเลือกที่ถูกต้อง ได้แก่ เช้าตรู่ (7 - 9 am), เช้า (9 ถึง 11 am), เที่ยง (11 am - 1 pm), บ่าย (1 - 3 pm), สาย (3 - 5 pm), เย็น (5 - 7 pm), ค่ำ (7 - 9 pm) และดึก (9 - 11 pm)
5. คลิก เสร็จสิ้น

   ในเพจปฏิทิน ขณะนี้การติดต่อตามแผนทั้งหมดจะมองเห็นได้ในปฏิทินและในส่วนการติดต่อตามแผนของเพจ ถ้าหากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ การติดต่อ: การติดต่อตามแผนของปฏิทิน ข้อความแจ้งให้ทราบจะแสดงอยู่ด้านบนของปฏิทิน โดยระบุจำนวนการติดต่อตามแผนที่จัดทำขึ้น
6. คลิกที่ลิงค์ที่ต้องการบนปฏิทินหรือลิงค์หัวเรื่องที่ต้องการในส่วนการโทรตามแผนของเพจปฏิทินเพื่อเปิดเพจรายละเอียดการติดต่อ

   ข้อมูลในฟิลด์ต่อไปนี้จะถูกป้อนค่าให้โดยอัตโนมัติสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่แต่ละเรคคอร์ดที่จัดทำขึ้นผ่านการวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม:
   - ฟิลด์สถานะมีค่าเป็น ที่วางแผน
   - วันที่เริ่มต้นมีค่าที่ผสมระหว่างวันในสัปดาห์และเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ

- ฟิลด์วันที่สิ้นสุดมีค่าเท่ากับวันที่เริ่มต้นบวก 30 นาที
- ฟิลด์หัวเรื่องมีค่าเป็นการติดต่อของผู้ติดต่อและชื่อผู้ติดต่อ
- ฟิลด์ประเภทมีค่าเป็น การติดต่อ

7 ป้อนหรืออัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่เหลือของเพจรายละเอียดการติดต่อตามต้องการ

ตัวอย่างเช่น ในการป๊อปปูเลทเรคคอร์ดการติดต่อใหม่พร้อมด้วยข้อมูลจากเทมเพลท Smart Call ที่มีอยู่ ให้คลิกไอคอน ค้นหา ถัดจากฟิลด์ Smart Call แล้วเลือก Smart Call

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจรายละเอียดการติดต่อ โปรดดูที่ การติดต่อการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (โปรดดูที่ "การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า" ในหน้า 180)

8 หากต้องการ เพิ่มรายการสินค้าในเรคคอร์ดการติดต่อ แล้วคลิก บันทึกเป็น Smart Call ส่วนตัว หรือ บันทึกเป็น Smart Call ส่วนกลาง

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ข้อมูลตัวอย่างที่ให้ และสินค้าส่งเสริมการขายกับเรคคอร์ดการติดต่อได้
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มรายการสินค้าลงในเรคคอร์ดการติดต่อ โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180)

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ในการสร้างการติดต่อตามแผนกับหลายบริษัท

### *การสร้างการติดต่อตามแผนกับหลายบริษัทในครั้งเดียว*

1 ไปที่โฮมเพจบริษัท

2 เลือกรายการบริษัทที่คุณต้องการในส่วนรายการบริษัทของเพจ

3 ในเพจรายการบริษัท ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม

4 ในเพจการติดต่อตามแผน ให้ป้อนข้อมูลต่อไปนี้สำหรับทุกบริษัทที่คุณต้องการรวมไว้ในแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม:

- ป้อนวันในสัปดาห์ที่คุณต้องการทำการติดต่อ

  ตัวเลือกที่ถูกต้อง ได้แก่ วันอาทิตย์ วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ วันพฤหัสบดี วันศุกร์ และวันเสาร์

- ป้อนเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ

  ตัวเลือกที่ถูกต้อง ได้แก่ เช้าตรู่ (7 - 9 am), เช้า (9 ถึง 11 am), เที่ยง (11 am - 1 pm), บ่าย (1 - 3 pm), สาย (3 - 5 pm), เย็น (5 - 7 pm), ค่ำ (7 - 9 pm) และดึก (9 - 11 pm)

5 คลิก เสร็จสิ้น

ในเพจปฏิทิน ขณะนี้การติดต่อตามแผนทั้งหมดจะมองเห็นได้ในปฏิทินและในส่วนการติดต่อตามแผนของเพจ ถ้าหากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ การติดต่อ: การติดต่อตามแผนของปฏิทิน ข้อความแจ้งให้ทราบจะแสดงอยู่ด้านบนของปฏิทิน โดยระบุจำนวนการติดต่อตามแผนที่จัดทำขึ้น

6 คลิกที่ลิงค์ที่ต้องการบนปฏิทินหรือลิงค์หัวเรื่องที่ต้องการในส่วนการโทรตามแผนของเพจปฏิทินเพื่อเปิดเพจรายละเอียดการติดต่อ

ข้อมูลในฟิลด์ต่อไปนี้จะถูกป้อนค่าให้โดยอัตโนมัติสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่แต่ละเรคคอร์ดที่จัดทำขึ้นผ่านการวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม:

- ฟิลด์สถานะมีค่าเป็น ที่วางแผน
- วันที่เริ่มต้นมีค่าที่ผสมระหว่างวันในสัปดาห์และเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ
- ฟิลด์วันที่สิ้นสุดมีค่าเท่ากับวันที่เริ่มต้นบวก 30 นาที
- ฟิลด์หัวเรื่องมีค่าเป็นการติดต่อของบริษัทและชื่อบริษัท

- ฟิลด์ประเภทมีค่าเป็น การติดต่อ

7 ป้อนหรืออัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่เหลือของเพจรายละเอียดการติดต่อตามต้องการ

ตัวอย่างเช่น ในการป๊อปปูเลทเรคคอร์ดการติดต่อใหม่พร้อมด้วยข้อมูลจากเทมเพลท Smart Call ที่มีอยู่ ให้คลิกไอคอน ค้นหา ถัดจากฟิลด์ Smart Call แล้วเลือก Smart Call

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจรายละเอียดการติดต่อ โปรดดูที่ การติดต่อการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (โปรดดูที่ "การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า" ในหน้า 180)

8 หากต้องการ เพิ่มรายการสินค้าในเรคคอร์ดการติดต่อ แล้วคลิก บันทึกเป็น Smart Call ส่วนตัว หรือ บันทึกเป็น Smart Call ส่วนกลาง

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ข้อมูลตัวอย่างที่ให้ และสินค้าส่งเสริมการขายกับเรคคอร์ดการติดต่อได้
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มรายการสินค้าลงในเรคคอร์ดการติดต่อ โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180)

### เกี่ยวกับความเป็นเจ้าของการติดต่อตามแผน

ความเป็นเจ้าของการติดต่อตามแผนจะได้รับการกำหนดดังนี้:

- หากประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดผู้ใช้ ผู้ใช้ที่จัดทำการติดต่อตามแผนจะเป็นเจ้าของการติดต่อตามค่าดีฟอลต์
- หากประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดผสม ฟิลด์เจ้าของในการติดต่อตามแผนจะว่างเปล่าตามค่าดีฟอลต์ อย่างไรก็ตาม ในครั้งแรกที่มีการแก้ไขการติดต่อ ผู้ใช้ที่แก้ไขการติดต่อนั้นอาจถูกพรอมต์ให้ป๊อปปูเลทฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกสำหรับการติดต่อ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าฟิลด์เหล่านี้ของผู้ดูแลระบบของคุณ
- หากประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดสมุดบันทึก ดังนั้น เพื่อให้จัดทำการติดต่อได้สำเร็จ เงื่อนไขต่อไปนี้อย่างน้อยหนึ่งรายการต้องเป็นจริง:
  - สมุดบันทึกที่กำหนดเองถูกเลือกเป็นสมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมบนเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ
  - สมุดบันทึกที่กำหนดเองถูกเลือกเป็นสมุดบันทึกดีฟอลต์บนเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ

  หลังจากที่คุณจัดทำการติดต่อตามแผน ฟิลด์เจ้าของและฟิลด์สมุดบันทึกในการติดต่อนั้นจะว่างเปล่าทั้งคู่ อย่างไรก็ตาม ในครั้งแรกที่มีการแก้ไขการติดต่อ ผู้ใช้ที่แก้ไขการติดต่อนั้นจะถูกพรอมต์ให้ป๊อปปูเลทฟิลด์สมุดบันทึก เนื่องจากเป็นฟิลด์ที่จำเป็นเมื่อประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดสมุดบันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180)
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 552)

## การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ

*การตอบกลับข้อความ* เป็นผลตอบกลับที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมในระหว่างการนำเสนอแผนรับส่งข้อความในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผลตอบกลับเกิดจากการคลิกเมาส์หรือการแตะด้วยปากกาโดยผู้นำเสนอ ผลตอบกลับดังกล่าวจะถูกรวบรวมอย่างต่อเนื่องตลอดการส่งแผนรับส่งข้อความ และติดตามตามเวลาและรายการแผนรับส่งข้อความเฉพาะที่นำเสนอ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ แผนรับส่งข้อความ (โปรดดูที่ "แผนการรับส่งข้อความ" ในหน้า 605)

การตอบกลับข้อความที่แสดงถูกเก็บและป๊อปปูเลทจากซอฟต์แวร์การส่ง PCD การตอบกลับที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อที่ผ่านมาต้องแสดงใน Oracle CRM On Demand สิทธิ์ในการแก้ไขการตอบกลับข้อความเหล่านี้ต้องให้กับบุคคลที่เป็นผู้ดูและระบบซึ่งมีอำนาจในการปรับปรุงการตอบกลับแผนข้อความย้อนหลังเท่านั้น

บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล เพื่อทำงานกับเพจการตอบกลับข้อความ

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

### *การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ*

1 จากเพจรายละเอียดการติดต่อ ให้เลื่อนไปยังส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความ และคลิก ใหม่

**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องการเพิ่มส่วน การตอบกลับข้อความ ลงในเพจรายละเอียดการติดต่อของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดู การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744) หากไม่มีส่วนการตอบกลับข้อความให้เพิ่มลงในโครงร่างเพจของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

2 จากเพจแก้ไขการตอบกลับข้อความ ให้ดูและปรับปรุงฟิลด์ต่อไปนี้ หากจำเป็น

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลการตอบกลับข้อความหลัก** | |
| ชื่อ | ชื่อที่ระบุให้กับเรคคอร์ดการตอบกลับข้อความ (ฟิลด์ที่จำเป็น)<br><br>**หมายเหตุ:** ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์ชื่อเป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว อย่างไรก็ตาม เนื่องจากฟิลด์นี้ยังเป็นฟิลด์ที่จำเป็นเช่นกัน ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องปรับแต่งโครงร่างเพจการตอบกลับข้อความให้สามารถแก้ไขฟิลด์ชื่อได้เพื่อให้บันทึกเรคคอร์ดการตอบกลับข้อความได้ |
| แผนรับส่งข้อความ | แผนรับส่งข้อความที่แสดงสำหรับการตอบกลับข้อความที่กำหนด คลิกไอคอน เครื่องมือเลือก เพื่อเลือกแผนรับส่งข้อความที่มีอยู่ |
| ลำดับ | เลขลำดับของรายการแผนรับส่งข้อความที่เชื่อมโยงกับการตอบกลับเฉพาะ (ฟิลด์ที่จำเป็น) |
| รายการแผนรับส่งข้อความ | ฟิลด์นี้ระบุรายการแผนรับส่งข้อความเฉพาะที่แสดงพร้อมกับแผนรับส่งข้อความ |
| ผลิตภัณฑ์ | ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนรับส่งข้อความหลัก ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกผลิตภัณฑ์ (จำเป็น)<br><br>**หมายเหตุ:** ค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ต้องเป็นค่าเดียวกับเรคคอร์ดแผนรับส่งข้อความหลัก อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับใช้ข้อกำหนดนี้ คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจด้วยตนเองว่าค่านี้เป็นค่าเดียวกันกับแผนรับส่งข้อความหลัก หากคุณไม่ปฏิบัติตาม คุณจะพบกับปัญหาเรื่องความถูกต้องของข้อมูล ตัวอย่างเช่น หากคุณได้ตั้งค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในแผนรับส่งข้อความเป็น AAAA และหากคุณอัปเดตฟิลด์ผลิตภัณฑ์จาก AAAA เป็น BBBB ในเรคคอร์ด PCD ย่อยใดๆ ก็ตาม (รายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ หรือการตอบกลับข้อความ) โดยใช้บริการทางเว็บ เรคคอร์ด PCD ย่อยจะอ่านค่าผิดว่าเป็นผลิตภัณฑ์ BBBB แทนที่จะเป็นผลิตภัณฑ์ AAAA<br><br>**หมายเหตุ:** ระบบไม่ได้ตั้งฟิลด์นี้เป็นค่าดีฟอลต์ หากคุณต้องการฟิลด์นี้ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณให้ตั้งค่าให้ หรือโปรดดูที่ Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| การแก้ปัญหา | เนื้อหาไฟล์มัลติมีเดียหรือไฟล์กราฟิกที่อ้างอิง ซึ่งเป็นหัวเรื่องของการตอบกลับ<br><br>ก่อนหน้ารีลีส 23 ฟิลด์ทางแก้ปัญหาถือเป็นฟิลด์ที่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์ อย่างไรก็ตาม สำหรับในรีลีส 23 ฟิลด์นี้จะไม่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์อีกต่อไป หากบริษัทของคุณได้ปรับแต่งโครงร่างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ซึ่งได้จัดทำขึ้นก่อนหน้ารีลีส 23 ฟิลด์ทางแก้ปัญหาจะยังคงเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับโครงร่างที่ปรับแต่งเหล่านั้น หากต้องการเปลี่ยนฟิลด์นี้ให้เป็น ไม่จำเป็น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย จำเป็น ให้กับฟิลด์ทางแก้ปัญหา ซึ่งได้มีการตั้งค่าไว้ในโครงร่างเพจที่ปรับแต่งของประเภทเรคคอร์ดนี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขฟิลด์ |
| การตอบกลับ | ค่าที่ตั้งล่วงหน้าของการตอบกลับมีดังนี้ อภิปรายต่อ ต้องการข้อมูล ตอบรับ ไม่สนใจ ปฏิเสธ หรือไม่แสดง<br>เลือกค่าจากรายการดรอปดาวน์ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| หมายเหตุ | ข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตอบกลับ |
| ส่วน | ส่วนประกอบของรายการนำเสนอ (ตัวอย่างเช่น กราฟ) ที่ผู้นำเสนออาจเรียกใช้งานระหว่างการนำเสนอ<br>ส่วนประกอบนี้เป็นหัวเรื่องของค่าการตอบกลับที่กำหนด |
| เวลาที่เริ่มต้น | เวลาเริ่มต้นของระยะเวลาตอบกลับเมื่อได้รับการตอบกลับข้อความแรก ในการปรับปรุง ให้คลิกไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่และเวลาเริ่มต้น |
| เวลาสิ้นสุด | เวลาสิ้นสุดของระยะเวลาตอบกลับเมื่อได้รับการตอบกลับข้อความสุดท้าย ในการปรับปรุง ให้คลิกไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่และเวลาสิ้นสุด |
| ระยะเวลา | ระยะเวลา (วินาที) ระหว่างเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุด |
| ติดตามผล | ผู้นำเสนอเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ในระหว่างการนำเสนอแผนรับส่งข้อความเพื่อระบุว่า<br>ได้มีการส่งคำขอติดตามผลสำหรับส่วนเฉพาะของแผนรับส่งข้อความแล้ว คำขอติดตามผลอาจรวมถึงการส่งสิ่งตีพิมพ์ และอื่นๆ<br>ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์นี้จะไม่ถูกเลือก |
| ประเภท | ชนิดการตอบกลับข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกประเภท<br><br>ค่าดีฟอลต์สำหรับฟิลด์ประเภทได้แก่ การตอบกลับข้อความและผลลัพธ์<br>การเลือกประเภทอาจทำให้ได้โครงร่างเพจที่ต่างออกไปจากโครงร่างเพจดีฟอลต์ของการตอบกลับข้อความ<br>หากผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกให้กับประเภทเรคคอร์ดนี้ ตัวอย่างเช่น หากมีการตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของคุณ<br>การเลือกผลลัพธ์อาจทำให้ได้โครงร่างเพจผลลัพธ์ของข้อความ<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกให้กับประเภทเรคคอร์ดนี้ โปรดดูที่ การระบุโครงร่างเพจแบบไดนามิก และดูหัวข้อเกี่ยวกับโครงร่างเพจได้ใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*<br><br>**หมายเหตุ:** ระบบไม่ได้ตั้งฟิลด์นี้เป็นค่าดีฟอลต์ หากคุณต้องการฟิลด์นี้ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณให้ตั้งค่าให้ หรือโปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* |
| **หมายเหตุ:** ฟิลด์เวลาเริ่มต้น เวลาสิ้นสุด ติดตามผล และการตอบกลับเป็นฟิลด์ที่จำเป็นในรีลีสก่อนหน้ารีลีส 24 ในรีลีส 24 ฟิลด์เหล่านี้ไม่ใช่ฟิลด์ที่จำเป็นอีกต่อไป | |

3 บันทึกเรคคอร์ด หากคุณได้ทำการปรับปรุงฟิลด์ใดๆ

## การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น

เมื่อคุณต้องการจัดกำหนดการนัดหมายและแจ้งให้ผู้อื่นทราบถึงการนัดหมายนั้น ให้ทำตามลำดับต่อไปนี้:

1 จัดทำการนัดหมาย

2 เชิญผู้ติดต่อและผู้ใช้

เมื่อจัดกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น แอปพลิเคชันจะจำแนกความแตกต่างระหว่าง:

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

3 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของผู้ใช้

คุณสามารถดูความพร้อมใช้งานของผู้ใช้ แต่ไม่สามารถดูความพร้อมใช้งานของผู้ติดต่อได้ เนื่องจากคุณไม่สามารถเข้าใช้ปฏิทินที่อยู่นอกแอปพลิเคชันได้

**หมายเหตุ:** เมื่อต้องการดำเนินตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องรวมสิทธิ์ ใช้ปฏิทินร่วมกัน

4 ส่งการแจ้งการนัดหมายไปยังผู้ได้รับเชิญทั้งหมด

### *การเพิ่มผู้ได้รับเชิญลงในการนัดหมาย*

1 จัดทำการนัดหมาย ป้อนข้อมูลการนัดหมาย และบันทึกเรคคอร์ด

2 บนเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ติดต่อ แล้วคลิก เพิ่ม

**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องเพิ่มส่วนผู้ติดต่อและส่วนผู้ใช้ในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดู การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

3 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกผู้ติดต่อที่มีอยู่หรือคลิก ใหม่ และจัดทำเรคคอร์ดผู้ติดต่อ

ผู้ติดต่อที่เลือกจะปรากฏขึ้นเรียงตามลำดับอักษร

4 คลิก ตกลง

**หมายเหตุ:** เมื่อต้องการเปลี่ยนผู้ติดต่อที่ปรากฏเป็นผู้ติดต่อหลัก ให้คลิกลิงค์ แก้ไข ที่ด้านข้างการนัดหมายบนเพจปฏิทิน ที่เพจการแก้ไขการนัดหมาย ให้คลิกไอคอน ค้นหา ที่ด้านข้างฟิลด์ผู้ติดต่อหลัก จากนั้นเลือกผู้ติดต่อหลักรายใหม่แล้วคลิก บันทึก ผู้ติดต่อหลักจะปรากฏในข้อมูลสรุปปฏิทิน นอกจากนี้ ผู้ติดต่อหลักรายใหม่ยังถูกเพิ่มลงในส่วนผู้ติดต่อของเพจการแก้ไขการนัดหมายด้วย ในกรณีที่ยังไม่มีรายชื่อในส่วนนั้น

5 บนเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ใช้ แล้วคลิก เพิ่ม

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณเพิ่มผู้ใช้เข้าในทีมของกิจกรรม คุณไม่สามารถระบุโปรไฟล์การเข้าใช้สำหรับผู้ใช้นั้นสำหรับเรคคอร์ดกิจกรรม ผู้ใช้จะได้รับโปรไฟล์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวสำหรับกิจกรรมนั้นโดยอัตโนมัติ ผู้ใช้ที่มีชื่อปรากฏในฟิลด์ รับมอบหมายโดย ในกิจกรรมจะได้รับโปรไฟล์การเข้าใช้อย่างสมบูรณ์สำหรับกิจกรรมนั้นโดยอัตโนมัติ ระดับการเข้าใช้ที่ผู้ใช้มีสำหรับเข้าใช้เรคคอร์ดขึ้นอยู่กับวิธีการตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าโปรไฟล์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวจะได้รับการตั้งค่าไว้อย่างไร เฉพาะเจ้าของกิจกรรมและผู้ใช้ที่มีชื่อปรากฏในฟิลด์ รับมอบหมายโดย ในกิจกรรมเท่านั้นที่สามารถลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรมดังกล่าวได้

6 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกผู้ใช้ที่คุณต้องการเชิญเพื่อการนัดหมาย

รายการที่ปรากฏในวินโดว์การค้นหาจะมีผู้ใช้ Oracle CRM On Demand ทั้งหมดที่บริษัทของคุณ

7 คลิก บันทึก

### *การตรวจสอบความพร้อมใช้งานของผู้ใช้*

1 ในเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้คลิก ความพร้อมใช้งานของผู้ใช้

การที่ปุ่มความพร้อมใช้งานของผู้ใช้จะปรากฏขึ้นนั้น บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้ปฏิทินร่วมกัน

ปฏิทินแบบผสมจะปรากฏขึ้นแสดงรายการผู้ใช้และปฏิทินของผู้ใช้ แถวสำหรับผู้ใช้ที่ไม่ได้ใช้ปฏิทินร่วมกันกับคุณจะปรากฏเป็นแถบว่าง

เมื่อต้องการดูข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่ไม่ว่างซึ่งแสดงบนปฏิทิน ให้เลื่อนเมาส์ไปวางเหนือการนัดหมายนั้น

2 เมื่อต้องการดูความพร้อมใช้งานในวันอื่น คุณสามารถ:

- คลิกลูกศร ในส่วนหัวของปฏิทินเพื่อเลื่อนไปยังวันถัดไปหรือวันก่อนหน้า
- คลิกไอคอน ปฏิทิน ในส่วนหัวของปฏิทิน

3 อัปเดตวันที่และเวลาของการนัดหมาย หากจำเป็น

4 บันทึกเรคคอร์ด

**คำเตือน:** ข้อความเตือนจะไม่ปรากฏหากคุณจัดทำการนัดหมายซ้ำซ้อนกัน

### *การส่งการแจ้งทางอีเมล์ไปยังผู้ได้รับเชิญ (ผู้ติดต่อและผู้ใช้)*

1 บนเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้คลิก ส่งอีเมล์

2 อีเมล์ฉบับหนึ่งจะประกอบด้วยข้อมูลนี้:

- **ถึง** ผู้ได้รับเชิญ (ผู้ติดต่อและผู้ใช้)

  ถ้ารายชื่อของคุณมีผู้ได้รับเชิญเกิน 70 คน อีเมล์จะถูกส่งไปยังผู้ได้รับเชิญที่เหลือ แต่ที่อยู่อีเมล์ของพวกเขาจะไม่ปรากฏบนบรรทัด ถึง

- **หัวเรื่อง** บรรทัดหัวเรื่องในอีเมล์จะรวมคำว่า *การนัดหมาย* ตามด้วยค่าของฟิลด์หัวเรื่อง ที่ตั้ง เวลาเริ่มต้น และเวลาสิ้นสุดจากการนัดหมาย
  คุณสามารถแก้ไขเนื้อหาของบรรทัดหัวเรื่องในอีเมล์ได้ อย่างไรก็ตาม หากชุดอักษรสำหรับภาษาของผู้ใช้ของคุณใช้ตัวอักษรหลายไบต์ คุณจะต้องใช้งานการสนับสนุน Unicode (UTF-8) ในไคลเอนต์อีเมล์ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานการสนับสนุน Unicode (UTF-8) ในไคลเอนต์อีเมล์ โปรดดูที่เอกสารวิธีใช้สำหรับไคลเอนต์อีเมล์

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 201)
- การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 196)
- เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม (ในหน้า 173)

## การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar ใช้สำหรับการติดต่อและการนัดหมายเท่านั้น

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

### เอกสารแนบ

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

- Oracle CRM On Demand จะเรียงลำดับและเพิ่มเอกสารแนบ ซึ่งรวมทั้งไฟล์และ URL ที่แนบ โดยเรียงตามลำดับตัวอักษร ลำดับจะเป็นไปตามฟิลด์ชื่อเอกสารแนบ

- ก่อนที่จะเพิ่มเอกสารแนบไปยังไฟล์ iCalendar Oracle CRM On Demand จะคำนวณว่าเอกสารแนบจะทำให้ไฟล์ iCalendar เกินขนาดสูงสุดที่อนุญาตหรือไม่ หากเอกสารแนบไม่ทำให้ไฟล์ iCalendar เกินขนาดสูงสุดที่อนุญาต จะมีการเพิ่มเอกสารแนบไปยังไฟล์ หากเอกสารแนบทำให้ไฟล์ iCalendar เกินขนาดสูงสุดที่อนุญาต Oracle CRM On Demand จะข้ามเอกสารแนบนั้น และดำเนินการกับเอกสารแนบถัดไปในรายการต่อไป

**คำแนะนำ:** ควรเปลี่ยนชื่อเอกสารแนบของคุณ เพื่อให้เอกสารที่มีความสำคัญที่สุดปรากฏที่ตอนต้นของรายการเอกสารแนบ เมื่อมีการเรียงลำดับรายการตามตัวอักษรในฟิลด์ชื่อเอกสารแนบ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar

### *การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar*

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

อาจมีการขอให้คุณระบุที่ตั้งที่คุณต้องการบันทึกไฟล์ iCalendar ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าเบราเซอร์ของคุณ ไฟล์ iCalendar จะบันทึกด้วยนามสกุลไฟล์ .ics ตามค่าดีฟอลต์

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับข้อมูลในไฟล์ iCalendar (ในหน้า 193)

## เกี่ยวกับข้อมูลในไฟล์ iCalendar

หัวข้อนี้จะอธิบายข้อมูลที่ Oracle CRM On Demand บันทึกลงในไฟล์ iCalendar ใช้สำหรับการติดต่อและการนัดหมายเท่านั้น

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

| คุณสมบัติ iCalendar | ฟิลด์ Oracle CRM On Demand | คำอธิบาย |
|---|---|---|
| ORGANIZER | เจ้าของ | ชื่อเต็มของผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของการนัดหมาย<br><br>**หมายเหตุ:** หากการนัดหมายไม่มีผู้ติดต่อหรือผู้ใช้ที่เชื่อมโยงกับการนัดหมายนอกเหนือจากผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของการนัดหมาย คุณสมบัติ ORGANIZER จะไม่รวมอยู่ในไฟล์ iCalendar |
| ATTENDEE | ชื่อและอีเมล์ | - มีการเพิ่มผู้ใช้แต่ละรายที่เชื่อมโยงกับการนัดหมายใน Oracle CRM On Demand เป็นผู้เข้าร่วมในไฟล์ iCalendar ชื่อเต็มและที่อยู่อีเมล์ของผู้ใช้จะบันทึกลงในไฟล์ iCalendar<br>- มีการเพิ่มผู้ติดต่อแต่ละรายที่เชื่อมโยงกับการนัดหมายใน Oracle CRM On Demand เป็นผู้เข้าร่วมในไฟล์ iCalendar ชื่อเต็มและที่อยู่อีเมล์ของผู้ติดต่อจะบันทึกลงในไฟล์ iCalendar |
| SUMMARY | หัวเรื่อง | เนื้อหาของฟิลด์หัวเรื่องของการนัดหมาย |
| LOCATION | ที่ตั้ง | เนื้อหาของฟิลด์ที่ตั้งของการนัดหมาย |

| คุณสมบัติ iCalendar | ฟิลด์ Oracle CRM On Demand | คำอธิบาย |
|---|---|---|
| DTSTART | เวลาที่เริ่มต้น | วันที่และเวลาเริ่มต้นของการนัดหมาย การนัดหมายที่เริ่มต้นเวลา 24:00 น. ในวันใดวันหนึ่งและสิ้นสุดเวลา 24:00 น. ในวันถัดมา จะพิจารณาว่าเป็นการนัดหมายตลอดวัน สำหรับการนัดหมายตลอดวันดังกล่าว VALUE=DATE จะได้รับการบันทึกลงในไฟล์ iCalendar |
| DTEND | เวลาสิ้นสุด | วันที่และเวลาสิ้นสุดของการนัดหมาย การนัดหมายที่เริ่มต้นเวลา 12:00 น. ในวันใดวันหนึ่งและสิ้นสุดเวลา 12:00 น. ในวันถัดมา จะพิจารณาว่าเป็นการนัดหมายตลอดวัน สำหรับการนัดหมายตลอดวันดังกล่าว VALUE=DATE จะได้รับการบันทึกลงในไฟล์ iCalendar |
| DESCRIPTIONS | คำอธิบาย | เนื้อหาของฟิลด์คำอธิบายในการนัดหมาย |
| UID | ID แถว | ID แถวของเรคคอร์ดการนัดหมาย |
| CREATED | จัดทำ: วันที่ภายนอก | วันที่และเวลาที่จัดทำการนัดหมาย |
| LAST-MODIFIED | แก้ไข: วันที่ภายนอก | วันที่และเวลาอัปเดตการนัดหมายครั้งล่าสุด |
| ATTACH | เนื้อหาของไฟล์และเอกสารแนบ หรือชื่อและ URL ของเอกสารแนบ | สำหรับไฟล์ที่แนบ ชื่อไฟล์และเนื้อหาของไฟล์จะรวมไว้ในไฟล์ iCalendar เนื้อหาของไฟล์จะมีการเข้ารหัสโดยใช้การเข้ารหัส Base64 สำหรับ URL ที่แนบ ชื่อเอกสารแนบจะรวมอยู่ในชื่อไฟล์พร้อมกับนามสกุลไฟล์ .txt โดย URL จะรวมเป็นเนื้อหาของไฟล์ข้อความและเข้ารหัสโดยใช้การเข้ารหัส Base64 |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar (ในหน้า 192)

## การดูปฏิทินของผู้ใช้อื่น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน

คุณสามารถดู:

- ปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น

  คุณสามารถดูปฏิทินแต่ละรายการของผู้ใช้ในกลุ่มของคุณได้ (ถ้าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม) รวมถึงปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ

  **หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถดูปฏิทินของผู้ใช้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของคุณได้ นอกจากว่า ผู้ใช้เหล่านั้นจะเป็นสมาชิกของกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้าซึ่งคุณเองก็เป็นสมาชิกอยู่ หรือผู้ใช้เหล่านั้นใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ

- ปฏิทินกลุ่ม (ถ้าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม) ที่รวมปฏิทินของสมาชิกทั้งหมดในกลุ่มของคุณเป็นมุมมองปฏิทินเดียว

  **หมายเหตุ:** รายการแสดงผู้ใช้โดยเรียงตามลำดับอักษร ถ้ารายการมีผู้ใช้เกินสิบราย ให้เลื่อนรายการเพื่อดูปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นๆ

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่ม โปรดดูที่ การจัดการกลุ่ม

- มุมมองแบบกำหนดเองซึ่งได้รวมปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นๆ ด้วย

  เช่น คุณอาจกำลังทำงานในโปรเจคพิเศษระยะสั้น โดยมีผู้ใช้จำนวนหนึ่งที่มีหน้าที่ต่างๆ กัน การตั้งค่ามุมมองที่กำหนดเองที่มีปฏิทินสำหรับเฉพาะผู้ใช้เหล่านั้น ทำให้คุณสามารถดูกำหนดการสำหรับผู้ใช้เหล่านั้นในมุมมองเดียวได้ เมื่อคุณตั้งค่ามุมมองของปฏิทินแบบกำหนดเอง คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้ต่อไปนี้ให้กับมุมมองได้:

- ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มของคุณ (ถ้าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม)
- ผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณอย่างชัดแจ้ง

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่ามุมมองปฏิทินแบบกำหนดเองที่ การเพิ่มมุมมองปฏิทินแบบกำหนดเอง (โปรดดูที่ "การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง" ในหน้า 198)

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

*การดูปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น*

1. ในเพจปฏิทิน ให้คลิกแท็บผู้ใช้ ถ้าจำเป็น
2. ในแถบชื่อ ให้คลิกไอคอน ค้นหา แล้วคลิกนามสกุลของผู้ใช้นั้นในวินโดว์การค้นหา

   ปฏิทินของผู้ใช้นั้นจะป๊อปปูเลตมุมมองผู้ใช้

   **หมายเหตุ:** จะเลือกได้เฉพาะผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ และผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มของคุณเท่านั้น

*ในการกลับสู่ปฏิทินของคุณเองในทันที*

- คลิกปุ่ม ปฏิทินของฉัน ในแถบชื่อ

*ในการดูปฏิทินรวมสำหรับสมาชิกกลุ่มทั้งหมด*

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

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับมุมมองของปฏิทินแบบกำหนดเองในหัวข้อต่อไปนี้:

การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง (ในหน้า 198)

## เพจการตั้งค่าปฏิทิน

คลิกหัวข้อเพื่อดูคำแนะนำสำหรับการดำเนินการต่อไปนี้จากเพจการตั้งค่าปฏิทิน:

- การใช้ปฏิทินร่วมกัน (ในหน้า 196)
- การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 196)
- การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง (ในหน้า 198)

**หมายเหตุ:** ปฏิทินทำงานตามระบบปฏิทินแบบเกรกอเรียนเท่านั้น และจะไม่สามารถตั้งค่าเป็นระบบปฏิทินอื่นได้

# การใช้ปฏิทินร่วมกัน

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้ปฏิทินร่วมกัน

ในการเพิ่มสิทธิ์การเข้าใช้ปฏิทินของคุณนอกเหนือจากสมาชิกในกลุ่ม คุณต้องใช้ปฏิทินร่วมกันกับผู้ใช้คนอื่นๆ

### *ในการใช้ปฏิทินร่วมกัน*

1. ในเพจปฏิทิน คลิกที่การตั้งค่าปฏิทิน
2. ในเพจการตั้งค่าปฏิทิน ให้คลิก ใช้ปฏิทินร่วมกัน

   หากคุณเป็นสมาชิกกลุ่ม รายชื่อสมาชิกกลุ่มจะแสดงอยู่ในส่วนการใช้ร่วมกันดีฟอลต์
3. ในส่วนรายการใช้ปฏิทินร่วมกันของฉัน ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้
4. ในเพจปฏิทินที่ใช้ร่วมกัน ให้เลือกผู้ใช้ที่คุณต้องการใช้ปฏิทินร่วมกัน
5. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

# การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ

หัวข้อนี้อธิบายวิธีการตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณจากลิงค์การตั้งค่าปฏิทินในเพจปฏิทิน

เมื่อตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เลือกมุมมองปฏิทินที่คุณต้องการแสดงในแต่ละครั้งที่คุณคลิกแท็บปฏิทิน
- ระบุวันที่ที่จะแสดงเป็นวันที่แรกของสัปดาห์ในปฏิทินของคุณ และในเครื่องมือเลือกวันที่ที่คุณเลือกค่าสำหรับฟิลด์วันที่ใน Oracle CRM On Demand
- เลือกวันในสัปดาห์และชั่วโมงทำงานที่คุณต้องการแสดงในปฏิทินของคุณ ถ้าคุณไม่ต้องการใช้การตั้งค่าทั้งบริษัท

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

  ในปฏิทิน ช่วงเวลาสามารถเริ่มต้นและสิ้นสุดแบบชั่วโมงได้หากคุณใช้ธีมคลาสสิก และช่วงเวลาสามารถเริ่มต้นและสิ้นสุดแบบชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงหากคุณใช้ปฏิทินโมเดิร์น สำหรับมุมมองปฏิทิน Oracle CRM On Demand จะปัดเศษเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานลงเป็นชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงที่ใกล้เคียงที่สุดตามความเหมาะสม และปัดเศษเวลาสิ้นสุดสำหรับชั่วโมงทำงานขึ้นเป็นชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงที่ใกล้เคียงที่สุด ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อน 08:40 A.M. เป็นเวลาเริ่มต้น จากนั้น Oracle CRM On Demand จะปัดเศษเวลาเริ่มต้นลงเป็น 08:00 A.M. สำหรับมุมมองปฏิทินหากคุณใช้ธีมคลาสสิก และปัดเศษลงเป็น 08:30 A.M. หากคุณใช้ธีมโมเดิร์น หากคุณป้อน 05:40 P.M. เป็นเวลาสิ้นสุด Oracle CRM On Demand จะปัดเศษเวลาสิ้นสุดขึ้นเป็น 06:00 P.M. สำหรับมุมมองปฏิทินในธีมคลาสสิกหรือธีมโมเดิร์น

  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีแสดงวันทำงานและชั่วโมงทำงานในมุมมองปฏิทินของคุณ โปรดดูที่ เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน (ในหน้า 166)
- เลือกข้อมูลเพิ่มเติมที่จะแสดงในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินของคุณ ข้อมูลจากฟิลด์หัวเรื่อง ที่ตั้ง และชื่อผู้ติดต่อในการนัดหมายจะแสดงในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินตามค่าดีฟอลต์ คุณสามารถเลือกให้แสดงข้อมูลเพิ่มเติมต่อไปนี้:
  - ชื่อของบริษัทที่เชื่อมโยงกับการนัดหมาย ชื่อบริษัทคือลิงค์ที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดบริษัท
  - สถานะของการนัดหมาย

- หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ติดต่อหลักที่เชื่อมโยงกับการนัดหมาย หมายเลขโทรศัพท์คือลิงค์ที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หากฟิลด์โทรศัพท์ที่ทำงานป๊อปปูเลทในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานจะปรากฏ หากฟิลด์โทรศัพท์ที่ทำงานไม่ป๊อปปูเลทในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ และหากฟิลด์โทรศัพท์มือถือป๊อปปูเลท หมายเลขโทรศัพท์มือถือจะปรากฏ

- ระบุว่าคุณต้องการรับการแจ้งเตือนกิจกรรมที่คุณเป็นเจ้าของหรือที่คุณมีชื่ออยู่ในรายการผู้ใช้ หากมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนในกิจกรรม ตัวเลือกในฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม จะมีดังต่อไปนี้:
  - **ไม่มี** หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ คุณจะไม่ได้รับการแจ้งเตือนใดๆ
  - **อีเมล์** หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ คุณจะได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล์
  - **การแจ้งเตือนป๊อปอัป** หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ การแจ้งเตือนจะถูกแสดงในวินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรม เมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand
  - **อีเมล์และการแจ้งเตือนป๊อปอัป** หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ คุณจะได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล์ และการแจ้งเตือนจะถูกแสดงในวินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรมด้วย เมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand
  - **ว่าง** หากคุณปล่อยให้ฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม ว่างไว้ ตัวเลือกที่เลือกเอาไว้ในฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม ที่ระดับบริษัทจะมีผลใช้กับคุณ ตัวเลือกดีฟอลต์ที่ระดับบริษัทคือ ไม่มี แต่ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเลือกตัวเลือกอื่นได้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์

### *การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์*

1. ในเพจปฏิทิน คลิกที่การตั้งค่าปฏิทิน
2. ในเพจการตั้งค่าปฏิทิน ให้คลิก มุมมองปฏิทินดีฟอลต์
3. ในเพจการตั้งค่าปฏิทินดีฟอลต์ ให้ระบุการตั้งค่าของคุณดังนี้:
   a. เลือกมุมมองปฏิทิน
   b. เลือกวันที่จะแสดงเป็นวันแรกของสัปดาห์ในปฏิทินของคุณ

      ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์ สัปดาห์ตามปฏิทินเริ่มต้นเมื่อ จะเว้นว่างไว้ หากคุณเว้นว่างฟิลด์นี้ไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าทั้งบริษัทสำหรับวันแรกของสัปดาห์

      **หมายเหตุ:** หลังจากที่คุณเปลี่ยนวันเริ่มต้นของสัปดาห์ คุณต้องไซน์เอาต์จาก Oracle CRM On Demand แล้วไซน์อินอีกครั้งเพื่อดูการเปลี่ยนแปลงในปฏิทินของคุณ และในเครื่องมือเลือกวันที่ที่คุณเลือกค่าสำหรับฟิลด์วันที่ใน Oracle CRM On Demand

   c. ในส่วนสัปดาห์ทำงานตามปฏิทิน ให้ตั้งค่าวันทำงานและชั่วโมงทำงานสำหรับปฏิทินของคุณดังต่อไปนี้:
      - เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับแต่ละวันที่คุณต้องการแสดงเป็นวันทำงานในปฏิทินของคุณ หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับหนึ่งวันหรือมากกว่า จะมีเฉพาะวันเหล่านั้นที่แสดงเป็นวันทำงานในมุมมองปฏิทินผู้ใช้แบบรายวันและรายสัปดาห์ โดยไม่คำนึงถึงวันทำงานที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัท หากมีการยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับวันทั้งหมด จะใช้วันทำงานที่ระบุที่ระดับบริษัทกับปฏิทินของคุณ
      - หากคุณต้องการระบุเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานของคุณซึ่งต่างจากเวลาที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัท ให้ป้อนเวลาเริ่มต้นในฟิลด์เวลาเริ่มต้นชั่วโมงทำงาน
      - หากคุณระบุเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานของคุณ ให้ป้อนเวลาสิ้นสุดในฟิลด์เวลาสิ้นสุดชั่วโมงทำงาน เวลาสิ้นสุดต้องอยู่หลังจากเวลาเริ่มต้น

      **หมายเหตุ:** หากคุณไม่ได้ป้อนเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดสำหรับชั่วโมงทำงาน จะใช้ชั่วโมงทำงานที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัทกับปฏิทินของคุณ

   d. ในส่วนการตั้งค่าข้อมูลการนัดหมาย เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่คุณต้องการจะแสดงในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินของคุณ
   e. ในฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ หรือปล่อยให้ฟิลด์นี้ว่างไว้หากคุณต้องการใช้การตั้งค่าที่ระดับบริษัท
   f. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน

หากคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม (และบทบาทของคุณมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน) คุณสามารถดูปฏิทินรวมที่รวมปฏิทินของสมาชิกทั้งหมดในกลุ่มเข้าเป็นมุมมองปฏิทินเดียวได้โดยอัตโนมัติ อย่างไรก็ตาม คุณอาจต้องการตั้งค่ามุมมองปฏิทินรวมอื่นๆ ให้ตรงตามความต้องการเฉพาะของคุณ ในการตั้งค่ามุมมองปฏิทินรวม ให้เพิ่มมุมมองที่กำหนดเอง

เช่น คุณอาจกำลังทำงานในโปรเจคพิเศษระยะสั้น โดยมีผู้ใช้จำนวนหนึ่งที่มีหน้าที่ต่างๆ การตั้งค่ามุมมองที่กำหนดเองที่มีปฏิทินสำหรับเฉพาะผู้ใช้เหล่านั้น ทำให้คุณสามารถดูกำหนดการสำหรับผู้ใช้เหล่านั้นในมุมมองเดียวได้ เมื่อคุณตั้งค่ามุมมองของปฏิทินแบบกำหนดเอง คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้ต่อไปนี้ให้กับมุมมองได้:

- ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มของคุณ (ถ้าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม)
- ผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณอย่างชัดแจ้ง

**หมายเหตุ:** มุมมองที่กำหนดเองไม่อนุญาตให้คุณเปลี่ยนวันที่เริ่มต้นสัปดาห์หรือเวลาเริ่มต้นของวัน

*ในการเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง*

1. ในเพจปฏิทิน คลิกที่ลิงค์ การตั้งค่าปฏิทิน
2. ในเพจการตั้งค่าปฏิทิน ให้คลิก จัดการมุมมองกลุ่ม

   ในเพจจัดการมุมมอง ชื่อกลุ่มของคุณจะแสดงอยู่ในส่วนมุมมองมาตรฐาน
3. คลิก เพิ่ม
4. ในเพจจัดการมุมมอง ป้อนชื่อและคำอธิบายของมุมมอง

   **หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถเลือกกลุ่มที่จะใช้ปฏิทินร่วมกันทั้งกลุ่มได้ คุณจะต้องเพิ่มสมาชิกต่อคนของกลุ่มดังกล่าวเป็นผู้ใช้ของมุมมองที่กำหนดเองแทน
5. บันทึกเรคคอร์ด
6. ในเพจจัดการมุมมอง ให้คลิกชื่อของกลุ่มใหม่

   เพจจัดการรายละเอียดมุมมองจะปรากฏขึ้น
7. คลิกที่ เพิ่มสมาชิก และเลือกผู้ใช้
8. บันทึกเรคคอร์ด

   ในแท็บกลุ่มปฏิทิน มุมมองใหม่ของคุณจะแสดงอยู่ในรายการดรอปดาวน์

## การดูรายการงานกลุ่ม

หากบริษัทของคุณใช้ตัวเลือกการระบุกลุ่ม และหากคุณเป็นสมาชิกของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คุณจะสามารถดูรายการรวมของงานที่สมาชิกในกลุ่มของคุณเป็นเจ้าของหรือมีสมาชิกในกลุ่มของคุณอยู่ในทีมของกิจกรรมได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่ม โปรดดูที่ การจัดการกลุ่ม

*การดูรายการงานกลุ่ม*

1. ในเพจปฏิทิน ให้คลิกแท็บ งานกลุ่ม

2 จากรายการดรอปดาวน์ เลือกรายการของงานที่คุณต้องการดู

**หมายเหตุ:** งานที่ผู้ใช้รายอื่นได้ทำเครื่องหมายเป็นส่วนตัวจะไม่ปรากฏในรายการงานของกลุ่ม

## การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม

ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจจัดทำสคริปต์การประเมินเพื่อช่วยคุณรวบรวมข้อมูลและประเมินกิจกรรม เช่น งาน การนัดหมาย และการติดต่อจากฝ่ายขาย *สคริปต์การประเมิน* ประกอบด้วยชุดคำถามที่คุณใช้ในการรวบรวมข้อมูลลูกค้า การตอบกลับของคุณจะถูกให้คะแนน กำหนดการถ่วงน้ำหนัก และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ระบุเพื่อหาผลลัพธ์หรือคอร์สการดำเนินการที่เหมาะสม

**หมายเหตุ:** Smart Call ยังไม่เปิดใช้การประเมินกิจกรรมในขณะนี้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้สคริปต์การประเมิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับการตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดการประเมินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าที่จำเป็น โปรดดูที่ เกี่ยวกับสคริปต์การประเมิน

### *การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม*

1 เลือกกิจกรรม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรม โปรดดูที่ ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 163)

2 ในเพจรายละเอียด (เพจรายละเอียดการติดต่อ การนัดหมาย หรืองาน) สำหรับกิจกรรม ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนการประเมินกิจกรรม และคลิก เพิ่ม

**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องการเพิ่มส่วน การประเมินกิจกรรม ลงในโครงร่างเพจของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดู การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

3 ในวินโดว์ ค้นหา ให้ค้นหาสคริปต์ที่เหมาะสมแล้วคลิก เลือก คุณสามารถใช้ฟิลด์ ฟิลเตอร์ที่ด้านบนของวินโดว์ ค้นหา เพื่อฟิลเตอร์รายการของสคริปต์ได้

4 ในเพจการประเมินกิจกรรม ให้เลือกคำตอบให้กับแต่ละคำถามของสคริปต์ และคลิก บันทึก

เพจรายละเอียด (เพจรายละเอียดการติดต่อ การนัดหมาย หรืองาน) สำหรับกิจกรรมจะปรากฏขึ้นอีกครั้ง

ฟิลด์บางฟิลด์ในเรคคอร์ดอาจจะถูกอัปเดตโดยอัตโนมัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของสคริปต์

## เกี่ยวกับการทำให้ข้อมูลกิจกรรมและการนัดหมายตรงกัน

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

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

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

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

ตารางต่อไปนี้จะแสดงการแมปฟิลด์ระหว่างเรคคอร์ดกิจกรรมและเรคคอร์ดการนัดหมายที่เกี่ยวข้อง

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

เมื่อผู้ใช้จัดทำกิจกรรม Oracle CRM On Demand จะจัดทำการนัดหมายที่เกี่ยวข้องและคัดลอกฟิลด์เหล่านี้จากกิจกรรมไปยังการนัดหมาย นอกจากนี้ Oracle CRM On Demand จะคัดลอกเรคคอร์ดย่อยบางรายการสำหรับกิจกรรมเช่น ผู้ใช้ที่ถูกเพิ่มในทีมกิจกรรมหรือสมุดบันทึกที่ถูกเพิ่มลงในกิจกรรม ในทำนองเดียวกัน Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดย่อยเหล่านี้สำหรับกิจกรรมเมื่อกิจกรรมถูกจัดทำขึ้นในเรคคอร์ดการนัดหมาย ในรายการปฏิทินที่ Oracle CRM On Demand จัดทำขึ้นสำหรับกิจกรรม จะแสดงชื่อและสถานที่ของกิจกรรมเป็นหัวเรื่องและสถานที่ของการนัดหมาย โดยที่สถานที่อยู่ในวงเล็บ การคลิกลิงค์หัวเรื่องจะนำคุณไปยังเพจรายละเอียดการนัดหมาย เช่นเดียวกับรายการปฏิทินที่ไม่มีกิจกรรม

**หมายเหตุ:** สำหรับเรคคอร์ดกิจกรรมที่มีอยู่ก่อนแล้ว เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้อัปเดตกิจกรรมและบันทึก Oracle CRM On Demand จะจัดทำการนัดหมายโดยอัตโนมัติ พร้อมด้วยสมุดบันทึกและเรคคอร์ดผู้ใช้ย่อยหลังจากนั้น กล่าวคือ Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงกิจกรรมเก่าในปฏิทินจนกว่าผู้ใช้จะอัปเดตและบันทึกกิจกรรมอีกครั้ง การเพิ่มหรือลบเรคคอร์ดย่อยของกิจกรรมไม่ถือเป็นการอัปเดตเรคคอร์ดกิจกรรม และจะไม่ทริกเกอร์การจัดทำการนัดหมาย นอกจากนี้ หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณยกเลิกการเลือกการตั้งค่าแสดงกิจกรรมในปฏิทินในโปรไฟล์บริษัท Oracle CRM On Demand จะไม่จัดทำการนัดหมายกิจกรรมที่เชื่อมโยงซึ่งสัมพันธ์กับกิจกรรมใหม่อีกต่อไป อย่างไรก็ตาม การนัดหมายของกิจกรรมใดๆ ที่มีอยู่ซึ่งจัดทำขึ้นหลังจากที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกการตั้งค่านี้จะยังคงอยู่ใน Oracle CRM On Demand และ Oracle CRM On Demand จะยังคงทำข้อมูลการนัดหมายกิจกรรมเหล่านั้นให้ตรงกันกับการอัปเดตกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่สอดคล้องของข้อมูลระหว่างกิจกรรมและการนัดหมายกิจกรรม อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่แสดงการนัดหมายกิจกรรมในปฏิทินเนื่องจากผู้ดูแลระบบได้ยกเลิกการเลือกการตั้งค่านี้แล้ว

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

ผู้ใช้ที่ถูกเพิ่มในฐานะผู้ใช้ลงในการนัดหมายที่ถูกทำข้อมูลให้ตรงกันจะถูกเพิ่มลงในกิจกรรมในฐานะสมาชิกทีมโดยมีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดแบบอ่านอย่างเดียวในกิจกรรม และผู้ใช้ที่ถูกเพิ่มลงในกิจกรรมที่ถูกทำข้อมูลให้ตรงกันจะมีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดแบบอ่านอย่างเดียวในการนัดหมาย Oracle CRM On Demand จะประเมินกลุ่มของสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดจากทีมและโปรไฟล์การเข้าใช้ดีฟอลต์ที่แนบกับบทบาทของผู้ใช้เพื่อกำหนดการเข้าใช้เรคคอร์ดของผู้ใช้ สมาชิกกลุ่มผู้ใช้จะไม่ถูกเพิ่มลงในกิจกรรมในฐานะสมาชิกทีม ไม่ว่าผู้ใช้จะถูกเพิ่มในฐานะสมาชิกทีมของกิจกรรมจากช่องทางใด ผู้ใช้รายนั้นจะถูกเพิ่มลงในการนัดหมายในฐานะผู้ใช้

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

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 169)

- การจัดการกิจกรรม (ในหน้า 518)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)

# ฟิลด์กิจกรรม

ใช้เพจการแก้ไขงานเพื่อเพิ่มงานหรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับงานที่มีอยู่ ใช้เพจแก้ไขการนัดหมายเพื่อเพิ่มการนัดหมายหรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับการนัดหมายที่มีอยู่ ใช้เพจแก้ไขการติดต่อเพื่ออัปเดตรายละเอียดการติดต่อตามแผนที่มีอยู่ เพจแก้ไขจะแสดงฟิลด์ทั้งหมดสำหรับงานหรือการนัดหมาย

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขกิจกรรมบนเพจรายการกิจกรรม และบนเพจรายละเอียดการนัดหมาย งาน และการติดต่อได้อีกด้วย โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบางฟิลด์ที่มีอยู่ในเพจแก้ไขงานและการนัดหมาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ที่มีอยู่ในเพจแก้ไขการติดต่อ โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180)

**หมายเหตุ:** หากกำหนดค่าประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในโหมดผสมหรือโหมดสมุดบันทึก ฟิลด์แฟลกได้รับมอบหมายจะต้องไม่อยู่ในการนัดหมาย งาน และโครงร่างเพจรายละเอียดการติดต่อ ไม่เช่นนั้นจะเกิดข้อผิดพลาดขึ้นเมื่อคุณพยายามบันทึกโครงร่างเพจรายละเอียดการนัดหมาย งาน หรือการติดต่อ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| บริษัท | บริษัทที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้ |
| การเตือนการนัดหมาย | ระยะเวลาก่อนถึงเวลาเริ่มต้นของการนัดหมายที่จะมีการส่งการเตือนเกี่ยวกับการนัดหมาย<br>ระบบจะส่งการเตือนไปยังเจ้าของการนัดหมายและไปยังผู้ใช้แต่ละคนในรายการผู้ใช้ในการนัดหมายนั้น หากการตั้งค่าฟิลด์ การแจ้งกิจกรรมที่ระดับผู้ใช้หรือที่ระดับบริษัทได้อนุญาตให้มีการส่งการเตือนกิจกรรมไปยังผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม โปรดดูที่ การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 196) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบและเนื้อหาของการแจ้งเตือนที่ส่งไปให้ผู้ใช้ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม (ในหน้า 173) หากคุณปล่อยฟิลด์ การเตือนการนัดหมาย ให้เว้นว่างไว้<br>ระบบจะไม่ส่งการเตือนสำหรับการนัดหมายนั้น<br><br>**หมายเหตุ:** หากคุณเปลี่ยนแปลงระยะเวลาที่ระบุของการแจ้งเตือนสำหรับการนัดหมายที่มีอยู่<br>การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมีผลใช้กับการแจ้งเตือนสำหรับผู้ใช้ทั้งหมดในการนัดหมายนั้นด้วย<br><br>ฟิลด์ การเตือนการนัดหมาย ไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดการนัดหมายตามค่าดีฟอลต์ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน<br>แต่ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์นี้ในโครงร่างเพจสำหรับบทบาทของคุณได้ |
| สถานะการอนุมัติ | สถานะการอนุมัติของเรคคอร์ดเมื่อมีการจัดทำงาน ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏตามค่าดีฟอลต์<br>ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเพิ่มฟิลด์นี้ในโครงร่างเพจกิจกรรม<br>และสามารถใช้ฟิลด์นี้เพื่อช่วยในการติดตามการอนุมัติเรคคอร์ดสำหรับการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า<br>โดยระบบสามารถป๊อปปูเลทฟิลด์นี้เป็นส่วนหนึ่งของเวิร์กโฟลว์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์จัดทำงาน โปรดดูที่<br>การจัดทำการดำเนินการของเวิร์กโฟลว์: จัดทำงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า โปรดดูที่ Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide |
| ผลลัพธ์การติดต่อ | ผลลัพธ์ของประเภทกิจกรรมการติดต่อในวันเกิด, การติดต่อแนะนำ หรือการติดต่อตรวจสอบ เช่น ติดต่อไม่ได้, การนัดหมาย, อยู่ในการติดต่อ หรือข้อมูลเก่า เมื่อคุณป้อนค่าในฟิลด์นี้จะเป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว |
| แคมเปญ | แคมเปญที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้ |
| ความเห็น | ฟิลด์นี้มีความเห็นเกี่ยวกับกิจกรรม โดยจำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัวอักษร |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วันที่แล้วเสร็จ | วันที่และเวลาที่กิจกรรมแล้วเสร็จ สำหรับงานต่างๆ ระบบจะป้อปปูเลทฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติเมื่อมีการตั้งค่าฟิลด์สถานะเป็น เสร็จสมบูรณ์ หรือมีการคลิกปุ่ม ทำเครื่องหมายว่าเสร็จสมบูรณ์<br><br>สำหรับการนัดหมายต่างๆ หากเว้นว่างวันที่แล้วเสร็จไว้ ฟิลด์นั้นจะตั้งค่าเป็นค่าเดียวกันกับฟิลด์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติเมื่อมีการจัดทำและบันทึกการนัดหมายดังกล่าว หากฟิลด์วันที่แล้วเสร็จไม่ได้กำหนดค่าเป็นฟิลด์อ่านอย่างเดียว คุณจะสามารถป้อนวันที่ในฟิลด์นี้โดยมีค่าต่างจากวันที่สิ้นสุดสำหรับการนัดหมายดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หากคุณทำการเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์เวลาสิ้นสุดในภายหลัง ค่าในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จจะเปลี่ยนไปตามค่าใหม่ในฟิลด์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงวันที่ในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จจะไม่ส่งผลต่อช่องทำเครื่องหมาย เสร็จสมบูรณ์ สำหรับการนัดหมายที่เลือก หรือไม่ทำให้การตั้งค่าในฟิลด์สถานะเป็น เสร็จสมบูรณ์ แม้ว่าวันที่ใหม่จะผ่านไปแล้ว<br><br>ไม่สามารถเว้นว่างฟิลด์วันที่แล้วเสร็จในการนัดหมาย เนื่องจาก Oracle CRM On Demand ใช้ฟิลด์นี้เพื่อกำหนดว่าการนัดหมายใดควรรวมอยู่ในรายการกิจกรรมที่เปิดและการนัดหมายที่เปิด ซึ่งปรากฏในหลายพื้นที่ใน Oracle CRM On Demand หากคุณล้างค่าฟิลด์วันที่แล้วเสร็จในการนัดหมาย Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์ดังกล่าวใหม่ให้เป็นค่าเดียวกันกับฟิลด์เวลาสิ้นสุดให้โดยอัตโนมัติ |
| เสร็จสมบูรณ์ | สำหรับงานต่างๆ ช่องทำเครื่องหมายนี้จะได้รับการเลือกโดยอัตโนมัติเมื่อฟิลด์ สถานะ ในงานตั้งค่าเป็น เสร็จสมบูรณ์ สำหรับการนัดหมายต่างๆ ช่องทำเครื่องหมายนี้จะไม่ได้รับการเลือกโดยอัตโนมัติเมื่อฟิลด์ สถานะ ในการนัดหมายตั้งค่าเป็น เสร็จสมบูรณ์ |
| ผู้ติดต่อหลัก | ผู้ติดต่อหลักที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้ สำหรับบริษัทที่ใช้คุณสมบัติ กลุ่ม ผู้ติดต่อนี้คือผู้ติดต่อหลักบนมุมมองปฏิทิน |
| มอบหมายโดย | ผู้ใช้ที่มอบหมายกิจกรรมให้เจ้าของรายอื่น หากคุณเว้นว่างฟิลด์ มอบหมายโดย เมื่อคุณระบุกิจกรรมให้เจ้าของอื่น ชื่อของคุณจะปรากฏในฟิลด์ มอบหมายโดย โดยอัตโนมัติหลังจากที่มีการระบุกิจกรรมใหม่ อย่างไรก็ตาม หากมีการป้อปปูเลทฟิลด์ มอบหมายโดย ด้วยชื่อของผู้ใช้แล้ว ระบบจะไม่อัปเดตฟิลด์โดยอัตโนมัติเมื่อคุณระบุกิจกรรมใหม่ หากจำเป็น คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ด้วยตนเองเพื่อให้แสดงชื่อของคุณหรือชื่อของผู้ใช้อื่น ตามค่าดีฟอลต์ จะไม่มีการตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงในฟิลด์ มอบหมายโดย |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมนี้ จำกัดไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร |
| วันที่ครบกำหนด | วันที่ที่งานนี้ครบกำหนด (ใช้กับงานเท่านั้น) |
| เวลาสิ้นสุด | วันที่และเวลาที่การนัดหมายสิ้นสุด (ใช้กับการนัดหมายเท่านั้น) ค่าดีฟอลต์คือวันที่ปัจจุบันและเวลา 1:00 p.m. Oracle CRM On Demand จะอัปเดตฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติโดยใช้เวลาเริ่มต้นและระยะเวลาของการนัดหมาย<br><br>หากคุณเว้นว่างฟิลด์วันที่แล้วเสร็จในการนัดหมายไว้ วันที่แล้วเสร็จจะป้อปปูเลทด้วยค่าจากฟิลด์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติ หากคุณเปลี่ยนค่าในฟิลด์เวลาสิ้นสุด ค่าในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จก็จะเปลี่ยนตามค่าใหม่ในฟิลด์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติเช่นกัน |
| ลีด | ลีดที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้ |
| ที่ตั้ง | สถานที่ที่จัดการนัดหมาย (ใช้กับการนัดหมายเท่านั้น) |
| โอกาสทางการขาย | โอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้ |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดกิจกรรม<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| ลำดับความสำคัญ | ระดับของลำดับความสำคัญ เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ ระดับของลำดับความสำคัญนี้ใช้กับงานเท่านั้น ค่าดีฟอลต์คือ 3-ต่ำ หากฟิลด์ลำดับความสำคัญไม่ใช่ฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับงานในบริษัทของคุณ คุณจะสามารถจัดทำงานที่มีค่านัลในฟิลด์ลำดับความสำคัญได้ อย่างไรก็ตาม หากมีการตั้งค่าฟิลด์ลำดับความสำคัญเป็นค่าที่ไม่เป็นนัล เมื่อจัดทำหรืออัปเดตงาน |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | คุณจะไม่สามารถเปลี่ยนให้ฟิลด์ลำดับความสำคัญของงานนั้นๆ เป็นค่านัลได้ในภายหลัง แม้ว่าฟิลด์ลำดับความสำคัญจะไม่ใช่ฟิลด์ที่จำเป็นก็ตาม<br><br>**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าการแสดงผลสำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญจากค่าดีฟอลต์ (ตัวอย่างเช่น จากค่าดีฟอลต์ *1-สูง* เป็นค่า *สูงที่สุด*) Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรในฟิลด์ลำดับความสำคัญของรายการงาน<br>ยกเว้นในกรณีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้รูปแบบต่อไปนี้: 1-*ป้าย* 2-*ป้าย* หรือ 3-*ป้าย* โดย *ป้าย*<br>เป็นชื่อที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้กับลำดับความสำคัญของงาน ในกรณีเช่นนี้ Oracle CRM On Demand<br>จะแสดงลูกศรขึ้นสำหรับ 1-*ป้าย* ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-*ป้าย* ลูกศรลงสำหรับ 3-*ป้าย* และไม่มีลูกศรสำหรับค่าการแสดงผลอื่นๆ ตัวอย่างเช่น<br>Oracle CRM On Demand แสดงลูกศรขึ้นสำหรับค่า *1-สูงที่สุดของฉัน* แต่ไม่แสดงลูกศรสำหรับค่า *สูงที่สุดของฉัน* Oracle<br>CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรสำหรับค่าที่กำหนดเองใดๆ<br>ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลด์ลำดับความสำคัญ<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลด์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่<br>การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก |
| ส่วนตัว | หากเลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ไว้ ผู้ใช้อื่นจะไม่เห็นเรคคอร์ดกิจกรรมตามค่าดีฟอลต์<br>แม้ว่ากิจกรรมนั้นจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ผู้อื่นมองเห็นก็ตาม อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บางรายอาจมองเห็นเรคคอร์ดกิจกรรมนั้นได้<br>ผู้ใช้ที่ใช้งานสิทธิ์ดูกิจกรรมส่วนตัวและการตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด<br>สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในบทบาทผู้ใช้ของตนจะมีสิทธิ์มองเห็นกิจกรรมทั้งหมดที่ทำเครื่องหมายเป็น ส่วนตัว<br>ไม่ว่าเจ้าของกิจกรรมจะเป็นผู้ใด ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ดูกิจกรรมส่วนตัวไม่สามารถอัปเดตหรือลบกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็น ส่วนตัว และเป็นของผู้ใช้อื่น<br>ส่วนผู้ใช้ที่ใช้งานสิทธิ์ลบกิจกรรมและการตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด<br>สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในบทบาทของตนจะสามารถลบกิจกรรมที่ไม่ใช่ของตนหรือกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็น ส่วนตัว ได้ โดยทั่วไปแล้ว<br>สิทธิ์ลบกิจกรรมและดูกิจกรรมส่วนตัวจะระบุให้กับผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น |
| เหตุผลที่ปฏิเสธ | เป็นการบ่งชี้เหตุผลที่รายการหนึ่งถูกส่งคืนหรือปฏิเสธ ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏขึ้นโดยค่าดีฟอลต์<br>ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเพิ่มฟิลด์นี้ในโครงร่างเพจกิจกรรม<br>และสามารถใช้ฟิลด์นี้เพื่อช่วยในการติดตามการอนุมัติเรคคอร์ดสำหรับการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า<br>โดยระบบสามารถป๊อปปูเลทฟิลด์นี้เป็นส่วนหนึ่งของเวิร์กโฟลว์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์จัดทำงาน โปรดดูที่<br>การจัดทำการดำเนินการของเวิร์กโฟลว์: จัดทำงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า โปรดดูที่ Oracle<br>CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide |
| คำขอบริการ | คำขอบริการที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้ |
| เวลาที่เริ่มต้น | วันที่และเวลาที่การนัดหมายเริ่มต้น (ใช้กับการนัดหมายเท่านั้น) ค่าดีฟอลต์คือวันที่ปัจจุบัน เวลา 12:00 p.m |
| สถานะ | สถานะของงานหรือการนัดหมาย ตัวอย่างเช่น สมบูรณ์ เลื่อนไป อยู่ระหว่างดำเนินการ กำลังรอบุคคลอื่น หรือยังไม่เริ่มต้น<br><br>**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขรายการสำหรับเลือกสถานะและเพิ่มค่าใหม่หรืออัปเดตค่าที่มีอยู่ได้ หากบทบาทของพวกเขารวมถึงสิทธิ์<br>*ปรับแต่งแอปพลิเคชัน - แก้ไขรายการสำหรับเลือก 'สถานะ' ของกิจกรรม* และ *ปรับแต่งแอปพลิเคชัน*<br>สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับแต่งค่ารายการสำหรับเลือก โปรดดูที่ การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก<br><br>**คำเตือน:**<br>การเพิ่มหรือแก้ไขค่าที่มีให้ใช้งานตามค่าดีฟอลต์ในรายการสำหรับเลือกของฟิลด์สถานะสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมอาจส่งผลที่ไม่พึงประสงค์ต่อ<br>การประมวลผลกิจกรรม Oracle CRM On Demand จะค้นหาค่าฟิลด์สมบูรณ์ กำลังส่ง ส่งแล้ว<br>หรือวางแผนโดยเฉพาะเมื่อทำการประมวลผลกิจกรรม หากบริษัทของคุณไม่ใช้งานค่าสถานะเหล่านี้และแทนที่ด้วยค่าที่กำหนดเอง<br>การประมวลผลกิจกรรมในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand จะไม่ทำงานตามที่ได้อธิบายไว้ ด้วยเหตุนี้<br>จึงไม่แนะนำให้เปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือกฟิลด์สถานะสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม |
| หัวเรื่อง | ชื่อหรือคำอธิบายโดยย่อของกิจกรรมนี้ |
| ประเภทย่อย | ประเภทออบเจกต์ของการอนุมัติ ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏขึ้นโดยค่าดีฟอลต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเพิ่มฟิลด์นี้ในโครงร่างเพจกิจกรรม<br>และสามารถใช้ฟิลด์นี้เพื่อช่วยในการติดตามการอนุมัติเรคคอร์ดสำหรับการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า<br>โดยระบบสามารถป๊อปปูเลทฟิลด์นี้เป็นส่วนหนึ่งของเวิร์กโฟลว์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์จัดทำงาน โปรดดูที่ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | การจัดทำการดำเนินการของเวิร์กโฟลว์: จัดทำงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า โปรดดูที่ Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide |
| การเตือนงาน | วันที่และเวลาที่จะมีการส่งการเตือนเกี่ยวกับงาน ระบบจะส่งการเตือนไปยังเจ้าของงานและไปยังผู้ใช้แต่ละคนในรายการผู้ใช้ในงานนั้น<br>หากการตั้งค่าฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม ที่ระดับผู้ใช้หรือที่ระดับบริษัทได้อนุญาตให้มีการส่งการเตือนกิจกรรมไปยังผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม โปรดดูที่ การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 196)<br>สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบและเนื้อหาของการแจ้งเตือนที่ส่งไปให้ผู้ใช้ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม (ในหน้า 173)<br>หากคุณปล่อยฟิลด์ การเตือนงาน ให้เว้นว่างไว้ ระบบจะไม่ส่งการเตือนสำหรับงานนั้น<br><br>**หมายเหตุ:** หากคุณเปลี่ยนแปลงวันที่หรือเวลาของการแจ้งเตือนสำหรับงานที่มีอยู่<br>การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมีผลใช้กับการแจ้งเตือนสำหรับผู้ใช้ทั้งหมดในงานนั้นด้วย<br><br>ฟิลด์ การเตือนงาน ไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดงานตามค่าดีฟอลต์ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน<br>แต่ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์นี้ในโครงร่างเพจสำหรับบทบาทของคุณได้<br><br>**หมายเหตุ:** หากคุณเปลี่ยนแปลงวันที่ครบกำหนดของงาน ฟิลด์ การเตือนงาน จะไม่ได้รับการอัปเดตโดยอัตโนมัติ<br>หากคุณต้องการเปลี่ยนแปลงวันที่และเวลาของการเตือนงาน คุณต้องอัปเดตฟิลด์นี้ด้วยตนเอง |
| ประเภท | สำหรับทั้งงานและการนัดหมาย ฟิลด์นี้อ้างอิงถึงชนิด เช่น การอนุมัติ การติดต่อในวันเกิด การติดต่อ การติดต่อทางจดหมาย การสาธิต อีเมล์ กิจกรรม แฟกซ์ มื้อกลางวัน การประชุม ส่วนบุคคล การนำเสนอ อื่นๆ การติดต่อแนะนำ การติดต่อตรวจสอบ หรือสิ่งที่ต้องทำ |
| กิจกรรม | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบอ่านอย่างเดียวนี้อ้างอิงถึงประเภทของกิจกรรม ได้แก่ งาน การนัดหมาย งานอัตโนมัติ กิจกรรม COD หรือ Smart Call<br><br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏในโครงร่างเพจดีฟอลต์ของกิจกรรม เช่น โครงร่างเพจงาน หรือโครงร่างเพจการนัดหมาย และอื่นๆ |

# 3 การตลาด

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับข้อมูลการตลาด:

- **แคมเปญ** ใช้เพจเหล่านี้จัดการแคมเปญทางการตลาด และสร้างลีดที่มีคุณสมบัติและโอกาสทางการขาย
- **ลีด** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามลีดเพื่อหาโอกาสทางการขายใหม่ๆ และดำเนินกระบวนการเปลี่ยนแปลงลีดโดยอัตโนมัติ

## การจัดการการตลาด

ในการจัดการการตลาด ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. กระบวนการจัดการแคมเปญ (ในหน้า 205)
2. กระบวนการจัดการลีด (ในหน้า 206)

## กระบวนการจัดการแคมเปญ

ในการจัดการแคมเปญ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

1. จัดทำเรคคอร์ดแคมเปญ โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์แคมเปญ (ในหน้า 211)
2. ระบุผู้รับแคมเปญ โปรดดูที่ การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ (ในหน้า 209)
3. ดำเนินการแคมเปญ
4. ติดตามการตอบกลับแคมเปญ โปรดดูที่ การบันทึกการตอบกลับแคมเปญ (ในหน้า 210)
5. วัดประสิทธิภาพของแคมเปญ โปรดดูที่ การวัดประสิทธิภาพของแคมเปญ (โปรดดูที่ "การจัดการประสิทธิผลแคมเปญ" ในหน้า 211)
6. เชื่อมโยงลีดกับแคมเปญ หากแคมเปญสร้างลีด คุณต้องเชื่อมโยงลีดใหม่กับแคมเปญต้นทางของลีดนั้น โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ลีด (ในหน้า 228)

## กระบวนการจัดการลีด

ในการจัดการลีด ให้ทำงานต่อไปนี้:

1. ตั้งค่ากฎการระบุลีด โปรดดูที่ เกี่ยวกับกฎการระบุ และ การตั้งค่ากฎการระบุ
2. ตั้งค่ากฎการแปลงค่าลีด โปรดดูที่ ลีด (ในหน้า 213) และ การแมปฟิลด์เพิ่มเติมระหว่างการแปลงค่าลีด
3. ตั้งค่าโครงร่างการแปลงค่าลีด โปรดดูที่ การจัดทำโครงร่างการแปลงค่าลีด
4. จัดทำสคริปต์คุณสมบัติลีด โปรดดูที่ การใช้สคริปต์คุณสมบัติลีด (ในหน้า 221)
5. ตรวจสอบคุณสมบัติลีด โปรดดูที่ การตรวจสอบลีด (ในหน้า 221)
6. แปลงค่าหรือปฏิเสธลีด

   คุณสามารถแปลงค่าลีดเป็นเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขายได้ โปรดดูที่ การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 223) หากคุณตัดสินใจว่าลีดไม่มีค่า คุณก็สามารถลบลีดนั้นออกได้จากกระบวนการจัดการลีด โปรดดูที่ การปฏิเสธลีด (ในหน้า 227)

## แคมเปญ

ใช้เพจแคมเปญเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามแคมเปญ *แคมเปญ* คือยานพาหนะหรือโครงการซึ่งคุณใช้สื่อข้อความทางการตลาดไปยังบุคคลคนหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล รวมทั้งลูกค้าที่มีอยู่แล้วและลูกค้าเป้าหมาย โดยทั่วไปแล้ว แคมเปญจะนำเสนอข้อเสนอเพื่อส่งเสริมทางการตลาดในช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อคงลูกค้าปัจจุบันไว้หรือเพื่อให้ได้ลูกค้ารายใหม่ เป้าหมายของแคมเปญคือการสร้างความสนใจต่อสินค้าและบริการของบริษัทให้เพิ่มมากขึ้น

การใช้แคมเปญช่วยให้คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้:

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

ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาดสามารถอิมปอร์ตลีดและเชื่องโยงลีดเหล่านี้กับแคมเปญที่มีอยู่ ข้อมูลลีดต้องมีการจัดรูปแบบเป็นไฟล์ที่มีค่าคั่นด้วยคอมมา (.csv) ก่อน

### แคมเปญ ลีด โอกาสทางการขาย และผู้ติดต่อ

ระหว่างดำเนินการแคมเปญ คุณสามารถสร้างลีดหลายลีดที่มีการเชื่อมโยงกับแคมเปญ หากคุณแปลงค่าลีดเหล่านั้นเป็นโอกาสทางการขาย ผู้ติดต่อใหม่ หรือบริษัท การเชื่อมโยงกับแคมเปญจะได้รับการยกมาจากลีดเริ่มต้นไปยังโอกาสทางการขาย ผู้ติดต่อ และบริษัทที่แปลงค่ามา ตัวอย่างเช่น แคมเปญ A สร้าง 100 ลีด L1 ถึง L100 คุณเชื่อมโยงแต่ละลีดเหล่านี้กับแคมเปญ A ลีด L1 ถึง L90 ไม่แสดงให้เห็นว่ามีโอกาสสร้างรายได้ ส่วนลีด L91 ถึง L100 แสดงความเป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดรายได้ ดังนั้นคุณจึงแปลงค่าลีดเหล่านี้เป็นโอกาสทางการขาย O1 ถึง O10 แต่ละโอกาสทางการขายเหล่านี้จะเชื่อมโยงกับแคมเปญ A1 โดยอัตโนมัติเช่นเดียวกับลีดเริ่มต้น หลายเดือนต่อมา คุณต้องการตรวจสอบความมีประสิทธิภาพของแคมเปญ A คุณดูเรคคอร์ดของแคมเปญ A และเห็นว่ามี 100 ลีด และ 10 โอกาสทางการขายเชื่อมโยงอยู่ คุณสามารถเปรียบเทียบผลลัพธ์เหล่านี้กับแคมเปญในอดีตหรือกับความคาดหมายของคุณสำหรับแคมเปญนี้ และดำเนินการปรับแก้ตามความเหมาะสม

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับลีด ฟิลด์เหล่านั้นจะไม่ถูกยกไปยังเรคคอร์ดโอกาสทางการขายเมื่อลีดถูกแปลงเป็นโอกาสทางการขายหรือผู้ติดต่อ แต่จะมีข้อยกเว้นหากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าการแมปเพิ่มเติมไว้ผ่านคุณสมบัติการแมปการแปลงลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแมปฟิลด์ลีด โปรดดูที่ การแมปฟิลด์เพิ่มเติมระหว่างการแปลงค่าลีด

# การทำงานกับโฮมเพจแคมเปญ

โฮมเพจแคมเปญ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการแคมเปญ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจแคมเปญ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

## การจัดทำแคมเปญ

คุณสามารถจัดทำแคมเปญได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนแคมเปญที่ดูล่าสุดของฉัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์แคมเปญ (ในหน้า 211)

## การทำงานกับรายการแคมเปญ

รายการแคมเปญแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับแคมเปญ

| รายการแคมเปญ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| แคมเปญที่ใช้งานทั้งหมด | แคมเปญที่มีฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็น ใช้งาน |
| แคมเปญที่สมบูรณ์ทั้งหมด | แคมเปญที่มีฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็น เสร็จสมบูรณ์ |
| แคมเปญที่วางแผนทั้งหมด | แคมเปญที่มีฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็น ที่วางแผน |
| แคมเปญที่จัดทำล่าสุด | แคมเปญทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ โดยแคมเปญที่จัดทำล่าสุดจะอยู่บนสุดของรายการ |
| แคมเปญที่แก้ไขล่าสุด | แคมเปญทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข โดยแคมเปญที่แก้ไขล่าสุดจะอยู่บนสุดของรายการ |
| แคมเปญทั้งหมด | ไม่มี รายการแสดงแคมเปญทั้งหมดสำหรับบริษัทของคุณ เรียงลำดับตามชื่อแคมเปญ จากน้อยไปหามาก |
| แคมเปญที่แก้ไขล่าสุดของฉัน | แคมเปญทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ เรียงลำดับรายการตามวันที่แก้ไข โดยแคมเปญที่แก้ไขล่าสุดจะอยู่บนสุดของรายการ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูแคมเปญที่ดูล่าสุด

ส่วนแคมเปญที่ดูล่าสุดของฉัน จะแสดงแคมเปญที่คุณดูล่าสุด

## การทำงานกับงานของแคมเปญ

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

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

- เมื่อต้องการตรวจดูงาน ให้คลิกลิงค์หัวเรื่อง
- ในการตรวจดูแคมเปญที่เชื่อมโยงกับงาน ให้คลิกที่ชื่อแคมเปญ
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด.

## การดูแคมเปญที่ใช้งาน

ส่วนแคมเปญที่ใช้งานจะแสดงรายการแคมเปญที่กำลังรันในขณะนี้

- ในการดูแคมเปญที่ใช้งาน ให้คลิกฟิลด์ชื่อแคมเปญ
- เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## ส่วนรายงาน

ส่วนรายงานหนึ่งส่วนหรือมากกว่าอาจปรากฏในโฮมเพจแคมเปญของคุณ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถระบุส่วนรายงานที่จะแสดงในเพจได้ ในรุ่นมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand จะแสดงส่วนสถานะแคมเปญที่ใช้งาน

### การใช้รายงานเพื่อวัดประสิทธิภาพของแคมเปญ

ส่วนรายงานหนึ่งส่วนหรือมากกว่าอาจปรากฏในโฮมเพจแคมเปญของคุณ (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถระบุส่วนรายงานที่จะแสดงในเพจได้) ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน จะแสดงส่วนสถานะแคมเปญที่ใช้งาน ซึ่งแสดงการวิเคราะห์ของแคมเปญที่ใช้งานทั้งหมด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ส่วนสถานะแคมเปญที่ใช้งาน โปรดดูที่ การวัดประสิทธิภาพของแคมเปญ (โปรดดูที่ "การจัดการประสิทธิผลแคมเปญ" ในหน้า 211)

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจแคมเปญของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจแคมเปญ ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจแคมเปญ

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแคมเปญของคุณ***

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

# การจัดการแคมเปญ

ในการจัดการแคมเปญ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ (ในหน้า 209)
- การบันทึกการตอบกลับแคมเปญ (ในหน้า 210)
- การปิดแคมเปญ (ในหน้า 211)
- การวัดประสิทธิภาพของแคมเปญ (โปรดดูที่ "การจัดการประสิทธิผลแคมเปญ" ในหน้า 211)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์แคมเปญ (ในหน้า 211)
- การทำงานกับโฮมเพจแคมเปญ (ในหน้า 207)
- การวิเคราะห์ (ในหน้า 783)
- การอิมปอร์ตข้อมูลของคุณ

# การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ

คุณสามารถเลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการให้เป็นเป้าหมายของแคมเปญ

**หมายเหตุ:** ถ้าบริษัทของคุณใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วนซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถดาวน์โหลดได้และทำงานระหว่าง Oracle CRM On Demand และ Excel แล้ว คุณจะสามารถสร้างส่วนของเป้าหมายซึ่งจะกรองเรคคอร์ดตามเกณฑ์จากประเภทเรคคอร์ดจำนวนหนึ่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีดาวน์โหลดและใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วน โปรดดูที่ การใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วน (ในหน้า 778)

### *ในการกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ*

1. เลือกแคมเปญ

   โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกแคมเปญ

2. ในเพจรายละเอียดแคมเปญ ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนผู้รับ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนผู้รับในเพจรายละเอียดแคมเปญของคุณ ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนผู้รับเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- ในการกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อทีละคน ให้คลิก เพิ่ม
- หากต้องการลบผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงค์ ลบ ในแถวเรคคอร์ด การดำเนินการนี้จะยกเลิกความสัมพันธ์ของเรคคอร์ดโดยไม่มีการลบเรคคอร์ดใดๆ
- เมื่อต้องการเพิ่มหรือลบผู้ติดต่อหลายรายในคราวเดียวกัน ให้คลิก เพิ่มรายการ เพื่อเปิดหน้าต่าง ค้นหาผู้ติดต่อ จากนั้นให้ทำดังนี้:
  - เลือกผู้ติดต่อแต่ละรายที่คุณต้องการเพิ่ม
  - คลิกลิงค์ ลบ สำหรับผู้ติดต่อที่คุณต้องการลบ
  - เมื่อคุณเพิ่มและลบผู้ติดต่อเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในหน้าต่าง ค้นหาผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา (ในหน้า 84)

  **หมายเหตุ:** คุณสมบัติการเพิ่มรายการไม่สนับสนุนการสร้างกิจกรรมการใช้ร่วมกันผ่านการดำเนินการเวิร์กโฟลว์ ในทำนองเดียวกัน คุณสมบัติการเพิ่มรายการไม่สนับสนุนการติดตามการแก้ไข หากบริษัทของคุณต้องการสร้างกิจกรรมการใช้ร่วมกันเมื่ออัปเดตเรคคอร์ดแคมเปญ หรือต้องการติดตามการแก้ไขรันไทม์ในเรคคอร์ดแคมเปญ ห้ามใช้คุณสมบัติการเพิ่มรายการ โดยให้เพิ่มผู้ติดต่อในแคมเปญทีละราย

3 บันทึกเรคคอร์ด

เมื่อต้องการอิมปอร์ตผู้ติดต่อจากไฟล์ โปรดดูที่ การอิมปอร์ตข้อมูลของคุณ

## การบันทึกการตอบกลับแคมเปญ

เมื่อคุณต้องการบันทึกการตอบกลับของแคมเปญ เช่น ข้อเท็จจริงว่าผู้รับมาเข้าร่วมกิจกรรม คุณสามารถติดตามข้อเท็จจริงนี้ได้ในส่วนผู้รับแคมเปญ

***ในการบันทึกการตอบกลับของแคมเปญ***

1 เลือกแคมเปญ

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกแคมเปญ

หมายเหตุ: ถ้าส่วนผู้รับไม่ปรากฏในเพจ รายละเอียดแคมเปญ ให้คลิกที่ โครงร่างเพจ เพื่อเพิ่มส่วนเข้าไป

2 ในเพจรายละเอียดแคมเปญ เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้รับ แล้วคลิก แก้ไข สำหรับผู้ติดต่อที่คุณต้องการบันทึกการตอบกลับ

3 ในเพจการแก้ไขการตอบกลับแคมเปญ กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| สถานะการส่ง | ค่ามาตรฐานคือ รอดำเนินการ, ส่งแล้ว, การเบาซ์แบบ Soft, การเบาซ์แบบ Hard, ไม่รู้จัก, ได้รับ, และ เปิด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเปลี่ยนชื่อตัวเลือกนี้ในรายการดรอปดาวน์นี้ได้ |
| สถานะการตอบกลับ | ค่ามาตรฐานคือ คลิกไปที่, RSVP - จะเข้าร่วม, RSVP - จะไม่เข้าร่วม, เข้าร่วม, แปลงค่าเป็นลีด, ขอข้อมูลเพิ่มเติม, รายการที่เปิดเผย, รายการที่ปกปิด, เปิดเผยทั้งหมด, ปกปิดทั้งหมด, และ เปิดข้อความแล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณสามารถปรับแต่งตัวเลือกในรายการดรอปดาวน์นี้ได้ |

4 บันทึกเรคคอร์ด

## การปิดแคมเปญ

คุณสามารถเปลี่ยนสถานะของแคมเปญให้แสดงว่าแคมเปญสมบูรณ์แล้วได้

*ในการปิดแคมเปญ*

1. ในเพจรายการแคมเปญ ให้คลิกในฟิลด์สถานะ
2. เลือกสถานะ สมบูรณ์ จากรายการดรอปดาวน์
3. คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวในฟิลด์สถานะ เพื่อบันทึกเรคคอร์ด

## การจัดการประสิทธิผลแคมเปญ

ส่วนสถานะแคมเปญที่ใช้งานของโฮมเพจแคมเปญแสดงการวิเคราะห์แคมเปญที่ใช้งานทั้งหมด คุณสามารถใช้ข้อมูลนี้เพื่อหาประสิทธิผลของแคมเปญของคุณ

*ในการดูข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของแคมเปญของคุณ*

- ในส่วนนี้ของโฮมเพจแคมเปญ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:
  - วางตัวชี้บนผังเพื่อดูข้อมูลที่เจาะจง
  - คลิกที่เซกเมนต์เพื่อตรวจสอบรายงานโดยละเอียด
  - เปลี่ยนชนิดในรายการเพื่อดูข้อมูลเดียวกันจากหลายมุมมอง

    ตัวอย่างเช่น คุณสามารถดูการวิเคราะห์แคมเปญแยกตาม ROI (ผลตอบแทนจากการลงทุน) อัตราการแปลงค่าลีด หรือต้นทุนสำหรับแต่ละลีด

# ฟิลด์แคมเปญ

ใช้เพจการแก้ไขแคมเปญ เพื่อเพิ่มแคมเปญหรืออัปเดตรายละเอียดแคมเปญที่มีอยู่แล้ว เพจการแก้ไขแคมเปญ จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของแคมเปญ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขแคมเปญในเพจรายการแคมเปญ และเพจรายละเอียดแคมเปญ ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลแคมเปญหลัก** | |
| รหัสที่มา | รหัส ID แคมเปญ ตรวจสอบรหัสที่คุณป้อนว่าไม่ซ้ำกัน ฟิลด์นี้มีจำนวนตัวอักษรสูงสุด 30 ตัว |
| ชื่อแคมเปญ | ชื่อที่มีความหมายของแคมเปญ ฟิลด์นี้มีจำนวนตัวอักษรสูงสุด 100 ตัว |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ประเภทแคมเปญ | ประเภทแคมเปญ เช่น การโฆษณา, จดหมาย, อีเมล์, กิจกรรม - อื่นๆ, กิจกรรม - สัมมนา, กิจกรรม - การแสดงสินค้า, รายการ - สั่งซื้อแล้ว, รายการ - เช่า, อื่นๆ, การแนะนำ - พนักงาน, การแนะนำ - ภายนอก หรือเว็บไซต์ |
| วัตถุประสงค์ | คำอธิบายวัตถุประสงค์ของแคมเปญ เช่น “เพื่อเพิ่มยอดขาย 10%” |
| ผู้เข้าร่วม | ผู้เข้าร่วมแคมเปญเป้าหมาย |
| ข้อเสนอ | คำอธิบายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่นำเสนอในแคมเปญ |
| สถานะ | สถานะของแคมเปญ เช่น:<br>■ **ใช้งาน** วันที่เริ่มต้นเป็นวันที่ที่ผ่านมาแล้ว และวันที่สิ้นสุดเป็นวันที่ในอนาคต<br>■ **สมบูรณ์** วันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดเป็นวันที่ที่ผ่านมาแล้ว<br>■ **ที่วางแผน** วันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดเป็นวันที่ในอนาคต<br>■ **ตามกำหนดการ** คุณสามารถตั้งค่าสถานะนี้เพื่อแสดงว่าแคมเปญพร้อมใช้งานและถูกตั้งค่าให้ดำเนินการในวันและเวลาที่กำหนด<br>■ **ติดต่อฝ่ายบริการ** คุณสามารถใช้สถานะนี้เพื่อระบุปัญหาใดๆ ที่เกิดขึ้นกับแคมเปญที่จะต้องมีการติดต่อ Oracle Support แคมเปญทางอีเมล์ที่ตั้งค่าโดยใช้ Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) ก่อนที่จะมีการยกเลิกนั้น เคยได้รับการอัปเดตเป็นสถานะนี้เพื่อระบุว่ามีปัญหาเกิดขึ้นกับแคมเปญ<br>คุณต้องตั้งค่าสถานะนี้ ระบบจะไม่อัปเดตสถานะนี้ให้โดยอัตโนมัติเมื่อมีการเริ่มแคมเปญแล้ว |
| วันที่เริ่มต้น | วันที่และเวลาที่แคมเปญเริ่มต้น กำหนดค่าดีฟอลต์ให้เป็นวันที่และเวลาปัจจุบัน คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้ |
| วันที่สิ้นสุด | วันที่และเวลาที่วางกำหนดการว่าแคมเปญจะเสร็จสมบูรณ์ กำหนดค่าดีฟอลต์ให้เป็นวันที่และเวลาปัจจุบัน<br>คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้ |
| สกุลเงินแคมเปญ | ป้อนรหัส (เช่น USD) สำหรับสกุลเงินที่ใช้สำหรับฟิลด์รายได้ทั้งหมด |
| **ข้อมูลแผนแคมเปญ** | |
| เป้าหมายรายได้ | รายได้ที่คาดหวังที่จะได้จากแคมเปญ |
| ลีดเป้าหมาย (จำนวน) | จำนวนลูกค้าเป้าหมายสำหรับแคมเปญ |
| ต้นทุนที่จัดทำงบประมาณ | จำนวนเงินที่บริษัทของคุณกำหนดงบประมาณสำหรับแคมเปญนี้ |
| ต้นทุนจริง | จำนวนเงินที่บริษัทของคุณใช้สำหรับแคมเปญนี้ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | ชื่อย่อเจ้าของเรคคอร์ดแคมเปญ<br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้<br>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจการวิเคราะห์ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| คำอธิบาย | คำอธิบายของแคมเปญ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว |

# ลีด

ใช้เพจลีดในการจัดทำ อัปเดต และประเมินลีด *ลีด* คือผู้ที่มีความสนใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณ

คุณสามารถป้อนลีดด้วยตนเอง หรือคุณอาจได้รับการระบุลีดเหล่านั้น คุณสามารถติดตามลีดที่ระบุเพื่อพิจารณาว่า จะสามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัทได้หรือไม่ การจัดทำเรคคอร์ดลีดเป็นวิธีการที่รวดเร็วในการรวบรวมข้อมูลลูกค้าใหม่ ในเรคคอร์ดหนึ่งคุณสามารถป้อนรายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท บุคคล และความสนใจทางธุรกิจแทนการจัดทำเรคคอร์ดสี่รายการของบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง และโอกาสทางการขายได้

ลีดจะไปตามกระบวนการจัดการลีดตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้ คือ การประเมิน การตรวจสอบ และการแปลงเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลง คุณอาจลบลีดออกได้ด้วยการเก็บข้อมูลลีดดังกล่าแทนการตรวจสอบลีด คุณอาจปฏิเสธลีดนั้นแทนการแปลงลีดที่ผ่านคุณสมบัติเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลง หัวข้อที่เหลือนี้จะอธิบายถึงรายละเอียดเพิ่มเติมของขั้นตอน

## การประเมินลีด

ระหว่างการประเมิน บุคคลที่ประเมินลีดจะทำกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้แก่:

- ติดต่อ ส่งอีเมล์ หรือเยี่ยมผู้ติดต่อเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล
- อัปเดตข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับลีดด้วยข้อมูลที่มีความถูกต้องมากขึ้นและเพิ่งได้รับ
- จัดทำ ติดตาม และทำกิจกรรมเกี่ยวกับลีดให้แล้วเสร็จ
- ล็อกบันทึกเกี่ยวกับการโต้ตอบ
- (ไม่จำเป็นแต่แนะนำ) เชื่อมโยงลีดกับบริษัทและผู้ติดต่อ ซึ่งช่วยให้:
  - ผู้ใช้ที่ระบุให้กับบริษัทหรือผู้ติดต่อ (ซึ่งอาจเป็นบุคคลเดียวกับผู้ใช้ที่ระบุให้กับลีดด้วยหรือไม่ก็ได้) สามารถดูลีดระหว่างกระบวนการประเมินได้ เนื่องจากจะปรากฏในเพจบริษัทและผู้ติดต่อ
  - เจ้าของลีดสามารถเข้าใช้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัทหรือผู้ติดต่อได้โดยการคลิกที่ลิงค์
  - เจ้าของลีดสามารถป้อนรายละเอียดได้มากกว่าที่เก็บด้วยลีดตามปกติ เช่น ผู้ติดต่อเพิ่มเติมที่บริษัท ที่อยู่ที่รับสินค้า และอื่นๆ
  - หากแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงแล้ว การเชื่อมโยงบริษัทและผู้ติดต่อที่มีอยู่จะสามารถเร่งกระบวนการนั้นได้

## การตรวจสอบลีด

กระบวนการตรวจสอบช่วยให้ผู้ประเมินสามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างเพียงพอเพื่อใช้ในการกำหนดลีดที่จะติดตามต่อไป เมื่อผู้ประเมินกำหนดว่าลีดมีโอกาสที่จะสร้างรายได้ให้ ผู้ประเมินจะทำการตรวจสอบลีด แล้วระบบจะตรวจสอบให้แน่ใจว่าฟิลด์ที่สำคัญมีข้อมูลอยู่ หากตรงตามเกณฑ์ ลีดจะถูกทำเครื่องหมายเป็นผ่านคุณสมบัติ และจะปรากฏเป็นลีดใหม่ที่ผ่านคุณสมบัติซึ่งพนักงานขายจะมองเห็นได้

การตรวจสอบลีดอย่างถูกต้องช่วยให้บริษัทสามารถมุ่งเน้นไปที่ข้อตกลงทางธุรกิจที่มีโอกาสสูงได้มากยิ่งขึ้น ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถตั้งค่าสคริปต์ คุณสมบัติลีด เพื่อช่วยผู้ประเมินในการตรวจสอบลีดอย่างถูกต้องตรงกัน (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าสคริปต์การประเมิน โปรดดูที่การตั้งค่าสคริปต์การประเมิน)

## การเก็บข้อมูลลีด

อีกอย่างหนึ่ง คือ หากลีดถูกพิจารณาว่าไม่มีมูลค่าต่อบริษัทแล้ว ผู้ประเมินสามารถเก็บข้อมูลลีดนั้นออกจากระบบได้ โดยระบบจะลบลีดออกจากกระบวนการจัดการลีด

**คำแนะนำ:**ในการเรียงลำดับลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบ ให้จัดทำรายการใหม่ที่ชื่อ ลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110)

## การแปลงค่าลีดเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลง

ลีดสามารถแปลงเป็นผู้ติดต่อได้ และแปลงเป็นบริษัท โอกาสทางการขาย และการลงทะเบียนข้อตกลงได้หากต้องการโดยใช้เพจแปลงค่าลีด
เพจแปลงค่าลีดมีตัวเลือกการแปลงค่าลีดตามที่ระบุในโครงร่างการแปลงค่าลีดที่สามารถใช้ได้กับบทบาทผู้ใช้ หากลีดมีมูลค่าที่เป็นไปได้มากเพียงพอ
ผู้ประเมินสามารถแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงได้ ตราบเท่าที่โครงร่างการแปลงค่าลีดเปิดใช้งานตัวเลือกการแปลงค่าลีดทั้งหมดอยู่
โดยระบบจะพรอมต์ผู้ประเมินถึงบริษัทที่จะเชื่อมโยงกับลีด ผู้ติดต่อของบริษัทดังกล่าวที่จะเชื่อมโยงกับลีด และโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงที่จะเชื่อมโยงกับลีดนั้น

จากนั้น Oracle CRM On Demand จะจัดทำโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงใหม่ และลบลีดออกจากการประเมินที่ใช้งาน (อย่างไรก็ตาม คุณจะยังคงสามารถดูลีดได้อยู่หากต้องการ)

หากผู้ดูแลระบบของคุณเพิ่มตัวเลือกที่เกี่ยวข้องไปที่โครงร่างการแปลงค่าลีด จะทำให้ผู้ประเมินยังจะสามารถทำสิ่งต่อไปนี้ได้เมื่อทำการแปลงค่าลีด:

- คัดลอกสมาชิกทีมของลีดไปยังทีมในบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย ที่ได้รับการจัดทำขึ้นหรือที่ได้รับการเชื่อมโยงไปยังลีดในระหว่างกระบวนการแปลงค่า

  บทบาททีมและระดับการเข้าใช้สำหรับสมาชิกทีมของลีดบนบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขายจะได้รับการกำหนดดังนี้:

  - **เมื่อใช้เรคคอร์ดที่มีอยู่** ผู้ประเมินจะต้องระบุระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดที่จะมอบให้กับเจ้าของลีดในทีมบนบริษัทหรือผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงนั้น สมาชิกคนอื่นๆ ทั้งหมดในทีมของลีดจะได้รับระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดบนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนั้นตามระดับการเข้าใช้ที่พวกเขามีอยู่บนเรคคอร์ดลีด อย่างไรก็ตาม หากสมาชิกใดๆ ในทีมของลีด รวมถึงเจ้าของลีด เป็นสมาชิกของทีมบนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนั้นแล้ว ระดับการเข้าใช้ของผู้ใช้นั้นบนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงดังกล่าวจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง หากสมาชิกใดๆ ในทีม รวมถึงเจ้าของลีด มีบทบาททีมอยู่บนลีด ผู้ใช้นั้นจะได้รับบทบาทเดียวกันนั้นบนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง เว้นแต่ว่าผู้ใช้นั้นมีบทบาททีมบนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงอยู่แล้ว ซึ่งในกรณีนี้ บทบาทของผู้ใช้นั้นบนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

  - **เมื่อมีการจัดทำเรคคอร์ดใหม่** ผู้ประเมินจะต้องระบุระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดที่จะมอบให้กับเจ้าของลีดในทีมบนเรคคอร์ดใหม่ สมาชิกอื่นๆ ในทีมของลีดจะได้รับระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดบนเรคคอร์ดใหม่นั้นตามระดับการเข้าใช้ที่พวกเขามีอยู่บนเรคคอร์ดลีด หากสมาชิกใดๆ ในทีม รวมถึงเจ้าของลีด มีบทบาททีมอยู่บนลีด ผู้ใช้นั้นจะได้รับบทบาทเดียวกันนั้นบนเรคคอร์ดใหม่

    สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ได้จัดทำขึ้นระหว่างการแปลงค่าลีด ในหัวข้อนี้

  **หมายเหตุ:** หากบทบาททีมที่ระบุให้กับสมาชิกในทีมบนลีดไม่สามารถใช้งานได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง จะทำให้ฟิลด์บทบาททีมได้รับการเว้นว่างไว้สำหรับผู้ใช้นั้นบนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง

- เชื่อมโยงเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการเชื่อมโยงของลีดไปยังบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย ที่ได้รับการจัดทำขึ้นหรือที่ได้รับการเชื่อมโยงไปยังลีดในระหว่างกระบวนการแปลงค่า

### สิ่งที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการแปลงค่า

ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ข้อมูลบางอย่างจากเรคคอร์ดลีดจะถูกส่งไปยังฟิลด์ที่เกี่ยวข้องในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และการลงทะเบียนข้อตกลง ที่ได้รับการจัดทำขึ้นหรือที่ได้รับการเชื่อมโยงไปยังลีดในระหว่างกระบวนการแปลงค่า ตารางต่อไปนี้แสดงตัวอย่างวิธีที่สามารถแมปฟิลด์ในระหว่างเรคคอร์ด บางฟิลด์ที่แสดงในตารางนี้ได้รับการแมปตามค่าดีฟอลต์ ในขณะที่ฟิลด์อื่นๆ ไม่ได้รับการแมปตามค่าดีฟอลต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดวิธีแมปฟิลด์ลีดสำหรับบริษัทของคุณได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการแมปฟิลด์สำหรับการแปลงค่าลีด โปรดดูที่ การแมปฟิลด์เพิ่มเติมระหว่างการแปลงค่าลีด

| ลีด | บริษัท | โอกาสทางการขาย | ผู้ติดต่อ | การลงทะเบียนข้อตกลง |
|---|---|---|---|---|

| ลีด | บริษัท | โอกาสทางการขาย | ผู้ติดต่อ | การลงทะเบียนข้อตกลง |
|---|---|---|---|---|
| ที่อยู่ | ที่อยู่ที่เรียกเก็บ | ไม่สามารถใช้ได้ | ที่อยู่ของผู้ติดต่อ | ที่อยู่ของข้อตกลง |
| รายได้ต่อปี | รายได้ต่อปี | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ |
| รายได้โดยประมาณ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ยอดรวมรายได้ | ไม่สามารถใช้ได้ |
| บริษัทที่เกี่ยวข้อง | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | บริษัทที่เกี่ยวข้อง |
| ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง |
| แคมเปญ | ที่มาของแคมเปญ<br><br>**หมายเหตุ**<br>หากจัดทำบริษัทผ่านกระบวนการแปลงค่าลีด<br>ฟิลด์นี้จะถูกป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลีด<br>หากผู้ใช้จัดทำบริษัท<br>ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้ | ที่มาของแคมเปญ<br><br>**หมายเหตุ**<br>หากจัดทำโอกาสทางการขายผ่านกระบวนการแปลงค่าลีด<br>ฟิลด์นี้จะถูกป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลีด<br>หากผู้ใช้จัดทำโอกาสทางการขาย<br>ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้ | ที่มาของแคมเปญ<br><br>**หมายเหตุ**<br>หากจัดทำผู้ติดต่อผ่านกระบวนการแปลงค่าลีด<br>ฟิลด์นี้จะถูกป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลีด<br>หากผู้ใช้จัดทำผู้ติดต่อ<br>ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ |
| หมายเลขโทรศัพท์มือถือ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | หมายเลขโทรศัพท์มือถือ | โทรศัพท์เคลื่อนที่ |
| เมือง | เมืองที่เรียกเก็บ<br>เมืองที่ส่งสินค้า | ไม่สามารถใช้ได้ | เมืองหลัก | เมือง (ของที่อยู่ของข้อตกลง) |
| บริษัท | ชื่อบริษัท | บริษัท | บริษัท | ชื่อบริษัท |
| ประเทศ | ประเทศที่เรียกเก็บ<br>ประเทศที่ส่งสินค้า | ไม่สามารถใช้ได้ | ประเทศหลัก | ประเทศ |
| วันเดือนปีเกิด | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | วันเดือนปีเกิด | ไม่สามารถใช้ได้ |
| คำอธิบาย | ไม่สามารถใช้ได้ | คำอธิบาย | ไม่สามารถใช้ได้ | การให้เหตุผล |
| อีเมล์ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | อีเมล์ | อีเมล์ |
| วันที่ปิดที่คาดไว้ | ไม่สามารถใช้ได้ | วันที่ปิด | ไม่สามารถใช้ได้ | วันที่ปิด |
| ชื่อ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ชื่อ | ไม่สามารถใช้ได้ |
| อุตสาหกรรม | อุตสาหกรรม | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ |
| ตำแหน่ง | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ตำแหน่ง | ไม่สามารถใช้ได้ |
| นามสกุล | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | นามสกุล | ไม่สามารถใช้ได้ |
| สกุลเงินของลีด | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | สกุลเงินของข้อตกลง |
| เจ้าของลีด | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ |
| ประเภทลีด | ประเภทบริษัท | ไม่สามารถใช้ได้ | ประเภทผู้ติดต่อ | ไม่สามารถใช้ได้ |
| นาย/คุณ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | นาย/คุณ | ไม่สามารถใช้ได้ |

| ลีด | บริษัท | โอกาสทางการขาย | ผู้ติดต่อ | การลงทะเบียนข้อตกลง |
|---|---|---|---|---|
| ห้ามติดต่อทางอีเมล์อีก | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ห้ามติดต่อทางอีเมล์อีก | ไม่สามารถใช้ได้ |
| ขั้นตอนต่อไป | ไม่สามารถใช้ได้ | ขั้นตอนต่อไป | ไม่สามารถใช้ได้ | ขั้นตอนต่อไป |
| จำนวนพนักงาน | จำนวนพนักงาน | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ |
| คู่ค้าแรกเริ่ม | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | คู่ค้าแรกเริ่ม |
| รายได้ที่มีแนวโน้ม | ไม่สามารถใช้ได้ | รายได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ขนาดการซื้อขาย |
| หมายเลขโทรศัพท์หลัก # | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน | หมายเลขโทรศัพท์ |
| คู่ค้าหลัก | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | คู่ค้าหลัก |
| ความสนใจในผลิตภัณฑ์ | ไม่สามารถใช้ได้ | ชื่อโอกาสทางการขายอาจเป็น: ความสนใจในผลิตภัณฑ์ (ชื่อเต็มของผู้ติดต่อ) | ไม่สามารถใช้ได้ | ความสนใจในผลิตภัณฑ์ |
| การประกอบอาชีพ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | การประกอบอาชีพ | ไม่สามารถใช้ได้ |
| วันที่มีคุณสมบัติ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | วันที่มีคุณสมบัติ | ไม่สามารถใช้ได้ |
| การจัดอันดับ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ |
| อ้างอิงโดย | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | อ้างอิงโดย | ไม่สามารถใช้ได้ |
| ที่มา | ไม่สามารถใช้ได้ | ที่มาลีด | ที่มาลีด | ไม่สามารถใช้ได้ |
| รัฐ/จังหวัด | รัฐ/จังหวัดที่เรียกเก็บ<br>รัฐ/จังหวัดที่ส่งสินค้า | ไม่สามารถใช้ได้ | รัฐ/จังหวัดหลัก | รัฐ (ของที่อยู่ของข้อตกลง) |
| เว็บไซต์ | เว็บไซต์ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ |
| หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงาน | ไม่สามารถใช้ได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงาน | ไม่สามารถใช้ได้ |
| รหัสไปรษณีย์ | รหัสไปรษณีย์ที่เรียกเก็บ<br>รหัสไปรษณีย์ในการส่งสินค้า | ไม่สามารถใช้ได้ | รหัสไปรษณีย์หลัก | รหัสไปรษณีย์ (ของที่อยู่ของข้อตกลง) |

นอกจากนี้ บางฟิลด์จะแสดงค่าแตกต่างกันซึ่งเป็นผลจากกระบวนการแปลงค่าลีด ตารางต่อไปนี้แสดงรายการค่าใหม่

| เรคคอร์ด / ฟิลด์นี้ | เปลี่ยนเป็นค่านี้ |
|---|---|
| **เรคคอร์ดลีด** | |
| สถานะ | แปลงค่าแล้ว |
| **เรคคอร์ดบริษัท** | |
| เจ้าของ | ผู้ใช้ที่แปลงค่าลีด โปรดดูที่ส่วนต่อไปนี้ ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ได้จัดทำขึ้นระหว่างการแปลงค่าลีด |
| **เรคคอร์ดโอกาสทางการขาย** | |
| สถานะ | รอดำเนินการ |

| เรคคอร์ด / ฟิลด์นี้ | เปลี่ยนเป็นค่านี้ |
|---|---|
| ขั้นตอนการขาย | การสร้างวิสัยทัศน์ |
| ความเป็นไปได้ | 50% |
| เจ้าของ | ผู้ใช้ที่แปลงค่าลีด โปรดดูที่ส่วนต่อไปนี้ ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ได้จัดทำขึ้นระหว่างการแปลงค่าลีด |
| **เรคคอร์ดผู้ติดต่อ** | |
| เจ้าของ | ผู้ใช้ที่แปลงค่าลีด โปรดดูที่ส่วนต่อไปนี้ ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ได้จัดทำขึ้นระหว่างการแปลงค่าลีด |
| **เรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง** | |
| ชื่อ | ความสนใจในผลิตภัณฑ์ในลีดนั้น คุณสามารถแก้ไขฟิลด์นี้ได้ |
| ประเภท | มาตรฐาน |
| สถานะการส่ง | ไม่ได้ส่ง |

### ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ได้จัดทำขึ้นระหว่างการแปลงค่าลีด

ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน สิ่งต่อไปนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีการแปลงค่าลีด:

- หากฟิลด์ พนักงานขาย บนลีดได้รับการป๊อปปูเลท พนักงานขายนั้นจะกลายเป็นเจ้าของเรคคอร์ดใหม่ใดๆ ที่จัดทำขึ้นในระหว่างการแปลงค่า
- หากฟิลด์ พนักงานขาย บนลีดไม่ได้รับการป๊อปปูเลท ผู้ใช้ที่แปลงค่าลีดจะกลายเป็นเจ้าของเรคคอร์ดใหม่ใดๆ ที่จัดทำขึ้นในระหว่างการแปลงค่า

อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานนี้ได้โดยใช้คุณสมบัติ การแมปการแปลงค่าลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การแมปฟิลด์เพิ่มเติมระหว่างการแปลงค่าลีด

### การปฏิเสธลีดที่ผ่านคุณสมบัติ

ลีดที่ผ่านคุณสมบัติอาจถูกปฏิเสธได้เช่นกัน ซึ่งโดยปกติแล้วจะเกิดขึ้นในองค์กรที่บุคคลหรือกลุ่มที่ประเมินลีดนั้นไม่ใช่พนักงานขายที่ใช้ลีดที่ผ่านคุณสมบัติและแปลงเป็นรายได้ ในองค์กรเหล่านั้น พนักงานขายที่ระบุให้กับลีดที่ผ่านคุณสมบัติอาจกำหนดว่าลีดนั้นไม่มีมูลค่าเท่ากับที่ผู้ประเมินระบุมาก็ได้

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

พนักงานขายอาจเลือกที่จะระบุลีดซ้ำใหม่เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิเสธก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัท ลีดดังกล่าวอาจได้รับการระบุซ้ำให้กับผู้จัดการเพื่อติดตามผล หรืออาจกลับไปยังผู้ประเมินเริ่มแรกเพื่อประเมินเพิ่มเติมได้

## การทำงานกับโฮมเพจลีด

โฮมเพจลีด คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการลีด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจลีดได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

### การจัดทำลีด

คุณสามารถจัดทำลีดได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนลีดที่ดูล่าสุดของฉัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ลีด (ในหน้า 228)

## การทำงานกับรายการลีด

ส่วนรายการลีดแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับลีด

| รายการลีด | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ลีดทั้งหมด | ไม่มี |
| ลีดที่แปลงค่าแล้วทั้งหมด | แสดงลีดที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นแปลงค่าแล้ว |
| ลีดที่กำลังตรวจสอบคุณสมบัติทั้งหมด | แสดงลีดที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นเข้าเกณฑ์ |
| ลีดที่ผ่านคุณสมบัติทั้งหมด | แสดงลีดที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นผ่านคุณสมบัติ |
| ลีดที่จัดทำล่าสุด | แสดงลีดทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่ที่จัดทำขึ้น |
| ลีดที่แก้ไขล่าสุด | แสดงลีดทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |
| ลีดที่ปฏิเสธทั้งหมด | แสดงลีดที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นปฏิเสธ |
| ลีดของฉัน | แสดงลีดโดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ ที่ตรงตามหนึ่งในเงื่อนไขต่อไปนี้:<br>■ ฟิลด์พนักงานขายถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นเข้าเกณฑ์<br>■ ฟิลด์เจ้าของลีดถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์พนักงานขายว่างเปล่า และฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นเข้าเกณฑ์ |
| ลีดใหม่ของฉัน | แสดงลีดโดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ ที่ตรงตามหนึ่งในเงื่อนไขต่อไปนี้:<br>■ ฟิลด์พนักงานขายถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นผ่านคุณสมบัติ<br>■ ฟิลด์เจ้าของลีดถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์พนักงานขายถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้อื่นที่ไม่ใช่ชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นเข้าเกณฑ์ |
| ลีดที่ได้รับการระบุล่าสุดของฉัน | แสดงลีดที่ได้รับการระบุให้กับคุณจากการจัดการการมอบหมาย<br>รายการจะถูกเรียงลำดับตามวันที่เสร็จสมบูรณ์ของการระบุล่าสุด<br>โดยมีลีดที่ได้รับการระบุให้กับคุณล่าสุดจากการจัดการการมอบหมายอยู่ที่ด้านบนสุดของรายการ<br>คุณยังสามารถดูรายการนี้ได้ในส่วนลีดที่ได้รับการระบุล่าสุดของฉันในโฮมเพจลีด<br>หากส่วนดังกล่าวสามารถใช้งานได้ในโครงร่างโฮมเพจลีดสำหรับบทบาทของคุณ<br>**หมายเหตุ:** เมื่อลีดได้รับการระบุให้กับคุณจากการจัดการการมอบหมาย จะมีอีเมล์ส่งถึงคุณโดยอัตโนมัติ เมื่อคุณคลิกที่ URL ในอีเมล์ แล้วไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ระบบจะนำคุณไปที่รายการลีดที่ได้รับการระบุล่าสุดของฉันโดยอัตโนมัติ |
| ลีดที่จัดทำล่าสุดของฉัน | แสดงลีดทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ เรียงลำดับรายการตามวันที่จัดทำ โดยลีดที่จัดทำล่าสุดจะอยู่บนสุดของรายการ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## ดูลีดที่ดูล่าสุด

ส่วนลีดที่ดูล่าสุดของฉันแสดงลีดที่คุณดูล่าสุด

## การทำงานกับงานลีด

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

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

- เมื่อต้องการตรวจดูงาน ให้คลิกลิงค์หัวเรื่อง
- เมื่อต้องการตรวจดูลีดที่เกี่ยวข้องกับงาน ให้คลิกชื่อลีด
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การดูลีดที่ผ่านคุณสมบัติ

ส่วนลีดที่ผ่านคุณสมบัติแสดงรายการลีดที่ผ่านคุณสมบัติ ฟิลด์ชื่อเต็มคือลิงค์ที่เปิดเรคคอร์ดลีด

- ในการเปิดเรคคอร์ดลีด ให้คลิกฟิลด์ชื่อเต็ม
- เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์การติดตามผลลีด

ส่วนรายงานอย่างน้อยหนึ่งส่วนอาจแสดงบนโฮมเพจลีดของคุณ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุส่วนรายงานที่จะแสดงในเพจนี้ได้ ใน Oracle CRM On Demand รุ่นมาตรฐานนั้น ส่วนการวิเคราะห์การติดตามผลลีดจะแสดงขึ้น ซึ่งจะแสดงความคืบหน้าที่ได้ดำเนินการในการตรวจสอบคุณสมบัติลีดในช่วง 90 วันสุดท้าย สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ส่วนการวิเคราะห์การติดตามผลลีด โปรดดูที่ การวิเคราะห์การติดตามผลลีด (ในหน้า 227)

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจลีดของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจลีดได้ โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจลีดของคุณ

### *ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจลีดของคุณ*

1. ในโฮมเพจลีด ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจลีด ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

## การจัดการลีด

ในการจัดการลีด ดำเนินงานต่อไปนี้:

- การระบุลีดใหม่ (ในหน้า 220)
- การตรวจสอบคุณสมบัติของลีด (โปรดดูที่ "การตรวจสอบลีด" ในหน้า 221)
- การใช้สคริปต์คุณสมบัติลีด (ในหน้า 221)
- การเก็บข้อมูลลีด (ในหน้า 222)
- การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 223)
- การปฏิเสธลีด (ในหน้า 227)
- การวิเคราะห์การติดตามผลลีด (ในหน้า 227)
- การส่งอีเมล์การตลาดโดยใช้ Oracle Eloqua Engage (ในหน้า 273)

**หมายเหตุ:** หากคุณกำลังใช้ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition และใช้ประโยชน์จากคุณสมบัติการแนะนำ ระบบจะจัดทำลีดใหม่เมื่อคุณเชื่อมโยงการแนะนำใหม่กับผู้ติดต่อ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การระบุลีดใหม่

ถ้าระดับการเข้าใช้ของคุณอนุญาตให้คุณดำเนินการดังกล่าว คุณสามารถระบุลีดใหม่ด้วยตนเองด้วยการเปลี่ยนเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองบนเรคคอร์ดลีด

**หมายเหตุ:** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ดลีด คุณสามารถระบุเรคคอร์ดลีดให้กับเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง แต่คุณไม่สามารถระบุเรคคอร์ดลีดให้กับทั้งเจ้าของและสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)

หากบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดลีดสำหรับโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด คุณจะยังสามารถกำหนดลีดใหม่ให้กับเจ้าของใหม่ได้ด้วยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ บนคำขอ

***ในการระบุลีดใหม่***

1. เลือกลีดที่คุณต้องการระบุใหม่

   โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลีด

2. ในเพจรายละเอียดลีด คลิก แก้ไข

3 ในเพจการแก้ไขลีด ทำรายการหนึ่งจากรายการต่อไปนี้:

- ในฟิลด์ชื่อเจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึก ให้คลิกไอคอน ค้นหา แล้วเลือกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกอื่นในวินโดว์การค้นหา
- เลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ เพื่อทริกเกอร์ให้โปรแกรมจัดการการระบุ ระบุลีดใหม่

**หมายเหตุ:** โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น
โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)

4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**หมายเหตุ:** เวลาในการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่นั้นแตกต่างกันไปตามความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่ระบุใหม่ และปริมาณงานของระบบในปัจจุบัน

## การตรวจสอบลีด

หากคุณพบว่าลีดมีศักยภาพที่จะพัฒนาเป็นโอกาสทางการขาย คุณสามารถตรวจสอบคุณสมบัติของลีด โดยปกติคุณจะเลือกการจัดอันดับของลีดตามการประเมินที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดทำขึ้น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจจัดทำสคริปต์การประเมินเพื่อช่วยคุณในการประเมินลีดเพื่อการตรวจสอบคุณสมบัติ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้สคริปต์การตรวจสอบคุณสมบัติลีด โปรดดูที่ การใช้สคริปต์การตรวจสอบคุณสมบัติลีด (โปรดดูที่ "การใช้สคริปต์คุณสมบัติลีด" ในหน้า 221)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ตรวจสอบคุณสมบัติลีด

### *ในการตรวจสอบคุณสมบัติลีด*

1 เลือกลีด

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลีด

2 ในเพจรายละเอียดลีด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าฟิลด์ที่จำเป็นได้รับการป้อนปลูเลทแล้ว

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ที่จะต้องได้รับการป้อนปลูเลทก่อนที่ลีดจะมีคุณสมบัติครบ โปรดดูที่ ฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับคุณสมบัติลีด (ในหน้า 222)

3 คลิกที่ ทำเครื่องหมายแสดงคุณสมบัติครบ

ระบบทำการตรวจสอบว่าฟิลด์ที่สำคัญว่ามีข้อมูลอยู่ เมื่อผ่านเกณฑ์ ค่าในฟิลด์ของสถานะลีดจะเปลี่ยนเป็น ผ่านคุณสมบัติ

**หมายเหตุ:** หากคุณได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาดหลังจากคลิกทำเครื่องหมายผ่านคุณสมบัติ ให้ตรวจสอบว่าฟิลด์วันที่ผ่านคุณสมบัติไม่ได้ถูกกำหนดเองด้วยค่าอ่านอย่างเดียว

## การใช้สคริปต์คุณสมบัติลีด

ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจตั้งค่าสคริปต์การประเมินเพื่อช่วยคุณในการประเมินลีดเพื่อการตรวจสอบคุณสมบัติ สคริปต์คุณสมบัติของลีดประกอบด้วยชุดคำถามที่คุณใช้ในการรวบรวมข้อมูลลูกค้า การตอบกลับของคุณจะถูกให้คะแนน กำหนดการถ่วงน้ำหนัก และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ระบุเพื่อหาผลลัพธ์หรือคอร์สการดำเนินการที่เหมาะสม

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้สคริปต์การประเมิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับการตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดการประเมินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าที่จำเป็น โปรดดูที่ เกี่ยวกับสคริปต์การประเมิน

**หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ที่จะต้องได้รับการป้อนปลูเลทก่อนที่ลีดจะมีคุณสมบัติครบ โปรดดูที่ ฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับคุณสมบัติลีด (ในหน้า 222)

*ในการใช้สคริปต์คุณสมบัติของลีด*

1 เลือกลีด

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกลีด โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดลีด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนสคริปต์คุณสมบัติของลีด และคลิก เพิ่ม

**หมายเหตุ:** หากส่วนสคริปต์คุณสมบัติของลีดไม่ปรากฏขึ้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างในมุมบนขวาของเพจ และเพิ่มส่วนสคริปต์คุณสมบัติของลีดลงในโครงร่างเพจของคุณ ส่วนนี้จะใช้งานได้เฉพาะเมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทได้ตั้งค่าสคริปต์คุณสมบัติของลีดไว้

3 ในวินโดว์ ค้นหา ให้ค้นหาสคริปต์ที่เหมาะสมแล้วคลิก เลือก คุณสามารถใช้ฟิลด์ ฟิลเตอร์ที่ด้านบนของวินโดว์ ค้นหา เพื่อฟิลเตอร์รายการของสคริปต์ได้

4 ในวินโดว์สคริปต์คุณสมบัติของลีด เลือกคำตอบให้กับแต่ละคำถามของสคริปต์ และคลิก บันทึก

เพจรายละเอียดลีดจะปรากฏอีกครั้ง ฟิลด์บางฟิลด์ในเรคคอร์ดอาจจะถูกอัปเดตโดยอัตโนมัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของสคริปต์

## ฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับคุณสมบัติลีด

สำหรับสถานะของลีดที่จะได้รับการตั้งค่าเป็นผ่านคุณสมบัติ บางฟิลด์ในลีดต้องเป็นฟิลด์ที่จำเป็นเสมอและฟิลด์อื่นๆ อาจจำเป็นด้วยเช่นกัน ดังนี้:

- ฟิลด์ชื่อและนามสกุลเป็นฟิลด์ที่จำเป็นเสมอ
- ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ฟิลด์ต่อไปนี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นด้วยเช่นกัน: ชื่อเจ้าของ การจัดอันดับ และพนักงานขาย
  ซึ่งเป็นฟิลด์ที่จำเป็นทั้งในกรณีที่คุณตรวจสอบคุณสมบัติลีดโดยตรงและในกรณีที่คุณใช้สคริปต์คุณสมบัติลีด หากสคริปต์คุณสมบัติลีดพยายามตั้งค่าฟิลด์ สถานะ ในลีดให้เป็น ผ่านคุณสมบัติ และหากไม่มีการป้อนปุ่มเลทฟิลด์ที่จำเป็นหนึ่งฟิลด์หรือมากกว่า จะทำให้มีข้อความแสดงข้อผิดพลาดปรากฏขึ้นมาและสคริปต์จะถือว่าลีดมีคุณสมบัติไม่ครบตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในสคริปต์ จากนั้นสคริปต์จะตั้งค่าฟิลด์ สถานะ ตามผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ในสคริปต์ว่าไม่ผ่านเกณฑ์

  ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะดังกล่าวนี้ได้เพื่อให้ฟิลด์ชื่อเจ้าของ การจัดอันดับ และพนักงานขายกลายเป็นฟิลด์ที่ไม่จำเป็นสำหรับคุณสมบัติลีด โดยการยกเลิกการเลือกการตั้งค่าต่อไปนี้ในโปรไฟล์บริษัท: จำเป็นต้องใช้งานชื่อเจ้าของ การจัดอันดับ และพนักงานขาย เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติลีด
- บริษัทของคุณสามารถเลือกจัดทำกระบวนการทางธุรกิจเพื่อระบุว่าจะต้องมีการป้อนปุ่มเลทหนึ่งฟิลด์หรือมากกว่าหรือฟิลด์เหล่านั้นจะต้องมีค่าบางอย่างก่อนที่สถานะของลีดจะได้รับการตั้งค่าเป็น ผ่านคุณสมบัติ ได้ ในการทำขั้นตอนนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณจะตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจสำหรับประเภทเรคคอร์ดลีด พร้อมกับสถานะการเปลี่ยนสำหรับค่าสถานะของ ผ่านคุณสมบัติ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจ โปรดดูที่ การจัดการกระบวนการ

## การเก็บข้อมูลลีด

แทนที่จะกำหนดคุณสมบัติลีด คุณสามารถระบุว่าไม่จำเป็นต้องกำหนดคุณสมบัติและลบออกจากกระบวนการประเมิน การเก็บข้อมูลลีดจะไม่ลบลีดแต่จะเก็บลีดไว้ในฐานข้อมูลโดยจะแสดงสถานะเก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์เก็บข้อมูลลีด

*ในการเก็บข้อมูลลีด*

1 เลือกลีดที่คุณต้องการเก็บข้อมูล

โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลีด

2 คลิก เก็บข้อมูล ในเพจรายละเอียดลีด

ฟิลด์สถานะของลีดจะเปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว

## การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีการตั้งค่าที่เหมาะสม คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง และโอกาสทางการขาย หรือคัดลอกข้อมูลลีดไปยังเรคคอร์ดที่มีอยู่โดยการแปลงค่าเรคคอร์ดลีด เรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่สามารถมีข้อมูลที่มีผลในการคำนวณรายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการแปลงค่าและผลกระทบต่อฟิลด์และค่า โปรดดูที่ สิ่งที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการแปลงค่า ในลีด (ในหน้า 213)

**หมายเหตุ:** โดยทั่วไปแล้ว คุณจะแปลงค่าลีดให้เป็นโอกาสทางการขายที่ผ่านคุณสมบัติมาก่อนแล้ว โปรดดูที่ การตรวจสอบคุณสมบัติลีด (โปรดดูที่ "การตรวจสอบลีด" ในหน้า 221)

ขั้นตอนในส่วนนี้อธิบายถึงขั้นตอนต่างๆ สำหรับสถานการณ์ทั้งสองนี้:

**สถานการณ์ที่ 1** คุณได้รับลีดใหม่ซึ่งเป็นผลมาจากแคมเปญที่บริษัทของคุณได้จัดขึ้น คุณได้รับชื่อของบุคคลตลอดจนชื่อบริษัทของเขาซึ่งเป็นส่วนของเรคคอร์ดลีดแต่ละเรคคอร์ด ขณะนี้คุณต้องการจัดทำผู้ติดต่อใหม่ บริษัทใหม่ และเรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่ที่อาจเป็นไปได้โดยการใช้ข้อมูลจากลีด

**สถานการณ์ที่ 2** คุณจัดแคมเปญซึ่งตั้งเป้าไปที่บริษัทและผู้ติดต่อที่มีอยู่แล้ว ลีดจำนวนหนึ่งได้ถูกสร้างขึ้น ซึ่งขณะนี้คุณต้องการแปลงให้เป็นโอกาสทางการขาย

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ ต้องกำหนดการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณตามที่อธิบายใน การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้และบทบาทสำหรับการแปลงค่าลีด (โปรดดูที่ "โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าลีด" ในหน้า 224)
เพจแปลงค่าลีดแสดงเฉพาะตัวเลือกการแปลงที่ใช้ได้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณตามโครงร่างการแปลงค่าลีดที่เลือกไว้สำหรับบทบาทนั้น หากไม่ได้เลือกโครงร่างการแปลงค่าลีดสำหรับบทบาทนั้น โครงร่างการแปลงค่าลีดดีฟอลต์จะถูกนำมาใช้

### *การแปลงลีดให้เป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย*

1 เลือกลีดที่คุณต้องการแปลงค่า

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลีด

2 ในเพจรายละเอียดลีด คลิก แปลงค่า

3 ในเพจแปลงค่าลีด ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้:

- ในการจัดทำเรคคอร์ดของบริษัทและผู้ติดต่อใหม่ให้กับลีดนี้ (สถานการณ์ที่ 1) เลือกตัวเลือก จัดทำบริษัทใหม่อัตโนมัติ และ จัดทำผู้ติดต่อใหม่อัตโนมัติ

  ในส่วนบริษัท ฟิลด์บริษัทสำหรับลีดจะปรากฏในฟิลด์ชื่อบริษัทตามค่าดีฟอลต์ ในส่วนผู้ติดต่อ ชื่อและนามสกุลสำหรับลีดนั้นจะปรากฏตามค่าดีฟอลต์

- ในการจัดทำโอกาสทางการขายใหม่และเชื่อมโยงโอกาสทางการขายนั้นกับบริษัทและผู้ติดต่อที่มีอยู่ ให้เลือกตัวเลือกใช้บริษัทที่มีอยู่ และใช้ผู้ติดต่อที่มีอยู่

  หากเรคคอร์ดลีดมีบริษัทที่เกี่ยวข้อง บริษัทนี้จะปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้อง หากเรคคอร์ดลีดมีผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ผู้ติดต่อนี้จะปรากฏในฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง

- ในการเชื่อมโยงลีดกับบริษัทหรือผู้ติดต่อ ให้คลิกไอคอนค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องหรือฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง และเลือกบริษัทและผู้ติดต่ออื่น ตรวจสอบให้แน่ใจว่าชื่อที่ปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องและฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องนั้นถูกต้อง และเลือกปุ่มตัวเลือก ใช้บริษัทที่มีอยู่ และ ใช้ผู้ติดต่อที่มีอยู่

4 (ไม่จำเป็น) ในการแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขาย ให้เลือกตัวเลือก จัดทำโอกาสใหม่อัตโนมัติ และป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ

**หมายเหตุ:** ชื่อและนามสกุลจากเรคคอร์ดลีดจะปรากฏในฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องตามค่าดีฟอลต์ และคุณสามารถแก้ไขฟิลด์นี้ได้ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ฟิลด์รายได้ วันที่ปิด ขั้นตอนต่อไป และคำอธิบาย จะปรากฏในส่วนโอกาสทางการขายของเพจแปลงค่าลีดเช่นกัน คุณสามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านี้ได้ที่นี่ และค่าของฟิลด์เหล่านี้จะถูกส่งไปยังเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย คุณอาจเห็นฟิลด์ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าโครงร่างสำหรับเพจแปลงค่าลีดไว้อย่างไร

5 หากคุณต้องการคัดลอกทีมของลีดไปยังทีมบนบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

a เลือกช่องทำเครื่องหมาย คัดลอกทีมของลีด ในส่วนที่เหมาะสมของเพจ ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องการคัดลอกทีมของลีดไปยังโอกาสทางการขายใหม่ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย คัดลอกทีมของลีด ในส่วน โอกาสทางการขาย ของเพจ

b เลือกระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดที่คุณต้องการมอบให้กับเจ้าของลีดในส่วนที่เหมาะสมของเพจ ตัวอย่างเช่น หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย คัดลอกทีมของลีด ในส่วน โอกาสทางการขาย ของเพจ จากนั้นใน การเข้าใช้เรคคอร์ดโดยเจ้าของลีด ในฟิลด์ ทีมโอกาสทางการขาย ให้เลือกระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดที่คุณต้องการมอบให้กับเจ้าของลีดบนโอกาสทางการขายใหม่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเปิดใช้งานการรับค่าทีมสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อและโอกาสทางการขาย โดยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการรับค่าทีมหลักสำหรับผู้ติดต่อ และช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการรับค่าทีมหลักสำหรับโอกาสทางการขาย ในเพจโปรไฟล์บริษัท หากมีการเปิดใช้งานการรับค่าทีมสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อหรือโอกาสทางการขายแล้ว ทีมของผู้ติดต่อหรือโอกาสทางการขายจะรับสมาชิกในทีมของบริษัทที่ได้รับการเชื่อมโยงกับลีดในระหว่างการแปลงค่าลีดโดยอัตโนมัติ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมาย คัดลอกทีมของลีด ไว้ในส่วนผู้ติดต่อหรือโอกาสทางการขายของเพจแปลงค่าลีดก็ตาม

6 ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องในประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองที่ระบุของลีดเข้ากับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายที่จะเชื่อมโยงประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองนั้นในส่วนที่เหมาะสมของเพจ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณเป็นผู้ที่กำหนดว่าประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองประเภทใดจะสามารถเชื่อมโยงเข้ากับเรคคอร์ดได้ โดยทำให้มีตัวเลือกที่เกี่ยวข้องใช้งานได้เมื่อตั้งค่าโครงร่างสำหรับเพจแปลงค่าลีด

7 (ไม่จำเป็น) ในการแปลงลีดเป็นการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือกตัวเลือก จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงอัตโนมัติ และป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ

**หมายเหตุ:** ค่าของฟิลด์ความสนใจในผลิตภัณฑ์และฟิลด์บริษัทคู่ค้าหลักจากเรคคอร์ดลีดจะปรากฏในฟิลด์ชื่อการลงทะเบียนข้อตกลงและฟิลด์บริษัทคู่ค้าหลักตามลำดับตามค่าดีฟอลต์ และคุณสามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านี้ได้ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ฟิลด์รายได้ วันที่ปิด ขั้นตอนต่อไป และคำอธิบายยังจะปรากฏในส่วนการลงทะเบียนข้อตกลงของเพจแปลงค่าลีดด้วยเช่นกัน คุณสามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านี้ได้ที่นี่ และค่าของฟิลด์เหล่านี้จะถูกส่งไปยังเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง คุณอาจเห็นฟิลด์ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าโครงร่างสำหรับเพจแปลงค่าลีดไว้อย่างไร

8 ในการแปลงค่าลีด ให้คลิก บันทึก

เมื่อการแปลงค่าเสร็จสมบูรณ์แล้ว:

- เพจรายละเอียดลีดจะปรากฏอีกครั้งพร้อมด้วยค่าเหล่านี้ ส่วนใหญ่ขึ้นกับการเลือกที่คุณได้ทำไว้ในเพจแปลงค่าลีด
  - ฟิลด์สถานะสำหรับลีดคือ แปลงค่าแล้ว
  - ค่าในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องและผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องจะเหมือนกันกับค่าที่เคยอยู่ในเพจแปลงค่าลีด
  - หากคุณแปลงค่าลีดให้เป็นโอกาสทางการขาย ค่าของฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง จะเหมือนกันกับชื่อโอกาสทางการขายใหม่ที่อยู่ในเพจแปลงค่าลีด
  - หากคุณแปลงค่าลีดให้เป็นโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่ซึ่งถูกจัดทำจากกระบวนการแปลงค่าจะมีลีดที่แปลงค่าแล้วซึ่งเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย
  - หากคุณแปลงค่าลีดให้เป็นการลงทะเบียนข้อตกลง ค่าของฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลงที่เกี่ยวข้องจะเหมือนกันกับชื่อการลงทะเบียนข้อตกลงใหม่ที่คุณระบุในเพจแปลงค่าลีด
  - หากคุณแปลงค่าลีดให้เป็นการลงทะเบียนข้อตกลง เรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลงใหม่ซึ่งถูกจัดทำจากกระบวนการแปลงค่าจะเชื่อมโยงกับลีดที่แปลงค่าแล้ว
- หากคุณแปลงค่าลีดให้เป็นโอกาสทางการขาย (ขั้นตอนที่ 4) หรือการลงทะเบียนข้อตกลง (ขั้นตอนที่ 7) เรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงใหม่จะรับค่าฟิลด์บางฟิลด์จากลีด
- คุณจะยังคงสามารถตรวจดูเรคคอร์ดลีดได้ แต่กระบวนการทางธุรกิจจะเปลี่ยนไปยังเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงที่เหมาะสม

**หมายเหตุ:** คุณสามารถแปลงค่าลีดเดียวกันเป็นบริษัทหรือผู้ติดต่อได้หลายครั้ง แต่คุณสามารถแปลงค่าลีดเป็นการลงทะเบียนข้อตกลงหรือโอกาสทางการขายได้เพียงครั้งเดียว หากคุณแปลงค่าลีดเป็นการลงทะเบียนข้อตกลงหรือโอกาสทางการขาย คุณจะไม่สามารถแปลงค่าไปเป็นการลงทะเบียนข้อตกลงหรือโอกาสทางการขายอื่นได้อีก อย่างไรก็ตาม ลีดที่ได้รับการแปลงค่าเป็นการลงทะเบียนข้อตกลง สามารถแปลงค่าอีกครั้งไปเป็นผู้ติดต่อหรือบริษัทอื่นได้

## โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าลีด

ในการแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย คุณจะต้องมีการตั้งค่าที่เหมาะสมในบทบาทผู้ใช้ของคุณและในโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องในกระบวนการแปลงค่าลีด และวิธีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าเพจการแปลงค่าลีด ระบบจะให้ตัวเลือกต่อไปนี้อย่างน้อยหนึ่งตัวเลือกสำหรับแปลงค่าลีด:

- ห้ามแปลงค่า
- จัดทำอัตโนมัติ
- ใช้ค่าที่มีอยู่

หัวข้อนี้อธิบายการตั้งค่าบทบาทและโปรไฟล์การเข้าใช้ที่จำเป็นต่อการแปลงค่าลีด ซึ่งขึ้นอยู่กับว่ามีการใช้ตัวเลือกใดที่มี และขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกับการแปลงค่า

## การตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าลีด

ในการแปลงค่าลีดเป็นเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ คุณจะต้องตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณดังนี้:

- ต้องใช้งานสิทธิ์แปลงค่าลีด
- เพื่อให้คุณสามารถแปลงค่าลีดเป็นประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ โดยใช้ตัวเลือก ใช้ค่าที่มีอยู่ คุณจะต้องใช้งานการตั้งค่า มีสิทธิ์เข้าใช้ สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อให้คุณสามารถแปลงค่าลีดเป็นประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ โดยใช้ตัวเลือก จัดทำอัตโนมัติ คุณจะต้องใช้งานการตั้งค่า มีสิทธิ์เข้าใช้ และ สามารถจัดทำได้ สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

## การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้สำหรับการแปลงลีด

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับการเข้าใช้ต่ำสุดที่ให้คุณสามารถแปลงค่าลีดได้ ระดับการเข้าใช้ที่ปรากฏที่นี่จะต้องมีอยู่ในโปรไฟล์การเข้าใช้ที่ Oracle CRM On Demand ใช้ในการดึงข้อมูลระดับการเข้าใช้ของคุณสำหรับเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับการเข้าใช้ต่ำสุดที่จำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ดลีด

| ประเภทเรคคอร์ด | ระดับการเข้าใช้ |
|---|---|
| **ลีด** | อ่าน/แก้ไข |

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับการเข้าใช้ต่ำสุดที่จำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดลีด

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

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับการเข้าใช้งานขั้นต่ำที่จำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดอื่นๆ ที่รวมอยู่ในกระบวนการแปลงค่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกในกระบวนการแปลงค่า

**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกตัวเลือก ไม่จัดทำ ให้กับประเภทเรคคอร์ดบนเพจการแปลงค่าลีด จะทำให้ระดับของการเข้าใช้งานที่คุณมีต่อประเภทเรคคอร์ดไม่เกี่ยวข้องกัน

| ประเภทเรคคอร์ด | ใช้ค่าที่มีอยู่ | จัดทำอัตโนมัติ |
|---|---|---|
| **บริษัท** | อ่านอย่างเดียว | อ่านอย่างเดียว |
| **กิจกรรม** | อ่านอย่างเดียว | อ่านอย่างเดียว |
| **ผู้ติดต่อ** | อ่านอย่างเดียว | อ่านอย่างเดียว |
| **การลงทะเบียนข้อตกลง** | ไม่สามารถใช้ได้ | อ่านอย่างเดียว |
| **โอกาสทางการขาย** | ไม่สามารถใช้ได้ | อ่านอย่างเดียว |

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับการเข้าใช้งานขั้นต่ำที่จำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกในกระบวนการแปลงค่า

| ประเภทเรคคอร์ด | ประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง | ใช้ค่าที่มีอยู่ | จัดทำอัตโนมัติ |
|---|---|---|---|
| **บริษัท** | ทีมของบริษัท | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข |
| | ที่อยู่ | อ่านอย่างเดียว | อ่าน/จัดทำหากลีดประกอบด้วยที่อยู่ มิฉะนั้น<br>ระดับการเข้าใช้งานจะไม่เกี่ยวข้องกัน |
| | ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ถึง 03 | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข |
| **ผู้ติดต่อ** | บริษัท | อ่านอย่างเดียว | อ่านอย่างเดียว |
| | ที่อยู่ | อ่านอย่างเดียว | อ่าน/จัดทำหากลีดประกอบด้วยที่อยู่ มิฉะนั้น<br>ระดับการเข้าใช้งานจะไม่เกี่ยวข้องกัน |
| | ทีมของผู้ติดต่อ | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข |
| | ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ถึง 03 | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข |
| **โอกาสทางการขาย** | ผู้ติดต่อ | ไม่สามารถใช้ได้ | อ่าน/จัดทำ |
| | ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ถึง 03 | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข |
| | ทีมในโอกาสทางการขาย | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข |
| | รายได้ | ไม่สามารถใช้ได้ | อ่าน/จัดทำ/แก้ไข |

## เข้าใช้กิจกรรมและเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงกับลีด

ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน การแปลงค่าลีดจะล้มเหลวหากคุณไม่มีสิทธิ์แก้ไขสิ่งต่อไปนี้ทั้งหมด:

- กิจกรรมที่เชื่อมโยงของลีด
- เรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องในประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองของลีด หากคุณเลือกตัวเลือกที่จะเชื่อมโยงเรคคอร์ดเหล่านั้นเข้ากับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย ในเพจแปลงค่าลีด

อย่างไรก็ตาม ถ้าผู้ดูแลระบบของคุณเลือกการตั้งค่าแปลงเฉพาะออบเจกต์ที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขได้บนโปรไฟล์บริษัท คุณจะสามารถแปลงค่าลีดได้สำเร็จ
แม้ว่าคุณจะไม่มีสิทธิ์แก้ไขกิจกรรมทั้งหมดและเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองที่เกี่ยวข้องที่เชื่อมโยงกับลีดก็ตาม ในกรณีดังกล่าว
เฉพาะเรคคอร์ดที่ได้รับการเชื่อมโยงที่คุณมีสิทธิ์แก้ไขเท่านั้นจะถูกเชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดที่ได้รับการจัดทำขึ้นหรืออัปเดตหลังจากการแปลงค่า

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีที่ Oracle CRM On Demand กำหนดโปรไฟล์การเข้าใช้งานที่จะใช้ โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- วิธีการกำหนดสิทธิ์เข้าใช้สำหรับการทำงานกับเรคคอร์ดประเภทเรคคอร์ดหลัก
- วิธีการกำหนดสิทธิ์เข้าใช้สำหรับการทำงานกับเรคคอร์ดประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

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

## การปฏิเสธลีด

แทนที่จะแปลงลีดที่มีคุณสมบัติเป็นโอกาสทางการขาย คุณอาจตัดสินใจว่าลีดนั้นไม่มีค่าเท่ากับที่ผู้ประเมินระบุไว้ และลบลีดออกจากกระบวนการจัดการลีด การปฏิเสธลีดจะไม่เป็นการลบลีด แต่จะเก็บลีดไว้ในเรคคอร์ดของบริษัทโดยมีสถานะเป็น ปฏิเสธ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ปฏิเสธลีด

### *ในการปฏิเสธลีดที่มีคุณสมบัติ*

1 เลือกลีดที่คุณต้องการปฏิเสธ

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลีด

2 คลิก ปฏิเสธ ในเพจรายละเอียดลีด

3 ในเพจปฏิเสธลีด ให้ป้อนข้อมูลนี้:

- ในฟิลด์รหัสปฏิเสธ ให้เลือกค่าจากรายการดรอปดาวน์

  **หมายเหตุ:** ฟิลด์ สถานะ จะถูกแสดงในเพจ ปฏิเสธลีด ฟิลด์สถานะเป็นแบบอ่านอย่างเดียวและจะถูกตั้งค่าเป็น ปฏิเสธ
  ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถจำกัดค่าที่จะมีให้เลือกได้ในฟิลด์ รหัสปฏิเสธ โดยวิธีการกำหนดรายการสำหรับเลือกตามลำดับขั้นที่มีฟิลด์ สถานะ ให้เป็นรายการสำหรับเลือกหลัก และกำหนดให้ฟิลด์ รหัสปฏิเสธ ให้เป็นรายการสำหรับเลือกที่เกี่ยวข้อง

- (ไม่จำเป็น) ในฟิลด์เหตุผลที่ปฏิเสธ ให้ป้อนเหตุผลในการปฏิเสธ

  **หมายเหตุ:** หากตั้งค่ารหัสปฏิเสธเป็น อื่นๆ จะต้องระบุฟิลด์เหตุผลที่ปฏิเสธ

- ในการระบุลีดให้กับเจ้าของใหม่ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่

  หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่ากฎการระบุลีดไว้แล้ว การเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ จะทำให้โปรแกรมจัดการการระบุ ระบุลีดใหม่โดยใช้กฎการระบุลีด ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัทคุณ ลีดที่ถูกปฏิเสธอาจถูกระบุใหม่ให้กับเจ้าของเดิมหรือให้กับโปรแกรมจัดการของเจ้าของเดิม
  โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น
  โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
  โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)

4 คลิก ยืนยันการปฏิเสธ

เพจรายละเอียดลีดจะปรากฏอีกครั้งพร้อมข้อมูลการปฏิเสธ รวมถึงชื่อของคุณ, รหัสปฏิเสธ และเหตุผลที่ปฏิเสธ (ถ้าระบุไว้) ค่าฟิลด์สถานะลีดจะเปลี่ยนเป็น ปฏิเสธ

## การวิเคราะห์การติดตามผลลีด

ในรุ่น Standard Edition ของ Oracle CRM On Demand
ส่วนการวิเคราะห์การติดตามผลลีดของโฮมเพจลีดให้ข้อมูลที่ช่วยคุณวิเคราะห์ความคืบหน้าในการตรวจสอบคุณสมบัติลีดใน 90 วันที่ผ่านมา

ในส่วนของโฮมเพจลีด คุณสามารถทำดังต่อไปนี้

- ประเมินประสิทธิภาพของทีมขายจากมุมมองต่างๆ
- ดูสถานะลีดของสมาชิกทีมขายแต่ละคน โดยการเลือกเจ้าของลีดหรือพนักงานขาย
- ดูข้อมูลตามเดือนหรือสัปดาห์เพื่อดูสถานะลีดในช่วงเวลาดังกล่าว
- ระบุการดำเนินการที่จำเป็นต้องทำเพื่อเลื่อนชั้นลีดไปสู่กระบวนการขาย

- คลิกที่ส่วนในแผนภูมิเพื่อดูรายการลีด
- ดาวน์โหลดหรือพิมพ์การวิเคราะห์เหล่านี้

## ฟิลด์ลีด

ใช้เพจลีด เพื่อเพิ่มลีดหรืออัปเดตรายละเอียดลีดที่มีอยู่แล้ว เพจลีด จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของลีด

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขลีดในเพจรายการลีด และเพจรายละเอียดลีดได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลลีดหลัก** | |
| บริษัท | สำหรับบริษัท สอดคล้องกับชื่อบริษัท |
| อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของลีด สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับตัวอักษรที่รองรับสำหรับใช้ในที่อยู่อีเมล์ โปรดดูที่ เกี่ยวกับตัวอักษรพิเศษในที่อยู่อีเมล์ (ในหน้า 58) |
| ห้ามติดต่อทางอีเมล์อีก | ข้อบ่งใช้การตั้งค่าลีดว่าจะรับอีเมล์หรือไม่ |
| **ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย** | |
| สถานะ | สถานะของลีด เช่น เข้าเกณฑ์ ผ่านคุณสมบัติ แปลงค่าแล้ว ปฏิเสธ และเก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว<br>สามารถเปลี่ยนได้เฉพาะในเพจแก้ไขลีดเท่านั้น *ไม่* สามารถทำได้ในเพจลีดใหม่<br><br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าฟิลด์นี้และความหมายของค่า ดูที่ค่าฟิลด์สถานะด้านล่าง |
| การจัดอันดับ | การจัดอันดับสเกลที่กำหนดโดยบริษัทของคุณ เช่น A = สูง, B = ปานกลาง, C = เยี่ยม และ D = ต่ำ |
| ความสนใจในผลิตภัณฑ์ | ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลีดให้ความสนใจ |
| รายได้ที่มีแนวโน้ม | รายได้ที่มีแนวโน้มในสกุลเงินที่คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือก |
| วันที่ปิดที่คาดไว้ | วันที่และเวลาที่ลีดคาดว่าจะปิด |
| ขั้นตอนต่อไป | คำอธิบายขั้นตอนถัดไปที่จะดำเนินการ |
| ที่มา | ชนิดที่มาที่กำหนดโดยบริษัทของคุณ เช่น การโฆษณา จดหมาย กิจกรรมทางการตลาด การส่งเสริมการขาย การแนะนำ การแสดงสินค้า เว็บ คู่ค้า ซื้อ เช่า และอื่นๆ |
| แคมเปญ | แคมเปญที่สร้างลีดนี้หรือเชื่อมโยงกับลีดนี้ |
| อุตสาหกรรม | ชนิดอุตสาหกรรมสำหรับลีดที่ตั้งค่าโดยบริษัทของคุณ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| รายได้ต่อปี | รายได้ต่อปีสำหรับบริษัทของลีด |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| บริษัทที่เกี่ยวข้อง | บริษัทที่เชื่อมโยงกับลีดนี้ จำเป็นต้องแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขาย |
| ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง | ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับลีดนี้ จำเป็นต้องแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขาย |
| การลงทะเบียนข้อตกลงที่เกี่ยวข้อง | การลงทะเบียนข้อตกลงที่เชื่อมโยงกับลีดนี้ ฟิลด์นี้จะถูกตั้งค่าโดยอัตโนมัติเมื่อมีการแปลงค่าลีดเป็นการลงทะเบียนข้อตกลง |
| โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง | โอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับลีดนี้ จำเป็นต้องแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขาย |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดลีด<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| ชื่อเจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดลีด |
| ระบุเจ้าของใหม่ | ระบุว่าลีดควรได้รับการระบุใหม่ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่ากฎการระบุลีด<br>การเลือกฟิลด์นี้จะทริกเกอร์โปรแกรมจัดการการระบุใน Oracle CRM On Demand<br>ให้ประมวลผลลีดอีกครั้งและระบุลีดตามกฎ โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น<br>โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด<br>โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)<br><br>**หมายเหตุ:** เวลาในการดำเนินการสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่อาจแตกต่างกันตามความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัท จำนวนเรคคอร์ดที่จะระบุใหม่ และโหลดระบบปัจจุบัน ชื่อเจ้าของลีดจะเปลี่ยนแปลงเมื่อระบุเรคคอร์ดใหม่ |
| พนักงานขาย | ชื่อของพนักงานขายที่บริษัทของคุณระบุให้กับลีดนี้<br><br>ฟิลด์ พนักงานขาย ในลีดอาจได้รับการอัปเดตโดยอัตโนมัติ โดยขึ้นอยู่กับวิธีที่คุณเชื่อมโยงบริษัทกับลีด ดังนี้:<br><br>■ หากคุณเชื่อมโยงบริษัทกับลีดไว้อย่างชัดเจนโดยการเลือกบริษัทไว้ในฟิลด์ บริษัทที่เกี่ยวข้อง ในเรคคอร์ดลีด และหากมีการระบุเจ้าของให้กับบริษัท ฟิลด์ พนักงานขาย ในลีดดังกล่าวจะได้รับการป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติด้วยชื่อของเจ้าของบริษัทที่คุณเลือกไว้ หากมีการเลือกการตั้งค่า อัปเดตฟิลด์พนักงานขายโดยอัตโนมัติ เมื่อเชื่อมโยงบริษัทบนเรคคอร์ดลีด ไว้ในโปรไฟล์บริษัท หากยกเลิกการเลือกการตั้งค่าดังกล่าวนี้ ฟิลด์ พนักงานขาย ในลีดจะไม่ได้รับการป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติ<br><br>■ หากคุณจัดทำลีดเป็นเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของบริษัท ฟิลด์ บริษัทที่เกี่ยวข้อง ในเรคคอร์ดลีดจะได้รับการป๊อปปูเลทด้วยชื่อของบริษัท แต่ฟิลด์ พนักงานขาย ในเรคคอร์ดลีดนั้นจะไม่ได้รับการป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติ แม้ว่าจะมีการเลือกการตั้งค่า อัปเดตฟิลด์พนักงานขายโดยอัตโนมัติ เมื่อเชื่อมโยงบริษัทบนเรคคอร์ดลีด ไว้ในโปรไฟล์บริษัทก็ตาม |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมที่อธิบายลีด จำกัดตัวอักษรที่ 16,350 ตัว |
| เว็บไซต์ | เว็บไซต์ที่เชื่อมโยงกับลีด |
| สถานะความเป็นเจ้าของ | สถานะปัจจุบันของความเป็นเจ้าของสำหรับลีด |
| การประกอบอาชีพ | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| รายได้โดยประมาณ | ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์สกุลเงิน ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| วันเดือนปีเกิด | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| อายุ | ฟิลด์นี้จะคำนวณจากฟิลด์วันเดือนปีเกิด ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| วันที่มีคุณสมบัติ | ป๊อปปูเลทอัตโนมัติด้วยวันที่ปัจจุบันเมื่อตั้งค่าฟิลด์สถานะเป็นผ่านคุณสมบัติ |

## ค่าฟิลด์สถานะ

ขณะอยู่ในระหว่างกระบวนการจัดการลีด ฟิลด์สถานะลีดจะระบุว่าอยู่ที่จุดใดในกระบวนการ ค่าสถานะเป็นวิธีหลักในการฟิลเตอร์ลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการจัดการลีด โปรดดูที่ ลีด (ในหน้า 213)

ตารางต่อไปนี้จะแสดงค่าที่เป็นไปได้ของฟิลด์สถานะ

| สถานะ | คำอธิบาย |
|---|---|
| เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว | ผลลัพธ์จากการดำเนินขั้นตอนการเก็บข้อมูลออกจากระบบเสร็จสมบูรณ์ (การเก็บข้อมูลลีด (ในหน้า 222))<br>ลีดจะถูกกำหนดเป็นไม่มีค่าสำหรับบริษัทของคุณและถูกลบออกจากกระบวนการประเมิน |
| แปลงค่าแล้ว | ผลลัพธ์จากการดำเนินขั้นตอนการแปลงเสร็จสมบูรณ์ (การแปลงลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย" ในหน้า 223))<br>ลีดจะถูกกำหนดเป็นมีค่าเพียงพอที่จะแปลงเป็นโอกาสทางการขาย |
| ผ่านคุณสมบัติ | ผลลัพธ์จากการดำเนินขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติเสร็จสมบูรณ์ (การตรวจสอบคุณสมบัติลีด (โปรดดูที่ "การตรวจสอบลีด" ในหน้า 221))<br>ลีดผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ เจ้าของหไม่จะเป็นพนักงานขายที่ระบุให้กับลีด |
| เข้าเกณฑ์ | ผลลัพธ์จากการดำเนินขั้นตอนการจัดทำขั้นตอนเสร็จสมบูรณ์ (การตรวจสอบคุณสมบัติลีด (โปรดดูที่ "การตรวจสอบลีด" ในหน้า 221))<br>ลีดถูกจัดทำและกำลังดำเนินการหรือกำลังจะเริ่มกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ ค่าดีฟอลต์เจ้าของคือผู้ที่จัดทำลีด |
| ปฏิเสธ | ผลลัพธ์จากการดำเนินขั้นตอนการปฏิเสธเสร็จสมบูรณ์ (การปฏิเสธลีด (ในหน้า 227))<br>ลีดที่ผ่านคุณสมบัติจะถูกกำหนดเป็นไม่มีค่ามากเท่ากับที่ผู้ประเมินคาดไว้ตั้งแต่ต้น |

# 4 การขาย

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับข้อมูลการขาย:

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

ประเภทเรคคอร์ดลีดยังเกี่ยวข้องกับพื้นที่การขาย เนื่องจากลีดอาจแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขาย

Oracle CRM On Demand ยังจัดเตรียมประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับข้อมูลการวางแผนธุรกิจและการขาย:

- **แผนธุรกิจ** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อ**สร้างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการดำเนินการสำหรับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผลิตภัณฑ์**
- **วัตถุประสงค์** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการเป้าหมายระดับสูงที่คุณต้องการบรรลุ
- **บริษัทของแผน** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามวิธีแมปบริษัทกับแผนธุรกิจ
- **ผู้ติดต่อเรื่องการวางแผน** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับแผนธุรกิจ
- **โอกาสของแผน:** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อเชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจ

## การจัดการการขาย

ในการจัดการการขาย ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

1. กระบวนการการจัดการโอกาสทางการขาย (ในหน้า 232)
2. กระบวนการการจัดการบริษัท (ในหน้า 232)
3. กระบวนการจัดการผู้ติดต่อ (ในหน้า 233)
4. กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ใช้ที่เป็นพนักงานขาย (ในหน้า 233)
5. กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ดูแลระบบการประมาณการ (ในหน้า 234)
6. กระบวนการจัดการปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 234)

## กระบวนการการจัดการโอกาสทางการขาย

ในการจัดการโอกาสทางการขาย ให้ทำงานต่อไปนี้:

1. ตรวจสอบฟิลด์โอกาสทางการขายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ ฟิลด์โอกาสทางการขาย (ในหน้า 296)
2. จัดทำเรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่ โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
3. เพิ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ให้กับโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย (ในหน้า 285)
4. กำหนดผู้ติดต่อหลักและบทบาทของผู้ติดต่อ โปรดดูที่ ผู้ติดต่อ (ในหน้า 256) และ การเพิ่มบทบาท
5. ตรวจสอบกิจกรรมและหมายเหตุที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 201) และ การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
6. ระบุความเป็นเจ้าของและการแสดงข้อมูลโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้ และ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)
7. อัปเดตขั้นตอนการขายของโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและประมาณการ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ" ในหน้า 278)
8. เชื่อมโยงคู่ค้าและคู่แข่งกับบริษัทที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย" ในหน้า 284)
9. ประเมินและประมาณการโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและประมาณการ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ" ในหน้า 278)

## กระบวนการการจัดการบริษัท

ในการจัดการบริษัท ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

1. ตรวจสอบฟิลด์บริษัทและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ ฟิลด์บริษัท (ในหน้า 253)
2. จัดทำเรคคอร์ดบริษัทใหม่ โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
3. กำหนดผู้ติดต่อหลักและบทบาทของผู้ติดต่อ โปรดดูที่ ผู้ติดต่อ (ในหน้า 256) และ การเพิ่มบทบาท
4. ตรวจสอบกิจกรรมและหมายเหตุที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โปรดดูที่ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 201) และ การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
5. ระบุความเป็นเจ้าของและการแสดงข้อมูลบริษัท โปรดดูที่ การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้ และ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)
6. เชื่อมโยงคู่ค้าและคู่แข่งกับบริษัท โปรดดูที่ การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 247)
7. กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัท โปรดดูที่ การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท (ในหน้า 243)

   หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
8. เพิ่มฟิลด์รายได้ให้กับบริษัท โปรดดูที่ การติดตามรายได้ตามบริษัท (ในหน้า 249)

   หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
9. ประมาณการรายได้ของบริษัท โปรดดูที่ การติดตามรายได้ตามบริษัท (ในหน้า 249)

   หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

10 ตรวจสอบสินทรัพย์ของบริษัท โปรดดูที่ การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 248)

## กระบวนการจัดการผู้ติดต่อ

ในการจัดการผู้ติดต่อ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

1 ตรวจสอบฟิลด์ผู้ติดต่อและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ ฟิลด์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 274)

2 จัดทำเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

3 ติดตามกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อและหมายเหตุ โปรดดูที่ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 201) และ การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)

4 ระบุความเป็นเจ้าของและการแสดงข้อมูลผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้ และ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)

5 กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โปรดดูที่ การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 143)

6 กำหนดความสัมพันธ์กับผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ (ในหน้า 267)

หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

7 เพิ่มเรคคอร์ดรายได้ในผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ (ในหน้า 268)

หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

8 ประมาณการรายได้ของผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การติดตามรายได้จากผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ" ในหน้า 268)

หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

9 ติดตามสินทรัพย์ของผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 248)

หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

## กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ใช้ที่เป็นพนักงานขาย

ในการจัดการประมาณการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

1 ตั้งค่าโควต้า โปรดดูที่ การจัดการโควต้า (ในหน้า 304)

2 ประมาณการโอกาสทางการขาย บริษัท และผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การประมาณการ (ในหน้า 298)

3 ตรวจสอบการประมาณการ โปรดดูที่ การตรวจสอบการประมาณการ (ในหน้า 300)

4 อัปเดตการประมาณการ โปรดดูที่ การรีเฟรชประมาณการ (ในหน้า 301)

5 ส่งการประมาณการ โปรดดูที่ การส่งการประมาณการ (โปรดดูที่ "การส่งประมาณการ" ในหน้า 303)

## กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ดูแลระบบการประมาณการ

ในการจัดการประมาณการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

1. ตั้งค่าปฏิทินการเงินของบริษัท โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าดีฟอลต์ร่วม)
2. กำหนดลำดับชั้นการประมาณการ โปรดดูที่ การตั้งค่าการกำหนดการประมาณการ
3. ตั้งค่าโควต้าผู้ใช้ โปรดดูที่ การตั้งค่าโควต้าการขายของผู้ใช้
4. สร้างการกำหนดการประมาณการ รวมถึงวันที่, ประเภท, ระยะเวลา และผู้เข้าร่วม โปรดดูที่ การตั้งค่าการกำหนดการประมาณการ

## กระบวนการจัดการปฏิทินและกิจกรรม

ในการจัดการปฏิทินและกิจกรรม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

1. ตรวจสอบการนัดหมายปฏิทินปัจจุบัน โปรดดูที่ ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 163)
2. สร้างการนัดหมายและงานใหม่ โปรดดูที่ การจัดทำกิจกรรม (ในหน้า 172)
3. ใช้ปฏิทินของคุณร่วมกันกับผู้ใช้อื่นๆ โปรดดูที่ การดูปฏิทินของผู้ใช้อื่น (ในหน้า 194)
4. ตรวจสอบและจัดการงานที่สำคัญ โปรดดูที่ ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 163)

# ลีด (ลักษณะการขาย)

ลีดมีบทบาทสำคัญในกระบวนการขาย กระบวนการขายอาจเริ่มต้นจากการสร้างลีด ลีดจะเปลี่ยนแปลงอย่างมากตามคุณสมบัติในการแปลงค่าลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขาย โปรดดูที่ การจัดการการตลาด (ในหน้า 205) คุณสามารถแปลงลีดเป็นผู้ติดต่อ บริษัท การลงทะเบียนข้อตกลง และโอกาสทางการขาย หลังจากแปลงค่าลีดเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลง จะเข้าสู่กระบวนการขาย ฟิลด์บางฟิลด์ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงจะรับค่าจากเรคคอร์ดลีด ค่านี้ได้จากการแมปลีดที่ถูกแปลงในระหว่างกระบวนการขาย

# บริษัท

ใช้เพจบริษัท ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามบริษัทต่างๆ *บริษัท* คือบริษัททั่วไปที่คุณดำเนินธุรกิจด้วย แต่คุณก็ยังสามารถติดตามคู่ค้า คู่แข่ง พันธมิตร และอื่นๆ เป็นบริษัทได้อีกด้วย

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

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

การจัดการบริษัท (ในหน้า 236)

# การทำงานกับโฮมเพจบริษัท

โฮมเพจบริษัท คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการบริษัท

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจบริษัทได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำบริษัท

คุณสามารถจัดทำบริษัทได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนบริษัทที่ดูล่าสุดของฉัน โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์บริษัท (ในหน้า 253)

## การทำงานกับรายการบริษัท

รายการบริษัทแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของบริษัท

| รายการบริษัท | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| บริษัททั้งหมด | บริษัททั้งหมด เรียงลำดับตามตัวอักษรของชื่อบริษัท |
| บริษัทลูกค้าทั้งหมด | บริษัทที่ตั้งค่าประเภทบริษัทเป็นลูกค้า |
| บริษัทคู่แข่งทั้งหมด | บริษัทที่ตั้งค่าประเภทบริษัทเป็นคู่แข่ง |
| บริษัทคู่ค้าทั้งหมด | บริษัทที่ตั้งค่าประเภทบริษัทเป็นคู่ค้า |
| บริษัทลูกค้าเป้าหมายทั้งหมด | บริษัทที่ตั้งค่าประเภทบริษัทเป็นลูกค้าเป้าหมาย |
| บริษัทที่จัดทำล่าสุด | บริษัททั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |
| บริษัทที่แก้ไขล่าสุด | บริษัททั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |
| บริษัทที่อ้างอิงได้ทั้งหมด | บริษัทที่เลือกช่องทำเครื่องหมายข้อมูลอ้างอิงไว้ |
| บริษัทสูงสุดทั้งหมด | บริษัทที่ตั้งค่าลำดับความสำคัญเป็นสูง |
| บริษัทของฉัน | บริษัทที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูบริษัทที่ดูล่าสุด

ส่วนบริษัทที่ดูล่าสุดของฉันแสดงบริษัทที่คุณดูล่าสุด

### การทำงานกับงานของบริษัท

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

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

- เมื่อต้องการตรวจดูงาน ให้คลิกลิงค์หัวเรื่อง
- ในการตรวจสอบบริษัทที่เกี่ยวข้องกับงาน ให้คลิกที่ชื่อบริษัท
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด.

### การใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท

ส่วนรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้นอาจแสดงในโฮมเพจบริษัท (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถระบุว่าจะแสดงส่วนรายงานใดในเพจนั้น) ในรุ่นมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand จะแสดงส่วนการวิเคราะห์บริษัท ซึ่งแสดงการวิเคราะห์โดยรวมของวิธีการกระจายของบริษัทและรายได้เมื่อปิด โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ส่วนการวิเคราะห์บริษัทที่ การวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท (ในหน้า 253)

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจบริษัทของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจบริษัทของคุณได้ ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนดให้แสดงในโฮมเพจบริษัทของคุณ

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจบริษัทของคุณ***

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

## การจัดการบริษัท

ในการจัดการบริษัท ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- การระบุบริษัทใหม่ (ในหน้า 238)
- การเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท (ในหน้า 238)

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัท (ในหน้า 239)
- การเชื่อมโยงบริษัทพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 241)
- การระบุบริษัทหลัก (ในหน้า 242)
- การจำกัดเรคคอร์ดบริษัทที่แสดงผล (ในหน้า 242)
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท (ในหน้า 243)

  **หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ (ในหน้า 244)
- การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 247)
- การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 248)
- การติดตามรายได้ตามบริษัท (ในหน้า 249)

  **หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ
- การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180)

  **หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ
- การจัดทำการนัดหมายสำหรับหลายบริษัท (ในหน้า 252)
- การวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท (ในหน้า 253)

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับแผนที่ คุณสามารถดำเนินการขั้นตอนนี้ได้ด้วย การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 333)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 143)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์บริษัท (ในหน้า 253)
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัท (ในหน้า 235)
- การแสดงภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 59)
- การทำงานกับ Oracle Social Network (ในหน้า 410)

- การวิเคราะห์ (ในหน้า 783)
- การอิมปอร์ตข้อมูลของคุณ

## การระบุบริษัทใหม่

หากระดับการเข้าใช้ของคุณอนุญาตให้คุณสามารถดำเนินการเช่นนั้น คุณสามารถระบุบริษัทใหม่ด้วยตนเอง โดยการเปลี่ยนเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ดของบริษัท

**หมายเหตุ:** คุณสามารถระบุเรคคอร์ดของบริษัทให้กับเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองได้
ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดให้กับบริษัท อย่างไรก็ตาม
คุณไม่สามารถระบุเรคคอร์ดบริษัทให้กับทั้งเจ้าของและสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)

หากบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และประเภทเรคคอร์ดบริษัทได้รับการตั้งค่าความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดเป็นโหมดผู้ใช้และโหมดผสม คุณยังสามารถระบุบริษัทใหม่ให้กับเจ้าของใหม่ โดยเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุบริษัทใหม่ ในคำขอ

### *การระบุบริษัทใหม่*

1. เลือกบริษัทที่คุณต้องการระบุใหม่

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกบริษัท โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบริษัท

3. ในเพจการแก้ไขบริษัท ให้ทำอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้:

   - ในฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึก ให้คลิกไอคอน ค้นหา และเลือกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกอื่นในวินโดว์การค้นหา
   - เลือกช่องทำเครื่องหมายระบุบริษัทใหม่ เพื่อทริกเกอร์โปรแกรมจัดการการระบุให้ระบุบริษัทใหม่

   **หมายเหตุ:** โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น
   โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
   โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)

4. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**หมายเหตุ:** เวลาในการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่นั้นแตกต่างกันไปตามความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่ระบุใหม่ และปริมาณงานของระบบในปัจจุบัน

## การเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท

บริษัทสามารถมีผู้ติดต่อได้หลายคน แต่จะต้องระบุผู้ติดต่อที่เป็นผู้ติดต่อหลักของบริษัทไว้ 1 คน โดยค่าดีฟอลต์แล้ว ผู้ติดต่อคนแรกที่เพิ่มให้กับบริษัทจะเป็นผู้ติดต่อหลัก แต่คุณสามารถเปลี่ยนการตั้งค่านี้ได้

### *ในการเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท*

1. เลือกบริษัท

   โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบริษัท

**หมายเหตุ:** หากฟิลด์ผู้ติดต่อหลักไม่แสดงอยู่ในเพจรายละเอียดบริษัทและแก้ไขบริษัท ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทเพื่อเพิ่มฟิลด์ดังกล่าวลงในโครงร่างเพจของคุณ

**เคล็ดลับ:** หากคุณสมบัติการแก้ไขอินไลน์สามารถใช้งานได้สำหรับบริษัทของคุณ คุณสามารถเปลี่ยนแปลงอินไลน์ผู้ติดต่อหลักในเพจรายละเอียดบริษัทได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขอินไลน์ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

3 ในเพจการแก้ไขบริษัท คลิกไอคอนค้นหาที่อยู่ถัดจากฟิลด์ผู้ติดต่อหลัก

4 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกผู้ติดต่อหลักคนใหม่

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

5 ในเพจแก้ไขบริษัท ให้คลิกบันทึก

**หมายเหตุ:** ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อหลักของบริษัทจะปรากฏเป็นผู้ติดต่อแรกเสมอในรายการผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับบริษัท แม้ว่าช่องทำเครื่องหมายผู้ติดต่อหลัก จะไม่ปรากฏในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดบริษัท หากคุณคลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อเปิดรายการทั้งหมดของผู้ติดต่อที่เชื่อมโยง ผู้ติดต่อหลักอาจจะปรากฏเป็นเรคคอร์ดแรกในเพจรายการ แม้ว่าคุณจะเรียงลำดับรายการโดยใช้ฟิลด์ เช่น นามสกุลหรือชื่อ

ตำแหน่งของผู้ติดต่อหลักในรายการจะขึ้นอยู่กับจำนวนเรคคอร์ดที่อยู่ในรายการและจำนวนเรคคอร์ดที่คุณแสดงในเพจรายการของคุณ ตัวอย่างเช่น สมมติว่าคุณมีผู้ติดต่อทั้งหมด 180 รายที่เชื่อมโยงกับบริษัท นามสกุลของผู้ติดต่อหลักของบริษัทขึ้นต้นด้วยพยัญชนะตัวสุดท้าย และคุณแสดง 100 เรคคอร์ดในเพจรายการของคุณ ในกรณีนั้น ผู้ติดต่อหลักจะปรากฏเป็นเรคคอร์ดแรกในเพจที่สองของรายการของคุณเมื่อคุณเรียงลำดับรายการโดยใช้ฟิลด์นามสกุล

## การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัท

คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดใหม่ที่คุณจัดทำจากเพจรายละเอียด เช่น ผู้ติดต่อและกิจกรรมกับเรคคอร์ดบริษัท ซึ่งจะเชื่อมโยงเรคคอร์ดเข้าด้วยกัน เพื่อให้คุณและบุคคลอื่นที่มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดสามารถดูข้อมูลทั้งหมดได้

เรคคอร์ดที่ถูกเพิ่มไปในฐานข้อมูลในเวลาเดียวกันกับที่เชื่อมโยงกับบริษัทที่เลือก ตัวอย่างเช่น ผู้ติดต่อที่คุณจัดทำจากเพจรายละเอียดบริษัทจะเชื่อมโยงกับบริษัทและแสดงในเพจผู้ติดต่อ

เรคคอร์ดบริษัทมีข้อมูลที่ได้รับหลังจากเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดอื่น ตัวอย่างเช่น รายงานโอกาสทางการขายบางรายการจะแสดงเรคคอร์ดตามเขตหรืออุตสาหกรรม เนื่องจากเขตและอุตสาหกรรมไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ระบบจะดูที่เรคคอร์ดบริษัทที่เชื่อมโยงเพื่อกำหนดว่าเป็นโอกาสทางการขายของกลุ่มใด ดังนั้น คุณควรเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดบริษัททุกครั้งที่เป็นไปได้

คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ใช้อื่นกับเรคคอร์ดบริษัทเพื่ออนุญาตให้ผู้ใช้ดูเรคคอร์ดได้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะต้องการใช้เรคคอร์ดบริษัทร่วมกับทีมผู้ร่วมงานที่คุณร่วมงานด้วยเพื่อปิดการขาย สมาชิกในทีมอาจจะมีความต้องการที่แตกต่างกันในการเข้าใช้เรคคอร์ดบริษัท และเรคคอร์ดผู้ติดต่อและโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับบริษัท ซึ่งขึ้นอยู่กับบทบาทของแต่ละคน

### *ในการเชื่อมโยงข้อมูลกับบริษัท*

1 เลือกบริษัท

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

2 ในเพจรายละเอียดบริษัท เลื่อนไปที่ส่วนที่เหมาะสม และเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัทตามความจำเป็น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดประเภทข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถแสดงในเพจรายละเอียดบริษัท คุณสามารถเปลี่ยนลำดับของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่สำหรับคุณ หรือซ่อนข้อมูลที่เกี่ยวข้องใดๆ ที่คุณไม่ได้ใช้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดู การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

ตารางต่อไปนี้แสดงเรคคอร์ดบางประเภทที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับบริษัทได้

| ประเภทเรคคอร์ด | ข้อมูล |
|---|---|

| ประเภทเรคคอร์ด | ข้อมูล |
|---|---|
| โอกาสทางการขาย | ในการเชื่อมโยงโอกาสทางการขายใหม่ ให้คลิก ใหม่ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด<br>สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์โอกาสทางการขาย (ในหน้า 296) |
| คำขอบริการ | ในการเชื่อมโยงคำขอบริการใหม่ ให้คลิก ใหม่ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์คำขอบริการ (ในหน้า 370) |
| หมายเหตุ | ในการเชื่อมโยงหมายเหตุใหม่ คลิก ใหม่ ป้อนข้อมูลที่จำเป็น และบันทึกเรคคอร์ด<br>**หมายเหตุ:** คุณสามารถเพิ่มหมายเหตุได้โดยคลิกไอคอนหมายเหตุที่อยู่บนสุดด้านขวาของเพจ หากบริษัทของคุณเปิดใช้คุณสมบัตินี้<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหมายเหตุ โปรดดูที่ การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132) |
| กิจกรรมที่เปิด (การนัดหมายและงาน) | ในการเชื่อมโยงงานหรือนัดหมายใหม่ คลิกที่ งานใหม่ หรือการนัดหมายใหม่ จากนั้นป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 201)<br>คุณสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมมากกว่าหนึ่งรายการกับบริษัท หากกิจกรรมมีเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง กิจกรรมดังกล่าวจะปรากฏอยู่ในรานการกิจกรรม และปฏิทิน<br>ผู้ใช้ที่ดูบริษัทได้จะสามารถดูกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับบริษัท รวมทั้งกิจกรรมที่บุคคลอื่นเป็นเจ้าของหรือมอบหมายให้บุคคลอื่น |
| ผู้ติดต่อ | ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อใหม่ ให้คลิก ใหม่ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 274)<br>**คำแนะนำ:** เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ดผู้ติดต่อ คุณสามารถคลิก เพิ่ม จากนั้นคลิกไอคอนการค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากคอลัมน์ผู้ติดต่อใหม่ และในวินโดว์การค้นหา ป้อนชื่อ นามสกุล หรือที่อยู่อีเมล์ จากนั้นคลิก ดำเนินการ หากแอปพลิเคชันไม่พบผู้ติดต่อ ให้คลิก ใหม่ เพื่อจัดทำเรคคอร์ดผู้ติดต่อ<br>หากคุณทราบว่าเรคคอร์ดผู้ติดต่อนี้มีอยู่แล้ว ให้คลิก เพิ่ม เพื่อเชื่อมโยงเรคคอร์ด<br>ในการเปิดเพจรายละเอียดผู้ติดต่อเพื่ออัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงค์ ชื่อ<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัท โปรดดูที่ การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ (ในหน้า 244) |
| ทีมของบริษัท | ในการแสดงเรคคอร์ดแก่พนักงานคนอื่นๆ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้ เลือกชื่อพนักงาน และระบุระดับการเข้าใช้ในวินโดว์เพิ่มผู้ใช้ในทีมบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125) |
| คู่ค้าของบริษัท | ในการเชื่อมโยงบริษัทและติดตามในฐานะคู่ค้าของบริษัท ให้คลิก เพิ่ม จากนั้นป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 247) |
| คู่แข่งบริษัท | ในการเชื่อมโยงบริษัทและตรวจสอบในฐานะที่เป็นคู่แข่งของบริษัทนี้ ให้คลิก เพิ่ม จากนั้น ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับฟิลด์คำอธิบาย โปรดดูที่ การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 247) |

*ในการถอดหรือลบเรคคอร์ดของลิงค์*

1 เลือกบริษัท

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง

3 ในแถวที่มีลิงค์ที่คุณต้องการนำออกหรือลบ ให้เลือกนำออกหรือลบจากเมนูระดับเรคคอร์ด

- **นำออก** ยกเลิกการเชื่อมโยงเรคคอร์ดโดยไม่มีการลบเรคคอร์ดใดเรคคอร์ดหนึ่ง
- **ลบ** ลบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง เรคคอร์ดที่ลบจะถูกย้ายไปยังเพจรายการที่ลบและถูกลบออกจากฐานข้อมูลอย่างถาวรหลังจาก 30 วัน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)
- การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 248)

## การเชื่อมโยงบริษัทพอร์ตโฟลิโอ

คุณสมบัตินี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

คุณสามารถเชื่อมโยงบัญชีพอร์ตโฟลิโอกับบริษัทด้วยความสัมพันธ์แบบหลายต่อหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่ง คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทบัญชีพอร์ตโฟลิโอหลายๆ บริษัทกับบริษัทหนึ่งแต่บัญชีพอร์ตโฟลิโอแต่ละบริษัทสามารถเชื่อมโยงกับบริษัทได้เพียงหนึ่งบริษัท

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ตโฟลิโอจะไม่แสดงในเพจรายละเอียดบริษัท ในการอนุญาตให้คุณเห็นข้อมูลนี้ ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องให้สิทธิ์ในการเข้าใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ตโฟลิโอให้กับบทบาทของคุณ คุณหรือผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ตโฟลิโอในโครงร่างเพจรายละเอียดบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

*ในการเชื่อมโยงบริษัทย่อยของพอร์ตโฟลิโอ*

1 เลือกบริษัทหลัก

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกบริษัท โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปยังข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ตโฟลิโอ และคลิก ใหม่

3 กรอกข้อมูลในฟิลด์ในเพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่เปิดขึ้นให้เสร็จสมบูรณ์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอ โปรดดูที่ ฟิลด์บัญชีพอร์ตโฟลิโอ (โปรดดูที่ "ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ" ในหน้า 653)

4 บันทึกเรคคอร์ด

## การระบุบริษัทหลัก

คุณสามารถระบุลำดับชั้นของบริษัท เช่น บริษัทที่เป็นบริษัทในเครือของอีกบริษัทหนึ่ง ได้โดยการระบุความสัมพันธ์แบบหลัก-ย่อย ขั้นแรกให้จัดทำบริษัทหลัก จากนั้นเลือกบริษัทนั้นเป็นบริษัทหลักของบริษัทลูกหรือบริษัทย่อย

### *ในการระบุบริษัทหลัก*

1 เลือกบริษัทย่อย

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบริษัท

**หมายเหตุ:** หากคุณสมบัติการแก้ไขแบบอินไลน์สามารถใช้งานได้สำหรับบริษัทของคุณ คุณสามารถระบุอินไลน์บริษัทหลักในเพจรายละเอียดบริษัทได้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขอินไลน์ที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

3 ในเพจการแก้ไขบริษัท คลิกไอคอนค้นหาที่อยู่ถัดจากฟิลด์บริษัทหลัก

4 ในวินโดว์ค้นหา เลือกบริษัทหลัก

5 บันทึกเรคคอร์ด

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)
- ฟิลด์บริษัท (ในหน้า 253)

## การจำกัดเรคคอร์ดบริษัทที่แสดงผล

คุณสามารถจำกัดบริษัทที่คุณดูโดยการเลือกรายการที่ฟิลเตอร์ รายการจะแสดงเป็นชุดย่อยของบริษัทที่ตรงกับเกณฑ์ที่บันทึกไว้กับรายการ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อคุณจัดทำรายการ คุณจำเป็นต้องป้อนฟิลด์และค่าสำหรับเกณฑ์ที่คุณตั้งค่าไว้ คุณสามารถไปยังเพจ การแก้ไขบริษัท และป้อนชื่อฟิลด์และค่าที่ตรงกันทุกประการกับชื่อฟิลด์และค่าที่ใช้ในแอปพลิเคชันของคุณ มิฉะนั้นแล้ว รายการที่ฟิลเตอร์ของคุณอาจเลือกเรคคอร์ดได้ไม่ถูกต้อง หรือคุณสามารถพิมพ์เพจรายละเอียดของเรคคอร์ดเพื่อดูชื่อฟิลด์ที่ตรงกันทุกประการก็ได้ อย่างไรก็ตาม เพจรายละเอียดของเรคคอร์ดที่พิมพ์ออกมานั้นจะไม่มีค่าฟิลด์ของรายการดรอปดาวน์

### *ในการเปิดรายการที่ฟิลเตอร์ของบริษัท*

1 คลิกที่แท็บบริษัท

2 จากส่วนรายการบริษัท ในโฮมเพจบริษัท ให้เลือกรายการที่คุณต้องการทำงาน

สำหรับคำอธิบายรายการที่ฟิลเตอร์ของบริษัทดีฟอลต์ โปรดดูที่ การทำงานกับโฮมเพจบริษัท (ในหน้า 235)

*ในการจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ของบริษัท*

1 คลิกที่แท็บบริษัท

2 จากส่วนรายการบริษัท ในโฮมเพจบริษัท ให้คลิกลิงค์จัดการรายการ

3 ในเพจจัดการรายการ ให้คลิกปุ่ม รายการใหม่

4 ปฏิบัติตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110)

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์บริษัท (ในหน้า 253)
- การทำงานกับรายการกิจกรรม (ในหน้า 175)
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัท (ในหน้า 235)

## การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท

เมื่อคุณต้องการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท จัดเก็บข้อมูลในเพจความสัมพันธ์ของบริษัท เช่น คุณอาจต้องการติดตามผู้ลงทุนหรือความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกับบริษัทนี้

ขั้นแรก ให้เชื่อมโยงบริษัทที่มีความสัมพันธ์ที่คุณต้องการติดตามกับเรคคอร์ดบริษัทนี้ (คุณสามารถเชื่อมโยงหลายบริษัทเท่าที่คุณต้องการ) จากนั้นกำหนดความสัมพันธ์และเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติการติดตามความสัมพันธ์ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของ Oracle CRM On Demand รุ่นมาตรฐาน ดังนั้นอาจจะไม่มีคุณสมบัติดังกล่าวสำหรับบริษัทของคุณ หากต้องการให้บริษัทของคุณสามารถติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท สิทธิ์จัดการผู้ติดต่อเพิ่มเติมและสิทธิ์เข้าใช้ความสัมพันธ์ของบริษัทจะต้องรวมอยู่ในบทบาทของผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณ และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องเปิดใช้งานสิทธิ์เข้าใช้ความสัมพันธ์ของบริษัทเพิ่มเติมให้กับผู้ใช้ที่จะติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทด้วย

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองเพื่อจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบริษัทและเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองเหล่านั้นไว้ในโครงร่างของเพจแก้ไขความสัมพันธ์ของบริษัท จากนั้น ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดความสัมพันธ์ของบริษัทจะสามารถดูและอัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่กำหนดเองได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** จัดทำเรคคอร์ดบริษัทสำหรับแต่ละหน่วยงานที่คุณต้องการเชื่อมโยงบริษัท คุณสมบัตินี้อาจไม่มีอยู่ในเวอร์ชันแอปพลิเคชันของคุณ

*ในการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท*

1 เลือกบริษัท

หากต้องการดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนความสัมพันธ์ของบริษัท และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเชื่อมโยงบริษัท ให้คลิก เพิ่ม
- ในการอัปเดตข้อมูล ให้คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ในแถวความสัมพันธ์ของบริษัทที่มีอยู่

3 ในเพจแก้ไขความสัมพันธ์ของบริษัท ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท

| ฟิลด์ | ความเห็น |
|---|---|

| ฟิลด์ | ความเห็น |
|---|---|
| บริษัทที่เกี่ยวข้อง | คลิกไอคอนค้นหา แล้วเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตาม นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |
| บทบาท | เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท |
| บทบาทแบบย้อนกลับ | เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์แบบย้อนกลับระหว่างบริษัท |
| วันที่เริ่มต้น | คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่เริ่มต้นความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท ค่าดีฟอลต์คือ วันที่วันนี้ |
| วันที่สิ้นสุด | ใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่สิ้นสุดความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท |

4 บันทึกเรคคอร์ด

## การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงบัญชีกับผู้ติดต่อได้หลายวิธี จากเพจรายละเอียดบริษัท คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่มีอยู่กับบริษัท และคุณยังสามารถจัดทำผู้ติดต่อใหม่ที่เชื่อมโยงกับบริษัทโดยอัตโนมัติได้ เช่นเดียวกัน จากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทที่มีอยู่กับผู้ติดต่อ และคุณยังสามารถจัดทำบริษัทใหม่ที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อโดยอัตโนมัติ

### เกี่ยวกับข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อของบริษัท

หลังจากคุณเชื่อมโยงบริษัทและผู้ติดต่อ คุณสามารถดูรายละเอียดผู้ติดต่อของบริษัทในเพจการแก้ไขผู้ติดต่อของบริษัท
ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองเพื่อจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ติดต่อของบริษัท และเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองเหล่านั้นไปยังโครงร่างเพจการแก้ไขผู้ติดต่อของบริษัท
จากนั้นผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดผู้ติดต่อของบริษัทจะสามารถดูและอัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่กำหนดเองได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะสร้างฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับผู้ติดต่อของบริษัท ผ่านทางลิงค์ฟิลด์ผู้ติดต่อของบริษัท
ซึ่งสามารถใช้งานสำหรับทั้งประเภทเรคคอร์ดบริษัทและผู้ติดต่อในเพจการปรับแต่งแอปพลิเคชันของ Oracle CRM On Demand
ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะจัดทำโครงร่างสำหรับเพจการแก้ไขผู้ติดต่อของบริษัท ผ่านทางลิงค์โครงร่างเพจผู้ติดต่อของบริษัท ซึ่งสามารถใช้งานสำหรับทั้งประเภทเรคคอร์ดของบริษัทและผู้ติดต่อ
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองและการจัดทำโครงร่างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งแอปพลิเคชัน

### เกี่ยวกับผู้ติดต่อหลักของบริษัท

คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อหลายรายกับบริษัท แต่ต้องระบุผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงหนึ่งรายว่าเป็นผู้ติดต่อหลักของบริษัท
ผู้ติดต่อรายแรกที่เชื่อมโยงกับบริษัทจะถูกระบุโดยอัตโนมัติว่าเป็นผู้ติดต่อหลักของบริษัท แต่คุณสามารถระบุผู้ติดต่อหลักรายอื่นของบริษัทได้ในภายหลัง
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท โปรดดูที่ การเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท (ในหน้า 238)

ชื่อผู้ติดต่อหลักจะแสดงในฟิลด์ผู้ติดต่อหลักในเพจรายละเอียดบริษัท หากฟิลด์นั้นปรากฏในโครงร่างของเพจรายละเอียดบริษัทของคุณ ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดบริษัทก็เช่นกัน
หากช่องทำเครื่องหมายผู้ติดต่อหลักปรากฏในโครงร่าง จะมีการเลือกช่องทำเครื่องหมายไว้ในแถวของผู้ติดต่อหลัก
ผู้ดูแลระบบของคุณจะเป็นผู้กำหนดว่าฟิลด์ผู้ติดต่อหลักและช่องทำเครื่องหมายผู้ติดต่อหลักจะปรากฏบนโครงร่างหรือไม่

ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อหลักของบริษัทจะปรากฏเป็นผู้ติดต่อแรกเสมอในรายการผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับบริษัท แม้ว่าช่องทำเครื่องหมาย ผู้ติดต่อหลัก จะไม่ปรากฏในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดบริษัท หากคุณคลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อเปิดรายการทั้งหมดของผู้ติดต่อที่เชื่อมโยง
ผู้ติดต่อหลักอาจจะปรากฏเป็นเรคคอร์ดแรกในเพจรายการ แม้ว่าคุณจะเรียงลำดับรายการโดยใช้ฟิลด์ เช่น นามสกุลหรือชื่อ

ตำแหน่งของผู้ติดต่อหลักในรายการจะขึ้นอยู่กับจำนวนเรคคอร์ดที่อยู่ในรายการและจำนวนเรคคอร์ดที่คุณแสดงในเพจรายการของคุณ ตัวอย่างเช่น สมมติว่าคุณมีผู้ติดต่อทั้งหมด 180

รายที่เชื่อมโยงกับบริษัท นามสกุลของผู้ติดต่อหลักของบริษัทขึ้นต้นด้วยพยัญชนะตัวสุดท้าย และคุณแสดง 100 เรคคอร์ดในเพจรายการของคุณ ในกรณีนั้น ผู้ติดต่อหลักจะปรากฏเป็นเรคคอร์ดแรกในเพจที่สองของรายการของคุณเมื่อคุณเรียงลำดับรายการโดยใช้ฟิลด์นามสกุล

## เกี่ยวกับบทบาทของผู้ติดต่อ

เมื่อคุณเชื่อมโยงบริษัทและผู้ติดต่อ คุณสามารถระบุบทบาทที่ผู้ติดต่อมีอยู่ในบริษัทได้ การบันทึกบทบาทของผู้ติดต่อที่บริษัทมีความสำคัญต่อการเข้าใจถึงอิทธิพลที่ผู้ติดต่อมีต่อการตัดสินใจซื้อในบริษัท ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการติดตามความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อของบริษัท: ผู้อนุมัติ ผู้ใช้และผู้ประเมิน ผู้ใช้และผู้อนุมัติ ผู้อนุมัติและผู้ตัดสินใจ และไม่รู้จัก

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัท

### *การเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัท*

1 เลือกบริษัทที่คุณต้องการ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 เมื่อต้องการจัดทำผู้ติดต่อใหม่ที่เชื่อมโยงกับบริษัท ให้ทำดังนี้:

a ในเพจรายละเอียดบริษัท ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ คลิก ใหม่

b ในเพจการแก้ไขผู้ติดต่อ ให้ป้อนข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อใหม่ แล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**หมายเหตุ:** ฟิลด์บางฟิลด์ในเพจการแก้ไขผู้ติดต่ออาจมีการป๊อปปูเลทด้วยค่าจากเรคคอร์ดบริษัทโดยอัตโนมัติ

3 เมื่อต้องการเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่มีอยู่กับบริษัท ให้ทำดังนี้:

a ในเพจรายละเอียดบริษัท ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ให้คลิก เพิ่ม

b ในเพจรายการผู้ติดต่อ ให้คลิกไอคอน ค้นหา และเลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับบริษัท

คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัทในเพจรายการผู้ติดต่อได้สูงสุดห้ารายการ

c (เลือกได้) สำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายการ ให้เลือกตัวเลือกที่กำหนดบทบาทหลักของผู้ติดต่อที่บริษัท

**หมายเหตุ:** หลังจากคุณเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัท คุณสามารถเพิ่มบทบาทเพิ่มเติมสำหรับผู้ติดต่อที่บริษัทได้

d บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อ

### *การเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อ*

1 เลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 เมื่อต้องการจัดทำบริษัทใหม่ที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ ให้ทำดังนี้:

a ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ให้คลิก ใหม่

b ในเพจการแก้ไขบริษัท ให้ป้อนข้อมูลสำหรับบริษัทใหม่ แล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

3 เมื่อต้องการเชื่อมโยงบริษัทที่มีอยู่กับผู้ติดต่อ ให้ทำดังนี้:

a ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ให้คลิก เพิ่ม

b ในเพจเพิ่มบริษัท ให้คลิกไอคอน ค้นหา และเลือกบริษัทที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อในเพจเพิ่มบริษัทได้สูงสุดห้ารายการ

c (เลือกได้) สำหรับแต่ละบริษัท ให้เลือกตัวเลือกที่กำหนดบทบาทหลักของผู้ติดต่อที่บริษัท

**หมายเหตุ:** หลังจากคุณเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อ คุณสามารถเพิ่มบทบาทเพิ่มเติมสำหรับผู้ติดต่อที่บริษัทได้

d บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดูและอัปเดตรายละเอียดผู้ติดต่อของบริษัท

### *การดูและอัปเดตรายละเอียดผู้ติดต่อของบริษัท*

1 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในเพจรายละเอียดบริษัท ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงค์แก้ไขสำหรับผู้ติดต่อ
- ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ให้คลิกลิงค์แก้ไขสำหรับบริษัท

เพจการแก้ไขผู้ติดต่อของบริษัทจะแสดงรายละเอียดของผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ฟิลด์ในเพจอาจเป็นแบบอ่านอย่างเดียว หรือคุณอาจสามารถเพิ่มและเปลี่ยนแปลงข้อมูลในเพจได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าโครงร่างเพจ

2 อัปเดตข้อมูลตามที่ต้องการ แล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตข้อมูลบทบาทสำหรับผู้ติดต่อของบริษัท

### *วิธีการอัปเดตข้อมูลบทบาทสำหรับผู้ติดต่อของบริษัท*

1 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในเพจรายละเอียดบริษัท ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงค์ แก้ไขบทบาท ของผู้ติดต่อนั้น
- ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ให้คลิกลิงค์ แก้ไขบทบาท ของบริษัทนั้น

เพจบทบาทของบริษัทหรือเพจบทบาทของผู้ติดต่อจะแสดงบทบาทที่มีอยู่และที่เลือกสำหรับผู้ติดต่อของบริษัทนั้น

2 ในเพจบทบาทของบริษัทหรือเพจบทบาทของผู้ติดต่อ ในส่วนใช้ได้ ให้เลือกบทบาทสำหรับผู้ติดต่อ แล้วใช้ลูกศรทิศทางเพื่อย้ายบทบาทไปยังส่วนที่เลือก

3 ใช้ลูกศรขึ้นและลงเพื่อเปลี่ยนลำดับของบทบาทในส่วนที่เลือก

บทบาทที่ด้านบนของรายการเป็นบทบาทหลัก

4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท

Oracle CRM On Demand มีพื้นที่ในแอปพลิเคชันที่ช่วยให้คุณสามารถติดตามข้อมูลเกี่ยวกับคู่ค้าหรือคู่แข่งสำหรับบริษัทของคุณ เช่น คุณอาจต้องการติดตามว่ามีบริษัท (บริษัท) ใดบ้างที่คุณทำธุรกิจด้วยสำหรับบริษัท XYZ หรือบริษัท (บริษัท) ใดบ้างที่คุณแข่งขันด้วยสำหรับบริษัท XYZ

วิธีการทำได้ โดยขั้นแรกเชื่อมโยงบริษัทที่เป็นคู่ค้าหรือคู่แข่งของคุณกับเรคคอร์ดบริษัท คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทคู่ค้าหรือคู่แข่งได้ตามจำนวนที่ต้องการ จากนั้นเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับคู่ค้าหรือคู่แข่ง เช่น จุดแข็งและจุดอ่อน ในเพจแก้ไขคู่ค้าบริษัทหรือเพจแก้ไขคู่แข่งบริษัท

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณเพิ่มคู่ค้าบริษัทหรือคู่แข่งบริษัท ระบบจะจัดทำเรคคอร์ดแบบกลับกันภายใต้บริษัทที่เลือก ตัวอย่างเช่น หากคุณเพิ่มบริษัท 123 เป็นคู่ค้าบริษัทของบริษัท XYZ คุณจะมองเห็นบริษัท 123 ปรากฏในรายการคู่ค้าบริษัทของบริษัท XYZ โดยอัตโนมัติ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการแปลงบริษัทที่มีอยู่เป็นบริษัทคู่ค้า โปรดดูที่ การแปลงบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้า (โปรดดูที่ "การแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้า" ในหน้า 416)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** จัดทำเรคคอร์ดบริษัทสำหรับคู่ค้าและคู่แข่งแต่ละรายที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับบริษัท สำหรับคำแนะนำในการเพิ่มเรคคอร์ด โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

### *ในการตรวจสอบข้อมูลบริษัทของคู่ค้าและคู่แข่ง*

1 เลือกบริษัท

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนคู่แข่งบริษัทหรือส่วนคู่ค้าบริษัท และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเชื่อมโยงบริษัท ให้คลิก เพิ่ม
- ในการอัปเดตข้อมูล คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ซึ่งอยู่ถัดจากคู่ค้าหรือคู่แข่งที่มี

3 ในเพจแก้ไขคู่แข่งบริษัทหรือเพจแก้ไขคู่ค้าบริษัท ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับติดตามข้อมูลคู่ค้าหรือข้อมูลคู่แข่ง

| ฟิลด์ | ความเห็น |
|---|---|
| คู่ค้าของบริษัท | คลิกไอคอนค้นหา แล้วเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตามในฐานะคู่ค้าเมื่อติดต่อกับบริษัทนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |
| คู่แข่งบริษัท | คลิกไอคอนค้นหา แล้วเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตามในฐานะคู่แข่งของบริษัทนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |
| บทบาท | เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท |
| บทบาทแบบย้อนกลับ | เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์แบบย้อนกลับระหว่างบริษัท |
| วันที่เริ่มต้น | คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่เริ่มต้นความเป็นหุ้นส่วน ค่าดีฟอลต์คือ วันที่วันนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |
| วันที่สิ้นสุด | คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่หมดอายุความสัมพันธ์ |
| ผู้ติดต่อหลัก | ผู้ติดต่อที่สำคัญที่สุดสำหรับความสัมพันธ์แบบคู่ค้าหรือคู่แข่ง |

4 บันทึกเรคคอร์ด

## การติดตามสินทรัพย์

เมื่อคุณต้องการติดตามผลิตภัณฑ์ที่คุณขายให้กับลูกค้าหรือบริษัท ให้เชื่อมโยงเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์เข้ากับบริษัทเป็นสินทรัพย์
หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการจัดทำสินทรัพย์โดยการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์เข้ากับบริษัทจากเพจรายละเอียดบริษัท

**หมายเหตุ:** คุณยังสามารถจัดทำสินทรัพย์ได้จากโฮมเพจสินทรัพย์และจากเพจรายการสินทรัพย์และเพจรายละเอียด
หากคุณจัดทำสินทรัพย์จากโฮมเพจสินทรัพย์หรือจากเพจรายการสินทรัพย์หรือเพจรายละเอียด และหากคุณต้องการเชื่อมโยงสินทรัพย์กับบริษัท คุณจะต้องเลือกบริษัทในฟิลด์บริษัทบนเรคคอร์ดสินทรัพย์
ฟิลด์บริษัทจะไม่ปรากฏบนเพจแก้ไขสินทรัพย์ตามค่าดีฟอลต์ ผู้ดูแลระบบของคุณจะต้องเพิ่มฟิลด์บริษัทเข้าในโครงร่างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดสินทรัพย์สำหรับบทบาทของคุณ

### *ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์กับบริษัทเป็นสินทรัพย์*

1 เลือกบริษัท

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนสินทรัพย์ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการจัดทำสินทรัพย์ ให้คลิก ใหม่

  ตามค่าดีฟอลต์ ผู้จัดทำของสินทรัพย์คือเจ้าของสินทรัพย์

- ในการอัปเดตข้อมูลสินทรัพย์ ให้คลิกที่ลิงค์แก้ไข ถัดจากสินทรัพย์ที่มีอยู่

3 ในเพจแก้ไขสินทรัพย์ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

**หมายเหตุ:** หากคุณใช้เวอร์ชันเฉพาะอุตสาหกรรมของ Oracle CRM On Demand สินทรัพย์อาจแสดงรายการโดยมีส่วนหัวที่แตกต่างกัน เช่น ใน Oracle CRM On Demand Automotive Edition สินทรัพย์จะแสดงรายการเป็น*ยานพาหนะ*

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายฟิลด์บางฟิลด์สำหรับติดตามข้อมูลสินทรัพย์ หากคุณใช้เวอร์ชันเฉพาะอุตสาหกรรมของ Oracle CRM On Demand คุณอาจเห็นฟิลด์เพิ่มเติม

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลสินทรัพย์หลัก** | |
| ชื่อผลิตภัณฑ์ | ผลิตภัณฑ์ที่จัดหาให้กับลูกค้า เมื่อคุณเชื่อมโยงเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์เหล่านี้จะถูกคัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์: ชนิดผลิตภัณฑ์ เลขที่ชิ้นส่วน ประเภท และสถานะ |
| เลขกำกับ | เลขกำกับสำหรับสินทรัพย์<br><br>หากมีการป้อนเลขกำกับสำหรับสินทรัพย์ คุณจะสามารถเจาะลึกลงไปจากเลขกำกับนั้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดสินทรัพย์ได้ในรายการสินทรัพย์และในเพจอื่นๆ ที่มีเลขกำกับของสินทรัพย์นั้นปรากฏอยู่ หากไม่ได้มีการป้อนเลขกำกับสำหรับสินทรัพย์ คุณจะไม่สามารถเจาะลึกลงไปเพื่อเปิดเรคคอร์ดสินทรัพย์จากรายการสินทรัพย์ได้ ยกเว้นกรณีที่มีฟิลด์ชื่อปรากฏอยู่ในรายการ<br><br>**หมายเหตุ:** หากผู้ใช้ป้อนเลขกำกับในเรคคอร์ดสินทรัพย์ ระบบจะใช้เลขกำกับนั้นเป็นชื่อของสินทรัพย์ มิฉะนั้น ชื่อผลิตภัณฑ์จะถูกใช้ คุณสามารถเจาะลึกลงไปจากชื่อของสินทรัพย์เพื่อเปิดเรคคอร์ดสินทรัพย์ได้ในส่วน สินทรัพย์ที่แก้ไขล่าสุด ของ โฮมเพจสินทรัพย์ และในเพจอื่นๆ ที่มีชื่อของสินทรัพย์ปรากฏ |
| ราคาซื้อ | ราคาชำระสำหรับผลิตภัณฑ์ |
| ปริมาณ | จำนวนหน่วยที่ลูกค้าจัดซื้อ |
| วันที่ส่งสินค้า | ค่าดีฟอลต์เป็นวันที่วันนี้ |
| ชนิดผลิตภัณฑ์ | อ่านอย่างเดียว คัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| เลขที่ชิ้นส่วน | อ่านอย่างเดียว คัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์ |
| ประเภท | อ่านอย่างเดียว คัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์ |
| สถานะการดำเนินงาน | ค่าดีฟอลต์คือ ไม่ใช้งาน ใช้งาน ช่วงเวลาว่าง ขึ้น การใช้อย่างจำกัด การซ่อมบำรุง ลง ลงถึงจุดวิกฤต |
| การรับประกัน | ระยะเวลาของการรับประกัน |
| สัญญา | ประเภทสัญญา เช่น บรอนซ์ ทอง แพลตินัม หรือเงิน |
| สกุลเงิน | สกุลเงินเดียวกับราคาซื้อ คุณสามารถเลือกสกุลเงินอื่นเพื่อแปลงค่าราคาเป็นสกุลเงินอื่น<br>หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าคุณสมบัตินั้น |
| วันที่แจ้ง | วันที่ที่ปรากฏในเรคคอร์ดงาน<br><br>หากคุณป้อนวันที่แจ้งในเรคคอร์ดสินทรัพย์ งานจะถูกจัดทำเมื่อบันทึกเรคคอร์ดสินทรัพย์นี้ งานจะปรากฏเป็น “ชื่อสินทรัพย์ ต้องติดตามผล” ในโฮมเพจของฉัน โฮมเพจบริษัท และปฏิทิน<br><br>**คำแนะนำ:** กำหนดวันที่ให้คุณมีเวลาทำงานติดตามผลที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์นี้ เช่น การแจ้งว่าสัญญาหรือการรับประกันใกล้หมดอายุ<br><br>**หมายเหตุ:** คุณสมบัติการจัดทำงานโดยอัตโนมัติจะใช้งานได้ก็ต่อเมื่อคุณป้อนวันที่แจ้งในเรคคอร์ดสินทรัพย์ที่เชื่อมโยงกับบริษัท |
| ประเภทสินทรัพย์ | ประเภทสินทรัพย์<br><br>**หมายเหตุ:** ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน สินทรัพย์จะรวมอยู่ในรายชื่อบริษัทพอร์ตโฟลิโอใน Oracle CRM On Demand อย่างไรก็ตาม หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ไม่รวมเรคคอร์ดยานพาหนะ/สินทรัพย์จากบริษัทพอร์ตโฟลิโอในโปรไฟล์บริษัท จะทำให้เฉพาะสินทรัพย์ที่มีค่าพอร์ตโฟลิโอในฟิลด์ประเภทสินทรัพย์เท่านั้นรวมอยู่ในรายชื่อบริษัทพอร์ตโฟลิโอ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินทรัพย์ จำกัดตัวอักษรที่ 250 ตัว |

## การติดตามรายได้ตามบริษัท

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** คุณสมบัตินี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

คุณสามารถติดตามข้อมูลรายได้ของแต่ละบริษัทได้ ซึ่งช่วยให้บริษัทของคุณทำการประมาณโดยอ้างอิงรายได้บริษัท ในการดำเนินการดังกล่าว ให้เพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในบริษัท

การเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในบริษัท ทำให้คุณสามารถ:

- ติดตามผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือรายได้ที่ประมาณการสำหรับแต่ละบริษัท
- ประมาณการบริษัทของคุณโดยอ้างอิงรายของได้บริษัท

หากประมาณการบริษัทของคุณอ้างอิงกับบริษัท เฉพาะเรคคอร์ดที่ผ่านเกณฑ์เหล่านี้จะรวมในการประมาณการ:

- เรคคอร์ดรายได้ของบริษัทต้องมีสถานะ เปิด รอดำเนินการ หรือปิด

- เรคคอร์ดรายได้ของบริษัทต้องเลือกฟิลด์การประมาณการ
- เรคคอร์ดรายได้ไม่สามารถเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** บริษัทของคุณจำเป็นต้องแจ้งคุณถึงวิธีการประมาณการที่ต้องการใช้ บริษัทต่างๆ สามารถประมาณการรายได้โดยอ้างอิงสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้: รายได้จากโอกาสทางการขาย, คุณภาพและรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย, รายได้ของบริษัท หรือรายได้ของผู้ติดต่อ
วิธีการประมาณการของบริษัทเป็นตัวกำหนดว่าคุณจำเป็นต้องป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ใดเมื่อมีการเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในบริษัท

### *ในการเพิ่มรายได้ลงในบริษัท*

1. เลือกบริษัท

   โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

2. ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนรายได้ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
   - ในการเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ ให้คลิก เพิ่ม
   - ในการอัปเดตข้อมูลรายได้ ให้คลิกลิงค์ แก้ไข ที่อยู่ถัดจากเรคคอร์ดรายได้ที่มีอยู่แล้ว
3. ในเพจแก้ไขรายได้ ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์รายได้ให้ครบสมบูรณ์

   **หมายเหตุ:** หากบริษัทของคุณไม่ใช้รายได้ของบริษัทเพื่อประมาณการ ให้เว้นว่างช่องทำเครื่องหมายประมาณการในเพจรายได้
4. บันทึกเรคคอร์ด

## ฟิลด์รายได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลฟิลด์ของรายได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่ม เปลี่ยนป้ายชื่อ หรือลบฟิลด์ได้ ดังนั้นฟิลด์ที่คุณเห็นอาจจะแตกต่างจากฟิลด์ในตาราง

**หมายเหตุ:** การประมาณการรายได้ของบริษัทและผู้ติดต่อต้องมีการใช้งานรายได้สำหรับทั้งบริษัทและผู้ติดต่อ ฟังก์ชันนี้ต้องตั้งค่าสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัท

**คำเตือน:** หากบริษัทของคุณประมาณการโดยอ้างอิงกับรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ ข้อมูลรายได้ที่คุณป้อนจะมีผลกระทบต่อการคำนวณ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก** | |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วันที่เริ่มต้น/วันที่ปิด | สำหรับบริษัทหรือผู้ติดต่อให้ใช้วันที่ปิดรายได้ที่คาดไว้ สำหรับรายได้ที่เกิดซ้ำให้ใช้วันที่เริ่มต้น<br>สำหรับรายได้ที่เกิดซ้ำซึ่งวันที่ปิดเป็นวันสุดท้ายของเดือนและวันที่เริ่มต้นคือกลางเดือนนั้น<br>ให้เพิ่มเรคคอร์ดหนึ่งเรคคอร์ดเพื่อให้ราคาสั่งซ้ำทั้งหมดและอีกหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับแบ่งตามสัดส่วนการสั่งซื้อ<br><br>ตัวอย่างเช่น คุณเริ่มส่งสินค้าให้กับบริษัทหรือลูกค้าในวันที่ 15 พฤษภาคม หลังจากนั้นคุณจะส่งสินค้ามูลค่า $500 ในปลายเดือนทุกเดือนจนกระทั่งถึงสิ้นปี<br><br>สำหรับการสั่งสินค้ากลางเดือน ให้เพิ่มค่าเหล่านี้ในเรคคอร์ด:<br>รายได้ = $250<br>ปริมาณ = 1<br><br>สำหรับการสั่งซื้อซ้ำ ให้เพิ่มค่าเหล่านี้ในเรคคอร์ดที่สอง:<br>รายได้ = $500<br>ปริมาณ = 1<br>ความถี่ = รายเดือน<br>จำนวนงวด = 7 (มิถุนายน ถึง ธันวาคม) |
| ชื่อผลิตภัณฑ์ | สามารถเลือกได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ทำเครื่องหมายว่าสั่งซื้อได้โดยผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเท่านั้น |
| ชนิดผลิตภัณฑ์ | ชนิดของผลิตภัณฑ์ |
| เลขที่ชิ้นส่วน | เลขที่ที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว |
| ประมาณการ | ตัวบ่งชี้เพื่อรวมผลิตภัณฑ์นี้ในยอดรวมการประมาณการ |
| ประเภท | ค่าดีฟอลต์ คือ ตามจริง จัดส่งแล้ว เรียกเก็บแล้ว จอง ที่คาดไว้ และโควต้า<br><br>**หมายเหตุ:** ประเภทที่คุณตั้งค่าเองจะนำไปใช้กับเรคคอร์ดรายได้ ฟิลด์ประเภทอื่น (ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว) ซึ่งป๊อปปูเลทด้วยข้อมูลผลิตภัณฑ์อาจจะปรากฏในเพจนี้ด้วย |
| สถานะ | หากบริษัทของคุณคำนวณการประมาณการจากบริษัทหรือผู้ติดต่อ คุณต้องตั้งค่าสถานะเป็น เปิด รอดำเนินการ หรือปิด เพื่อให้เรคคอร์ดนี้รวมอยู่ในการประมาณการ<br><br>**หมายเหตุ:** สถานะที่คุณตั้งค่าเองจะนำไปใช้กับเรคคอร์ดรายได้ ฟิลด์สถานะอื่น (ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว) ซึ่งป๊อปปูเลทด้วยข้อมูลผลิตภัณฑ์อาจจะปรากฏในเพจนี้ด้วย |
| ปริมาณ | จำนวนหน่วยที่ลูกค้าสั่ง สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สั่งซ้ำ ให้ป้อนปริมาณของผลิตภัณฑ์ต่อช่วงเวลาที่สั่งซ้ำ ตัวอย่างเช่น หากคุณส่งตลับหมึกพิมพ์ 10 ชุดทุกเดือน ให้ป้อน 10 ที่นี่ |
| รายได้ | ปริมาณหารด้วยราคา ไม่สามารถเขียนทับรายได้ หากเลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการ จำนวนรายได้นี้จะเพิ่มในยอดรวมประมาณการของบริษัทของคุณ<br><br>**คำแนะนำ:** ในการประมาณการค่ารายได้เฉพาะ โดยไม่คำนึงถึงผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์ ให้ตั้งค่าปริมาณไว้ที่ 1 และตั้งค่าราคาเท่ากับค่ารายได้ |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จำกัดไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลรายได้ที่เกิดซ้ำ** | |
| ความถี่ | แสดงความถี่ของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซ้ำ<br><br>คำว่า *รายปักษ์* หมายถึงหนึ่งครั้งต่อสองสัปดาห์<br><br>เมื่อคุณป้อปปูเลทฟิลด์นี้ คุณต้องป้อปปูเลทฟิลด์จำนวนงวดด้วย |
| จำนวนงวด | จำนวนงวดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซ้ำ รายได้ที่เกิดซ้ำสามารถรองรับได้สูงสุด 260 งวด<br>ระยะเวลาที่ครอบคลุมจำนวนงวดรวมจะแตกต่างกันตามความถี่ที่เลือก (ในฟิลด์ความถี่) เช่น หากคุณเลือกรายได้ที่เกิดซ้ำรายสัปดาห์ คุณสามารถติดตามรายได้ได้สูงสุดห้าปี<br><br>**หมายเหตุ:** เมื่อคุณป้อปปูเลทฟิลด์นี้ คุณต้องป้อปปูเลทฟิลด์ความถี่ด้วย |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | บุคคลที่ระบุให้กับเรคคอร์ดรายได้นี้ โดยทั่วไป เจ้าของสามารถอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด หรือลบเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม สามารถปรับระดับการเข้าใช้ให้จำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้ได้<br><br>ค่านี้จะมีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันในเพจการวิเคราะห์<br><br>เรคคอร์ดแต่ละรายการมีเจ้าของเพียงคนเดียว อย่างไรก็ตาม เรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย สามารถใช้ร่วมกับพนักงานคนอื่นได้ สำหรับคำแนะนำ โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125) |

## การจัดทำการนัดหมายสำหรับหลายบริษัท

คุณสามารถจัดทำการนัดหมายสำหรับบริษัทได้สูงสุด 25 รายการในครั้งเดียวโดยการใช้คุณสมบัติการจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่มใน Oracle CRM On Demand

### เกี่ยวกับความเป็นเจ้าของการนัดหมาย

ฟิลด์เจ้าของสำหรับการนัดหมายแต่ละรายการในเพจการจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัทจะแสดงชื่อของคุณตามค่าดีฟอลต์ คุณสามารถเลือกเจ้าของที่แตกต่างกันสำหรับการนัดหมายแต่ละรายการหรือล้างค่าจากฟิลด์เจ้าของตามที่จำเป็นได้ ความเป็นเจ้าของการนัดหมายที่คุณจัดทำขึ้นจะได้รับการกำหนดดังนี้:

- หากประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดผู้ใช้ ผู้ใช้ที่ถูกเลือกในฟิลด์เจ้าของสำหรับการนัดหมายในเพจการจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัทจะกลายเป็นเจ้าของการนัดหมายดังกล่าว

  **หมายเหตุ:** หากคุณล้างชื่อของคุณออกจากฟิลด์เจ้าของสำหรับการนัดหมายในเพจการจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัท และคุณไม่ได้เลือกผู้ใช้รายอื่น คุณจะกลายเป็นเจ้าของการนัดหมายนั้นตามค่าดีฟอลต์ นอกจากว่าฟิลด์ ID เจ้าของจะถูกตั้งค่าเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม หากฟิลด์ ID เจ้าของถูกตั้งค่าเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม และหากคุณเว้นว่างฟิลด์เจ้าของในเพจการจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัท จะไม่สามารถจัดทำการนัดหมายได้

- หากประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดผสม ฟิลด์เจ้าของสำหรับการนัดหมายในเพจการจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัทสามารถป้อปปูเลทหรือเว้นว่างได้ สิ่งต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
  - หากฟิลด์ได้รับการป้อปปูเลท ผู้ใช้ที่เลือกจะเป็นเจ้าของการนัดหมาย
  - หากฟิลด์ไม่ได้รับการป้อปปูเลท ฟิลด์เจ้าของในการนัดหมายจะว่างเปล่า อย่างไรก็ตาม ในครั้งแรกที่มีการแก้ไขการนัดหมาย ผู้ใช้ที่แก้ไขการนัดหมายนั้นอาจถูกพรอมต์ให้ป้อปปูเลทฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกสำหรับการนัดหมาย ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าฟิลด์เหล่านี้ของผู้ดูแลระบบของคุณ

- หากประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดสมุดบันทึก ฟิลด์เจ้าของสำหรับการนัดหมายในเพจการจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัทต้องว่างเปล่า นั่นคือ คุณต้องล้างค่าออกจากฟิลด์ นอกจากนี้ เพื่อให้สามารถจัดทำการนัดหมายได้สำเร็จ เงื่อนไขต่อไปนี้อย่างน้อยหนึ่งรายการต้องเป็นจริง:

- สมุดบันทึกที่กำหนดเองถูกเลือกเป็นสมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมบนเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ
- สมุดบันทึกที่กำหนดเองถูกเลือกเป็นสมุดบันทึกดีฟอลต์บนเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ

หลังจากที่คุณจัดทำการนัดหมาย ฟิลด์เจ้าของและฟิลด์สมุดบันทึกบนการนัดหมายจะว่างเปล่าทั้งคู่ อย่างไรก็ตาม ในครั้งแรกที่มีการแก้ไขการนัดหมาย ผู้ใช้ที่แก้ไขการนัดหมายนั้นจะถูกพรอมต์ให้ป๊อปปูเลทฟิลด์สมุดบันทึก เนื่องจากเป็นฟิลด์ที่จำเป็นเมื่อประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดสมุดบันทึก

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ในการจัดทำการนัดหมายสำหรับหลายบริษัทในครั้งเดียว

***ในการจัดทำการนัดหมายสำหรับหลายบริษัทในครั้งเดียว***

1. หากจำเป็น ให้จัดทำรายการบริษัทหรือฟิลเตอร์รายการที่มีอยู่เพื่อแสดงบริษัทที่คุณต้องการจัดทำการนัดหมาย
2. หากมีเรคคอร์ดในรายการมากกว่า 25 เรคคอร์ด ให้เปลี่ยนค่าในฟิลด์จำนวนเรคคอร์ดที่แสดงที่ด้านล่างของเพจรายการบริษัทเป็น 25
3. ในเพจรายการบริษัท ให้คลิกเมนูและเลือกจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่ม
4. ในเพจการจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัท ให้อัปเดตข้อมูลสำหรับการนัดหมายแต่ละรายการเท่าที่จำเป็น

   ฟิลด์ต่างๆ ในเพจการจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัทจะแสดงค่าต่อไปนี้เมื่อคุณเปิดเพจ:

   - **เวลาเริ่มต้น** เวลาและวันที่เริ่มต้นจะถูกตั้งค่าเป็น 12:00 P.M. ในวันที่ของวันนี้
   - **เวลาสิ้นสุด** เวลาและวันที่สิ้นสุดจะถูกตั้งค่าเป็น 60 นาทีหลังจากเวลาและวันที่เริ่มต้น
   - **หัวเรื่อง** ฟิลด์นี้จะแสดงคำว่า การนัดหมาย ตามด้วยชื่อของบริษัท
   - **เจ้าของ** ฟิลด์นี้จะแสดงชื่อของคุณ
   - **ชื่อบริษัท** ฟิลด์นี้จะแสดงชื่อของบริษัท
5. คลิก เสร็จสิ้น

   **หมายเหตุ:** หากไม่สามารถจัดทำการนัดหมายได้สำเร็จสำหรับบริษัทใดๆ ที่มีชื่ออยู่ในเพจการจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัท จะไม่มีการบันทึกการนัดหมายใดๆ และข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้น
6. หากคุณต้องการจัดทำการนัดหมายสำหรับบริษัทอื่นๆ ในรายการ ให้แสดงเพจถัดไปของรายการและดำเนินการขั้นตอนนี้ซ้ำตามที่จำเป็น

หลังจากที่คุณจัดทำการนัดหมายแล้ว การนัดหมายแต่ละรายการจะสามารถใช้ได้ในฐานะรายการที่เกี่ยวข้องในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เปิดของเพจรายละเอียดสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถแก้ไขการนัดหมายเพื่ออัปเดตรายละเอียดการนัดหมายได้ด้วยวิธีการเดียวกับที่คุณแก้ไขการนัดหมายอื่นๆ

## การวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท

ส่วนการวิเคราะห์บริษัทของโฮมเพจบริษัท แสดงการกระจายบริษัทและการวิเคราะห์รายได้เมื่อปิด คุณจะสามารถระบุลูกค้าที่มีประสิทธิภาพสูงและต่ำได้ พร้อมทั้งส่วนตลาดใหม่

ในส่วนนี้ของโฮมเพจบริษัท คุณสามารถวางตัวชี้ของคุณบนแผนภูมิเพื่อดูข้อมูลที่ต้องการได้ ให้คลิกที่ส่วนเพื่อตรวจดูรายงานโดยละเอียด หรือเปลี่ยนประเภทในรายการดรอปดาวน์เพื่อดูข้อมูลเดิมจากมุมมองอื่น

## ฟิลด์บริษัท

ใช้เพจการแก้ไขบริษัทในการเพิ่มบริษัทหรืออัปเดตรายการของบริษัทที่มีอยู่แล้ว เพจแการก้ไขบริษัทแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของบริษัท

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขบริษัทในเพจรายการบริษัทและเพจรายละเอียดบริษัทได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

เรคคอร์ดบริษัทเป็นศูนย์กลางของวิธีการจัดการและดูข้อมูลของคุณ ด้วยเหตุนี้ คุณควรจะป้อนข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทให้มากที่สุดเท่าที่คุณจะทำได้ ข้อมูลบางอย่าง เช่น พื้นที่และอุตสาหกรรม สามารถนำไปใช้ในการแยกประเภทข้อมูลในรายงานได้ เช่นเดียวกันหากคุณเชื่อมโยงเรคคอร์ด เช่น โอกาสทางการขาย กับเรคคอร์ดบริษัทโดยมีการป้อนข้อมูลพื้นที่หรืออุตสาหกรรม เรคคอร์ดโอกาสทางการขายเหล่านั้นสามารถแยกประเภทตามค่าเหล่านั้นได้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลบริษัทหลัก** | |
| ชื่อบริษัท | ชื่อของบริษัท เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามชื่อที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ |
| ที่ตั้ง | ประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดำเนินการโดยบริษัท เช่น สำนักงานใหญ่ |
| บริษัทหลัก | บริษัทที่เป็นบริษัทในเครือ |
| เว็บไซต์ | ที่อยู่ URL ของบริษัท |
| **ข้อมูลการขายของบริษัท** | |
| ประเภทบริษัท | ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับบริษัทของคุณ เช่น ลูกค้าเป้าหมาย ลูกค้า คู่ค้า หรือคู่แข่ง<br>**หมายเหตุ:** บริษัทที่กำหนดเป็นคู่ค้าหรือคู่แข่งจะปรากฏใต้รายการบริษัทคู่แข่งทั้งหมดและคู่ค้าทั้งหมดจากโฮมเพจบริษัท<br>รายการเหล่านั้นยังรวมในรายการบริษัทที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับบริษัทอื่นหรือโอกาสทางการขายอื่นจากเพจรายละเอียดบริษัทหรือโอกาสทางการขายได้ ณ จุดนี้ คุณสามารถระบุบทบาทของบริษัทนั้น เช่น ผู้ขายต่อ ผู้ค้า หรือคู่ค้า และติดตามข้อมูลคู่ค้าและคู่แข่งของแต่ละบริษัทและโอกาสทางการขาย |
| ลำดับความสำคัญ | ลำดับความสำคัญของบริษัท เช่น สูง กลาง หรือต่ำ |
| อุตสาหกรรม | ประเภทของธุรกิจที่เกี่ยวข้องของบริษัท เช่น การผลิต เทคโนโลยีระดับสูง บริการทางการเงิน ค้าปลีก รถยนต์ ยา โทรคมนาคม พลังงาน บริการ หรืออื่นๆ<br>หากคุณต้องการดูข้อมูลรายงาน เช่น โอกาสทางการขายตามอุตสาหกรรม ให้เลือกอุตสาหกรรมของบริษัท จากนั้นเชื่อมโยงเรคคอร์ดโอกาสทางการขายกับบริษัท |
| บริษัทมหาชน | ระบุว่าบริษัทนั้นเป็นบริษัทมหาชน |
| พื้นที่ | พื้นที่ของบริษัทที่บริษัทของคุณ หากคุณต้องการดูข้อมูลรายงาน เช่น โอกาสทางการขายตามพื้นที่ ให้เลือกพื้นที่ของบริษัท จากนั้นเชื่อมโยงเรคคอร์ดโอกาสทางการขายกับบริษัท |
| สถานะ | สถานะของบริษัท คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกสถานะของบริษัทลูกค้า จำนวนค่าตัวอย่างที่ให้มาเป็นค่าดีฟอลต์ แต่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงค่าเพื่อให้ตรงตามความต้องการทางธุรกิจของบริษัทของคุณได้ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วันที่ติดต่อล่าสุด | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| HIN | เลขที่อุตสาหกรรมด้านสุขภาพ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| ประเภทการโน้มน้าว | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| ความถี่ในการติดต่อ | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| ที่มาของแคมเปญ | แคมเปญที่สร้างบริษัท หากจัดทำบริษัทผ่านกระบวนการแปลงค่าลีด ฟิลด์นี้จะถูกป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลีด<br>หากผู้ใช้จัดทำบริษัท ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้ |
| รายได้ต่อปี | จำนวนเงินรายได้ต่อปีของบริษัท |
| ส่วนตลาด | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| แนวโน้มตลาด | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| รายได้ต้นปีถึงปัจจุบัน | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| ส่วนแบ่งตลาด | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| ข้อมูลอ้างอิง | ระบุว่าใช่บริษัทเป็นข้อมูลอ้างอิงของลูกค้าเป้าหมายหรือพนักงานขายที่จะติดต่อได้ |
| ข้อมูลอ้างอิง ณ วันที่ | วันที่ที่ใช้บริษัทเป็นข้อมูลอ้างอิง |
| คู่ค้าของบริษัท | ระบุว่าบริษัทนี้เป็นคู่ค้า |
| จำนวนแพทย์ | จำนวนแพทย์ที่ทำงานที่สถานบริการด้านสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลหรือคลินิก ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| เส้นทาง | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| ที่อยู่ที่เรียกเก็บและรับสินค้า | เลือกประเทศเพื่อกำหนดป้ายของฟิลด์ที่อยู่ตามที่อยู่ของประเทศ อาจจะมีการรีเฟรชหน้าจอเพื่อปรับชื่อฟิลด์<br><br>หากคุณเพิ่มผู้ติดต่อและเชื่อมโยงผู้ติดต่อนี้กับบริษัท ที่อยู่ที่เรียกเก็บของบริษัทจะถูกส่งไปยังส่วนที่อยู่บริษัทของผู้ต่อนั้น<br><br>**หมายเหตุ:** หากตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ที่เรียกเก็บและรับสินค้าจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว<br>และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่ |
| เจ้าของ | ชื่อย่อเจ้าของเรคคอร์ดบริษัท<br><br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม<br>ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้ ในการระบุความเป็นเจ้าของใหม่ของเรคคอร์ดบริษัท<br>คุณต้องมีการตั้งค่าระดับการเข้าใช้ อ่าน/แก้ไข สำหรับเรคคอร์ด<br><br>**หมายเหตุ:** หากบริษัทของคุณเปิดใช้งานความเป็นเจ้าของกลุ่ม<br>สมาชิกทีมของกลุ่มจะเปลี่ยนแปลงอัตโนมัติหากเจ้าของใหม่ของบริษัทเป็นสมาชิกของกลุ่มอื่น<br><br>ค่าในฟิลด์เจ้าของมีผลต่อเรคคอร์ดที่รวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่<br><br>คุณสามารถใช้เรคคอร์ดบริษัทร่วมกับผู้ใช้อื่นผ่านทางเพจทีมของบริษัท สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกันกับผู้ใช้อื่น โปรดดูที่ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| ระบุบริษัทใหม่ | ระบุว่าบริษัทควรได้รับการระบุใหม่ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่ากฎการระบุบริษัทไว้<br>การเลือกฟิลด์นี้จะทริกเกอร์ให้โปรแกรมจัดการการระบุใน Oracle CRM On Demand ประมวลผลบริษัทอีกครั้งและระบุตามกฎ<br>โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น<br>โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด<br>โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)<br><br>**หมายเหตุ:** เวลาการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นกับความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ<br>จำนวนเรคคอร์ดที่ต้องการระบุใหม่ และโหลดของระบบในปัจจุบัน ในกรณีของบริษัท<br>เวลาการประมวลผลได้รับผลกระทบจากจำนวนสมาชิกของทีมและจำนวนของผู้ติดต่อและโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ด<br>ชื่อผู้เป็นเจ้าของจะเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการระบุเรคคอร์ดใหม่ |
| พื้นที่ | พื้นที่ของบริษัท |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัท ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัวอักษร |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การจัดการบริษัท (ในหน้า 236)

# ผู้ติดต่อ

ใช้เพจผู้ติดต่อ เพื่อจัดทำการอัปเดตและติดตามผู้ติดต่อ *ผู้ติดต่อ* คือบุคคลที่บริษัทของคุณมีการติดต่อทางธุรกิจด้วยในปัจจุบันหรือคาดว่าจะติดต่อทางธุรกิจด้วยในอนาคต
บุคคลเหล่านี้อาจเป็นพนักงานของบริษัทอื่น ผู้ให้คำปรึกษาอิสระ ผู้ค้าหรือบุคคลที่รู้จักเป็นการส่วนตัว
โดยทั่วไปผู้ติดต่อจะเชื่อมโยงกับบริษัทและโดยมากเรคคอร์ดบริษัทจะมีการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อหลายรายในบริษัทนั้น

ภายใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition ผู้ติดต่อมักถูกได้รับมอบหมายให้เป็นลูกค้าเพื่อสนับสนุนฟังก์ชันเฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition การมอบหมายผู้ติดต่อให้เป็นลูกค้าแสดงว่านี่เป็นผู้ติดต่อที่บริษัทของคุณรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว
เพื่อให้คุณสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ของลูกค้าและระบุโอกาสทางการขายเพื่อขายผลิตภัณฑ์ที่ขายร่วมกันเพิ่มเติมให้กับลูกค้า

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การจัดการผู้ติดต่อ (ในหน้า 258)

# การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อ

โฮมเพจผู้ติดต่อ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจผู้ติดต่อได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

## การจัดทำผู้ติดต่อ

คุณสามารถจัดทำผู้ติดต่อได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนผู้ติดต่อที่ดูล่าสุดของฉัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 274)

## การทำงานกับรายชื่อผู้ติดต่อ

ส่วนรายชื่อผู้ติดต่อแสดงจำนวนรายการที่ฟิลเตอร์ Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผู้ติดต่อ

| รายชื่อผู้ติดต่อ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ผู้ติดต่อทั้งหมด | ไม่มีฟิลเตอร์ รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงเจ้าของ |
| ผู้ติดต่อของลูกค้าทั้งหมด | ผู้ติดต่อที่ตั้งค่าฟิลด์ประเภทเป็นลูกค้า |
| ผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย | รายชื่อนี้แสดงเรคคอร์ดผู้ติดต่อทั้งหมดที่คุณได้เพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย ดู เกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย (ในหน้า 266) |
| ผู้ติดต่อของฉัน | ผู้ติดต่อที่มีชื่อผู้ใช้ของคุณในฟิลด์เจ้าของ |
| ผู้ติดต่อที่จัดทำล่าสุดของฉัน | ผู้ติดต่อที่มีชื่อผู้ใช้ของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่จัดทำ |
| ผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดของฉัน | ผู้ติดต่อที่มีชื่อผู้ใช้ของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับ วันที่แก้ไข |
| ผู้ติดต่อที่จัดทำล่าสุด | ผู้ติดต่อทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่ที่จัดทำ |
| ผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด | ผู้ติดต่อทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่ที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูผู้ติดต่อที่ดูล่าสุด

ส่วนผู้ติดต่อที่ดูล่าสุดของฉัน จะแสดงผู้ติดต่อที่คุณดูล่าสุด

## การดูผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย

ส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยจะแสดงชื่อผู้ติดต่อสูงสุด 10 รายที่คุณได้เพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ
ลำดับของผู้ติดต่อในส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยนี้จะเรียงตามวันที่คุณได้เพิ่มผู้ติดต่อนั้นลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ ไม่ได้เรียงตามวันที่มีการสร้างเรคคอร์ดผู้ติดต่อนั้น
รายชื่อผู้ติดต่อจะเรียงลำดับลงตามวันที่ โดยผู้ติดต่อล่าสุดที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยจะปรากฏอยู่บนสุดในรายชื่อ
คุณสามารถเปิดรายชื่อทั้งหมดของผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณได้จากส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยนี้โดยคลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย ดู เกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย (ในหน้า 266)

## การทำงานกับงานของผู้ติดต่อ

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

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

- เมื่อต้องการตรวจดูงาน ให้คลิกลิงค์หัวเรื่อง
- ในการตรวจสอบผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับงาน ให้คลิกชื่อผู้ติดต่อ
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์ผู้ติดต่อ

ส่วนรายงานอย่างน้อยหนึ่งส่วนอาจแสดงบนโฮมเพจผู้ติดต่อของคุณ (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุส่วนรายงานที่จะให้แสดงบนเพจนี้ได้) ในรุ่นมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand จะแสดงส่วนการวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามบริษัท ซึ่งแสดงผู้ติดต่อตามเกณฑ์บริษัท เช่น พื้นที่ รัฐ/จังหวัด หรืออุตสาหกรรม
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ส่วนการวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามบริษัท ดู การวิเคราะห์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 270)

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ติดต่อของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ปรับแต่งโฮมเพจ คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจผู้ติดต่อได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณกำหนดให้แสดงในโฮมเพจความผู้ติดต่อของคุณ

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ติดต่อของคุณ***

1. ในโฮมเพจผู้ติดต่อ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจผู้ติดต่อ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
3. คลิก บันทึก

# การจัดการผู้ติดต่อ

ในการจัดการผู้ติดต่อ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การอิมปอร์ตผู้ติดต่อของคุณ (ในหน้า 260)
- การอิมปอร์ตไฟล์ vCard (ในหน้า 265)
- การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard (ในหน้า 266)
- การลิงค์ผู้ติดต่อกับบริษัทหลายรายการ (ในหน้า 267)
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ (ในหน้า 267)
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ (ในหน้า 244)
- การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ (ในหน้า 268)

  **หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ
- การเพิ่มการแนะนำ (ในหน้า 269)

  **หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ
- การติดตามความสนใจของผู้ติดต่อ (ในหน้า 270)

  **หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ
- การวิเคราะห์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 270)
- การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด (ในหน้า 270)

  **หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ
- การเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 271)

  **หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ
- การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180)

  **หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ
- การปิดกั้นผู้ติดต่อ (ในหน้า 272)
- การส่งอีเมล์การตลาดโดยใช้ Oracle Eloqua Engage (ในหน้า 273)

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับแผนที่ คุณสามารถดำเนินการขั้นตอนนี้ได้ด้วย การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 333)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)
- การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 143)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย (ในหน้า 266)
- การแสดงภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 59)

## การอิมปอร์ตผู้ติดต่อของคุณ

หากคุณไม่ใช่ผู้ดูแลระบบ คุณสามารถอิมปอร์ตผู้ติดต่อได้ครั้งละไม่เกิน 2000 รายจากไฟล์ comma-separated value (.csv) หนึ่งไฟล์เพื่อใช้กับ Oracle CRM On Demand

เมื่อคุณอิมปอร์ตผู้ติดต่อ คุณจะระบุวิธีการที่คุณต้องการให้ Oracle CRM On Demand จัดการเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน

มียูทิลิตีหลายอย่างให้ใช้งานได้จากเพจเครื่องมืออิมปอร์ตและเอ็กซ์ปอร์ต ซึ่งเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกในการอิมปอร์ตและเอ็กซ์ปอร์ตใน Oracle CRM On Demand:

- **โปรแกรมช่วยอิมปอร์ต** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ โปรแกรมช่วยอิมปอร์ต
- **Oracle Data Loader On Demand** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ Oracle Data Loader On Demand Client Utility
- **Oracle Migration Tool On Demand** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ Oracle Migration Tool On Demand Client Utility
- **Oracle Web Services** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้ร่วมกันกับบริการทางเว็บ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกวิธีการอิมปอร์ตที่เหมาะสม โปรดดูที่ 1801156.1 (ID บทความ) ใน My Oracle Support
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอิมปอร์ตและเอ็กซ์ปอร์ตใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ เครื่องมืออิมปอร์ตและเอ็กซ์ปอร์ต

คุณยังสามารถอิมปอร์ตผู้ติดต่อแต่ละรายโดยการอิมปอร์ตไฟล์ vCard สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับไฟล์ vCard (ในหน้า 263)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถอิมปอร์ตเรคคอร์ดผู้ติดต่อได้ไม่เกิน 30,000 รายการ โดยขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB ต่อหนึ่งครั้ง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:**

- หากมีพนักงานหลายคนที่บริษัทของคุณดำเนินการอิมปอร์ตผู้ติดต่อ ให้ร่วมมือกันในการอิมปอร์ตเพื่อลดปัญหาการซ้ำกันของเรคคอร์ด
- จัดเตรียมไฟล์ของคุณสำหรับการอิมปอร์ตเพื่อให้แน่ใจได้ว่าคุณมีข้อมูลครบถ้วนทั้งหมดอยู่ในไฟล์ ไฟล์ข้อมูลของคุณต้องมีฟิลด์ที่จำเป็นทั้งหมดเป็นอย่างน้อย
  ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถตั้งค่าให้ฟิลด์กลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยมีเงื่อนไขได้ กล่าวคือ ฟิลด์ดังกล่าวไม่ใช่ฟิลด์ที่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์ แต่กลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็นหากข้อมูลในฟิลด์อื่นๆ ในเรคคอร์ดตรงกับเกณฑ์บางอย่าง หากฟิลด์กลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็นเนื่องจากเงื่อนไขที่กำหนดไว้สำหรับฟิลด์นั้นกลายเป็นจริง และหากไฟล์ที่อิมปอร์ตของคุณไม่รวมค่าสำหรับฟิลด์จำเป็นโดยมีเงื่อนไขนั้นไว้ด้วย เรคคอร์ดจะถูกปฏิเสธ เมื่อต้องการทราบว่ามีฟิลด์จำเป็นโดยมีเงื่อนไขใดๆ ได้รับการตั้งค่าไว้สำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อหรือไม่ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

**คำเตือน:** คุณไม่สามารถที่จะยกเลิกการอิมปอร์ตเรคคอร์ด หรือลบเรคคอร์ดจำนวนมากในครั้งเดียว ดังนั้น จึงควรฝึกฝนขั้นตอนการอิมปอร์ตด้วยไฟล์ขนาด 5-10 เรคคอร์ดเพื่อหลีกเลี่ยงการลบข้อมูลจำนวนมากในภายหลัง หากบริษัทของคุณต้องใช้การอิมปอร์ตเรคคอร์ดจำนวนมาก โปรดเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องการอิมปอร์ตข้อมูล สำหรับข้อมูลในเรื่องการอบรมดังกล่าว โปรดคลิกที่ลิงค์ร่วม การฝึกอบรมและบริการ ที่ด้านบนของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

***ในการอิมปอร์ตผู้ติดต่อของคุณ***

1. คลิกที่แท็บ ผู้ติดต่อ
2. ในแถบชื่อผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด ให้คลิก อิมปอร์ต

   **หมายเหตุ:** หากส่วนชื่อผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดไม่แสดงบนโฮมเพจผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างที่อยู่มุมบนขวาของเพจ และเพิ่มส่วนชื่อผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดไปในโครงร่างเพจของคุณ
3. ในเพจเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน ในส่วนเครื่องมืออิมปอร์ตข้อมูลและเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลส่วนบุคคล ให้คลิก อิมปอร์ตผู้ติดต่อของคุณ

   ซึ่งเป็นการเริ่มต้นโปรแกรมช่วยอิมปอร์ต

4 ในขั้นตอนที่ 1 ของโปรแกรมช่วยอิมปอร์ต:

a ให้เลือกวิธีที่คุณต้องการให้โปรแกรมช่วยอิมปอร์ตระบุเรคคอร์ดที่ตรงกัน

โปรแกรมช่วยอิมปอร์ตใช้ ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอก ซึ่งเป็นฟิลด์ ID ภายนอกที่ไม่ซ้ำกันที่มีการอิมปอร์ตมาจากระบบอื่น
โปรแกรมช่วยอิมปอร์ตยังใช้ฟิลด์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าของ Oracle CRM On Demand อีกด้วย

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดฟิลด์ซ้ำกัน โปรดดูที่ เกี่ยวกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันและ ID ภายนอก

b เลือกสิ่งที่คุณต้องการให้โปรแกรมช่วยอิมปอร์ตดำเนินการ หากโปรแกรมช่วยอิมปอร์ตค้นพบตัวระบุเรคคอร์ดที่ไม่ซ้ำกันใน Oracle CRM On Demand ตัวเลือกของคุณคือ: ไม่อิมปอร์ตเรคคอร์ดซ้ำกัน บันทึกทับเรคคอร์ดที่มีอยู่ หรือจัดทำเรคคอร์ดเพิ่มเติม

c เลือกการดำเนินการที่คุณต้องการให้โปรแกรมช่วยอิมปอร์ตดำเนินการ หากตัวระบุเรคคอร์ดที่ไม่ซ้ำกันของเรคคอร์ดที่อิมปอร์ตไม่ตรงกับเรคคอร์ดที่มีใน Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกบันทึกทับเรคคอร์ดและไม่จัดทำเรคคอร์ดใหม่ในตัวเลือกก่อนหน้า จะส่งผลต่อเรคคอร์ดที่กำลังอัปเดต

d ตัดสินใจว่าควรให้โปรแกรมช่วยอิมปอร์ตจัดทำเรคคอร์ดใหม่สำหรับการเชื่อมโยงที่หายไป (เรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกัน) ในไฟล์ข้อมูลของคุณหรือไม่

e เลือกรูปแบบวันที่และเวลาที่ใช้ในไฟล์ CSV

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ คำแนะนำประเภทฟิลด์สำหรับการอิมปอร์ตข้อมูล

f ตรวจสอบว่าเลือกการเข้ารหัสไฟล์เป็น Western

**หมายเหตุ:** อย่าเปลี่ยนแปลงค่านี้จนกว่าคุณจะแน่ใจว่าใช้วิธีการเข้ารหัสไฟล์แบบอื่น โดยค่าดีฟอลต์ Western
จะใช้กับระบบการเข้ารหัสไฟล์โดยส่วนใหญ่ในยุโรปและอเมริกาเหนือ

g ในรายการดรอปดาวน์การล็อกข้อผิดพลาด ให้เลือกสิ่งที่คุณต้องการให้ Oracle CRM On Demand บันทึกลงล็อก: ข้อความทั้งหมด ข้อผิดพลาดและคำเตือน หรือข้อผิดพลาดเท่านั้น

h เลือกประเภทของตัวคั่น CSV ที่ใช้ในไฟล์ของคุณ: คอมมาหรือเซมิโคลอน

i เลือกช่องทำเครื่องหมาย ต้องประมวลผลเรคคอร์ดไฟล์ข้อมูลตามลำดับ หากจำเป็น

**หมายเหตุ:** การเลือกประมวลผลไฟล์ข้อมูลตามลำดับช่วยรับรองว่าเมื่อส่งคำขออิมปอร์ต คำขออิมปอร์ตย่อยจะถูกประมวลผลตามลำดับเสมอ
ทั้งยังรับรองด้วยว่ายังคงรักษาการอ้างอิงไฟล์ CSV ไว้

j เลือกช่องทำเครื่องหมาย เปิดใช้งานการแจ้งทางอีเมล์ หากคุณต้องการให้มีการส่งการแจ้งทางอีเมล์หลังจากที่กระบวนการอิมปอร์ตเสร็จสมบูรณ์แล้ว
ระบบจะเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ตามค่าดีฟอลต์

5 ในขั้นตอนที่ 2 ของโปรแกรมช่วยอิมปอร์ต:

a ปฏิบัติตามคำแนะนำสำหรับตรวจสอบไฟล์ของคุณ หากจำเป็น

b เลือกไฟล์การแมปฟิลด์ หากมี

ไฟล์การแมปฟิลด์ (.map) มีการจับคู่ของฟิลด์ในไฟล์ CSV กับฟิลด์ Oracle CRM On Demand ที่มีอยู่ หลังจากที่คุณดำเนินการอิมปอร์ต
ระบบจะส่งอีเมล์ที่มีไฟล์ .map พร้อมด้วยโครงการแมปล่าสุด ให้บันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์เพื่อนำกลับมาใช้ในระหว่างการอิมปอร์ตในภายหลัง

6 ในขั้นตอนที่ 3 ของโปรแกรมช่วยอิมปอร์ต แมปฟิลด์ในไฟล์ของคุณไปยังฟิลด์ใน Oracle CRM On Demand คุณต้องแมปฟิลด์ที่จำเป็นทั้งหมดไปยังส่วนหัวของคอลัมน์ในไฟล์ CSV เป็นอย่างน้อยที่สุด

โปรแกรมช่วยอิมปอร์ตจะแสดงรายการส่วนหัวของคอลัมน์จากไฟล์ CSV ที่คุณอิมปอร์ตถัดจากรายการที่แสดงฟิลด์ทั้งหมดที่อยู่ในพื้นที่ของ Oracle CRM On Demand
รวมทั้งฟิลด์ที่กำหนดเองที่คุณเพิ่มเข้าไป

หากฟิลด์ที่อยู่ที่คุณต้องการไม่ปรากฏขึ้นในรายการดรอปดาวน์ ให้เลือกฟิลด์ที่ตรงกันที่แสดงในตารางนี้

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

หากคุณเลือกไฟล์ .map ให้ตรวจสอบว่าแมปฟิลด์ถูกต้อง ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำตั้งแต่คุณดำเนินการอิมปอร์ตก่อนหน้านี้อาจจะต้องแมปอีกครั้ง

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับ ID ภายนอก โปรดดูที่ เกี่ยวกับเรคคอร์ดซ้ำกันและ ID ภายนอก

**คำเตือน:** หากคุณเลือกอิมปอร์ตไฟล์ที่ไม่ถูกต้อง ให้คลิก ยกเลิก เพื่อเปลี่ยนแปลงการเลือก ในขั้นตอนนี้การใช้ปุ่ม ย้อนกลับ ไม่สามารถเคลียร์แคชได้ ดังนั้นไฟล์อิมปอร์ตที่คุณเลือกครั้งแรกจะแสดงในขั้นตอนการแมปฟิลด์

**คำเตือน:** ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอกและ ID ภายนอกของผู้จัดการเป็นฟิลด์หลักที่ถูกใช้ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับเรคคอร์ดผู้จัดการ หากฟิลด์เหล่านั้นไม่ถูกแมป เรคคอร์ดผู้จัดการจะถูกเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อโดยใช้ชื่อผู้ติดต่อและฟิลด์ผู้จัดการ เมื่อใช้ชื่อผู้ติดต่อและฟิลด์ผู้จัดการทำการเชื่อมโยงนี้ เรคคอร์ดไฟล์ข้อมูลจะเรียงลำดับติดกันมากขึ้น

7 ในขั้นตอนที่ 4 ของโปรแกรมช่วยอิมปอร์ต ปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอ หากจำเป็น

8 ในขั้นตอนที่ 5 ของโปรแกรมช่วยอิมปอร์ต คลิก เสร็จสิ้น

***ในการดูคิวของคำขออิมปอร์ตของคุณ***

1 คลิกที่แท็บ ผู้ติดต่อ

2 ในแถบชื่อผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด คลิกปุ่ม อิมปอร์ต

3 ในเพจข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ร่วมกัน คลิกลิงค์คิวคำขออิมปอร์ต

เพจคิวคำขออิมปอร์ตจะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับคำขอของคุณ รวมทั้งเวลาโดยประมาณที่ทำเสร็จสมบูรณ์

ตารางต่อไปนี้อธิบายสถานะการอิมปอร์ต

| สถานะ | คำอธิบาย |
|---|---|
| เสร็จสมบูรณ์ | อิมปอร์ตเสร็จสมบูรณ์โดยไม่มีข้อผิดพลาดขณะทำการอิมปอร์ต |
| เสร็จโดยมีข้อผิดพลาด | อิมปอร์ตเสร็จแต่เกิดข้อผิดพลาดบางประการกับบางเรคคอร์ด |
| ล้มเหลว | อิมปอร์ตเสร็จสมบูรณ์แต่ไม่มีการอิมปอร์ตเรคคอร์ด |
| ข้อผิดพลาด | อิมปอร์ตไม่เสร็จสมบูรณ์เนื่องจากเกิดข้อผิดพลาด |

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลเรคคอร์ดที่อิมปอร์ต

| ข้อมูลเรคคอร์ดที่อิมปอร์ต | คำอธิบาย |
|---|---|
| จำนวนที่ส่ง | จำนวนเรคคอร์ดที่มีในไฟล์ CSV |
| จำนวนที่ประมวลผล | จำนวนเรคคอร์ดที่ได้ดำเนินการอิมปอร์ตในปัจจุบัน ฟิลด์นี้จะถูกดำเนินการทุกๆ 20 วินาที หรือตามที่ตั้งค่าให้ระบบดำเนินการ |
| จำนวนที่อิมปอร์ตเสร็จสมบูรณ์ | จำนวนเรคคอร์ดที่อิมปอร์ตโดยไม่มีปัญหา |
| จำนวนที่อิมปอร์ตบางส่วน | จำนวนเรคคอร์ดที่อิมปอร์ต ไม่ใช่เรคคอร์ดทั้งหมดที่อิมปอร์ต |
| จำนวนที่ไม่ได้อิมปอร์ต | จำนวนเรคคอร์ดที่ไม่ได้อิมปอร์ตเลย |

## เกี่ยวกับไฟล์ vCard

*vCard* คือนามบัตรเสมือนที่ทำให้ผู้ใช้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลผู้ติดต่อได้ เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่อีเมล ที่อยู่เว็บไซต์ และภาพถ่าย ไฟล์ vCard มักจะแนบกับข้อความอีเมล์ ทำให้ผู้รับสามารถเพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อใหม่ลงในสมุดบันทึกที่อยู่ส่วนบุคคลได้อย่างรวดเร็ว นามสกุลไฟล์สำหรับไฟล์ vCard คือ .vcf

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- อิมปอร์ตไฟล์ vCard และบันทึกข้อมูลจากไฟล์เป็นเรคคอร์ดผู้ติดต่อใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การอิมปอร์ตไฟล์ vCard (ในหน้า 265)
- บันทึกเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่มีอยู่ลงใน Oracle CRM On Demand เป็นไฟล์ vCard สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard (ในหน้า 266)

เมื่อคุณอิมปอร์ตไฟล์ vCard ลงใน Oracle CRM On Demand หรือเมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ดผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand เป็นไฟล์ vCard จะมีการแมปบางข้อมูลในรายละเอียดผู้ติดต่อเพื่อให้แสดงข้อมูลอย่างถูกต้องทั้งใน vCard และในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand

ตารางต่อไปนี้แสดงการแมประหว่างฟิลด์ในประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อในคุณสมบัติ Oracle CRM On Demand และ vCard

| ฟิลด์ผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand | คุณสมบัติ vCard | พารามิเตอร์คุณสมบัติ vCard |
|---|---|---|
| นามสกุล<br>ชื่อ<br>ชื่อกลาง<br>นาย/คุณ | N | ไม่มี |
| ชื่อ<br>นามสกุล | FN | ไม่มี |
| หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน | TEL | TYPE=voice,work |
| หมายเลขโทรศัพท์บ้าน | TEL | TYPE=voice,home |
| หมายเลขโทรศัพท์มือถือ | TEL | TYPE=cell |
| หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงาน | TEL | TYPE=fax,work |
| อีเมล์ | EMAIL | TYPE=internet |
| ตำแหน่ง | TITLE | ไม่มี |
| ฟิลด์ที่อยู่ผู้ติดต่อ | ADR | TYPE=work |
| ภาพถ่ายผู้ติดต่อ | PHOTO | TYPE;ENCODING |
| ชื่อบริษัทและแผนก | ORG | ไม่มี |
| คำอธิบาย | NOTE | ไม่มี |
| ผู้จัดการ | X-MS-MANAGER | ไม่มี |
| ชื่อผู้ช่วย | X-MS-ASSISTANT | ไม่มี |

## ข้อควรพิจารณาเมื่ออิมปอร์ตไฟล์ vCard ใน Oracle CRM On Demand

โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้เมื่อคุณอิมปอร์ตไฟล์ vCard ลงใน Oracle CRM On Demand:

- หากค่าในคุณสมบัติ vCard เกินความยาวของฟิลด์ที่ Oracle CRM On Demand สนับสนุน ค่าจะถูกตัดทอนในเรคคอร์ดผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความยาวของฟิลด์ใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ คำแนะนำประเภทฟิลด์สำหรับการอิมปอร์ตข้อมูล
- คุณสามารถอิมปอร์ตได้เฉพาะคุณสมบัติ vCard ที่ Oracle CRM On Demand สนับสนุนเท่านั้น
- หากไฟล์ vCard ของคุณมีผู้ติดต่อมากกว่าหนึ่งรายการ เฉพาะผู้ติดต่อรายการแรกในไฟล์ vCard เท่านั้นที่จะอิมปอร์ตลงใน Oracle CRM On Demand
- คุณไม่สามารถอิมปอร์ตภาพผู้ติดต่อลงใน Oracle CRM On Demand โดยใช้ไฟล์ vCard ได้

- หากฟิลด์รายละเอียดผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องของคุณสมบัติ vCard เป็นแบบอ่านอย่างเดียวใน Oracle CRM On Demand คุณจะไม่สามารถอิมปอร์ตคุณสมบัติ vCard ได้
- หากมีการตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ฟิลด์ที่อยู่จะเป็นแบบอ่านอย่างเดียวใน Oracle CRM On Demand และจะไม่อิมปอร์ตคุณสมบัติที่อยู่ในไฟล์ vCard ลงใน Oracle CRM On Demand
- คุณสามารถอิมปอร์ตคุณสมบัติไฟล์ vCard เฉพาะเมื่อฟิลด์ที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งของโครงร่างเพจใน Oracle CRM On Demand เท่านั้น
- คุณสามารถอิมปอร์ตไฟล์ลงใน Oracle CRM On Demand ได้เฉพาะไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ .vcf เท่านั้น

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับไฟล์ vCard (ในหน้า 263)
- การอิมปอร์ตไฟล์ vCard (ในหน้า 265)
- การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard (ในหน้า 266)

## การอิมปอร์ตไฟล์ vCard

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการอิมปอร์ตผู้ติดต่อลงใน Oracle CRM On Demand โดยอิมปอร์ตไฟล์ vCard จากคอมพิวเตอร์ของคุณ

**หมายเหตุ:** คุณสามารถอิมปอร์ตไฟล์ลงใน Oracle CRM On Demand ได้เฉพาะไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ .vcf เท่านั้น

### *การอิมปอร์ตไฟล์ vCard*

1. ในโฮมเพจผู้ติดต่อ หรือในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อหรือเพจรายการใดๆ ให้คลิก อิมปอร์ต vCard
2. ในหน้า อิมปอร์ต vCard ให้คลิก เบราส์ เพื่อระบุตำแหน่งไฟล์ vCard ที่คุณต้องการอิมปอร์ตลงใน Oracle CRM On Demand จากนั้นให้เลือกไฟล์ที่ต้องการ
3. คลิก อิมปอร์ต vCard

   เพจรายละเอียดผู้ติดต่อใหม่จะเปิดขึ้นโดยมีรายละเอียดผู้ติดต่อจากไฟล์ vCard
4. คลิก บันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับไฟล์ vCard (ในหน้า 263)
- ข้อควรพิจารณาเมื่ออิมปอร์ตไฟล์ vCard ลงใน Oracle CRM On Demand (โปรดดูที่ "ข้อควรพิจารณาเมื่ออิมปอร์ตไฟล์ vCard ใน Oracle CRM On Demand" ในหน้า 264)
- การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard (ในหน้า 266)

## การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการบันทึกผู้ติดต่อจาก Oracle CRM On Demand เป็นไฟล์ vCard

### *การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard*

1 เลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการบันทึกเป็นไฟล์ vCard

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้คลิกปุ่ม บันทึกเป็น vCard ที่แถบชื่อ

อาจมีการขอให้คุณระบุที่ตั้งที่คุณต้องการบันทึกไฟล์ vCard ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าเบราเซอร์ของคุณ

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับไฟล์ vCard (ในหน้า 263)
- ข้อควรพิจารณาเมื่ออิมปอร์ตไฟล์ vCard ใน Oracle CRM On Demand (ในหน้า 264)
- การอิมปอร์ตไฟล์ vCard (ในหน้า 265)

## เกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย

รายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยเป็นชุดย่อยของเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ รายชื่อนี้จะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ
รายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยอาจใช้ได้ในตำแหน่งต่อไปนี้ใน Oracle CRM On Demand ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของบริษัทของคุณและการตั้งค่าบทบาทของคุณ:

- ส่วนรายชื่อผู้ติดต่อของโฮมเพจผู้ติดต่อ

  **หมายเหตุ:** หากรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยใช้ไม่ได้ตามค่าดีฟอลต์ในส่วนรายชื่อผู้ติดต่อของโฮมเพจผู้ติดต่อ
  คุณอาจเพิ่มรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยลงในชุดรายการที่ปรากฏในส่วนรายชื่อผู้ติดต่อได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงชุดรายการ โปรดดูที่
  การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด (ในหน้า 120)

- ชุดรายการในวินโดว์การค้นหาที่คุณค้นหาผู้ติดต่อ

- ส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของโฮมเพจผู้ติดต่อหรือโฮมเพจของฉัน

  ส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยจะแสดงชื่อผู้ติดต่อสูงสุด 10 รายที่คุณได้เพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ
  ลำดับของผู้ติดต่อในส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยนี้จะเรียงตามวันที่คุณได้เพิ่มผู้ติดต่อนั้นลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ ไม่ได้เรียงตามวันที่มีการสร้างเรคคอร์ดผู้ติดต่อนั้น
  รายชื่อผู้ติดต่อจะเรียงลำดับลงตามวันที่ โดยผู้ติดต่อล่าสุดที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยจะปรากฏอยู่บนสุดในรายชื่อ
  คุณสามารถเปิดรายชื่อทั้งหมดของผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณได้จากส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยนี้โดยคลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด

  **หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดว่าส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยจะแสดงอยู่บนโฮมเพจผู้ติดต่อหรือบนโฮมเพจของฉัน หรือทั้งสอง
  หากส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยไม่ได้แสดงอยู่บนโฮมเพจผู้ติดต่อหรือบนโฮมเพจของฉัน คุณอาจเพิ่มส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยลงในโฮมเพจได้
  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการทำโฮมเพจของคุณให้เป็นส่วนบุคคล โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงโครงร่างโฮมเพจ (ในหน้า 752)

เมื่อคุณเปิดรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยในเพจรายการผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย รายการจะแสดงชื่อของผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณและวันที่คุณได้เพิ่มผู้ติดต่อลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ ตามค่าดีฟอลต์
รายชื่อผู้ติดต่อจะเรียงลำดับตามวันที่คุณได้เพิ่มผู้ติดต่อลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ โดยผู้ติดต่อล่าสุดที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยจะปรากฏอยู่บนสุดในรายชื่อ
คุณสามารถเปลี่ยนการเรียงลำดับของรายการได้และค้นหาเรคคอร์ดในรายการได้ แต่คุณไม่สามารถแสดงฟิลด์เพิ่มเติมในรายการหรือไม่สามารถเพิ่มฟิลด์เพิ่มเติมเป็นเกณฑ์สำหรับฟิลเตอร์รายการได้

ผู้ติดต่อที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณจะปรากฏในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ รวมทั้งในรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณ คุณสามารถมีได้มากถึง 100 เรคคอร์ดในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ หากมีครบ 100 เรคคอร์ดในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณแล้ว และหากคุณเพิ่มอีกเรคคอร์ดลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ เรคคอร์ดที่อยู่ในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณเป็นเวลานานที่สุดจะถูกเอาออกจากรายการเพื่อให้เรคคอร์ดใหม่เพิ่มเข้าไปได้ หากเรคคอร์ดที่ถูกเอาออกจากเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณเป็นผู้ติดต่อ ผู้ติดต่อนั้นจะไม่ปรากฏในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณหรือในรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณ แม้ว่ารายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณจะมีอยู่น้อยกว่า 100 เรคคอร์ดก็ตาม

ตารางต่อไปนี้อธิบายถึงงานที่คุณสามารถดำเนินการได้ในเพจรายการผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| เพิ่มผู้ติดต่อใหม่ | คลิก ใหม่<br><br>**หมายเหตุ:** เมื่อคุณจัดทำผู้ติดต่อจากเพจผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย ผู้ติดต่อใหม่จะไม่ถูกเพิ่มลงในรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณ หากคุณต้องการเพิ่มผู้ติดต่อใหม่ลงในรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณ คุณต้องคลิกไอคอน เพิ่มไว้ในรายการที่ใช้บ่อย ในเพจรายละเอียดสำหรับผู้ติดต่อใหม่ |
| ฟิลเตอร์รายการ | ใช้การควบคุมของการค้นหาด้วยอัลฟาและฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนเพื่อฟิลเตอร์รายการเพื่อช่วยให้คุณค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้การควบคุมของการค้นหาด้วยอัลฟาและฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน โปรดดูที่ การฟิลเตอร์รายการ (ในหน้า 115) |
| เรียงลำดับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย | คลิกส่วนหัวคอลัมน์ในรายการ ตามค่าดีฟอลต์<br>รายชื่อผู้ติดต่อจะเรียงลำดับตามวันที่คุณได้เพิ่มผู้ติดต่อลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ<br>โดยผู้ติดต่อล่าสุดที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยจะปรากฏอยู่บนสุดในรายชื่อ |
| ลบเรคคอร์ดออกจากรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย | ในแถวสำหรับเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ คลิกที่ลิงค์ ลบ เมื่อคุณลบผู้ติดต่อออกจากรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณ ยังจะเป็นการลบผู้ติดต่อออกจากเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณด้วยเช่นกัน แต่ผู้ติดต่อนั้นไม่ได้ถูกลบออกไปจาก Oracle CRM On Demand |
| แสดงรายละเอียดของผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย | คลิกชื่อของผู้ติดต่อเพื่อแสดงเพจรายละเอียดผู้ติดต่อสำหรับผู้ติดต่อนั้น |
| เปลี่ยนแปลงชุดรายการที่ปรากฏในโฮมเพจเรคคอร์ดและในรายการสำหรับเลือกของรายการ | สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงชุดรายการ โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด (ในหน้า 120) |

## การลิงค์ผู้ติดต่อกับบริษัทหลายรายการ

คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัทได้มากกว่าหนึ่งบริษัท ในการดำเนินงานนี้ โครงร่างเพจรายละเอียดผู้ติดต่อของคุณจะต้องรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่างเพจของคุณ โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่ การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)

## การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ

เมื่อคุณต้องการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ ให้จัดเก็บข้อมูลลงในเพจความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการติดตามความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพล เช่น ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมเดียวกัน สำหรับผู้ติดต่อนี้

ในการติดตามความสัมพันธ์นี้ ขั้นแรกให้เชื่อมโยงผู้ติดต่อที่คุณต้องการติดตามความสัมพันธ์เข้ากับเรคคอร์ดผู้ติดต่อนี้ (คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อกี่รายก็ได้เท่าที่คุณต้องการ) จากนั้นกำหนดความสัมพันธ์และเพิ่มข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติการติดตามความสัมพันธ์ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรุ่นมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้นอาจจะไม่มีสำหรับบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองเพื่อจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ และเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองเหล่านั้นลงในโครงร่างเพจแก้ไขความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ จากนั้นผู้ใช้ซึ่งมีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อสามารถดูและอัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่กำหนดเองได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** จัดทำเรคคอร์ดผู้ติดต่อสำหรับแต่ละบุคคลที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อนั้น

### *การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ*

1 เลือกผู้ติดต่อ

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- หากต้องการเชื่อมโยงผู้ติดต่อ คลิก เพิ่ม
- หากต้องการอัปเดตข้อมูล คลิกลิงค์ แก้ไข ในแถวสำหรับความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อที่มีอยู่

3 ในเพจการแก้ไขความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์บางฟิลด์ในการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ

| ฟิลด์ | ความเห็น |
|---|---|
| ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง | คลิกไอคอนค้นหา แล้วเลือกผู้ติดต่อที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตาม นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |
| บทบาท | เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ<br><br>ค่าดีฟอลต์คือ ไม่ได้ระบุไว้ ลูก ทนายความ คู่สมรส นักบัญชี ผู้ช่วย ผู้ลงทุน นายธนาคาร อยู่กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมที่รู้ คู่แข่ง ญาติ หรือเอเจนต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มค่าต่างๆ ให้กับรายการดรอปดาวน์ |
| บทบาทแบบย้อนกลับ | เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์แบบย้อนกลับระหว่างผู้ติดต่อ<br><br>ค่าดีฟอลต์คือ ไม่ได้ระบุไว้ ลูก ทนายความ คู่สมรส นักบัญชี ผู้ช่วย ผู้ลงทุน นายธนาคาร อยู่กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมที่รู้ คู่แข่ง ญาติ หรือเอเจนต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มค่าต่างๆ ให้กับรายการดรอปดาวน์ |
| วันที่เริ่มต้น | ค่าดีฟอลต์คือ วันที่วันนี้ คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่เริ่มต้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ |
| วันที่สิ้นสุด | ใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่สิ้นสุดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ |

## การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ

คุณสามารถติดตามข้อมูลรายได้ของแต่ละผู้ติดต่อได้ ซึ่งช่วยให้บริษัทของคุณทำการประมาณโดยอ้างอิงรายได้ผู้ติดต่อ ในการดำเนินการดังกล่าว ให้เพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติการติดตามรายได้ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรุ่นมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้นอาจจะไม่มีสำหรับบริษัทของคุณ

การเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในผู้ติดต่อ ทำให้คุณสามารถ:

- ติดตามผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือรายได้ที่ประมาณการสำหรับแต่ละผู้ติดต่อ
- จัดทำประมาณการของบริษัทตามรายได้ของผู้ติดต่อ

หากประมาณการบริษัทของคุณอ้างอิงกับผู้ติดต่อ เฉพาะเรคคอร์ดที่ผ่านเกณฑ์เหล่านี้จะรวมในการประมาณการ:

- เรคคอร์ดรายได้ของผู้ติดต่อต้องมีสถานะ เปิด รอดำเนินการ หรือปิด
- เรคคอร์ดรายได้ของผู้ติดต่อต้องเลือกฟิลด์การประมาณการ
- เรคคอร์ดรายได้ไม่สามารถเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** บริษัทของคุณจำเป็นต้องแจ้งคุณถึงวิธีการประมาณการที่ต้องการใช้ บริษัทต่างๆ สามารถประมาณการรายได้โดยอ้างอิงกับโอกาสทางการขาย ผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย บริษัทรายได้ของผู้ติดต่อ หรือปริมาณผลิตภัณฑ์ได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น วิธีการประมาณการของบริษัทเป็นตัวกำหนดว่าคุณจำเป็นต้องป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ใดเมื่อมีการเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในผู้ติดต่อ

*ในการเพิ่มรายได้ลงในผู้ติดต่อ*

1. เลือกผู้ติดต่อ

   สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนรายได้ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
   - ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดรายได้ ให้คลิก เพิ่ม
   - ในการอัปเดตข้อมูลรายได้ ให้คลิกลิงค์ แก้ไข ที่อยู่ถัดจากเรคคอร์ดรายได้ที่มีอยู่แล้ว
3. ในเพจแก้ไขรายได้ ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์รายได้ให้ครบสมบูรณ์ โปรดดูที่ การติดตามรายได้ตามบริษัท (ในหน้า 249)

   **หมายเหตุ:** หากบริษัทของคุณไม่ใช้รายได้ของผู้ติดต่อเพื่อประมาณการ ให้เว้นว่างช่องทำเครื่องหมายประมาณการในเพจรายได้
4. บันทึกเรคคอร์ด

## การเพิ่มการแนะนำ

คุณสามารถเพิ่มการแนะนำลงในเรคคอร์ดผู้ติดต่อของคุณ เมื่อคุณจัดทำการแนะนำใหม่ เรคคอร์ดจะถูกบันทึกเป็นเรคคอร์ดลีดใหม่

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติการแนะนำไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรุ่นมาตรฐาน Oracle CRM On Demand ดังนั้นอาจจะไม่มีคุณสมบัตินี้สำหรับบริษัทของคุณ

*ในการเพิ่มการแนะนำ*

1. เลือกผู้ติดต่อ

   สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ เลื่อนลงมาที่ส่วนการแนะนำ แล้วคลิก ใหม่
3. ในเพจการแก้ไขการแนะนำ ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

4 บันทึกเรคคอร์ด

การแนะนำใหม่จะแสดงสถานะ เข้าเกณฑ์ โดยค่าดีฟอลต์

## การติดตามความสนใจของผู้ติดต่อ

คุณสามารถติดตามผลิตภัณฑ์ การบริการ หรืองานอดิเรกที่ผู้ติดต่อมีความสนใจ เช่น กองทุนรวมหรือกอล์ฟ

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

### *ในการติดตามความสนใจของผู้ติดต่อ*

1 เลือกผู้ติดต่อ

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนความสนใจของผู้ติดต่อ และคลิก เพิ่ม

3 ในเพจความสนใจของผู้ติดต่อ ให้กรอกข้อมูลที่จำเป็น

4 บันทึกเรคคอร์ด

## การวิเคราะห์ผู้ติดต่อ

ส่วนการวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามบริษัทของโฮมเพจผู้ติดต่อจะแสดงแผนภูมิที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ยอดรวมของผู้ติดต่อโดยใช้เกณฑ์บริษัท เช่น พื้นที่ รัฐ/จังหวัด หรืออุตสาหกรรม ซึ่งจากข้อมูลนี้ ผู้ใช้จะเข้าใจการกระจายของผู้ติดต่อและสามารถระบุพื้นที่ที่มีโอกาสทางการขายหรือจุดอ่อนได้

ในส่วนนี้ของโฮมเพจผู้ติดต่อ คุณสามารถวางตัวชี้ของคุณบนแผนภูมิเพื่อดูข้อมูลที่ต้องการได้ ให้คลิกที่ส่วนเพื่อตรวจดูรายงานโดยละเอียด
หรือเปลี่ยนประเภทในรายการดรอปดาวน์เพื่อดูข้อมูลเดิมจากมุมมองอื่น

## การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด

ในการบันทึกและติดตามเวลาที่เหมาะสมในการติดต่อผู้ติดต่อหนึ่งราย (โดยทั่วไปคือ แพทย์หรือผู้ให้บริการดูแลสุขภาพอื่นๆ)
ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ให้เสร็จสิ้นเพื่อเพิ่มเวลาในการติดต่อที่เหมาะสม การจัดทำเรคคอร์ดนี้จะช่วยให้คุณสามารถติดตามช่วงเวลาที่ผู้ติดต่อว่างตามที่อยู่ที่ระบุ

เรคคอร์ดผู้ติดต่อสามารถมีเวลาที่เหมาะสมในการติดต่อเป็นศูนย์หรือมากกว่านั้น และสามารถมีที่อยู่หลายรายการได้ ซึ่งแต่ละที่อยู่ก็อาจมีเวลาที่เหมาะสมในการติดต่อเป็นศูนย์หรือมากกว่า การติดต่อของผู้ติดต่อต้องมีการเลือกที่อยู่อย่างน้อยหนึ่งรายการ และต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่เหมาะสมในการติดต่อที่จะแสดงให้พนักงานขายของผู้ติดต่อดังกล่าวเห็นในที่อยู่ที่เลือกไว้

**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องการเพิ่มส่วน เวลาติดต่อที่ดีที่สุด ลงในเพจรายละเอียดการติดต่อหรือเพจรายละเอียดการติดต่อของผู้ติดต่อของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดู การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744) หากไม่มีส่วน เวลาติดต่อที่ดีที่สุด ให้เพิ่มลงในโครงร่างเพจของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

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

### *การติดตามเวลาโทรติดต่อที่เหมาะสม*

1 จากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เลื่อนไปที่ส่วนเวลาติดต่อที่ดีที่สุด แล้วคลิก ใหม่

2 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ตามที่อธิบายในตารางข้างล่าง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วัน | วันที่มีการติดต่อตามแผน เช่น วันจันทร์ ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกวัน (จำเป็น) |
| เวลาเริ่มต้น | เวลาที่เริ่มต้นตามแผนสำหรับการติดต่อ เช่น 11:00 a.m. (จำเป็น) |
| เวลาสิ้นสุด | เวลาที่สิ้นสุดตามแผนสำหรับการติดต่อ เช่น 1:00 a.m. หรือ 13:00 (จำเป็น) |
| ความเห็น | คำอธิบายของการติดต่อ |
| ที่อยู่ | ที่อยู่ของผู้ติดต่อ ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกที่อยู่ (จำเป็น) |

3 บันทึกเรคคอร์ด

เมื่อคุณจัดทำเวลาติดต่อที่ดีที่สุดสำหรับผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand จะเพิ่มเวลาติดต่อให้กับส่วนเวลาติดต่อที่ดีที่สุดในเพจรายละเอียดการติดต่อของผู้ติดต่อด้วย คุณสามารถติดตามผล แต่ไม่สามารถจัดทำเรคคอร์ดเวลาติดต่อที่ดีที่สุดจากเพจรายละเอียดกาติดต่อของผู้ติดต่อได้

4 ในการอัปเดตฟิลด์สำหรับเวลาติดต่อที่ดีที่สุด ให้คลิก แก้ไข สำหรับเรคคอร์ดเวลาติดต่อที่ดีที่สุดในเพจรายละเอียดของผู้ติดต่อ

คุณสามารถดูรายละเอียดเวลาติดต่อที่ดีที่สุดโดยการคลิกที่ฟิลด์ วัน บนเรคคอร์ดใดก็ได้ในส่วนเวลาติดต่อที่ดีที่สุดของเพจรายละเอียดของผู้ติดต่อ

## การเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ใบอนุญาตเพื่อฝึกปฏิบัติด้านการแพทย์จะใช้เพื่อตรวจสอบลายเซ็นของตัวอย่างที่พนักงานขาย (เช่น พนักงานขายยา) ให้ไว้กับผู้ติดต่อ (เช่น แพทย์) แพทย์ต้องมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรมที่ใช้ได้ในรัฐที่แพทย์นั้นฝึกปฏิบัติด้านการแพทย์ *เรคคอร์ดใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ* จัดเก็บข้อมูลใบอนุญาตของผู้ติดต่อ ซึ่งโดยปกติเป็นแพทย์

ในการเพิ่มเรคคอร์ดใบอนุญาตในรัฐสำหรับผู้ติดต่อ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

**หมายเหตุ:** หากคุณไม่เห็นส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อของคุณ ให้เพิ่มส่วนรายการที่เกี่ยวข้องนั้นตามที่อธิบายในการปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัท คุณสมบัตินี้มีใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น

### *ในการเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ*

1 จากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ เลื่อนไปที่ส่วนใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ แล้วคลิก ใหม่

2 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในตารางต่อไปนี้ แล้วบันทึกเรคคอร์ด

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ผู้ติดต่อ | ผู้ติดต่อของเรคคอร์ดใบอนุญาตนี้ ตามปกติเป็นแพทย์หรือพนักงานขายยา ใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกเพื่อเลือกผู้ติดต่อ |
| เลขที่ใบอนุญาต | เลขที่ใบอนุญาตของผู้ติดต่อ เช่น PS4231732 (จำเป็น) |
| รัฐ | รัฐในสหรัฐฯ หรือเขตอำนาจศาลที่เชื่อมโยงกับเลขที่ใบอนุญาต ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกรัฐ เช่น *NJ* สำหรับ นิวเจอร์ซีย์ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
| --- | --- |
| | **หมายเหตุ:** หากเขตอำนาจศาลของคุณไม่ใช่ในสหรัฐฯ ไม่ต้องใช้ฟิลด์นี้ |
| วันที่หมดอายุ | วันที่ที่ใบอนุญาตหมดอายุ (MM/DD/YYYY) เช่น 10/31/2009 คลิกไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่หมดอายุ |
| สถานะ | สถานะของใบอนุญาต (ใช้งาน หรือ ไม่ใช้งาน) เลือกสถานะโดยใช้รายการสำหรับเลือก |

## เกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ปิดกั้น

หากบริษัทของคุณต้องการป้องกันไม่ให้ผู้ติดต่อได้รับข้อมูล ตัวอย่าง หรือสินค้าส่งเสริมการขายใดๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปิดกั้นผู้ติดต่อได้ เมื่อปิดกั้นผู้ติดต่อแล้ว คุณจะได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาดเมื่อคุณพยายามดำเนินการใดๆ ต่อไปนี้:

- จัดทำการติดต่อของผู้ติดต่อใหม่สำหรับผู้ติดต่อ
- ส่งเรคคอร์ดการติดต่อของผู้ติดต่อที่มีอยู่สำหรับผู้ติดต่อ

  การติดต่อของผู้ติดต่ออาจได้รับการวางแผนแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการก่อนที่มีจะการปิดกั้นผู้ติดต่อ หากมีการปิดกั้นผู้ติดต่อก่อนส่งการติดต่อของผู้ติดต่อ คุณจะไม่สามารถส่งการติดต่อของผู้ติดต่อได้
- เพิ่มผู้ติดต่อเป็นผู้เข้าร่วมสำหรับการติดต่อของบริษัท
- ส่งเรคคอร์ดการติดต่อของบริษัทที่มีอยู่ หากผู้ติดต่อที่ถูกปิดกั้นเป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับการติดต่อของบริษัท

  การติดต่อของบริษัทอาจได้รับการวางแผนแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการก่อนที่จะมีการปิดกั้นผู้ติดต่อหลักสำหรับการติดต่อ หากมีการปิดกั้นผู้ติดต่อหลักก่อนส่งการติดต่อของบริษัท คุณจะสามารถส่งเรคคอร์ดการติดต่อของบริษัทได้เมื่อคุณระบุผู้ติดต่อหลักรายอื่นซึ่งเป็นผู้ติดต่อที่ไม่ถูกปิดกั้นให้กับการติดตั้งเท่านั้น

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปิดกั้นผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การปิดกั้นผู้ติดต่อ (ในหน้า 272)

## การปิดกั้นผู้ติดต่อ

คุณสามารถปิดกั้นผู้ติดต่อได้โดยการเลือกค่าในฟิลด์รหัสเหตุผลที่ปิดกั้นในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ ระบบจะระบุค่าต่อไปนี้ไว้ในฟิลด์ตามค่าดีฟอลต์ แต่บริษัทของคุณสามารถเพิ่มค่าที่กำหนดเองลงในฟิลด์ได้:

- **ธุรกิจ** ผู้ติดต่อถูกปิดกั้นไม่ให้ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และตัวอย่างผลิตภัณฑ์เนื่องจากการตัดสินใจทางธุรกิจในระดับสูง
- **ห้ามดู** ผู้ติดต่อถูกปิดกั้นไม่ให้ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และตัวอย่างผลิตภัณฑ์เนื่องจากการตัดสินใจทางธุรกิจซึ่งจำกัดการแสดงข้อมูลชุดผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของผู้ติดต่อ
- **ห้ามส่งสินค้า** ผู้ติดต่อถูกปิดกั้นไม่ให้ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และตัวอย่างผลิตภัณฑ์เนื่องจากการตัดสินใจทางธุรกิจซึ่งไม่อนุญาตให้จัดส่งผลิตภัณฑ์ใดๆ ให้กับแพทย์
- **ทรัพยากรบุคคล** ผู้ติดต่อถูกปิดกั้นไม่ให้ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และตัวอย่างผลิตภัณฑ์เนื่องจากการตัดสินใจของฝ่ายทรัพยากรบุคคลซึ่งไม่อนุญาตให้ใช้ผลิตภัณฑ์ใดๆ ร่วมกับแพทย์
- **กฎหมาย** ผู้ติดต่อถูกปิดกั้นไม่ให้ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และตัวอย่างผลิตภัณฑ์เนื่องจากการตรวจสอบทางกฎหมายของผู้ติดต่อ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มค่าที่กำหนดเองลงในฟิลด์ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขฟิลด์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ติดต่อถูกปิดกั้น โปรดดูที่ เกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ปิดกั้น (ในหน้า 272)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** บทบาทของคุณต้องมีฟิลด์รหัสเหตุผลที่ปิดกั้นปรากฏอยู่บนโครงร่างเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลด์ในโครงร่างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก และ การระบุโครงร่างเพจแบบไดนามิก

*วิธีปิดกั้นผู้ติดต่อ*

1 เลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการปิดกั้น

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 บนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้คลิก แก้ไข

3 บนเพจแก้ไขผู้ติดต่อ ให้เลือกรหัสที่เหมาะสมในฟิลด์รหัสเหตุผลที่ปิดกั้น

4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ

คุณสมบัตินี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุให้ปิดกั้นไม่ให้ผู้ติดต่อได้รับข้อมูล ตัวอย่าง หรือสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับผลิตภัณฑ์อย่างน้อยหนึ่งผลิตภัณฑ์ได้

คุณสามารถดูผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อในรายการแบบอ่านอย่างเดียวในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นของเพจรายละเอียดผู้ติดต่อได้ คุณไม่สามารถเพิ่ม อัปเดต นำออก หรือลบเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นของเพจรายละเอียดผู้ติดต่อได้

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อของคุณ ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปิดกั้นผู้ติดต่อ โปรดดูที่ ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 637)

## การส่งอีเมล์การตลาดโดยใช้ Oracle Eloqua Engage

ในฐานะพนักงานขาย คุณสามารถส่งอีเมล์การตลาดไปยังผู้ติดต่อลูกค้าหรือลีดของคุณ ทั้งในรูปแบบรายบุคคลหรือแบบทั้งรายชื่อ โดยใช้ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service และผลิตภัณฑ์ส่วนเพิ่มเติม ซึ่งก็คือ Oracle Eloqua Engage เนื่องจากอีเมล์นี้จะส่งผ่าน Oracle Eloqua Engage คุณจึงสามารถติดตามอีเมล์และใช้ในการให้คะแนนและตรวจสอบคุณสมบัติลีดได้ รวมทั้งดูว่าผู้รับได้เปิดอ่านอีเมล์หรือไม่ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับ Oracle Eloqua Engage โปรดดูที่ เว็บไซต์ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html

**หมายเหตุ:** บริษัทของคุณต้องซื้อใบอนุญาตที่จำเป็นในการใช้ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service และ Oracle Eloqua Engage Oracle Eloqua Marketing Cloud Service และ Oracle Eloqua Engage เป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ใบอนุญาตแยกกันจาก Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand จะไม่ส่งที่อยู่อีเมล์ใดๆ ของผู้ติดต่อหรือลีดที่เลือกช่องทำเครื่องหมาย ห้ามติดต่อทางอีเมล์อีก ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อหรือลีดให้กับ Oracle Eloqua Engage ผู้ติดต่อหรือลีดใหม่ที่คุณจัดทำขึ้นใน Oracle CRM On Demand จะได้รับอีเมล์การตลาดจาก Oracle Eloqua Engage หลังจากที่มีการทำให้ข้อมูลตรงกันกับ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service แล้ว Oracle Eloqua Engage จะใช้การตั้งค่าการไม่เข้าร่วมต่างๆ ที่คุณได้ใช้กับผู้ติดต่อหรือลีด เช่น การยกเลิกการสมัครขอรับอีเมล์การตลาดหรือการสื่อสารที่คล้ายคลึงกันให้ผู้ติดต่อ ผู้ติดต่อหรือลีดจะได้รับการติดต่อสื่อสารทางอีเมล์ก็ต่อเมื่อคุณล้างการตั้งค่าห้ามติดต่อทางอีเมล์อีก ใน Oracle CRM On Demand และผู้ติดต่อหรือลีดนั้นได้เข้าร่วมหรือสมัครขอรับข้อมูลการติดต่อสื่อสารทางอีเมล์ตามที่บันทึกไว้ใน Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

### ข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนอีเมล์ที่คุณสามารถส่งออกจากรายการ

มีขีดจำกัดของจำนวนอีเมล์ที่คุณสามารถส่งได้ในแต่ละครั้ง เมื่อ Oracle CRM On Demand ส่งอีเมล์จากรายการ จะมีการจำกัดจำนวนอีเมล์ที่ส่งได้ไม่เกินจำนวนเรคคอร์ดที่แสดงในเพจปัจจุบันที่คุณเห็นใน Oracle CRM On Demand หากรายการของคุณได้รับการตั้งค่าให้แสดงผล 25 แถว แต่ในรายการทั้งหมดมีเรคคอร์ด 100 รายการ เมื่อคุณคลิก ส่งอีเมล์ผ่าน Engage Oracle CRM On Demand จะส่งเรคคอร์ด 25 รายการ เนื่องจากจำนวนดังกล่าวคือค่าที่แสดงในเพจปัจจุบัน นอกจากนี้ เบราเซอร์ยังจำกัดความยาวของพารามิเตอร์ที่ Oracle CRM On Demand สามารถส่งผ่านไปยัง Oracle Eloqua Engage ในรูปแบบของ URL ไว้ที่ 2048 ตัวอักษร หากรายการที่อยู่ใน URL มีตัวอักษรเกิน 2048 ตัว คุณจะได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่ขอให้คุณลดจำนวนเรคคอร์ดในรายการลง สำหรับเบราเซอร์ Microsoft Internet Explorer ความยาวของตัวอักษรทั้งหมดของ URL

จะจำกัดอยู่ที่ 2000 ตัว สมมติว่าความยาวเฉลี่ยของอีเมล์อยู่ที่ 25 ตัวอักษร ขอแนะนำว่าคุณไม่ควรส่งอีเมล์มากกว่า 40 ฉบับในหนึ่งครั้งเพื่อหลีกเลี่ยงข้อจำกัดของเบราเซอร์ดังกล่าว วิธีที่ดีที่สุดก็คือ ส่งอีเมล์จากรายการสูงสุดไม่เกิน 25 ฉบับในแต่ละครั้ง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service หากไม่ได้ให้สิทธิ์นี้สำหรับบทบาทของคุณ โปรดติดต่อ Oracle CRM On Demand Customer Care นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าการส่งอีเมล์ตามที่อธิบายไว้ใน การตั้งค่าการส่งอีเมล์โดยใช้ Oracle Eloqua Engage คุณต้องตั้งค่าข้อมูลรับรองในการไซน์อิน เช่น บริษัท ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านไว้สำหรับ Oracle Eloqua Engage ด้วย

### *การส่งอีเมล์การตลาดโดยใช้ Oracle Eloqua Engage*

1 นาวิเกตไปที่เพจรายละเอียดผู้ติดต่อ รายการผู้ติดต่อ รายละเอียดลีด หรือรายการลีด

2 ที่ด้านบนสุดของเพจรายละเอียดหรือรายการ ให้คลิก ส่งอีเมล์ผ่าน Engage

หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ห้ามติดต่อทางอีเมล์อีก ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อหรือลีด เมื่อคุณคลิก ส่งอีเมล์ผ่าน Engage จากเพจรายละเอียด คุณจะได้รับข้อความว่ามีการเลือกฟิลด์ห้ามติดต่อทางอีเมล์อีก และผู้ติดต่อหรือลีดจะไม่ได้รับอีเมล์ หากคุณคลิก ส่งอีเมล์ผ่าน Engage จากเพจรายการ คุณจะได้รับข้อความนี้ก็ต่อเมื่อเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการผู้ติดต่อหรือรายการลีดมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ห้ามติดต่อทางอีเมล์อีก ไว้แล้ว

หากคุณไม่ได้ปิอปปูเลทฟิลด์อีเมล์ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อหรือลีด เมื่อคุณคลิก ส่งอีเมล์ผ่าน Engage จากเพจรายละเอียด คุณจะได้รับข้อความเตือนว่าต้องปิอปปูเลทฟิลด์อีเมล์เพื่อดำเนินการต่อ หากคุณคลิก ส่งอีเมล์ผ่าน Engage จากเพจรายการ Oracle CRM On Demand จะส่งเฉพาะเรคคอร์ดในรายการผู้ติดต่อหรือรายการลีดที่มีการตั้งค่าฟิลด์อีเมล์เป็น Oracle Eloqua Engage แล้วเท่านั้น

3 ในหน้าจอไซน์อินของ Oracle Eloqua Engage ให้ป้อนข้อมูลรับรองของคุณ แล้วคลิก ไซน์อิน

**คำแนะนำ:** คลิก จำฉันไว้ เพื่อจะได้ไม่ต้องป้อนข้อมูลรับรองของคุณทุกครั้งที่เข้าใช้ Oracle Eloqua Engage

4 เลือกชื่อเทมเพลทสำหรับอีเมล์การตลาดจากวินโดว์เลือกเทมเพลท

Oracle Eloqua Engage จะแทรกที่อยู่อีเมล์สำหรับผู้ติดต่อหรือลีดที่มีฟิลด์อีเมลปิอปปูเลทอยู่ใน Oracle CRM On Demand ลงในฟิลด์ ถึง: ของอีเมล์

5 ตรวจสอบเนื้อหาของอีเมล์ในวินโดว์ Engage แล้วปรับแต่งเนื้อหาตามที่คุณต้องการ

6 ในการส่งอีเมล์ ให้คลิก ส่ง ในวินโดว์ Engage

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอีเมล์การตลาด:

- การตั้งค่าการส่งอีเมล์โดยใช้ Oracle Eloqua Engage
- เว็บไซต์ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html

## ฟิลด์ผู้ติดต่อ

ใช้เพจแก้ไขผู้ติดต่อเพื่อเพิ่มผู้ติดต่อหรืออัปเดตรายละเอียดผู้ติดต่อที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขผู้ติดต่อแสดงชุดฟิลด์ผู้ติดต่อที่สมบูรณ์

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขข้อมูลผู้ติดต่อในเพจรายการผู้ติดต่อและเพจรายละเอียดผู้ติดต่อได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลผู้ติดต่อหลัก** | |
| บริษัท | บริษัทที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ<br>**หมายเหตุ:** สามารถลิงค์ผู้ติดต่อไปยังบริษัทมากกว่าหนึ่งบริษัทได้ โปรดดูที่ การลิงค์ผู้ติดต่อไปยังบริษัทหลายรายการ (โปรดดูที่ "การลิงค์ผู้ติดต่อกับบริษัทหลายรายการ" ในหน้า 267) |
| อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของผู้ติดต่อ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับตัวอักษรที่รองรับสำหรับใช้ในที่อยู่อีเมล์ โปรดดูที่ เกี่ยวกับตัวอักษรพิเศษในที่อยู่อีเมล์ (ในหน้า 58) |
| สนใจเข้าร่วม | ใช้ในสหรัฐอเมริกาและยุโรปเพื่อระบุอย่างชัดเจนว่าลูกค้าได้เลือกใช้ข้อมูลของพวกเขาร่วมกันหรือการสื่อสารทางการตลาดอย่างชัดเจน |
| ไม่สนใจเข้าร่วม | ใช้ในสหรัฐอเมริกาและยุโรปเพื่อระบุอย่างชัดเจนว่าลูกค้าได้เลือกไม่อนุญาตให้ข้อมูลของพวกเขาถูกร่วมใช้กับผู้อื่นหรือได้เลือกไม่รับการสื่อสารทางการตลาด |
| **ข้อมูลรายละเอียดผู้ติดต่อ** | |
| ประเภทผู้ติดต่อ | ประเภทของผู้ติดต่อ เช่น ลูกค้าเป้าหมาย ลีดที่มีคุณสมบัติ ลูกค้า คู่ค้า ไคลเอนต์ และคู่แข่ง<br>ค่าไคลเอนต์มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition<br>**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกค่าไคลเอนต์ในฟิลด์นี้ ฟิลด์ลูกค้าตั้งแต่วันที่จะปิอปปูเลทอัตโนมัติพร้อมกับวันที่ปัจจุบัน |
| แผนก | ชื่อแผนกของผู้ติดต่อ |
| ผู้จัดการ | ชื่อผู้จัดการของผู้ติดต่อ |
| ที่มาลีด | ที่มาของลีดของผู้ติดต่อ เช่น การโฆษณา จดหมาย อีเมล์ เว็บไซต์ และอื่นๆ |
| ที่มาของแคมเปญ | แคมเปญที่ก่อให้เกิดผู้ติดต่อ หากจัดทำผู้ติดต่อผ่านกระบวนการแปลงค่าลีด ฟิลด์นี้จะปิอปปูเลทโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลีด หากผู้ใช้จัดทำผู้ติดต่อ ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้ |
| ชื่อผู้ช่วย | ชื่อผู้ช่วยของผู้ติดต่อ |
| หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ช่วย | หมายเลขโทรศัพท์ผู้ช่วยของผู้ติดต่อ |
| ส่วนตัว | ระบุว่าผู้ติดต่อเป็นแบบส่วนบุคคลและผู้ใช้อื่นไม่สามารถดูได้ |
| ห้ามติดต่อทางอีเมล์อีก | ระบุว่าผู้ติดต่อไม่ต้องการรับอีเมล์ |
| ระดับ | ค่าดีฟอลต์คือ PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., เภสัชกรที่ขึ้นทะเบียน, วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, ทันตแพทย์, LPN และสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| แนวโน้มตลาด | ค่าดีฟอลต์คือ สูง, ปานกลาง และต่ำ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| ความถี่ในการติดต่อ | ค่าดีฟอลต์คือ ไม่เคยพบ, 1-2 ครั้ง/ปี, 3-4 ครั้ง/ปี และ >5 ครั้ง/ปี ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ยอดขายจากต้นปีถึงปัจจุบัน | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| เส้นทาง | ค่าดีฟอลต์คือ เส้นทาง 1, เส้นทาง 2, เส้นทาง 3 และเส้นทาง 4 ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| รหัสเหตุผลที่ปิดกั้น | ค่าในฟิลด์นี้ระบุว่าผู้ติดต่อถูกปิดกั้นไม่ให้ได้รับข้อมูล ตัวอย่าง หรือสินค้าส่งเสริมการขายใดๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟังก์ชันการปิดกั้นผู้ติดต่อ โปรดดู เกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ปิดกั้น (ในหน้า 272) และ การปิดกั้นผู้ติดต่อ (ในหน้า 272) |
| วันที่ติดต่อล่าสุด | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| เวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ | ระบุเวลาที่ดีที่สุดของวันในการติดต่อหาผู้ติดต่อ ค่าดีฟอลต์คือ บ่าย, เช้าตรู่, เย็น, บ่ายคล้อย, สาย และเสาร์ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| ฟิลด์ที่อยู่บริษัท | ที่อยู่หลัก ได้รับจากการลิงค์บริษัทไปยังผู้ติดต่อ อ่านอย่างเดียว |
| ฟิลด์ที่อยู่ผู้ติดต่อ | ที่อยู่สำรองของผู้ติดต่อ<br><br>**หมายเหตุ:** หากตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ผู้ติดต่อจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว<br>และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน<br>ผู้ใช้อื่นในบริษัทของคุณสามารถดูข้อมูลที่อยู่ที่ใช้ร้วมกันสำหรับผู้ติดต่อส่วนตัว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่ |
| เจ้าของ | ชื่อย่อเจ้าของเรคคอร์ดผู้ติดต่อ<br><br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม<br>ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้<br><br>ค่าในฟิลด์เจ้าของมีผลต่อเรคคอร์ดที่รวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่<br><br>คุณสามารถใช้เรคคอร์ดผู้ติดต่อร่วมกับผู้ใช้อื่นผ่านทางเพจทีมของผู้ติดต่อหรือทีมของบริษัท<br>สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกันกับผู้ใช้อื่น โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว |
| **ส่วนที่ใช้ได้** | |
| การรวมการลงทุนปัจจุบัน | ค่าดีฟอลต์คือ เชิงรุก, ปานกลาง และอนุรักษ์นิยม ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| วัตถุประสงค์ | ค่าดีฟอลต์คือ การคุ้มครองเงินต้น, รายได้, รายได้/การเติบโต, ได้ดุล, การเติบโต, การเติบโตอย่างรวดเร็ว<br>และกระจายความเสี่ยงไปต่างประเทศ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| ส่วน | ค่าดีฟอลต์คือ พนักงานบริษัท, ผู้ใช้แรงงาน, ชนบท / เกษตรกรรม, ตลาดทั่วไป, ตลาดทั่วไป, มูลค่าทรัพย์สินสุทธิสูง, เศรษฐีห้าล้าน,<br>และมูลค่าสุทธิสูงเป็นพิเศษ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ระดับประสบการณ์ | ค่าดีฟอลต์คือ ไม่มี, จำกัด, ดี และอย่างละเอียด ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| โปรไฟล์ความเสี่ยง | ค่าดีฟอลต์คือ อนุรักษ์นิยม, ปานกลาง และเชิงรุก ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| เป้าหมายหลัก | ค่าดีฟอลต์คือ เงินออมสำหรับการศึกษาบุตร, ออมเพื่อการศึกษา, บ้านใหม่, ทรัพย์สินสะสม, การวางแผนด้านอสังหาริมทรัพย์, สงวนไว้ส่วนบุคคล และการเกษียณ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| เหตุการณ์ในชีวิต | ค่าดีฟอลต์คือ การสมรส, การให้กำเนิดบุตร, การเกษียณ, หย่า และอื่นๆ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| ระยะเวลาในการลงทุน | ค่าดีฟอลต์คือ ระยะสั้น, ระยะกลาง และระยะยาว ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| ชั้น | ค่าดีฟอลต์คือ ทอง, เงิน, บรอนซ์, 100 อันดับสูงสุด, สูงสุด, ปานกลาง และต่ำ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| ยอดรวมหนี้สิน | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| ยอดรวมรายได้ | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| ยอดรวมสินทรัพย์ | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| ยอดรวมค่าใช้จ่าย | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| คะแนนเครดิต | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| สถานภาพสมรส | ค่าดีฟอลต์คือ โสด, หย่า, สมรส, คู่ค้า, แยกกันอยู่, เป็นม่าย และพ่อหม้าย ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| เป็นเจ้าของหรือให้เช่า | ค่าดีฟอลต์คือ เจ้าของ หรือ เช่า ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| มูลค่าของบ้าน | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| วันเดือนปีเกิด | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| ช่วงอัตราภาษี | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| ID ลูกค้า | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| เพศ | ค่าดีฟอลต์คือ F และ M ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| เจ้าของกิจการ | ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| ลูกค้าตั้งแต่วันที่ | ป๊อปปูเลทอัตโนมัติด้วยวันที่ปัจจุบันเมื่อประเภทผู้ติดต่อถูกตั้งค่าเป็นลูกค้า ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| อ้างอิงโดย | บุคคลที่แนะนำผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| วันที่มีคุณสมบัติ | ป๊อปปูเลทอัตโนมัติด้วยวันที่ปัจจุบันเมื่อลูกค้ามีคุณสมบัติครบ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| สถานะ | สถานะของผู้ติดต่อ ค่าดีฟอลต์คือ ใช้งาน จัดเก็บเป็นไม่ใช้งาน และจัดเก็บเป็นข้อมูลเก่า ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |
| การประกอบอาชีพ | การประกอบอาชีพของลูกค้า ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition |

# โอกาสทางการขาย

ใช้เพจโอกาสทางการขายในการจัดทำ อัปเดต และติดตามโอกาสทางการขาย *โอกาสทางการขาย* คือข้อตกลงการขายที่เป็นไปได้ ซึ่งอาจนำมารวมไว้ในประมาณการรายได้เมื่อถึงเวลา

คุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายโดยแปลงลีดที่มีคุณสมบัติเป็นโอกาสทางการขาย หรือจัดทำโอกาสทางการขายใหม่สำหรับบริษัทหรือผู้ติดต่อที่มีอยู่

เรคคอร์ดโอกาสทางการขายจะช่วยให้คุณจัดการไปป์ไลน์การขายของคุณขณะที่คุณทำงานเพื่อปิดข้อตกลง ข้อมูลโอกาสทางการขายทั้งหมดของคุณจะปรากฏขึ้น และจะเชื่อมโยงกับลีด ผู้ติดต่อ และข้อมูลบริษัทที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลนี้จะให้ภาพรวมโอกาสทางการขายและลูกค้าของคุณอย่างสมบูรณ์

## เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ

*โอกาสทางการขาย* คือการทำรายการที่คาดว่าจะสร้างรายได้ ซึ่งรวมอยู่ในประมาณการยอดขายของคุณ เมื่อถึงจุดที่กำหนดในกระบวนการขายของคุณ ในการพิจารณาว่าจะรวมเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ไว้ในการประมาณการหรือไม่ เรคคอร์ดนั้นต้องมีวันที่ปิดอยู่ภายในระยะเวลาที่คาดการณ์ และเป็นของผู้เข้าร่วมประมาณการ โดยจะถือว่าระยะเวลาที่คาดการณ์และผู้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดประมาณการ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประมาณการที่ ประมาณการ (โปรดดูที่ "การประมาณการ" ในหน้า 298)

**หมายเหตุ:** บริษัทของคุณสามารถตั้งค่ากระบวนการขายที่แตกต่างกันสำหรับบทบาทที่แตกต่างกันและประเภทโอกาสทางการขายที่แตกต่างกัน กระบวนการขายที่อ้างอิงตามประเภทโอกาสทางการขายจะแก้ไขกระบวนการขายดีฟอลต์ที่อ้างอิงตามบทบาทของผู้ใช้ เมื่อคุณจัดทำโอกาสทางการขาย จะมีการระบุกระบวนการขายดีฟอลต์สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณให้กับโอกาสทางการขาย หากคุณเลือกประเภทโอกาสทางการขายที่มีกระบวนการขายที่ระบุแล้ว ระบบจะกำหนดกระบวนการขายสำหรับโอกาสทางการขายตามประเภทโอกาสทางการขายที่คุณเลือก

### คำแนะนำในการจัดการเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของคุณ

การอัปเดตข้อมูลโอกาสทางการขายขณะที่คุณทำงานเพื่อปิดข้อตกลงจะช่วยให้การติดต่อภายในทีมของคุณชัดเจนยิ่งขึ้น และให้แน่ใจว่ามีการประมาณการและจัดทำรายงานอย่างถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อให้ฟิลด์บางฟิลด์ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายมีข้อมูลปัจจุบัน:

- ฟิลด์รายได้ วันที่ปิด และขั้นตอนการขายมีความสำคัญในการติดตามประวัติไปป์ไลน์และใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มและการประมาณการ
- หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามโอกาสทางการขาย ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการ ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย เพื่อเพิ่มโอกาสทางการขายลงในรายได้ที่ประมาณการของคุณด้วยเวลาที่เหมาะสมในกระบวนการขาย หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามผลิตภัณฑ์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการในผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงของคุณแทน

### ขั้นตอนการขาย

ทุกกระบวนการขายมีขั้นตอนเฉพาะกำหนดไว้ แต่ละขั้นตอนการขายมีกิจกรรมและผลลัพธ์เฉพาะหรือมีงานที่ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นก่อนที่จะไปยังโอกาสทางการขายในขั้นตอนการขายถัดไป ขณะทำงานในโอกาสทางการขาย คุณจะประเมินโอกาสทางการขายเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนในแต่ละขั้นตอนในรอบการขายของบริษัทของคุณ

- เมื่อตรงตามเกณฑ์ ให้อัปเดตฟิลด์ขั้นตอนการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของคุณ
- ฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดโอกาสทางการขายจะแสดงค่าที่สัมพันธ์กับขั้นตอนการขายที่เลือกสำหรับโอกาสทางการขายตามค่าดีฟอลต์ หากจำเป็น คุณสามารถเปลี่ยนแปลงค่านี้ได้เพื่อให้ตรงกับโอกาสทางการขายเฉพาะของคุณยิ่งขึ้นขณะที่อยู่ในขั้นตอนการขาย อย่างไรก็ตาม เมื่อขั้นตอนการขายเปลี่ยนแปลง ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้จะอัปเดตอัตโนมัติเป็นค่าความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับขั้นตอนการขายใหม่ เว้นแต่คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มจะถูกนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการขาย หากคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไป ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดจะไม่อัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่เป็นค่าเริ่มต้นสำหรับขั้นตอนการขายใหม่
- ฟิลด์รายได้ที่คาดไว้จะแสดงค่าสกุลเงินที่คำนวณตามฟิลด์รายได้คูณด้วยค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ ตารางนี้ใช้สำหรับการประมาณการ
- อัปเดตฟิลด์ขั้นตอนถัดไปเพื่อแสดงเกณฑ์สำหรับขั้นตอนถัดไปในรอบการขาย

### เกี่ยวกับขั้นตอนการขายในการค้นหาและฟิลเตอร์รายการ

ขั้นตอนการขายที่คุณสามารถเลือกในเกณฑ์การค้นหาและฟิลเตอร์รายการ จะได้รับการกำหนดดังนี้:

- ในการค้นหาเป้าหมายของประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายในแถบการดำเนินการ หากฟิลด์ขั้นตอนการขายสามารถใช้งานในรูปแบบฟิลด์ค้นหา คุณจะเลือกได้เฉพาะขั้นตอนการขายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขายที่ระบุสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ หรือขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายดีฟอลต์ หากไม่ได้ระบุกระบวนการขายสำหรับบทบาทของคุณ ขั้นตอนการขายที่ใช้ได้จะไม่ถูกจำกัดโดยประเภทโอกาสทางการขาย แม้ว่าฟิลด์ประเภทโอกาสทางการขายจะมีให้ใช้เป็นฟิลด์ค้นหาในแถบการดำเนินการ และคุณเลือกประเภทโอกาสทางการขายสำหรับการค้นหา
- ในการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย คุณสามารถเลือกขั้นตอนการขายใดๆ ที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand เป็นค่าฟิลเตอร์สำหรับฟิลด์ขั้นตอนการขาย ค่าฟิลเตอร์ที่ใช้ได้จะไม่จำกัดเฉพาะขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายเฉพาะ แม้ว่าจะมีการระบุกระบวนการขายดีฟอลต์สำหรับบทบาทของคุณ หรือคุณเลือกประเภทโอกาสทางการขายเป็นฟิลเตอร์สำหรับการค้นหา
- เมื่อตั้งค่าฟิลเตอร์รายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย คุณสามารถเลือกขั้นตอนการขายใดๆ ที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand เป็นค่าฟิลเตอร์สำหรับฟิลด์ขั้นตอนการขาย ค่าฟิลเตอร์ที่ใช้ได้จะไม่จำกัดเฉพาะขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายเฉพาะ แม้ว่าจะมีการระบุกระบวนการขายดีฟอลต์สำหรับบทบาทของคุณ หรือคุณเลือกประเภทโอกาสทางการขายเป็นฟิลเตอร์สำหรับรายการ

## การประมาณการ

เมื่อ Oracle CRM On Demand สร้างประมาณการ ระบบจะกำหนดเรคคอร์ด ฟิลด์ และข้อมูลที่จะรวมตามวิธีการประมาณการของคุณ หากตรงตามเงื่อนไขที่กำหนด จะรวมเรคคอร์ดเหล่านั้นในประมาณการ:

- **วันที่ปิด** Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าวันที่ปิดสำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์อยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการหรือไม่
  - หากประมาณการของบริษัทขึ้นอยู่กับรายได้จากโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดโอกาสทางการขาย (โอกาสทางการขายอย่างเดียวหรือที่เชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์) ต้องแสดงวันที่ปิดที่อยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการ
  - หากประมาณการของบริษัทขึ้นอยู่กับรายได้จากผลิตภัณฑ์ เรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ต้องแสดงวันที่ปิดที่อยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการ
- **รายได้ที่คาดไว้** Oracle CRM On Demand คำนวณข้อมูลประมาณการรายได้ที่คาดไว้ดังนี้:

  คำนวณยอดรวมในฟิลด์รายได้ที่คาดไว้ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์ และแสดงผลรวมในฟิลด์รายได้ที่คาดไว้ในเรคคอร์ดประมาณการ

  **หมายเหตุ:** เพื่อให้รายได้ที่คาดไว้ของโอกาสทางการขายสามารถแสดงรายได้ที่คาดไว้ได้อย่างถูกต้องโดยอ้างอิงตามผลิตภัณฑ์ของโอกาสทางการขาย จะต้องเลือกตัวเลือกใช้การคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์ ในโปรไฟล์บริษัท การใช้งานฟังก์ชันการคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์จะช่วยให้แน่ใจว่าเปอร์เซ็นต์ของความเป็นไปได้ (ตามที่บันทึกในฟิลด์ % ความเป็นไปได้) ของเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์แต่ละเรคคอร์ดจะรวมเป็นส่วนหนึ่งในการคำนวณ นอกจากนี้ หากไม่เลือกตัวเลือก ใช้งานการอัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขายอัตโนมัติไว้ในโปรไฟล์บริษัท คุณต้องคลิกปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย เพื่ออัปเดตรายได้ที่คาดไว้ของโอกาสทางการขาย
  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย (ในหน้า 285)

- **ไปป์ไลน์** Oracle CRM On Demand คำนวณข้อมูลประมาณการไปป์ไลน์ดังนี้:
  ระบบจะคำนวณยอดรวมของฟิลด์รายได้ในเรคคอร์ดโอกาสทางการหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์สำหรับข้อตกลงเป้าหมายทั้งหมดภายในระยะเวลาที่ประมาณการ โดยไม่คำนึงถึงสถานะ และแสดงผลรวมในฟิลด์ไปป์ไลน์ในเรคคอร์ดประมาณการ

  **หมายเหตุ:** สำหรับรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ จะรวมเฉพาะจำนวนรายได้ที่อยู่ในระยะเวลาที่ประมาณการเท่านั้น โดยไม่รวมยอดรวมรายได้จากผลิตภัณฑ์

- **ประมาณการ** Oracle CRM On Demand จะดึงข้อมูลในฟิลด์รายได้จากเรคคอร์ดเมื่อเลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการ และจะแสดงผลรวมในฟิลด์ประมาณการในเรคคอร์ดประมาณการ:
  - หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดโอกาสทางการขายที่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการจะถูกรวมด้วย
  - หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามผลิตภัณฑ์ เรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการจะถูกรวมด้วย

    **หมายเหตุ:** แฟลกประมาณการจะแสดงให้เห็นว่ามีความเป็นไปได้สูงที่จะปิดโอกาสทางการขาย ดังนั้น เมื่อมีการเลือกแฟลกนี้ รายได้ที่เกี่ยวข้องจะถูกรวมไว้ในยอดรวมรายได้ที่ประมาณการของคุณ

    แฟลกประมาณการไม่ได้เป็นการกำหนดว่า เรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์จะเป็นส่วนหนึ่งของเรคคอร์ดประมาณการโดยรวมของคุณ

- **รายได้เมื่อปิด** Oracle CRM On Demand ดึงข้อมูลฟิลด์รายได้จาก เรคคอร์ดที่มีขั้นตอนการขายอยู่ที่ ปิด-ชนะ และแสดงยอดรวมในฟิลด์ รายได้เมื่อปิด ของเรคคอร์ดประมาณการ:
  - หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดโอกาสทางการขายที่มีวันที่ปิดอยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการจะถูกรวมด้วย
  - หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามผลิตภัณฑ์ เรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีวันที่เริ่มต้น/ปิดอยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการจะถูกรวมด้วย

    **หมายเหตุ:** สำหรับรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ จะรวมเฉพาะจำนวนรายได้ที่อยู่ในระยะเวลาที่ประมาณการเท่านั้น โดยไม่รวมยอดรวมรายได้จากผลิตภัณฑ์

## การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย

โฮมเพจโอกาสทางการขาย คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการโอกาสทางการขาย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจโอกาสทางการขายของคุณได้ นอกจากนั้น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

### การจัดทำโอกาสทางการขาย

คุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนโอกาสทางการขายที่ดูล่าสุดของฉัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์โอกาสทางการขาย (ในหน้า 296)

### การทำงานกับรายการโอกาสทางการขาย

ส่วนรายการโอกาสทางการขายแสดงรายการที่ถูกกรองจำนวนมาก Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับโอกาสทางการขาย

| รายการโอกาสทางการขาย | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| โอกาสทางการขายทั้งหมด | โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู |
| โอกาสทางการขายที่ปิดทั้งหมด | โอกาสทางการขายที่ฟิลด์ขั้นตอนการขายถูกตั้งค่าเป็น ปิด/ชนะ |

| รายการโอกาสทางการขาย | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| โอกาสทางการขายขนาดใหญ่ทั้งหมด | โอกาสทางการขายที่รายได้มากกว่า 100,000 |
| โอกาสทางการขายที่จัดทำขึ้นล่าสุด | โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |
| โอกาสทางการขายที่แก้ไขล่าสุด | โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |
| โอกาสทางการขายที่ประมาณการของฉัน | โอกาสทางการขายที่ช่องทำเครื่องหมายการประมาณการถูกเลือก |
| โอกาสทางการขายของฉัน | โอกาสทางการขายที่ชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์ เจ้าของ |
| โอกาสทางการขายสูงสุดของฉัน | โอกาสทางการขายที่คุณเป็นเจ้าของและฟิลด์ลำดับความสำคัญถูกตั้งค่าเป็นสูง |
| โอกาสทางการขายที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉัน | โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณจัดทำขึ้น โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |
| โอกาสทางการขายที่แก้ไขล่าสุดของฉัน | โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณแก้ไข โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูโอกาสทางการขายที่ดูล่าสุด

ส่วนโอกาสทางการขายที่ดูล่าสุดของฉันจะแสดงโอกาสทางการขายที่คุณดูล่าสุด

## การทำงานกับงานโอกาสทางการขาย

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

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

- เมื่อต้องการตรวจดูงาน ให้คลิกลิงค์หัวเรื่อง
- เมื่อต้องการตรวจสอบโอกาสทางการขายที่งานนั้นเกี่ยวข้องอยู่ ให้คลิกที่ชื่อโอกาสทางการขายนั้น
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด.

### การใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์ไปป์ไลน์

ส่วนรายงานส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนอาจแสดงในโฮมเพจโอกาสทางการขาย (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถระบุส่วนรายงานที่จะแสดงในเพจ) ใน Oracle CRM On Demand รุ่นมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบันที่แสดงนั้นจะแสดงการวิเคราะห์ของไปป์ไลน์รายไตรมาสในรูปแบบแผนภูมิ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ส่วนวิเคราะห์ไปป์ไลน์สำหรับส่วนไตรมาสปัจจุบัน โปรดดูที่ การวิเคราะห์ไปป์ไลน์ (ในหน้า 290)

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจโอกาสทางการขายของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจโอกาสทางการขายได้ โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจโอกาสทางการขายของคุณ

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจโอกาสทางการขายของคุณ***

1. ในโฮมเพจโอกาสทางการขาย ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจโอกาสทางการขาย ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## การจัดการโอกาสทางการขาย

ในการจัดการโอกาสทางการขาย ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การระบุโอกาสทางการขายใหม่ (ในหน้า 283)
- การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย (ในหน้า 284)
- การเข้าใช้โค้ชกระบวนการขาย (ในหน้า 285)
- การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย (ในหน้า 285) (สามารถติดตามรายได้จากผลิตภัณฑ์ได้)
- การวิเคราะห์ไปป์ไลน์ (ในหน้า 290)
- การจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษจากโอกาสทางการขาย (ในหน้า 291)
- การระบุโอกาสทางการขายหลักและย่อย (ในหน้า 291)
- การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย (ในหน้า 292)
- การแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกของทีม (ในหน้า 293)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)
- การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 143)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับขั้นตอนการขายและคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม (ในหน้า 295)
- การทำงานกับ Oracle Social Network (ในหน้า 410)

## การระบุโอกาสทางการขายใหม่

หากระดับการเข้าใช้อนุญาตให้คุณดำเนินการเช่นนั้น คุณสามารถระบุโอกาสทางการขายใหม่ด้วยตนเอง โดยการเปลี่ยนเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

**หมายเหตุ:** คุณสามารถระบุเรคคอร์ดโอกาสทางการขายให้กับเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองได้
ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าให้กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย อย่างไรก็ตาม
คุณไม่สามารถระบุเรคคอร์ดโอกาสทางการขายให้กับทั้งเจ้าของและสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)

หากบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายสำหรับโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
คุณยังสามารถระบุโอกาสทางการขายใหม่ให้กับเจ้าของใหม่ได้ด้วย โดยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุโอกาสทางการขายใหม่ ในคำขอ

### *วิธีการระบุโอกาสทางการขายใหม่*

1. เลือกโอกาสทางการขายที่คุณต้องการระบุใหม่

   โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2. ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย คลิก แก้ไข

3. ในเพจการแก้ไขโอกาสทางการขาย ให้ทำอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้:

   - ในฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึก ให้คลิกไอคอน ค้นหา และเลือกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกอื่นในวินโดว์การค้นหา
   - เลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุโอกาสทางการขายใหม่ เพื่อทริกเกอร์โปรแกรมจัดการการระบุให้ระบุโอกาสทางการขายใหม่

   **หมายเหตุ:** โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น
   โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
   โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)

4. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**หมายเหตุ:** เวลาในการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่นั้นแตกต่างกันไปตามความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่ระบุใหม่ และปริมาณงานของระบบในปัจจุบัน

## การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย

Oracle CRM On Demand มีพื้นที่ที่คุณสามารถติดตามข้อมูลเกี่ยวกับคู่ค้าหรือคู่แข่งของโอกาสทางการขายของคุณ เช่น คุณอาจต้องการติดตามบริษัทที่คุณทำธุรกิจด้วยสำหรับโอกาสทางการขาย XYZ หรือบริษัทที่คุณแข่งขันด้วยสำหรับโอกาสทางการขาย XYZ

วิธีการทำได้ โดยขั้นแรกเชื่อมโยงบริษัทที่เป็นคู่ค้าหรือคู่แข่งของคุณกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย (คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทคู่ค้าหรือคู่แข่งได้ตามจำนวนที่ต้องการ) จากนั้นเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับคู่ค้าหรือคู่แข่ง เช่น จุดแข็งและจุดอ่อน ในเพจคู่ค้าของโอกาสทางการขายหรือการแก้ไขคู่แข่ง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** จัดทำเรคคอร์ดบริษัทสำหรับคู่ค้าหรือคู่แข่งแต่ละรายที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายของคุณ โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มเรคคอร์ดที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

### *ในการติดตามข้อมูลโอกาสทางการขายของคู่ค้าและคู่แข่ง*

1 เลือกโอกาสทางการขาย

   โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนคู่ค้าของโอกาสทางการขายหรือคู่แข่งของโอกาสทางการขาย และดำเนินการข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้:

   - ในการเชื่อมโยงบริษัท ให้คลิก เพิ่ม
   - ในการอัปเดตข้อมูล คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ซึ่งอยู่ถัดจากคู่ค้าหรือคู่แข่งที่มี

3 ในเพจแก้ไขคู่ค้าของโอกาสทางการขายหรือคู่แข่งของโอกาสทางการขาย ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

   ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับติดตามข้อมูลคู่ค้าหรือข้อมูลคู่แข่ง

| ฟิลด์ | ความเห็น |
|---|---|
| คู่ค้าของโอกาสทางการขาย | คลิกไอคอนค้นหา และเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตามในฐานะเป็นคู่ค้าที่มีโอกาสทางการขายนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |
| คู่แข่งของโอกาสทางการขาย | คลิกไอคอนค้นหา และเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตามในฐานะเป็นคู่แข่งที่มีโอกาสทางการขายนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |
| บทบาท | เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสทางการขายของคุณและบริษัทนี้ |
| บทบาทแบบย้อนกลับ | เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์แบบย้อนกลับหรือบทบาท |
| วันที่เริ่มต้น | ใช้ฟิลด์นี้เพื่อบันทึกวันที่เริ่มต้นของความสัมพันธ์ ค่าดีฟอลต์คือวันที่ของวันนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |
| วันที่สิ้นสุด | ใช้ฟิลด์นี้เพื่อบันทึกวันที่หมดอายุของความสัมพันธ์ |
| ผู้ติดต่อหลัก | ผู้ติดต่อของคู่ค้าหรือคู่แข่งหลักสำหรับโอกาสทางการขายนี้ |

4 บันทึกเรคคอร์ด

## การเข้าใช้โค้ชกระบวนการขาย

ในแต่ละขั้นตอนของโอกาสทางการขาย บริษัทของคุณอาจจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลเฉพาะตามลักษณะการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูลที่ครบถ้วน ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถตั้งค่างานติดตามผลโดยกำหนดให้คุณต้องกรอกข้อมูลเฉพาะ และเพิ่มข้อมูลเพื่อตรวจสอบกระบวนการขายแต่ละระยะได้

**หมายเหตุ:** บริษัทของคุณสามารถตั้งค่ากระบวนการขายที่แตกต่างกัน (ขั้นตอน ความเป็นไปได้ และข้อมูลการฝึกอบรม) สำหรับบทบาทและประเภทโอกาสทางการขายที่แตกต่างกัน เช่น หากคุณมีทั้งตัวแทนขายที่ขายผลิตภัณฑ์และตัวแทนขายที่ให้การบริการ คุณอาจเชื่อมโยงตัวแทนขายกับบทบาทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ตัวแทนขายมองเห็นตัวเลือกขั้นตอนการขายและคำแนะนำในการฝึกอบรมกระบวนการขายแตกต่างกัน

***ในการเข้าใช้ข้อมูลการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการขาย***

1. เลือกโอกาสทางการขาย

   โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2. ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย คลิกปุ่ม การฝึกอบรม

3. ตรวจสอบข้อมูลที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าในเพจโค้ชกระบวนการ และอัปเดตเรคคอร์ดโอกาสทางการขายตามลำดับ

   **คำแนะนำ:** คุณสามารถพิมพ์ข้อมูลโดยคลิกขวาที่เพจโค้ชกระบวนการ

   **หมายเหตุ:** ในส่วนทรัพยากรที่มีประโยชน์ ให้คลิก ดู ในแถวเอกสารแนบเพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติม

4. ในการอัปเดตโอกาสทางการขาย ให้คลิก แก้ไข และแก้ไขข้อมูลเรคคอร์ดให้ตรงกับคำแนะนำในการฝึกอบรม

5. บันทึกเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

6. เมื่อคุณอัปเดตฟิลด์ขั้นตอนการขาย แอปพลิเคชันจะพรอมต์เพื่อให้คุณกรอกข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็น นอกจากนี้บางฟิลด์อาจตั้งค่าดีฟอลต์ไปที่ค่าบางค่า แต่คุณสามารถอัปเดตค่าเหล่านี้ได้

7. คลิก ปิด ในวินโดว์โค้ชกระบวนการ

ถ้าผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าไว้ เมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ด อาจมีงานบางอย่างเพิ่มเข้าในโอกาสทางการขายและบริษัทที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การตั้งค่ากระบวนการขาย ชนิด และการฝึกอบรม

## การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย

คุณสามารถเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขายเพื่อ:

- ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นของโอกาสทางการขาย
- คำนวณรายได้จากโอกาสทางการขายตามรายได้จากผลิตภัณฑ์
- จัดทำประมาณการของบริษัทตามรายได้จากผลิตภัณฑ์และปริมาณผลิตภัณฑ์

คุณยังสามารถเชื่อโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขายเมื่อคุณจัดทำโอกาสทางการขาย หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปิดใช้งานปุ่ม บันทึกและเพิ่มผลิตภัณฑ์ ในเพจแก้ไขโอกาสทางการขาย คุณสามารถคลิกปุ่มบันทึกและเพิ่มผลิตภัณฑ์เพื่อบันทึกเรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่ และนาวิเกตไปยังเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ได้โดยตรง หากคุณยกเลิกการเพิ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ จากนั้น Oracle CRM On Demand จะแสดงเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายสำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายที่บันทึกไว้ก่อนหน้า

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์อย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
คุณจะสามารถใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่ออัปเดตค่าในกลุ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายได้ในเวลาเดียวกัน:

- อัปเดตฟิลด์ใดๆ เป็นกลุ่ม
- อัปเดตฟิลด์ที่แก้ไขได้ที่มีอยู่ในโครงร่างเพจเป็นกลุ่ม

ปุ่ม อัปเดตเป็นกลุ่ม สามารถใช้งานได้ในส่วน รายได้ต่างๆ จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ของเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย
และยังสามารถใช้ได้ในเพจรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ซึ่งเปิดขึ้นเมื่อคุณคลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ในส่วน รายได้ต่างๆ จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
ของเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย

**หมายเหตุ:** หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ อัปเดตฟิลด์ที่แก้ไขได้ที่มีอยู่ในโครงร่างเพจเป็นกลุ่ม และไม่มีสิทธิ์ อัปเดตฟิลด์ใดๆ เป็นกลุ่ม
ชุดฟิลด์ที่คุณสามารถอัปเดตได้ผ่านคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มอาจถูกจำกัด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการที่สิทธิ์กำหนดฟิลด์ที่คุณสามารถอัปเดตได้ โปรดดูที่ การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด (ในหน้า 127)

## เกี่ยวกับการอัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย

ระบบอาจอัปเดตรายได้และรายได้ที่คาดไว้ในโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติ เมื่อคุณอัปเดตผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของบริษัทของคุณ
หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกตัวเลือก ใช้งานการอัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขายอัตโนมัติ ในโปรไฟล์บริษัท
ระบบจะอัปเดตรายได้และรายได้ที่คาดไว้ในโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติทุกครั้งที่คุณทำการเปลี่ยนแปลงกับผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนั้น ในทำนองเดียวกัน
ระบบจะอัปเดตรายได้และรายได้ที่คาดไว้ในโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติ เมื่อคุณเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย หรือลบผลิตภัณฑ์ออกจากโอกาสทางการขาย

หากผู้ดูแลระบบของคุณไม่เลือกตัวเลือก ใช้งานการอัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขายอัตโนมัติ ในโปรไฟล์บริษัท ระบบจะไม่อัปเดตรายได้และรายได้ที่คาดไว้ในโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติ
เมื่อคุณอัปเดตผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย แต่จะมีปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย ให้ใช้งานในแถบชื่อของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายได้ต่างๆ จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ในการอัปเดตรายได้และรายได้ที่คาดไว้ในโอกาสทางการขายหลังจากที่คุณทำการเปลี่ยนแปลงกับผลิตภัณฑ์ใดๆ ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย คุณต้องคลิกปุ่ม
อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย

เพื่อให้ปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย ทำงานอย่างถูกต้อง ระบบจะต้องแสดงและป๊อปปูเลทฟิลด์ ปริมาณ และ รายได้ ในเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์
ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถกำหนดโครงร่างเพจของคุณเองเพื่อให้ฟิลด์เหล่านี้ปรากฏให้ใช้งาน

### เกี่ยวกับการคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์

เมื่อมีการคำนวณรายได้จากโอกาสทางการขาย ระบบจะคำนวณโดยขึ้นอยู่กับว่ามีการเปิดใช้ตัวเลือก ใช้การคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์ ในโปรไฟล์บริษัทหรือไม่ ดังนี้:

- หากมีการเลือกตัวเลือก ใช้การคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์ Oracle CRM On Demand
  จะใช้ผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงแต่ละรายการในการอัปเดตฟิลด์รายได้และฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ในโอกาสทางการขาย ดังนั้น
  รายได้ที่คาดไว้จะคำนวณโดยใช้ความเป็นไปได้เฉลี่ยของผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงทั้งหมด
- หากไม่ได้เลือกตัวเลือก ใช้การคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์ ในโปรไฟล์บริษัท Oracle CRM On Demand
  จะใช้ยอดรวมรายได้จากผลิตภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงแต่ละรายการในการอัปเดตฟิลด์รายได้ในโอกาสทางการขาย
  โดยระบบจะไม่อัปเดตค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ในโอกาสทางการขาย ดังนั้น รายได้ที่คาดไว้จะคำนวณโดยใช้เปอร์เซ็นต์ที่มีอยู่ในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ในโอกาสทางการขาย

**หมายเหตุ:** วิธีการคำนวณรายได้ที่คาดไว้จะเหมือนกัน โดยไม่คำนึงถึงการตั้งค่าของช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการอัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขายอัตโนมัติ ในโปรไฟล์บริษัท

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:**

- บริษัทของคุณต้องแจ้งให้คุณทราบถึงวิธีประมาณการที่ต้องการใช้ วิธีประมาณการของบริษัทจะกำหนดฟิลด์ที่คุณต้องเลือกเมื่อเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขายของคุณ
- ในการอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์อย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย: อัปเดตฟิลด์ใดๆ เป็นกลุ่ม หรือ อัปเดตฟิลด์ที่แก้ไขได้ที่มีอยู่ในโครงร่างเพจเป็นกลุ่ม

*ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย*

1. เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ ให้คลิก เพิ่ม
- ในการอัปเดตข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้คลิกลิงค์ แก้ไข ถัดจากผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่

3 ในเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ให้ป้อนฟิลด์ปริมาณ ราคาซื้อ และวันที่ปิด

4 หากผลิตภัณฑ์นี้เป็นรายได้ที่เกิดซ้ำ ให้ป้อนฟิลด์ความถี่และจำนวนงวดในส่วนข้อมูลรายได้ที่เกิดซ้ำ

5 หากบริษัทของคุณประมาณการรายได้ตามรายได้จากผลิตภัณฑ์ และคุณต้องการรวมเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของยอดรวมรายได้ที่ประมาณการของคุณ หรือปริมาณที่ประมาณการ หรือทั้งสองอย่าง ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ

**หมายเหตุ:** หากบริษัทของคุณประมาณการรายได้ตามโอกาสทางการขาย ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ คุณไม่ควรเลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ ในเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

6 บันทึกเรคคอร์ด

### *ในการคำนวณรายได้จากโอกาสทางการขายตามรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยง*

1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ ให้คลิก เพิ่ม
- ในการอัปเดตข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้คลิกลิงค์ แก้ไข ที่อยู่ถัดจากผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ (หากมีการใช้งานการแก้ไขแบบอินไลน์ คุณสามารถแก้ไขฟิลด์รายได้จากผลิตภัณฑ์ในแบบอินไลน์ได้ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขฟิลด์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ที่ การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก (ในหน้า 104))

3 ในเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ให้ป้อนฟิลด์ปริมาณ ราคาซื้อ และวันที่เริ่มต้น/ปิด

4 หากผลิตภัณฑ์นี้เป็นรายได้ที่เกิดซ้ำ ให้ป้อนฟิลด์ความถี่และจำนวนงวดในส่วนข้อมูลรายได้ที่เกิดซ้ำ

5 บันทึกเรคคอร์ด

6 หากปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย ปรากฏให้ใช้งานได้ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้คลิก อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย เพื่ออัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย

ค่านี้เป็นผลรวมของรายได้จากผลิตภัณฑ์สำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยง และค่านี้จะแสดงในฟิลด์รายได้และรายได้ที่คาดหวัง สำหรับโอกาสทางการขาย

### *ในการจัดทำประมาณการของบริษัทตามเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์*

1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ ให้คลิก เพิ่ม
- ในการอัปเดตข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้คลิกลิงค์ แก้ไข (หากมีการใช้งานการแก้ไขแบบอินไลน์
  คุณสามารถแก้ไขฟิลด์รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายในแบบอินไลน์ได้ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย
  โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขฟิลด์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ที่ การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก (ในหน้า 104))

3 ในเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย:

a ป้อนฟิลด์ปริมาณ ราคาซื้อ และวันที่เริ่มต้น/ปิด

b ตรวจสอบว่าวันที่ในฟิลด์ วันที่เริ่มต้น/ปิด อยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการ และเรคคอร์ดมีเจ้าของเป็นผู้เข้าร่วมประมาณการ

c เลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ เพื่อแสดงว่า คุณต้องการให้ใช้ข้อมูลเรคคอร์ดนี้ในยอดรวมรายได้ที่ประมาณการ

d หากผลิตภัณฑ์นี้เป็นรายได้ที่เกิดซ้ำ ให้ป้อนฟิลด์ความถี่และจำนวนงวดในส่วนข้อมูลรายได้ที่เกิดซ้ำ

4 บันทึกเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** หากไม่มีการขายผลิตภัณฑ์ คุณสามารถอัปเดต วันที่เริ่มต้น/วันที่ปิด ที่เกี่ยวข้อง และยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ
บนเพจรายได้จากผลิตภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์นั้น เพื่อป้องกันไม่ให้ระบบเพิ่มรายได้จากผลิตภัณฑ์นั้นในประมาณการของบริษัทของคุณ หรือหากมีการระงับผลิตภัณฑ์หนึ่งจากผลิตภัณฑ์ต่างๆ
ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้ คุณสามารถลบผลิตภัณฑ์นั้นออกจากโอกาสทางการขาย
และจัดทำโอกาสทางการขายอื่นสำหรับผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเพื่อป้องกันไม่ให้มีการรวมรายได้ของผลิตภัณฑ์นั้นไว้ในการประมาณการ

***ในการอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย***

1 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- หากคุณต้องการอัปเดตเฉพาะเรคคอร์ดที่แสดงอยู่ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ให้คลิกอัปเดตเป็นกลุ่ม
- หากคุณต้องการอัปเดตเรคคอร์ดจำนวนมากกว่าที่แสดงอยู่ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
  ให้คลิกแสดงรายการทั้งหมดเพื่อเปิดรายการของเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย แล้วคลิกอัปเดตเป็นกลุ่มในเพจรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

  **หมายเหตุ:** เมื่อคุณคลิกอัปเดตเป็นกลุ่มในเพจรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
  จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่แสดงในเพจรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายเท่านั้นที่คุณสามารถอัปเดตได้ ตัวอย่างเช่น หากคุณแสดงเรคคอร์ดเพียง 10
  รายการในเพจรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย จะมีเฉพาะเรคคอร์ด 10 รายการนั้นที่คุณสามารถอัปเดตได้ คุณสามารถแสดงเรคคอร์ดได้สูงสุด 100
  รายการในเพจรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย หากมีเรคคอร์ดมากกว่า 100 รายการอยู่ในรายการ
  คุณจะสามารถดำเนินการดังกล่าวซ้ำได้จนกว่าเรคคอร์ดจะได้รับการอัปเดตครบทั้งหมด

2 ในขั้นตอนที่ 1 ล้างช่องทำเครื่องหมายสำหรับเรคคอร์ดที่คุณไม่ต้องการอัปเดต แล้วคลิกถัดไป

3 ในขั้นตอนที่ 2 เลือกฟิลด์ที่คุณต้องการอัปเดต และป้อนค่าใหม่สำหรับฟิลด์เหล่านั้น

คุณสามารถเลือกอัปเดตฟิลด์เป็นค่าใหม่ได้สูงสุด 5 ฟิลด์ ในการลบค่าที่มีอยู่ออกจากฟิลด์ ให้เว้นคอลัมน์ค่าว่างไว้ในขั้นตอนที่ 2

4 คลิก เสร็จสิ้น

## ฟิลด์รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลฟิลด์ของรายได้จากผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่ม เปลี่ยนป้ายชื่อ หรือลบฟิลด์ได้ ดังนั้นฟิลด์ที่คุณเห็นอาจจะแตกต่างจากฟิลด์ในตาราง

**คำเตือน:** หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่คุณป้อนสำหรับรายได้จากผลิตภัณฑ์จะกระทบกับการคำนวณ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก** | |
| ชื่อผลิตภัณฑ์ | สามารถเลือกได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณทำเครื่องหมายเป็น สั่งซื้อได้ เท่านั้น<br>เมื่อคุณเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขายนี้ ฟิลด์นี้จะถูกคัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์: ชนิดผลิตภัณฑ์ เลขที่ชิ้นส่วน ประเภท สถานะ และคำอธิบาย |
| ปริมาณ | จำนวนหน่วยที่ลูกค้าสั่ง สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สั่งซ้ำ ให้ป้อนปริมาณของผลิตภัณฑ์ต่อช่วงเวลาที่สั่งซ้ำ ตัวอย่างเช่น หากคุณส่งตลับหมึกพิมพ์ 10 ชุดทุกเดือน ให้ป้อน 10 ที่นี่ |
| ราคาซื้อ | ราคาผลิตภัณฑ์ |
| รายได้ | ปริมาณคูณด้วยราคาซื้อ ไม่สามารถเขียนทับรายได้ได้ ฟิลด์นี้มีผลกระทบกับการประมาณการของผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย |
| ชนิดผลิตภัณฑ์ | ชนิดที่มีการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว |
| เลขที่ชิ้นส่วน | เลขที่ที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว |
| ประเภท | ประเภทที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว |
| สถานะ | สถานะที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จำกัดความยาวสูงสุด 250 ตัวอักษร |
| **ข้อมูลรายได้ที่เกิดซ้ำ** | |
| วันที่เริ่มต้น/วันที่ปิด | วันที่นี้นำมาจากวันที่ปิดของโอกาสทางการขาย สำหรับรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ วันที่นี้คือวันที่คาดว่าจะปิด สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สั่งซ้ำ ให้ใช้วันที่เริ่มต้น สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สั่งซ้ำที่มีวันที่ปิดเป็นวันสุดท้ายของเดือนและวันที่เริ่มต้นเป็นวันที่กลางเดือน<br>ให้เพิ่มหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับราคาซ้ำเต็มจำนวน และอีกหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับใบสั่งแบ่งตามสัดส่วน<br><br>เช่น: คุณเริ่มส่งกระดาษให้กับบริษัทในวันที่ 15 พฤษภาคม หลังจากนั้นคุณจะส่งกระดาษมูลค่า $500 ในวันสิ้นเดือนตลอดไปจนถึงสิ้นปี<br><br>สำหรับใบสั่งกลางเดือน ให้เพิ่มค่าเหล่านี้ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์:<br>รายได้ = $250<br>ปริมาณ = 1<br><br>สำหรับใบสั่งซ้ำ ให้เพิ่มค่าเหล่านี้ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่สอง:<br>รายได้ = $500<br>ปริมาณ = 1<br>ความถี่ = รายเดือน<br>จำนวนงวด = 7 (มิถุนายนถึงธันวาคม) |
| ความถี่ | ความถี่ของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซ้ำ<br><br>คำว่า *รายปักษ์* หมายถึง ครั้งเดียวทุกสองสัปดาห์<br><br>เมื่อคุณป๊อปปูเลทฟิลด์นี้ คุณต้องป๊อปปูเลทฟิลด์จำนวนงวดด้วย |
| จำนวนงวด | จำนวนของงวดสำหรับรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ รายได้ที่เกิดซ้ำสามารถรองรับได้สูงสุด 260 งวด<br>ระยะเวลาที่ครอบคลุมโดยจำนวนรวมของงวดจะเปลี่ยนไปตามความถี่ที่เลือกไว้ (ในฟิลด์ความถี่) ตัวอย่างเช่น หากคุณมีรายได้ที่เกิดซ้ำทุกสัปดาห์ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | คุณสามารถติดตามรายได้ได้นานสูงสุด 5 ปี<br><br>**หมายเหตุ:** เมื่อคุณป๊อปปูเลทฟิลด์นี้ คุณต้องป๊อปปูเลทฟิลด์ความถี่ด้วย |
| **ข้อมูลการขาย** | |
| ขั้นตอนการขาย | อ่านอย่างเดียว ขั้นตอนการขายที่นำมาจากโอกาสทางการขาย |
| ความเป็นไปได้ | ความเป็นไปได้ของการขายผลิตภัณฑ์ได้สำเร็จ ค่าเริ่มแรกในฟิลด์นี้มาจากขั้นตอนการขายของโอกาสทางการขาย หากจำเป็น คุณสามารถเปลี่ยนค่าได้เพื่อให้ตรงกับผลิตภัณฑ์เฉพาะของคุณยิ่งขึ้น<br><br>เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการขาย<br>ค่าในฟิลด์ความเป็นไปได้สำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายจะแสดงค่าที่สัมพันธ์กับขั้นตอนการขายใหม่ตามค่าดีฟอลต์<br>แต่ค่าในฟิลด์ความเป็นไปได้สำหรับผลิตภัณฑ์จะไม่ถูกเขียนทับ<br><br>**หมายเหตุ:** หากมีการใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มในการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการขายสำหรับโอกาสทางการขายตั้งแต่หนึ่งโอกาสขึ้นไป ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขายจะไม่อัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์ของขั้นตอนการขายใหม่ |
| รายได้ที่คาดไว้ | ค่าสกุลเงินที่คำนวณตามฟิลด์รายได้ คูณด้วยค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ |
| บัญชี | บริษัทที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้ อ่านอย่างเดียว |
| เจ้าของ | บุคคลที่ได้รับการระบุสำหรับโอกาสทางการขายนี้ ค่านี้จะเป็นค่าดีฟอลต์ของเจ้าของโอกาสทางการขาย การเปลี่ยนแปลงในภายหลังกับเจ้าของโอกาสทางการขายจะไม่แสดงอยู่ในฟิลด์นี้<br><br>โดยทั่วไป เจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอีกรายหนึ่งหรือลบเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม ระดับการเข้าใช้สามารถถูกปรับปรุงเพื่อจำกัดหรือขยายสิทธิ์การเข้าใช้ของผู้ใช้ได้<br><br>ค่านี้จะมีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในประมาณการ รวมทั้งในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันในเพจการวิเคราะห์<br><br>แต่ละเรคคอร์ดมีเจ้าของเพียงหนึ่งเดียวเท่านั้น<br>อย่างไรก็ตามสามารถใช้เรคคอร์ดโอกาสทางการขายร่วมกับผู้ใช้อื่นผ่านเพจทีมโอกาสทางการขายหรือทีมของบริษัทได้ โปรดดูคำแนะนำใน การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125) |
| ประมาณการ | ตัวบ่งชี้เพื่อรวมผลิตภัณฑ์นี้ในยอดรวมการประมาณการ |

## การวิเคราะห์ไปป์ไลน์

ในรุ่น Standard Edition ของ Oracle CRM On Demand
ส่วนการวิเคราะห์ไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบันของโฮมเพจโอกาสทางการขายแสดงการวิเคราะห์ไปป์ไลน์รายไตรมาสในรูปแบบแผนผัง
คุณสามารถใช้การวิเคราะห์นี้เพื่อช่วยระบุโอกาสทางการขายและความท้าทาย ในส่วนนี้ของโฮมเพจโอกาสทางการขาย คุณสามารถวางเคอร์เซอร์ของคุณบนแผนผังเพื่อดูข้อมูลเฉพาะ ให้คลิกเซกเมนต์เพื่อตรวจดูรายงานรายละเอียด หรือเปลี่ยนแปลงชนิดในรายการดรอปดาวน์เพื่อดูรายงานการวิเคราะห์รายได้และโอกาสทางการขายอื่น เช่น
คุณสามารถสร้างการวิเคราะห์ที่แสดงจำนวนโอกาสทางการขายตามพื้นที่

คุณสามารถทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ใช้การวิเคราะห์นี้เพื่อดูว่าการข้อตกลงของคุณอยู่ในรอบการขายหรือไม่ เพื่อให้คุณสามารถดำเนินการได้เมื่อจำเป็น
- ฟิลเตอร์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวน (#) วันในขั้นตอน เพื่อดูว่าข้อตกลงของคุณหยุดชะงักหรือไม่และในที่ใด
- ฟิลเตอร์โดยใช้ จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย เพื่อดูว่ามีจำนวนโอกาสทางการขายเท่าใดในแต่ละขั้นของรอบการขาย

- แสดงรายการข้อตกลงในแต่ละขั้นเพื่อช่วยให้คุณมุ่งความสนใจไปยังประเด็นต่างๆ ที่ต้องให้ความสนใจได้
- ไปยังแผงควบคุมไปป์ไลน์เพื่อดูมุมมองประวัติและมุมมองเปรียบเทียบเกี่ยวกับการดำเนินการโดยรวมของคุณ

## การจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษจากโอกาสทางการขาย

คุณสามารถจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษจากโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้มีใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในแอปพลิเคชันมาตรฐานจะไม่แสดงคำขอตั้งราคาพิเศษโอกาสทางการขาย ในการเพิ่มรายการนี้ลงในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ผู้ดูแลระบบบริษัทคุณจะต้องให้สิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียวสำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายแก่บทบาทของคุณ จากนั้นคุณต้องคลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย แล้วเพิ่มคำขอตั้งราคาพิเศษเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744))

### *การจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษสำหรับโอกาสทางการขาย*

1. เลือกโอกาสทางการขาย

   โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2. ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย เลื่อนลงมาที่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอตั้งราคาพิเศษ แล้วคลิก ใหม่
3. ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น และบันทึกเรคคอร์ด

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 466)

## การระบุโอกาสทางการขายหลักและย่อย

คุณสามารถระบุลำดับชั้นของโอกาสได้ เช่น โอกาสทางการขายที่มีหลายส่วนประกอบ โดยการระบุความสัมพันธ์แบบหลัก-ย่อย คุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายหลักจากโอกาสทางการขายย่อย หรือสร้างโอกาสทางการขายย่อยจากโอกาสทางการขายหลัก

หากคุณลบโอกาสทางการขายหลักที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายย่อย การเชื่อมโยงระหว่างเรคคอร์ดหลักและย่อยจะถูกลบ แต่โอกาสทางการขายย่อยจะยังคงเป็นเรคคอร์ดที่ใช้งานอยู่ ฟิลด์ ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอกของโอกาสทางการขายหลักจะยังคงป๊อปปูเลทสำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายย่อยในกรณีที่เรียกคืนโอกาสทางการขายหลักในภายหลังจากเพจรายการที่ลบ

หากคุณเชื่อมโยงโอกาสทางการขายย่อยกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหลักใหม่ ฟิลด์ ID โอกาสทางการขายหลัก โอกาสทางการขายหลัก และฟิลด์ ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอกของโอกาสทางการขายหลักจะป๊อปปูเลทด้วยค่าสำหรับโอกาสทางการขายหลักใหม่ หากเรียกคืนเรคคอร์ดหลักเริ่มแรก จะไม่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดย่อยอีกครั้ง

หากลบโอกาสทางการขายย่อยเดี่ยว โอกาสทางการขายหลักและทุกโอกาสทางการขายย่อยเพิ่มเติมจะยังคงเป็นเรคคอร์ดที่ใช้งานอยู่ และโอกาสทางการขายย่อยที่ลบจะย้ายไปยังเพจรายการที่ลบ โอกาสทางการขายย่อยที่ลบจะไม่ปรากฏในรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายย่อยสำหรับโอกาสทางการขายหลัก แต่ค่าฟิลด์ ID โอกาสทางการขายหลัก โอกาสทางการขายหลัก และ ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอกของโอกาสทางการขายหลักจะยังคงป๊อปปูเลทในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายย่อยที่ลบ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการระบุโอกาสทางการขายหลักและย่อย:

### *การระบุโอกาสทางการขายหลัก*

1. เลือกโอกาสทางการขายที่จะเป็นโอกาสทางการขายย่อย

   โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย คลิก แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขโอกาสทางการขาย ให้คลิกไอคอนการค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์โอกาสทางการขายหลัก

4 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกหรือสร้างโอกาสทางการขายหลัก

5 บันทึกเรคคอร์ด

### *การระบุโอกาสทางการขายย่อย*

1 เลือกโอกาสทางการขายที่จะเป็นโอกาสทางการขายหลัก

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนโอกาสทางการขายย่อย แล้วคลิก ใหม่

3 ในเพจแก้ไขโอกาสทางการขาย ให้จัดทำโอกาสทางการขายย่อย

4 บันทึกเรคคอร์ด

### *การลบหรือนำลำดับชั้นของโอกาสทางการขายออก*

1 เลือกโอกาสทางการขายย่อย

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย คลิก แก้ไข

3 ในฟิลด์โอกาสทางการขายหลัก ให้ลบค่าปัจจุบัน พิมพ์ค่าใหม่ หรือใช้ไอคอนการค้นหาเพื่อเลือกค่าใหม่

4 บันทึกเรคคอร์ด

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)
- ฟิลด์โอกาสทางการขาย (ในหน้า 296)

## การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย

คุณสามารถสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้มีใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ส่วนการลงทะเบียนข้อตกลงจะไม่แสดงในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย เมื่อต้องการเพิ่มรายการนี้ลงในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ผู้ดูแลระบบบริษัทคุณจะต้องให้สิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียว สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายแก่บทบาทของคุณ

จากนั้นคุณต้องคลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง บนเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย แล้วเพิ่มการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744))

*การสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย*

1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนลงไปยังข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนข้อตกลง และคลิก ใหม่

3 ในเพจการแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 444) สำหรับข้อมูลในการเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขายที่มีอยู่และการเปลี่ยนการเชื่อมโยงที่มีอยู่ระหว่างสองรายการนี้ โปรดดูที่ การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย (ในหน้า 442)

## การแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกของทีม

คุณสามารถแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกในทีมโอกาสทางการขาย
ประเภทประมาณการรายได้จากโอกาสทางการขายจะใช้การแบ่งรายได้เหล่านี้ในการคำนวณรายได้ที่แสดงในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประมาณการ โปรดดูที่ การประมาณการ (ในหน้า 298) และ เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ (ในหน้า 278) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย (ในหน้า 294)

*ในการแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกในทีม*

1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนทีมโอกาสทางการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มสมาชิกในทีม ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้
- ในการอัปเดตข้อมูลสมาชิกในทีม ให้คลิก แก้ไขผู้ใช้

3 ในเพจแก้ไขผู้ใช้ในทีมโอกาสทางการขาย:

a สำหรับสมาชิกในทีมแต่ละราย ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็น รวมถึงฟิลด์การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์

b (ไม่จำเป็น) คลิกปุ่ม แยกการกระจาย เพื่อแจกจ่ายเปอร์เซ็นต์การแบ่งเท่าๆ กันระหว่างสมาชิกในทีม

c (ไม่จำเป็น) คลิกปุ่ม รีเฟรชยอดรวม เพื่อคำนวณแบ่งรายได้และยอดรวมอีกครั้ง

**หมายเหตุ:** จะมองไม่เห็นปุ่มรีเฟรชยอดรวมและปุ่มแยกการกระจาย นอกจากจะเลือก ใช้งานการแบ่งรายรับจากโอกาสทางการขาย ในโปรไฟล์บริษัท โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าดีฟอลต์ร่วม

4 บันทึกเรคคอร์ด

### ฟิลด์ทีมโอกาสทางการขาย

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายฟิลด์บางฟิลด์ของทีมโอกาสทางการขาย

| ฟิลด์ | ความเห็น |
|---|---|
| การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ | ฟิลด์นี้แสดงเปอร์เซ็นต์รายได้ของสมาชิกในทีมแต่ละราย ค่าดีฟอลต์คือ 100% สำหรับเจ้าของโอกาสทางการขาย และ 0% สำหรับสมาชิกคนอื่นๆ ในทีม |
| แบ่งรายได้ | นี่เป็นฟิลด์ที่มีการคำนวณและเป็นแบบอ่านอย่างเดียว<br>การแบ่งรายได้มีวิธีคำนวณโดยการคูณรายได้จากโอกาสทางการขายด้วยเปอร์เซ็นต์ในฟิลด์การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ |
| บทบาทผู้ใช้ | เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมกับทีมโอกาสทางการขาย นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |
| การเข้าใช้โอกาสทางการขาย | กำหนดสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดโอกาสทางการขายของสมาชิกในทีม นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |

## เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท เช่น บริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย คุณสามารถอนุญาตให้ทีมผู้ใช้ใช้เรคคอร์ดร่วมกันได้ ในการอนุญาตให้ผู้ใช้ใช้เรคคอร์ดร่วมกัน คุณต้องเพิ่มผู้ใช้ไปในทีมของเรคคอร์ดที่เลือกไว้ จากนั้นระบุระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดและเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงของผู้ใช้

โปรดสังเกตประเด็นต่อไปนี้ที่เกี่ยวข้องกับทีมโอกาสทางการขาย ทีมบริษัท และการเข้าใช้เรคคอร์ดของโอกาสทางการขาย:

- หากการรับค่าทีมถูกเปิดใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย (กล่าวคือ ช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้การรับค่าทีมหลักสำหรับโอกาสทางการขายบนเพจโปรไฟล์บริษัทถูกเลือกไว้) เมื่อมีโอกาสทางการขายเชื่อมโยงกับบริษัท สมาชิกทีมของบริษัทจะถูกเพิ่มลงในทีมโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติ
- หากคุณไม่ต้องการให้เพิ่มผู้ใช้เข้าสู่ทีมโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติเมื่อเรคคอร์ดโอกาสทางการขายเชื่อมโยงกับบริษัท ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการรับค่าทีมไม่ถูกเปิดใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้ในทีมโอกาสทางการขายด้วยวิธีการต่อไปนี้:

- โดยการคลิกปุ่ม เพิ่มผู้ใช้ ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
- โดยการใช้โปรแกรมจัดการการมอบหมาย โปรดดูที่ เกี่ยวกับกฎการระบุ
- โดยการแปลงค่าลีดให้เป็นโอกาสทางการขายและเลือกตัวเลือกในการคัดลอกทีมของลีดไปยังโอกาสทางการขาย ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดว่าโครงร่างการแปลงค่าลีดสำหรับบทบาทของคุณอนุญาตให้คุณคัดลอกทีมของลีดไปยังโอกาสทางการขายได้หรือไม่เมื่อลีดถูกแปลงค่าแล้ว
- โดยการใช้กลุ่ม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดการกลุ่ม

เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้ไม่สามารถเข้าใช้โอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับบริษัท คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้ใช้ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าใช้โดยวิธีการต่อไปนี้:

- ผู้ใช้ไม่ได้อยู่ในทีมโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ในทีมโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้ไม่ได้รับมอบหมายจากผู้ใช้รายอื่นที่มีสิทธิ์เข้าใช้โอกาสทางการขาย

- โอกาสทางการขายไม่อยู่ในสมุดบันทึกหรือในสมุดบันทึกย่อยที่ผู้ใช้เป็นสมาชิก
- ผู้ใช้ไม่มีการเข้าใช้เรคคอร์ดโอกาสทางการขายจากการตั้งค่าบทบาท
- ระดับการเข้าใช้ของประเภทเรคคอร์ดสำหรับโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจะถูกตั้งค่าเป็นตัวเลือกใดๆ ยกเว้นต่อไปนี้: ไม่มีสิทธิ์เข้าใช้ หรือค่าหลักที่รับค่า

## เกี่ยวกับขั้นตอนการขายและคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม

เมื่อคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่ออัปเดตฟิลด์ขั้นตอนการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ค่าที่คุณสามารถเลือกได้ในฟิลด์ขั้นตอนการขายสำหรับเรคคอร์ดจะถูกกำหนดโดยลักษณะต่อไปนี้:

- ค่าในฟิลด์ประเภทโอกาสทางการขาย
- ค่าดีฟอลต์กระบวนการขายที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ หากมีการระบุค่าดังกล่าว

หากฟิลด์ประเภทโอกาสทางการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายเว้นว่างไว้ และหากคุณไม่ได้เลือกประเภทโอกาสทางการขายเมื่อคุณอัปเดตเรคคอร์ดผ่านอัปเดตเป็นกลุ่ม เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- หากมีการระบุค่าดีฟอลต์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายนั้นจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม
- หากไม่มีการระบุค่าดีฟอลต์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับค่าดีฟอลต์กระบวนการขายสำหรับบริษัทจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม

หากมีการป๊อปปูเลทฟิลด์ประเภทโอกาสทางการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายไว้แล้ว หรือหากคุณเลือกประเภทโอกาสทางการขายเมื่อคุณอัปเดตเรคคอร์ดผ่านคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- หากกระบวนการขายบางอย่างเชื่อมโยงกับประเภทโอกาสทางการขาย ขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายนั้นจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม
- หากกระบวนการขายบางอย่างไม่ได้เชื่อมโยงกับประเภทโอกาสทางการขาย เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
  - หากมีการระบุค่าดีฟอลต์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายนั้นจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม
  - หากไม่มีการระบุค่าดีฟอลต์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับค่าดีฟอลต์กระบวนการขายสำหรับบริษัทจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม

หากมีการป๊อปปูเลทฟิลด์ประเภทโอกาสทางการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายไว้แล้ว แต่คุณได้ล้างค่าจากฟิลด์ประเภทโอกาสทางการขาย เมื่อคุณอัปเดตเรคคอร์ดผ่านคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- หากมีการระบุค่าดีฟอลต์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายนั้นจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม
- หากไม่มีการระบุค่าดีฟอลต์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับค่าดีฟอลต์กระบวนการขายสำหรับบริษัทจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม
- หากคุณไม่อัปเดตฟิลด์ขั้นตอนการขายผ่านอัปเดตเป็นกลุ่ม ฟิลด์ขั้นตอนการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายจะยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อคุณดำเนินการอัปเดตเป็นกลุ่มเสร็จสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม ในครั้งต่อไปที่ผู้ใช้พยายามอัปเดตค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายในโอกาสทางการขาย โดยการแก้ไขแบบอินไลน์หรือในเพจแก้ไขโอกาสทางการขาย
  ค่าที่คุณสามารถเลือกได้ในฟิลด์ขั้นตอนการขายจะถูกกำหนดตามลักษณะต่อไปนี้:
  - หากมีการระบุค่าดีฟอลต์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของผู้ใช้ ขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายนั้นจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขาย
  - หากไม่มีการระบุค่าดีฟอลต์กระบวนการขายให้กับบทบาทของผู้ใช้ ขั้นตอนการขายสำหรับค่าดีฟอลต์กระบวนการขายสำหรับบริษัทจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขาย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม โปรดดูที่ การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด (ในหน้า 127)

# ฟิลด์โอกาสทางการขาย

ใช้เพจแก้ไขโอกาสทางการขาย เพื่อเพิ่มโอกาสทางการขายหรืออัปเดตรายละเอียดโอกาสทางการขายที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขโอกาสทางการขาย จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของโอกาสทางการขาย

**เคล็ดลับ:** คุณยังสามารถแก้ไขข้อมูลโอกาสทางการขายในเพจรายการโอกาสทางการขายและเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

**คำเตือน:** ข้อมูลที่คุณป้อนสำหรับโอกาสทางการขายสามารถส่งผลต่อประมาณการรายได้สำหรับบริษัทของคุณ

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลโอกาสทางการขายหลัก** | |
| ชื่อโอกาสทางการขาย | ชื่อของโอกาสทางการขายนี้ |
| บัญชี | บริษัทที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้ |
| โอกาสทางการขายหลัก | โอกาสทางการขายหลักที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้ |
| ขั้นตอนการขาย | ขั้นตอนในกระบวนการขาย เช่น ลีดที่มีคุณสมบัติ การสร้างวิสัยทัศน์ ชอร์ตลิสต์ เลือก การเจรจา ปิด/ชนะ หรือ ปิด/แพ้<br>**หมายเหตุ:** เมื่อขั้นตอนการขายเปลี่ยนแปลง<br>ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้จะอัปเดตอัตโนมัติเป็นค่าความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์ของขั้นตอนการขายใหม่<br>เว้นแต่คุณจะใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการขาย<br>ถ้าคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไป<br>ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดจะไม่อัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์ของขั้นตอนการขายใหม่ |
| ขั้นตอนต่อไป | การดำเนินการถัดไปที่จำเป็นต้องดำเนินการให้ลุล่วงสำหรับโอกาสทางการขายนี้ |
| รายได้ | จำนวนเงินรายได้สำหรับโอกาสทางการขาย ค่าดีฟอลต์เป็นศูนย์ ค่านี้จะกระทบกับประมาณการของรายได้จากโอกาสทางการขาย<br>**หมายเหตุ:** ค่าดีฟอลต์หรือค่าดีฟอลต์ที่กำหนดภายหลังซึ่งมีการระบุให้กับฟิลด์นี้จะไม่นำมาใช้ |
| วันที่ปิด | วันที่คาดหมายว่าจะมีการปิดโอกาสทางการขาย ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน เมื่อคุณจัดทำโอกาสทางการขาย ค่าดีฟอลต์ในฟิลด์ วันที่ปิด จะเป็นวันที่ของวันนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถระบุค่าดีฟอลต์อื่นสำหรับฟิลด์นี้ หรือสามารถตั้งค่าฟิลด์นี้เพื่อให้เป็นฟิลด์ว่างเมื่อคุณจัดทำโอกาสทางการขายใหม่ได้ หากฟิลด์นี้ว่าง คุณต้องอัปเดตข้อมูลลงในฟิลด์ วันที่ปิดจะใช้ในการสร้างการประมาณการ |
| ประมาณการ | หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ แสดงว่าจะรวมโอกาสทางการขายไว้ในการคำนวณรายได้ประมาณการ |
| **ข้อมูลรายละเอียดการขาย** | |
| สถานะ | สถานะของโอกาสทางการขายนี้ เช่น รอดำเนินการ แพ้ หรือ ชนะ |
| ลำดับความสำคัญ | ระดับของลำดับความสำคัญสำหรับโอกาสทางการขายนี้ เช่น สูง กลาง และ ต่ำ |
| ที่มาลีด | ชนิดของที่มาหลัก เช่น การโฆษณา, จดหมาย, อีเมล์, กิจกรรม - การสัมนา, กิจกรรม - การแสดงสินค้า, กิจกรรม - อื่นๆ, รายการ - สั่งซื้อแล้ว, รายการ - เช่า, คู่ค้า, การแนะนำ - พนักงาน, การแนะนำ - ภายนอก, เว็บไซต์, หรือ อื่นๆ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ที่มาของแคมเปญ | แคมเปญที่สร้างโอกาสทางการขาย หากจัดทำโอกาสทางการขายผ่านกระบวนการแปลงค่าลีด<br>ฟิลด์นี้จะถูกป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญบนเรคคอร์ดลีด หากผู้ใช้จัดทำโอกาสทางการขาย ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้ |
| % ความเป็นไปได้ | เปอร์เซ็นต์ที่แสดงถึงความเชื่อมั่นของคุณว่าจะปิดข้อตกลงด้วยรายได้ที่ระบุในวันที่ปิดที่ระบุ<br>ฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ขึ้นกับค่าความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับขั้นตอนการขายที่เลือก<br><br>หากจำเป็น<br>คุณสามารถเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้เพื่อให้ตรงกับโอกาสทางการขายเฉพาะของคุณขณะอยู่ในขั้นตอนการขาย<br>อย่างไรก็ตาม เมื่อคุณเลือกขั้นตอนการขายใหม่สำหรับโอกาสทางการขาย<br>ค่าในฟิลด์ความเป็นไปได้จะอัปเดตอัตโนมัติเป็นค่าความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับขั้นตอนการขายใหม่<br><br>**หมายเหตุ:**<br>ถ้าคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดโอกาสทางการขายตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไป<br>ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดจะไม่ถูกอัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับขั้นตอนการขายใหม่<br>หากคุณต้องการให้เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขายเปลี่ยนแปลงเมื่อขั้นตอนการขายถูกอัปเดต<br>คุณต้องอัปเดตขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดแต่ละเรคคอร์ดแยกจากกันหรือผ่านทางบริการต่างๆ ของเว็บ |
| รายได้ที่คาดไว้ | ค่าสกุลเงินที่คำนวณจากฟิลด์รายได้คูณกับค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้<br>เปอร์เซ็นต์ที่ต่ำในฟิลด์ความเป็นไปได้จะลดค่าที่คาดไว้ซึ่งอยู่ในประมาณการรายได้ของคุณ |
| เหตุผลที่ชนะ/แพ้ | เหตุผลที่โอกาสทางการขายจะแพ้หรือชนะ เช่น ฐานที่ติดตั้ง ราคา ความสัมพันธ์ เรคคอร์ดการติดตาม ไม่มีโปรเจคปัจจุบัน ไม่มีงบประมาณ ไม่ผ่านคุณสมบัติ แพ้ในการแข่งขัน แพ้ต่อการไม่ตัดสินใจ หรือ อื่นๆ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย<br><br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม<br>ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้<br><br>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจการวิเคราะห์<br><br>คุณสามารถใช้เรคคอร์ดโอกาสทางการขายร่วมกับผู้ใช้รายอื่นผ่านทางเพจทีมโอกาสทางการขายหรือทีมของบริษัท<br>สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกันกับผู้ใช้อื่น โปรดดูที่ การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| ระบุโอกาสทางการขายใหม่ | ระบุว่าโอกาสทางการขายควรได้รับการระบุใหม่ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่ากฎการระบุโอกาสทางการขายไว้<br>การเลือกฟิลด์นี้จะทริกเกอร์โปรแกรมจัดการการระบุใน Oracle CRM On Demand<br>ให้ประมวลผลโอกาสทางการขายอีกครั้งและระบุใหม่ตามกฎ โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น<br>โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด<br>โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)<br><br>**หมายเหตุ** เวลาการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นกับความซับซ้อนของกฎการระบุใหม่ของบริษัทของคุณ<br>จำนวนเรคคอร์ดที่ต้องการระบุใหม่ และโหลดของระบบในปัจจุบัน ในกรณีของโอกาสทางการขาย<br>เวลาการประมวลผลยังได้รับผลกระทบโดยจำนวนสมาชิกของทีมในโอกาสทางการขาย |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
| --- | --- |
| | และจำนวนบริษัทและผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดอีกด้วย ชื่อเจ้าของจะเปลี่ยนแปลงเมื่อเรคคอร์ดได้รับการระบุใหม่ |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโอกาสทางการขาย เช่น รวมความสนใจในผลิตภัณฑ์ (500 ชิ้น) และบริษัท (Acme Corp.) ไว้ในคำอธิบายโอกาสทางการขาย ฟิลด์นี้มีความยาวสูงสุด 16,350 ตัวอักษร |

## การประมาณการ

ใช้เพจการประมาณการเพื่อตรวจดู ปรับปรุง และส่งการประมาณการ *การประมาณการ* คือสแนปชอทที่บันทึกของรายได้ที่คาดไว้ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่ง Oracle CRM On Demand จะคำนวณประมาณการในแต่ละไตรมาสและแจกแจงให้เป็นข้อมูลรายเดือนการเงิน

การประมาณการใน Oracle CRM On Demand ทำให้กระบวนการซึ่งปกติต้องทำด้วยตนเองและคลาดเคลื่อนในบางครั้งให้เป็นแบบอัตโนมัติ ประมาณการช่วยให้บริษัทพัฒนากลยุทธ์การขาย และกำหนดความต้องการทางธุรกิจในอนาคต โดยนำเสนอข้อมูลที่แม่นยำและทันสมัยให้กับผู้จัดการในเรื่องยอดขายและความคืบหน้าของเป้าหมายการขายในแต่ละไตรมาส พนักงานขายแต่ละคนไม่จำเป็นต้องประมวลผลสถิติ แต่พวกเขาจะต้องตัดสินว่าจะรวมเรคคอร์ดไว้ในประมาณการเมื่อใด ส่วนขั้นตอนที่เหลือจะดำเนินต่อไปโดยอัตโนมัติ

บริษัทของคุณสามารถจัดทำการประมาณการได้ โดยใช้ปัจจัยต่อไปนี้:

- รายได้จากโอกาสทางการขาย
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายและปริมาณที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย
- รายได้ของบริษัท
- รายได้ของผู้ติดต่อ

สแนปชอทของประมาณการจะบันทึกข้อมูลโอกาสทางการขายที่ประมาณการ ผลิตภัณฑ์ หรือรายได้และยอดรวมของประมาณการที่ปรับแล้ว เพื่อให้คุณและผู้จัดการของคุณสามารถตรวจดูและประเมินแนวโน้มของประมาณการ นอกจากนี้ คุณสามารถดูประมาณการที่บันทึกไว้เพื่อตรวจสอบประวัติของโอกาสทางการขายซึ่งทีมงานกำลังทำงานอยู่ในขณะนี้

บริษัทของคุณสามารถตั้งค่าให้รันประมาณการเป็นรายสัปดาห์หรือรายเดือน ที่เวลาเริ่มต้นของวันที่กำหนด (นั่นคือ หนึ่งนาทีหลังเที่ยงคืนในโซนเวลาของที่ตั้งระบบ) Oracle CRM On Demand จะสร้างประมาณการโดยอัตโนมัติและแสดงอเลิตในโฮมเพจของฉัน หลังจากที่ได้รับอเลิตนี้ คุณสามารถดูประมาณการเพื่อวิเคราะห์ไปป์ไลน์ ประมาณการ และรายได้เมื่อปิดที่คำนวณใหม่โดยเทียบกับข้อมูลโควต้า

ในช่วงเวลาหนึ่งชั่วโมงก่อนการสร้างประมาณการตามกำหนดการในครั้งต่อไป ประมาณการปัจจุบันจะถูกบันทึกโดยอัตโนมัติ เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลใดแก้ไขข้อมูล

## การทำงานกับโฮมเพจการประมาณการ

โฮมเพจประมาณการ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการการประมาณการ เพจนี้แสดงรายการข้อมูลสรุปการประมาณการที่เกี่ยวข้องกับคุณ

คุณสามารถจำกัดเรคคอร์ดที่มีรายชื่อบนโฮมเพจประมาณการ โดยใช้ 2 วิธีดังต่อไปนี้:

- หากการควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษรสามารถใช้ได้ คุณจะสามารถค้นหาประมาณการที่ระบุได้ โดยการคลิกที่ส่วนหัวคอลัมน์เพื่อเรียงลำดับเรคคอร์ดตามค่าในคอลัมน์นั้น แล้วคลิกตัวอักษรหนึ่งตัวในแถบตัวอักษรให้แสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่ขึ้นต้นด้วยตัวอักษรดังกล่าวเท่านั้น นอกจากนี้ คุณยังสามารถพิมพ์ตัวอักษรในฟิลด์ข้อความ แล้วคลิก ดำเนินการ เพื่อค้นหาเรคคอร์ดที่ขึ้นต้นด้วยตัวอักษรเหล่านั้นได้อีกด้วย คลิกลิงค์ ทั้งหมด เพื่อแสดงรายการประมาณการทั้งหมด

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

- จำนวนเรคคอร์ดที่แสดง ปรับค่าในฟิลด์นี้เพื่อแสดงจำนวนเรคคอร์ดที่มากขึ้นหรือน้อยลงในรายการสรุป

โฮมเพจประมาณการแสดงรายการประมาณการของคุณตามวันที่จัดทำ โดยเริ่มจากรายการประมาณการล่าสุด และมีสรุปข้อมูลสำคัญให้อีกด้วย

- สถานะคือ สถานะปัจจุบันของประมาณการ ประมาณการที่สมบูรณ์แล้วจะมีสถานะเป็น ใช้งาน ประมาณการที่มีสถานะ ส่งแล้ว แสดงว่าประมาณการนั้นพร้อมสำหรับการตรวจสอบการจัดการ
- รายได้ไปป์ไลน์ คือรายได้รวมจากเรคคอร์ดทั้งหมดของคุณ โดยไม่คำนึงถึงการตั้งค่าของช่องทำเครื่องหมายประมาณการหรือขั้นตอนการขายของแต่ละเรคคอร์ด รายได้ไปป์ไลน์ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการจากรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ
- รายได้ประมาณการเท่ากับยอดรวมรายได้ของเรคคอร์ดทั้งหมดซึ่งได้ทำเครื่องหมายในช่องทำเครื่องหมายประมาณการ
- รายรับเมื่อปิดงบบริษัทเท่ากับรายรับทั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขายทั้งหมดหรือรายรับจากผลิตภัณฑ์ที่มีขั้นตอนการขายเป็นปิด/ชนะ สำหรับรายรับของบริษัทหรือผู้ติดต่อ ค่าในฟิลด์สถานะที่เป็น ปิด รวมถึงเรคคอร์ดในการคำนวณรายรับเมื่อปิดงบบริษัท รายรับเมื่อปิดงบบริษัทกำหนดเป็นจำนวนเงินรายรับที่เกี่ยวข้องกับงวดประมาณการ ซึ่งอ้างอิงวันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดของเรคคอร์ดนั้น

## การจัดการการประมาณการ

ในการจัดการการประมาณการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การตรวจสอบการประมาณการ (ในหน้า 300)
- การรีเฟรชการประมาณการ (โปรดดูที่ "การรีเฟรชประมาณการ" ในหน้า 301)
- การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น (ในหน้า 303)
- การดูประวัติการประมาณการ (ในหน้า 303)
- การส่งประมาณการ (ในหน้า 303)
- การยกเลิกการส่งประมาณการ (ในหน้า 304)
- การจัดการโควต้า (ในหน้า 304)
- จัดการประมาณการของทีมของคุณ (ในหน้า 305)

**หมายเหตุ:** การประมาณการขึ้นอยู่กับบทบาทของผู้ใช้และลำดับชั้นของการรายงาน ในการจัดทำประมาณการให้สำเร็จ ผู้ใช้ทุกคนที่มีบทบาทของผู้ใช้ที่ถูกกำหนดให้เป็นบทบาทประมาณการจะต้องมีสถานะ ใช้งาน บนเรคคอร์ดผู้ใช้เอง และต้องมีโปรแกรมจัดการที่ระบุไว้ในเรคคอร์ดผู้ใช้ของตน โปรแกรมจัดการจะระบุไว้ในฟิลด์ รายงานถึง หรือฟิลด์ ผู้รับรายงาน (ชื่อย่อ) แล้วแต่ว่าจะมีฟิลด์ใดอยู่ในโครงร่างเพจผู้ใช้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์การประมาณการ (ในหน้า 308)
- การทำงานกับโฮมเพจการประมาณการ (ในหน้า 298)
- การตั้งค่าผู้ใช้
- การตั้งค่าโควต้าการขายของผู้ใช้
- การวิเคราะห์ (ในหน้า 783)

## การตรวจสอบการประมาณการ

การประมาณการจะถูกสร้างอัตโนมัติเป็นรายสัปดาห์หรือรายเดือนตามกระบวนการทางธุรกิจของบริษัท ทุกครั้งที่มีการสร้างการประมาณการใหม่ คุณจะได้รับอีเมลในโฮมเพจของฉัน หลังจากได้รับการแจ้งแล้ว ให้ตรวจสอบการประมาณการของคุณ เมื่อตรวจสอบการประมาณของคุณ เดือนในข้อมูลสรุปประมาณการจะเป็นไปตามการกำหนดปฏิทินทางการเงินของบริษัท หากคุณใช้ปฏิทินทางการเงิน เช่น 4-4-5, 5-4-4 หรือปฏิทินการเงินที่ปรับแต่ง งวดการประมาณการของบริษัทของคุณอาจไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับปฏิทินแบบเกรกอเรียน ดังนั้นหากโอกาสทางการขายอยู่ในเดือนปฏิทินมิถุนายน ไม่ได้หมายความว่าโอกาสทางการขายนั้นจะถูกประมาณการเป็นส่วนหนึ่งของเดือนการเงินมิถุนายนด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง โปรดดูที่ เกี่ยวกับปฏิทินการเงิน

**หมายเหตุ:** เมื่อใช้ปฏิทินปีการเงินที่ปรับแต่ง งวดการประมาณการจะอิงตามปีและเดือนทางการเงินที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดขึ้น

***ในการตรวจสอบประมาณการ***

1 คลิกแท็บ ประมาณการ

โฮมเพจประมาณการ จะแสดงข้อมูลสรุปของประมาณการ ซึ่งได้แก่ สถานะ ไปป์ไลน์ และรายได้เมื่อปิด คุณสามารถเรียงลำดับข้อมูลสรุปประมาณการแยกตามสถานะ วันที่ประมาณการ หรือเจ้าของ (ผู้จัดการเท่านั้น) ได้ ไปป์ไลน์ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ

2 ในส่วนโฮมเพจประมาณการ คลิกลิงค์ วันที่ประมาณการ ของประมาณการที่คุณต้องการตรวจสอบ

3 ในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้ตรวจสอบข้อมูลในส่วนต่อไปนี้:

- **ข้อมูลสรุปประมาณการ** ส่วนนี้จะสรุปประมาณการแยกตามไตรมาสและเดือนการเงิน รายการข้อมูลสรุปประมาณการ จะแสดงข้อมูลโควต้า รายได้เมื่อปิด เปอร์เซ็นต์โควต้า จำนวนเงินประมาณการ กรณีที่ดีที่สุด ไปป์ไลน์ และรายได้ที่คาดไว้ คุณสามารถเรียงลำดับรายการข้อมูลสรุปแยกตามเดือนได้

  **ข้อมูลสรุปของทีมแยกตามเดือน** ส่วนนี้แสดงรายการประมาณการของสมาชิกในทีมแต่ละคน หากคุณเป็นผู้จัดการ คุณจะเห็นประมาณการแยกตามเดือน เปอร์เซ็นต์โควต้า จำนวนเงินประมาณการ รายได้เมื่อปิด กรณีที่ดีที่สุด ไปป์ไลน์ และวันที่อัปเดตล่าสุดแยกตามชื่อย่อเจ้าของ (สมาชิกในทีม)
  หากคุณดูข้อมูลเพิ่มในแถวของสมาชิกในทีมเฉพาะภายในข้อมูลสรุปของทีม เพจรายละเอียดประมาณการที่ตรงกันสำหรับผู้ใช้ที่เลือกไว้จะปรากฏขึ้น ในเพจนี้ คุณจะเห็นข้อมูลสรุปประมาณการของสมาชิกในทีมแต่ละคนและรายได้ที่ประมาณการในส่วน โอกาสทางการขายของฉัน รายได้ของฉัน หรือผลิตภัณฑ์ของฉัน

  **หมายเหตุ:** สำหรับประเภทประมาณการรายได้ของบริษัทและรายได้ของผู้ติดต่อ ในส่วนข้อมูลสรุปจะไม่รวมไปป์ไลน์ กรณีที่ดีที่สุด หรือรายได้ที่คาดหวัง

- **ข้อมูลสรุปผลิตภัณฑ์ของทีม** (ประเภทประมาณการผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายเท่านั้น) ส่วนนี้แสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการของสมาชิกในทีมแต่ละคน หากคุณเป็นผู้จัดการ คุณจะเห็นปริมาณเมื่อปิด ปริมาณที่ประมาณการ ปริมาณไปป์ไลน์ รายได้เมื่อปิด และรายได้ที่คาดหวังแยกตามชื่อย่อเจ้าของ (สมาชิกในทีม)
  หากคุณดูข้อมูลเพิ่มในแถวของสมาชิกในทีมเฉพาะภายในข้อมูลสรุปผลิตภัณฑ์ของทีม เพจรายละเอียดประมาณการที่ตรงกันสำหรับผู้ใช้ที่เลือกไว้จะปรากฏขึ้น ในเพจนี้ คุณจะเห็นข้อมูลสรุปประมาณการของแต่ละคนและปริมาณที่ประมาณการแยกตามผลิตภัณฑ์ในส่วนผลิตภัณฑ์ของฉัน

**หมายเหตุ:** เพจรายละเอียดประมาณการ จะแสดงเรคคอร์ดของทีมห้ารายการเท่านั้น ในการดูรายการเรคคอร์ดทั้งหมด ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด ใต้ส่วนข้อมูลสรุปของทีมแยกตามเดือน

- **โอกาสทางการขายของฉัน** หากคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการรายได้จากโอกาสทางการขาย ส่วนนี้จะปรากฏเป็นส่วนหนึ่งของรายละเอียดประมาณการของคุณ ส่วนนี้จะแสดงโอกาสทางการขายปัจจุบัน และระบุว่ามีประมาณการโอกาสทางการขายหรือไม่ รวมทั้งแสดงวันที่ปิด ชื่อบริษัท จำนวนเงินรายได้ ขั้นตอนการขายปัจจุบัน และขั้นตอนถัดไป (ถ้าระบุ) สำหรับแต่ละโอกาสทางการขาย
- **รายได้ของฉัน** หากคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย บริษัทหรือผู้ติดต่อ ส่วนนี้จะปรากฏเป็นส่วนหนึ่งของรายละเอียดประมาณการของคุณ ส่วนนี้จะแสดงโอกาสทางการขายปัจจุบัน และระบุว่ามีประมาณการเรคคอร์ดรายได้โดยเจ้าของ (แฟลกประมาณการที่เลือกไว้) หรือไม่ รวมทั้งแสดงวันที่เริ่มต้นและปิด ชื่อผลิตภัณฑ์ จำนวนเงินรายได้ ชื่อบริษัทสำหรับแต่ละเรคคอร์ดรายได้ที่คุณป้อน

  คอลัมน์เพิ่มเติมอาจแสดงขึ้นในส่วนรายได้ของฉัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทรายได้ที่กำลังประมาณการ

  สำหรับประมาณการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย จะมีคอลัมน์ต่อไปนี้ปรากฏขึ้น:

  - ชื่อโอกาสทางการขาย
  - ขั้นตอนการขาย

  สำหรับประมาณการรายได้ของบริษัทและผู้ติดต่อ จะมีคอลัมน์ต่อไปนี้ปรากฏขึ้น:

  - ชนิดผลิตภัณฑ์
  - สถานะ
  - ชื่อผู้ติดต่อ
- **ผลิตภัณฑ์ของฉัน** หากคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ส่วนนี้จะปรากฏเป็นส่วนหนึ่งในรายละเอียดประมาณการของคุณ แถวสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการจะแสดงขึ้นพร้อมกับชนิดผลิตภัณฑ์ ปริมาณเมื่อปิด ปริมาณที่ประมาณการ ปริมาณไปป์ไลน์ รายได้เมื่อปิด และรายได้ที่คาดหวังที่ตรงกัน ค่าเหล่านี้เป็นผลรวมของโอกาสทางการขายที่ประมาณการไว้ทั้งหมดสำหรับประมาณการของผู้ใช้ที่เลือกไว้ หากต้องการดูโอกาสทางการขายที่ประมาณการที่เชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์เฉพาะ ให้คลิกที่ชื่อผลิตภัณฑ์

  **หมายเหตุ:** หากคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการปริมาณผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย คุณสามารถดูโอกาสทางการขายที่ประมาณการไว้ทั้งหมดภายในชนิดผลิตภัณฑ์ที่ระบุได้ โดยคลิกที่ฟิลด์ ชนิดผลิตภัณฑ์

  คุณสามารถตรวจสอบประเภทประมาณการที่ใช้ในประมาณการ และที่อ้างอิงในฟิลด์ประเภทในส่วนข้อมูลประมาณการได้

## การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น

คุณสมบัติดูในการแปลงสกุลเงิน ช่วยให้คุณระบุสกุลเงินที่ต้องการแสดงในประมาณการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูและแก้ไขประมาณการในสกุลเงินอื่น โปรดดูที่ การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น (ในหน้า 303)

## การรีเฟรชประมาณการ

ประมาณการเป็นสแนปชอทของข้อมูลรายได้สำหรับระยะเวลาที่กำหนด หากมีการอัปเดตเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้ คุณสามารถรีเฟรชค่าบางค่าสำหรับการประมาณการปัจจุบันที่ยังไม่ได้ส่งของคุณ เพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าประมาณการมีข้อมูลล่าสุด จากนั้นคุณสามารถปรับเรคคอร์ดเหล่านั้นในส่วน สรุปประมาณการ เพื่อให้แสดงข้อมูลรายได้ที่จะจัดทำอย่างถูกต้องมากขึ้น

การอัปเดตค่าของเรคคอร์ดที่เพิ่มลงในจำนวนเงินประมาณการและคำนวณยอดรวมประมาณการอีกครั้ง จะทำให้การประมาณการตรงกันมากขึ้น การอัปเดตฟิลด์รายได้ วันที่ปิด ขั้นตอนการขาย ความเป็นไปได้ ประมาณการ ปริมาณหรือสถานะจะกระทบต่อประมาณการของคุณ

***ในการอัปเดตค่าของเรคคอร์ดและรีเฟรชจำนวนเงินที่ประมาณการ***

1 คลิกแท็บ ประมาณการ

โฮมเพจประมาณการแสดงรายการประมาณการของคุณตามวันที่จัดทำ ประมาณการล่าสุดจะแสดงเป็นรายการแรก

2 ในส่วนโฮมเพจการประมาณการ คลิกลิงค์วันที่ประมาณการของการประมาณการที่คุณต้องการอัปเดต

3 ในส่วนโอกาสทางการขายของฉัน ส่วนรายได้ของฉัน หรือส่วนผลิตภัณฑ์ของฉันในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้คลิกลิงค์ ชื่อโอกาสทางการขาย วันที่เริ่มต้น/วันที่ปิด หรือผลิตภัณฑ์ของเรคคอร์ดที่คุณต้องการแก้ไข

4 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียด

5 ในเพจแก้ไข ให้อัปเดตค่าที่เหมาะสมสำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้ จากนั้นคลิกบันทึก

6 นาวิเกตกลับไปที่เพจรายละเอียดประมาณการ จากนั้นคลิกลิงค์รีเฟรชในแถวของเรคคอร์ด

7 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คลิก ปรับเพิ่ม

ยอดรวมสรุปประมาณการจะได้รับการอัปเดตตามเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้ที่คุณได้แก้ไข

**หมายเหตุ:** ในการแสดงการอัปเดตใดๆ ที่ดำเนินการกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย หรือรายได้ในสรุปประมาณการ ให้คลิก การปรับเพิ่ม

เมื่อคุณคลิก การปรับเพิ่ม การปรับยอดรวมสรุปประมาณการใดๆ ก่อนหน้านั้น จะถูกค่าใหม่ที่นำมาจากเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้บันทึกทับ ดังนั้น หลังจากการอัปเดตเรคคอร์ดของคุณ คุณอาจต้องการปรับสรุปประมาณการเพื่อให้สอดคล้องความคาดหวังของการขายมากยิ่งขึ้น

## การปรับสรุปประมาณการ

พนักงานขายและผู้จัดการสามารถปรับรายได้รายเดือนที่ประมาณการและปัจจุบันในระดับสูงเพื่อให้มั่นใจว่าประมาณการที่สร้างอัตโนมัติสอดคล้องกับค่าที่ได้จากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ คุณสามารถปรับฟิลด์สรุปประมาณการต่อไปนี้:

- การประมาณการ
- กรณีที่ดีที่สุด

**หมายเหตุ:** เฉพาะเจ้าของประมาณการเท่านั้นที่สามารถปรับยอดรวมประมาณการได้

### *ในการปรับยอดรวมประมาณการ*

1 คลิกแท็บ ประมาณการ

2 ในส่วนโฮมเพจประมาณการ คลิกลิงค์วันที่ประมาณการของเรคคอร์ดประมาณการที่คุณต้องการปรับ

3 ในส่วนข้อมูลสรุปประมาณการ คลิก แก้ไข

4 ในเพจการแก้ไขประมาณการ ป้อนค่ารายได้ที่คุณปรับในฟิลด์ ประมาณการหรือกรณีที่ดีที่สุด

5 คลิก รีเฟรชยอดรวม เพื่อตรวจสอบค่าที่คุณปรับ จากนั้นคลิก บันทึก

**หมายเหตุ:** รายได้จากกรณีที่ดีที่สุด ใช้ไม่ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ

## การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น

คุณสมบัติดูในการแปลงสกุลเงินช่วยให้คุณสามารถระบุสกุลเงินที่ประมาณการควรใช้แสดงผลได้ โดยค่าดีฟอลต์แล้ว ประมาณการจะแสดงในสกุลเงินท้องถิ่น (ค่าดีฟอลต์สกุลเงินที่เลือกในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณหรือสกุลเงินดีฟอลต์ของบริษัทของคุณ) คุณสามารถแก้ไขประมาณการในสกุลเงินที่เลือกไว้ได้เช่นกัน หากคุณกำลังจัดการโอกาสทางการขายในเขตเศรษฐกิจต่างๆ

หากมีการแก้ไขประมาณการขณะดูข้อมูลในสกุลเงินยูโร (EUR) ผู้ใช้สามารถป้อนค่าประมาณการเป็นสกุลเงินยูโรได้ เมื่อบันทึกประมาณการที่แก้ไขแล้ว ประมาณการดังกล่าวจะถูกแปลงค่าและบันทึกในสกุลเงินตามค่าดีฟอลต์ของบริษัท

### *ในการดูประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น*

1. คลิกแท็บ ประมาณการ
2. จากโฮมเพจประมาณการ คลิกลิงค์ วันที่ประมาณการ ของประมาณการที่คุณต้องการตรวจสอบ
3. ในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้เลือกสกุลเงินจากรายการ ดูใน ในแถบชื่อ ข้อมูลสรุปประมาณการ

โดยดีฟอลต์แล้ว ค่าสกุลเงินของ ดูใน จะแสดงสกุลเงินในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ หากไม่มีการกำหนดสกุลเงินในโปรไฟล์ของคุณ เครื่องมือเลือก ดูใน จะแสดงสกุลเงินของบริษัทของคุณโดยดีฟอลต์ สกุลเงินที่ใช้งานทั้งหมดของบริษัทของคุณจะปรากฏขึ้นสำหรับเลือก

เมื่อคุณเลือกสกุลเงินของ ดูใน แล้ว ค่าประมาณการจะถูกแปลงจากสกุลเงินประมาณการที่จัดเก็บไว้ (สกุลเงินบริษัท) เป็นสกุลเงินของ ดูใน ที่เลือกไว้โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนที่ใช้ได้ของวันที่ประมาณการนั้น

หากคุณดูข้อมูลเรคคอร์ดประมาณการเพิ่มเติม หรือเลือกสกุลเงินของ ดูใน ที่ไม่มีการกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนที่ใช้ได้ของวันที่ประมาณการนั้นไว้ ประมาณการจะแสดงในสกุลเงินดีฟอลต์ของบริษัทแทน และจะปรากฏข้อความแนะนำขึ้น

## การดูประวัติการประมาณการ

คุณสามารถดูประวัติการประมาณการเพื่อพิจารณาแนวโน้มในช่วงเวลาได้

### *ในการดูประวัติการประมาณการ*

1. คลิกแท็บการประมาณการ
2. ในส่วน โฮมเพจประมาณการ ให้คลิกส่วนหัวของคอลัมน์ที่คุณต้องการเรียงลำดับเรคคอร์ด
3. ตรวจสอบแนวโน้มต่างๆ ในช่วงเวลา สำหรับประมาณการ ไปป์ไลน์ และรายได้เมื่อปิด

## การส่งประมาณการ

ขั้นตอนสุดท้ายในการจัดทำประมาณการ คือ ส่งประมาณการไปยังผู้จัดการของคุณเพื่อตรวจสอบ เมื่อประมาณการแสดงจำนวนเงินที่คุณต้องการรวมไว้ในประมาณการของบริษัทของคุณ ให้ส่งประมาณการนั้น

**หมายเหตุ:** ผู้จัดการสามารถส่งการประมาณการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ต้องเลือกตัวเลือกนี้เมื่อคุณตั้งค่าการกำหนดการประมาณการของคุณ หากไม่ได้เลือกตัวเลือกนี้ ผู้จัดการจะไม่สามารถส่งการประมาณการของพวกเขาจนกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งหมดของผู้จัดการได้ส่งการประมาณการแล้ว

ประมาณการที่ส่งแล้วจะไม่สามารถแก้ไขได้ หากคุณจำเป็นต้องปรับแก้ประมาณการที่ส่งแล้ว ผู้จัดการหรือผู้ดูแลระบบของคุณต้องยกเลิกการล็อค (ยกเลิกการส่ง) เรคอร์ดนั้นก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การยกเลิกการส่งประมาณการ (ในหน้า 304)

*ในการส่งประมาณการของคุณ*

1 คลิกแท็บ ประมาณการ

2 ในส่วนโฮมเพจประมาณการ ให้คลิกลิงค์ วันที่ประมาณการ สำหรับเรคคอร์ดประมาณการที่คุณต้องการส่ง

3 ในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้คลิก ส่งประมาณการ ในแถบชื่อ สรุปประมาณการ

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การยกเลิกการส่งประมาณการ (ในหน้า 304)
- การตั้งค่าการกำหนดการประมาณการ

## การยกเลิกการส่งประมาณการ

หากเจ้าของประมาณการต้องการอัปเดตประมาณการที่ส่งไปแล้ว ผู้จัดการหรือผู้ดูแลระบบต้องยกเลิกการล็อค (ยกเลิกการส่ง) เรคคอร์ดนั้นเสียก่อน

*ในการยกเลิกการส่งประมาณการ*

1 คลิกแท็บ ประมาณการ

2 ในส่วนโฮมเพจประมาณการ คลิกลิงค์ วันที่ประมาณการ ของเรคคอร์ดประมาณการที่คุณต้องการยกเลิกการล็อค

3 ในเพจรายละเอียดการประมาณการ คลิก ยกเลิกการส่งประมาณการ

การดำเนินการนี้จะยกเลิกการล็อคประมาณการ และอนุญาตให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถอัปเดตและแก้ไขประมาณการของตนแล้วส่งประมาณการนั้นใหม่

**หมายเหตุ:** เมื่อคลิก ยกเลิกการส่งประมาณการ สถานะประมาณการจะเปลี่ยนเป็น ใช้งาน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การส่งประมาณการ (ในหน้า 303)
- การตั้งค่าการกำหนดการประมาณการ

## การจัดการโควต้า

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่มีหน้าที่ในการตั้งค่าโควต้าของคุณ คุณสามารถสร้างและอัปเดตโควต้าสำหรับช่วงเวลาต่างๆ ตลอดปีได้โดยใช้เพจแก้ไขโควต้า
การดำเนินการนี้จะช่วยให้คุณสามารถเปรียบเทียบและปรับค่าโควต้าของคุณจากประมาณการได้ นอกจากนี้คุณยังสามารถตรวจดูประวัติเป้าหมายโควต้าของคุณสำหรับทุกช่วงเวลาในแต่ละปีได้อีกด้วย

เมื่อเลือกปีสำหรับเริ่มต้นโควต้า คุณสามารถเลือกปีปฏิทินปัจจุบัน หรือหนึ่งในสามปีก่อนหน้า หรือหนึ่งในสามปีถัดไป หลังจากที่โควต้าถูกสร้างขึ้น
ค่าโควต้าประจำเดือนจะนำมาใช้ในประมาณการโดยอัตโนมัติหลังจากที่สร้างประมาณการ โควต้าที่ใช้งานอยู่ทั้งหมดจะถูกรวมไว้ด้วยกันสำหรับเดือนนั้นและยอดรวมทั้งหมดจะแสดงอยู่ในประมาณการ
หากคุณไม่ต้องการให้รวมโควต้าไว้ในประมาณการของคุณ ให้ตั้งค่าฟิลด์สถานะเป็น ไม่ใช้งาน จนกว่าคุณจะพร้อมในการติดตามโควต้า

### *การจัดการโควต้าของคุณ*

1 จากเพจใดๆ คลิกลิงค์ การตั้งค่าของฉัน ที่มุมขวาบน

2 จากโฮมเพจส่วนบุคคล คลิกลิงค์ โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 จากเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคล คลิกลิงค์ โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

โปรไฟล์ของฉัน ช่วยให้คุณสามารถกำหนดโควต้าและกลุ่มการใช้งานร่วมกันได้ รวมถึงการเปลี่ยนสกุลเงิน ภาษา และโซนเวลาของคุณ

4 ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล เลื่อนลงมาที่ส่วนโควต้า แล้วคลิกโควต้าใหม่

โควต้าที่มีอยู่จะปรากฏอยู่ในรายการโควต้า และสามารถเรียงลำดับได้ตามปี ชื่อ และสถานะ หากคุณต้องการแก้ไขโควต้าในรายการ ให้เลือก แก้ไข ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับเรคคอร์ดโควต้าที่คุณต้องการแก้ไข หากต้องการลบโควต้าออกจากรายการ ให้เลือก ลบ ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับโควต้าที่คุณต้องการลบ

5 ในเพจแก้ไขโควต้า ให้กรอกข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับโควต้าใหม่

a เลือกปีปฏิทินที่โควต้าจะเริ่มต้น

**หมายเหตุ:** ปีที่คุณเลือกในเพจนี้ คือ ปีปฏิทิน ไม่ใช่ปีการเงิน ปีการเงินอาจแตกต่างจากปีปฏิทิน เช่น ปีการเงินของบริษัทของคุณอาจเริ่มต้นที่วันที่ 1 เมษายน และสิ้นสุดที่วันที่ 31 มีนาคม (ในปีปฏิทินถัดไป)

b ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสถานะเป็น ใช้งาน

c ป้อนชื่อของโควต้า

6 ป้อนข้อมูลโควต้าของแต่ละเดือน (ฟิลด์โควต้าประจำเดือนเริ่มจากเดือนแรกในปีงบประมาณของบริษัทของคุณ)

7 บันทึกโควต้า

### *การกระจายจำนวนโควต้าทั้งหมดให้เท่ากันทุกเดือนตลอดทั้งปี*

1 ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล เลื่อนลงมาที่ส่วนโควต้า แล้วคลิกโควต้าใหม่

2 ในเพจแก้ไขโควต้า ป้อนข้อมูลที่จำเป็น ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสถานะของโควต้าเป็น ใช้งาน

3 ในฟิลด์ของเดือนใดเดือนหนึ่ง ป้อนยอดรวมจำนวนโควต้าของปีแล้วคลิก ผลรวม

จำนวนจะปรากฏในฟิลด์ ยอดรวมโควต้า

4 คลิก กระจาย

จำนวนยอดรวมจะกระจายเท่าๆ กันตลอด 12 เดือนในปี และจำนวนที่กระจายแล้วจะปรากฏในฟิลด์ที่เกี่ยวข้องของแต่ละเดือน

5 บันทึกโควต้า

โควต้าจะปรากฏในรายการโควต้า

## จัดการประมาณการของทีมของคุณ

หากคุณเป็นผู้จัดการ คุณสามารถ:

- ตรวจสอบและปรับประมาณการของทีมของคุณ
- ดูโอกาสทางการขายทั้งหมดที่ทีมของคุณเป็นเจ้าของ
- ยกเลิกการส่งประมาณการเพื่อให้สมาชิกทีมสามารถปรับได้

ทีมของคุณประกอบด้วยพนักงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของคุณ ลำดับชั้นบทบาทนี้จะตั้งค่าในการจัดการผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่การตั้งค่าผู้ใช้

***ในการตรวจสอบประมาณการและโอกาสทางการขายของทีมของคุณ***

1. คลิกแท็บ ประมาณการ
2. ในส่วนโฮมเพจประมาณการ ให้คลิกลิงค์วันที่ประมาณการในเรคคอร์ดประมาณการ

   เพจรายละเอียดประมาณการจะแสดงสรุปของยอดรวมของทีมของคุณ
3. ในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้คลิกลิงค์ชื่อย่อเจ้าของของสมาชิกทีมที่มีประมาณการที่คุณต้องการดู

   **คำแนะนำ:** หากคุณต้องการแสดงสรุปประมาณการของสมาชิกทีมของคุณ ให้คลิกลิงค์แสดงรายการทั้งหมด

   เพจรายละเอียดประมาณการของสมาชิกทีมจะปรากฏขึ้น จากเพจนี้ คุณสามารถตรวจสอบยอดรวมประมาณการของสมาชิกทีม และโอกาสทางการขายที่ประมาณของทุกคน แต่เนื่องจากรายละเอียดเป็นแบบอ่านอย่างเดียว คุณจะไม่สามารถแก้ไขได้

## เพจรายละเอียดประมาณการ

เพจรายละเอียดประมาณการ แสดงข้อมูลประมาณการของผู้เข้าร่วมประมาณการที่เลือก เพจนี้แสดงข้อมูลสรุปประมาณการ ซึ่งแสดงรายการจำนวนรายได้ที่คาดไว้แยกตามเดือนการเงิน โควต้าผู้ใช้และเปอร์เซ็นต์บรรลุผลที่สอดคล้องกัน รวมทั้งแสดงรายการโอกาสทางการขาย รายได้ หรือผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการของแต่ละคน

ผู้จัดการสามารถดูข้อมูลสรุปทีมของตนเองแยกตามเดือนได้ด้วย ด้วยเหตุนี้
ผู้จัดการจึงสามารถดูเรคคอร์ดที่ประมาณการโดยละเอียดของตนเองและเรคคอร์ดสรุปของผู้ใต้บังคับบัญชาในสายงานของตนเองสำหรับช่วงเวลาที่ประมาณการได้

เดือนแยกตามปีการเงินแสดงด้วยชื่อมาตรฐานในส่วนสรุปประมาณการและข้อมูลสรุปของทีม อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาของเดือนจะเป็นไปตามการกำหนดปฏิทินการเงินของบริษัทของคุณ เช่น เดือนตุลาคมอาจเริ่มตั้งแต่ 15 ตุลาคม และสิ้นสุดที่ 14 พฤศจิกายน

ตารางต่อไปนี้อธิบายงานที่คุณสามารถดำเนินการได้จากเพจรายละเอียดประมาณการ

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| เปลี่ยนสกุลเงินของการประมาณการที่แสดง | ในแถบชื่อสรุปการประมาณการ ให้คลิก ดูใน และเลือกสกุลเงิน |
| แสดงสรุปประมาณการของทีมทั้งหมดของคุณ | คลิก แสดงรายการทั้งหมด ใต้ส่วนสรุปของทีมแยกตามเดือน ส่วนนี้จะใช้ได้เฉพาะเมื่อคุณเป็นผู้ใช้ระดับผู้จัดการเท่านั้น<br><br>ในส่วนนี้ จะแสดงรายการสินค้าของสมาชิกทีมแต่ละคนแยกตามเดือนการเงิน |
| แสดงสรุปผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของทีมของคุณ | คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ใต้ส่วนสรุปผลิตภัณฑ์ของทีม ส่วนนี้จะใช้ได้เฉพาะเมื่อคุณเป็นผู้ใช้ระดับผู้จัดการ และคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการปริมาณผลิตภัณฑ์<br><br>ในส่วนนี้ จะแสดงรายการสินค้าของสมาชิกทีมแต่ละคนแยกตามผลิตภัณฑ์ |
| แสดงรายละเอียดประมาณการสำหรับผู้ใช้ที่ระบุ | ในคอลัมน์ ชื่อย่อเจ้าของ ของส่วนสรุปของทีม ให้คลิกชื่อผู้ใช้ที่คุณต้องการดูรายละเอียดประมาณการ |
| แสดงเรคคอร์ดโอกาสทางการขายที่ประมาณการทั้งหม | คลิก แสดงรายการทั้งหมด ใต้ส่วนโอกาสทางการขายของฉัน |

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| ดสำหรับผู้ใช้ที่ระบุ | ส่วนนี้จะใช้ได้เฉพาะเมื่อคุณใช้ประเภทประมาณการโอกาสทางการขายเท่านั้น<br><br>เพจนี้แสดงรายการแถวสำหรับแต่ละเรคคอร์ดรายได้ที่ประมาณการพร้อมกับวันที่ปิด แฟลกประมาณการ ชื่อโอกาสทางการขาย ชื่อบริษัท รายได้ ขั้นตอนการขาย และขั้นตอนถัดไปที่สอดคล้องกัน |
| แสดงเรคคอร์ดรายได้ที่ประมาณการทั้งหมดสำหรับผู้ใช้ที่ระบุ | คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ใต้ส่วนรายได้ของฉัน ส่วนนี้จะใช้ได้เฉพาะเมื่อคุณใช้ประเภทประมาณการรายได้จากผลิตภัณฑ์ รายได้ของบริษัท หรือรายได้ของผู้ติดต่อเท่านั้น<br><br>เพจนี้แสดงรายการแถวสำหรับแต่ละเรคคอร์ดรายได้ที่ประมาณการพร้อมกับวันที่เริ่มและปิด แฟลกประมาณการ ชื่อผลิตภัณฑ์ ชื่อโอกาสทางการขาย ชื่อบริษัท รายได้ และขั้นตอนการขายที่สอดคล้องกัน |
| แสดงเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการทั้งหมดสำหรับผู้ใช้ที่ระบุ | คลิก แสดงรายการทั้งหมด ใต้ส่วนผลิตภัณฑ์ของฉัน ส่วนนี้จะใช้ได้เมื่อคุณใช้ประเภทประมาณการปริมาณผลิตภัณฑ์เท่านั้น<br><br>เพจนี้แสดงรายการแถวสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการพร้อมกับปริมาณที่ปิด ปริมาณที่ประมาณการ ปริมาณไปป์ไลน์ รายได้ที่ปิดและรายได้ที่คาดไว้ที่สอดคล้องกัน ค่าเหล่านี้เป็นผลรวมของโอกาสทางการขายที่ประมาณการทั้งหมดของผู้ใช้ |
| แสดงโอกาสทางการขายที่ประมาณการทั้งหมดภายในชนิดผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้ที่ระบุ | ในคอลัมน์ชนิดผลิตภัณฑ์ ให้คลิกชนิดที่คุณต้องการดูผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการ<br>เพจนี้แสดงค่าเฉพาะสำหรับแต่ละโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์ที่เลือกไว้ รวมถึงวันที่ปิด ชื่อโอกาสทางการขาย ปริมาณแต่ละผลิตภัณฑ์ และจำนวนรายได้ |
| แสดงโอกาสทางการขายที่ประมาณการทั้งหมดสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้ที่ระบุ | ในคอลัมน์ชื่อผลิตภัณฑ์ ให้คลิกผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการดูโอกาสทางการขายที่ประมาณการ<br><br>เพจนี้แสดงค่าเฉพาะสำหรับแต่ละโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่เลือกไว้ รวมถึงวันที่ปิด ชื่อโอกาสทางการขาย ปริมาณแต่ละผลิตภัณฑ์ และจำนวนรายได้ |
| อัปเดตโอกาสทางการขายที่ประมาณการ | ในส่วนโอกาสทางการขายของฉัน รายได้ของฉัน และผลิตภัณฑ์ของฉันภายในรายละเอียดประมาณการ ให้คลิก ชื่อโอกาสทางการขาย เพื่อไปที่รายละเอียดโอกาสทางการขายนั้น<br><br>เมื่อคุณบันทึกการเปลี่ยนแปลง ให้กลับไปที่ประมาณการโดยคลิก ย้อนกลับไปที่รายละเอียดประมาณการ แล้วคลิก รีเฟรช<br><br>การปรับเปลี่ยนเรคคอร์ดรายละเอียดโอกาสทางการขายจะไม่ถูกบันทึกในส่วนสรุปประมาณการจนกว่าคุณจะคลิก การปรับเพิ่ม |
| ปรับเพิ่มรายได้ที่ประมาณการ | ในส่วนสรุปประมาณการ ให้คลิก การปรับเพิ่ม<br><br>เมื่อคลิก การปรับเพิ่ม จะเป็นการอัปเดต (คำนวณใหม่) ฟิลด์ยอดรวมตามการอัปเดตโอกาสทางการขายของคุณ<br><br>การปรับเปลี่ยนจำนวนรายได้ที่ประมาณการจะถูกบันทึกทับหลังจากคลิก การปรับเพิ่ม |
| อัปเดตประมาณการหรือจำนวนรายได้กรณีที่ดีที่สุด | ในส่วนแถบชื่อสรุปประมาณการ ให้คลิก แก้ไข<br><br>เมื่อคลิก แก้ไข จะเปิดเพจแก้ไขประมาณการ ให้ป้อนการปรับปรุงรายได้ และคลิก บันทึก |
| ส่งการประมาณการ | ในส่วนสรุปประมาณการ ให้คลิก ส่งประมาณการ<br><br>ฟิลด์สถานะจะอัปเดตเป็นส่งแล้ว เพื่อแสดงให้ผู้จัดการทราบว่า มีประมาณการพร้อมสำหรับการตรวจสอบแล้ว |
| ยกเลิกการส่งประมาณการ | ในส่วนสรุปประมาณการ ให้คลิก ยกเลิกการส่งประมาณการ<br><br>ประมาณการจะถูกปลดล็อค สถานะจะเปลี่ยนเป็น ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้อัปเดตและปรับแก้ประมาณการ แล้วส่งประมาณการใหม่ได้ เฉพาะผู้จัดการในสายงานหรือผู้ดูแลระบบบริษัทเท่านั้นที่สามารถดำเนินการนี้ได้ |

## ฟิลด์การประมาณการ

ฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับรายได้ประมาณการ (โควต้า, รายได้เมื่อปิด, โควต้า %, ประมาณการ, ไปป์ไลน์ และรายได้ที่คาดไว้) จะถูกคำนวณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในตารางต่อไปนี้

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| กรณีที่ดีที่สุด | (ไม่จำเป็น) ฟิลด์นี้แสดงการประมาณการรายได้ในกรณีที่ดีที่สุดที่จะได้รับจากโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์ทั้งหมด<br><br>ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ |
| รายได้เมื่อปิด | อ่านอย่างเดียว ฟิลด์นี้จะถูกคำนวณ หากบริษัทของคุณคำนวณประมาณการจากโอกาสทางการขายแล้ว รายได้เมื่อปิด คือ ยอดรวมของโอกาสทางการขายทั้งหมดที่มีขั้นตอนการขายเป็นปิด-ชนะ<br><br>อ่านอย่างเดียว ฟิลด์นี้จะถูกคำนวณ หากบริษัทของคุณคำนวณประมาณการจากผลิตภัณฑ์แล้ว รายได้เมื่อปิด คือ ยอดรวมของเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในช่วงเวลานั้น ซึ่งมีขั้นตอนการขายเป็นปิด-ชนะ<br><br>หากบริษัทของคุณคำนวณประมาณการจากรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อแล้ว รายได้เมื่อปิด คือ ยอดรวมของเรคคอร์ดรายได้ทั้งหมดที่มีสถานะปิด |
| รายได้ที่คาดไว้ | อ่านอย่างเดียว ฟิลด์นี้เป็นค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ค่านี้จะคำนวณตามฟิลด์รายได้ที่คาดว่าจะได้รับ คูณด้วยค่าในฟิลด์ ความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขาย<br><br>ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ |
| ประมาณการ | ค่าในฟิลด์นี้ถูกคำนวณเมื่อจัดทำประมาณการ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถปรับค่าในฟิลด์นี้ด้วยตนเอง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าประมาณการสอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพ<br><br>หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ประมาณการจะเป็นผลรวมของโอกาสทางการขายทั้งหมดในช่วงเวลาที่ประมาณการ หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ ในเรคคอร์ดรายได้ ประมาณการจะเป็นยอดรวมของเรคคอร์ดรายได้ทั้งหมดในระหว่างช่วงเวลาที่ประมาณการ |
| เจ้าของ | แสดงผู้ที่เป็นเจ้าของหรือรับผิดชอบประมาณการนี้ Oracle CRM On Demand จะสร้างข้อมูลนี้ขึ้น |
| อัปเดตครั้งล่าสุด | วันที่ที่เรคคอร์ดประมาณการของสมาชิกในทีมได้รับการอัปเดตครั้งล่าสุด วันที่ประมาณการจะแสดงตามค่าดีฟอลต์ หากผู้ใช้ทำการแก้ไข ปรับเพิ่ม ส่ง หรือยกเลิกการส่งประมาณการ ฟิลด์นี้จะแสดงวันที่ที่เปลี่ยนแปลงเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand จะสร้างข้อมูลนี้ขึ้น |
| ไปป์ไลน์ | อ่านอย่างเดียว ฟิลด์นี้จะถูกคำนวณ ไปป์ไลน์ คือ ยอดรวมของเรคคอร์ดรายได้จากโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในช่วงเวลาที่ประมาณการ โดยไม่คำนึงถึงการตั้งค่าช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ หรือขั้นตอนการขายในแต่ละเรคคอร์ด<br><br>ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ |
| โควต้า | อ่านอย่างเดียว เป้าหมายรายได้จากการขายในช่วงเวลาที่ประมาณการ โควต้าสามารถตั้งค่าได้โดยผู้ใช้แต่ละรายหรือผู้ดูแลระบบ โควต้าที่ใช้งานเท่านั้นที่จะถูกใช้ในการจัดทำประมาณการ |
| โควต้า % | ฟิลด์นี้จะถูกคำนวณ เปอร์เซ็นต์โควต้าได้จากมูลค่ารายได้เมื่อปิด หารด้วยค่าโควต้า |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| สถานะ | Oracle CRM On Demand จะสร้างสถานะประมาณการขึ้น โดยอาจเป็นสถานะใดสถานะหนึ่งต่อไปนี้:<br>■ **ใช้งาน** Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้เมื่อสร้างประมาณการเสร็จสมบูรณ์<br>■ **ส่งแล้ว** Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้เมื่อคุณคลิก ส่งประมาณการ เรคคอร์ดจะถูกล็อค ยกเว้นว่าผู้จัดการหรือผู้ดูแลระบบจะปลดล็อค (ยกเลิกการส่ง)<br>■ **ระหว่างดำเนินการ** Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้ขณะกำลังสร้างประมาณการ<br>■ **ไม่สมบูรณ์** Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นขณะอ่าน เชื่อมโยง หรือปรับเพิ่มรายได้ บางครั้ง ประมาณการที่ไม่สมบูรณ์อาจเกิดขึ้นเนื่องจากข้อผิดพลาดของผู้ใช้ เช่น ปัญหาลำดับชั้น หรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอื่นๆ<br>■ **รอดำเนินการ** Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้หากมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะประมวลผลการประมาณการบริษัทของคุณ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้รับการแจ้งทางอีเมล์ที่ให้รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาการประมาณการ ให้ติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า<br>■ **เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว** Oracle CRM On Demand ตั้งค่าสถานะนี้ไว้ 1 ชั่วโมงก่อนจะรันประมาณการใหม่ หลังจากตั้งค่าสถานะนี้แล้ว การประมาณการจะกลายเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และคุณไม่สามารถยกเลิกการล็อคได้ |

# ที่อยู่

ใช้เพจที่อยู่เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการทำงานกับที่อยู่ แท็บที่อยู่อาจไม่มีอยู่ในการตั้งค่าของคุณ

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้งานฟังก์ชันเรคคอร์ดที่อยู่ โดยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน บนโปรไฟล์บริษัท ที่อยู่ที่คุณจัดทำในเพจที่อยู่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าได้หลายเรคคอร์ด (ฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน) บริษัทที่ไม่ได้ตั้งค่าการใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันจะไม่สามารถใช้ข้อมูลที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดต่างๆ ได้ และข้อมูลที่อยู่ในแต่ละเรคคอร์ดจะเป็นข้อมูลเฉพาะของเรคคอร์ดนั้นๆ (ฟังก์ชันที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน)

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand รองรับฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับเรคคอร์ดประเภทบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้าเท่านั้น แต่สำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นที่ประกอบด้วยฟิลด์ที่อยู่ เช่น ลีด ครัวเรือน ใบสั่ง และอื่นๆ Oracle CRM On Demand จะรองรับเฉพาะฟังก์ชันที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันเท่านั้น

## คุณลักษณะของฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

คุณลักษณะบางประการของฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเมื่อตั้งค่าให้กับบริษัทมีดังนี้:

- เรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้าสามารถใช้เรคคอร์ดที่อยู่ทั่วไปในระดับบนสุดร่วมกัน และใช้เรคคอร์ดดังกล่าวซ้ำได้
- ที่อยู่มีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่า กล่าวคือ บริษัทต่างๆ สามารถมีที่อยู่มากกว่าหนึ่งรายการ (ตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลอาจมีหลายอาคารที่มีที่อยู่ที่ไม่ซ้ำกัน) และผู้ติดต่อสามารถมีที่อยู่มากกว่าหนึ่งรายการ (ตัวอย่างเช่น แพทย์มีที่อยู่ของโรงพยาบาล ที่อยู่คลินิค และที่อยู่สำนักงานส่วนตัว) ผู้ติดต่อมากกว่าหนึ่งรายสามารถใช้ที่อยู่แต่ละรายการ (ตัวอย่างเช่น แพทย์จำนวนมากกว่าหนึ่งรายสามารถทำงานที่ที่อยู่แต่ละแห่งได้) และบริษัทมากกว่าหนึ่งแห่งสามารถใช้ที่อยู่แต่ละรายการ (ตัวอย่างเช่น คลินิคจำนวนมากกว่าหนึ่งแห่งอาจใช้อาคารเดียวกันซึ่งมีที่อยู่ที่กำหนด)
- เมื่อใช้การค้นหาทั่วไป คุณจะสามารถค้นหาเรคคอร์ดที่อยู่ทั้งหมดที่ใช้ข้อมูลรหัสไปรษณีย์ เมือง จังหวัด รัฐ หรือที่อยู่ร่วมกันได้ (ฟิลด์บรรทัดที่อยู่ 1) เมื่อใช้การค้นหาขั้นสูง คุณจะสามารถค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด (บริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า) ที่ตรงกับคำหลักของผู้ใช้ได้ เช่น เมือง รัฐ หรือรหัสไปรษณีย์ คุณสามารถค้นหาที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันได้ และยังสามารถยืนยันได้ว่าผู้ติดต่อ บริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้ารายใดที่กำลังใช้ที่อยู่รายการใดรายการหนึ่งได้ อย่างไรก็ตาม คุณไม่สามารถค้นหาประเภทเรคคอร์ดเพื่อดูบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าทั้งหมดที่ใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันนั้นๆ

- ที่อยู่จัดเป็นเอนทิตีอิสระที่สามารถอิมปอร์ตจากชุดที่อยู่ภายนอกเข้าไปยัง Oracle CRM On Demand ได้ ซึ่งจะมีประโยชน์เมื่อมีการใช้ระบบอื่นสำหรับการตรวจสอบที่อยู่และคุณภาพของข้อมูล (เพื่อให้แน่ใจว่าได้ใช้หลักการกำหนดที่อยู่ที่ถูกต้อง และไม่มีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการพิมพ์หรือข้อมูลที่ซ้ำกัน)
- ที่อยู่ไม่มีการอ้างอิงพื้นที่ การอ้างอิงพื้นที่จะได้รับการกำหนดให้สัมพันธ์กับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าเท่านั้น
- ที่อยู่ไม่สามารถใช้งานบนสมุดบันทึกได้ การแบ่งส่วนของสมุดบันทึกจะได้รับการกำหนดให้สัมพันธ์กับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าเท่านั้น
- เรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันระดับบนสุดสนับสนุนการเพิ่มเว็บแอปเพล็ต อย่างไรก็ตาม สำหรับรีลีส 26 และใหม่กว่า เรคคอร์ดที่อยู่บริษัท ที่อยู่ผู้ติดต่อ ที่อยู่ตัวแทนจำหน่าย หรือที่อยู่คู่ค้าจะสนับสนุนการเพิ่มเว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าเว็บแอปเพล็ตให้กับบริษัทโดยผู้ดูแลระบบของคุณ โปรดดูที่ การจัดทำเว็บแอปเพล็ตสำหรับประเภทเรคคอร์ด

### คุณสามารถดำเนินการกับเรคคอร์ดที่อยู่ได้อย่างไรบ้าง

คุณสามารถจัดทำ แก้ไข หรือลบเรคคอร์ดที่อยู่ออกจากแท็บระดับบนสุดได้ คุณยังสามารถจัดทำหรือลบเรคคอร์ดที่อยู่ได้โดยตรงจากเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า หรือเพิ่มเรคคอร์ดบริษัทที่มีให้กับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า นอกจากนี้คุณสามารถแก้ไขฟิลด์บางฟิลด์บนเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน (เช่น รายการสำหรับเลือกประเภทที่อยู่ หรือการตั้งค่าหลัก การตั้งค่าการเรียกเก็บ และการส่งสินค้า) ภายในบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าได้อีกด้วย ฟังก์ชันการลบจะลบการเชื่อมโยงระหว่างที่อยู่และเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า ในขณะที่ยังคงเก็บข้อมูลที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นทรัพยากรร่วม ส่วนรายการมาตรฐานจะสามารถใช้ได้บนโฮมเพจที่อยู่ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าใช้งานได้ตามค่าดีฟอลต์ และเนื่องจากที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันไม่ได้เป็นของผู้ใช้รายใดรายหนึ่ง รายการเหล่านี้จึงลงท้ายด้วยคำว่า *ทั้งหมด* ไม่ใช่ *ของฉัน*

### เกี่ยวกับฟิลด์ที่ยกเลิกมาตรฐาน

หากมีการตั้งค่าที่อยู่ที่เรียกเก็บและรับสินค้าสำหรับบริษัท ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า และมีการตั้งค่าที่อยู่หลักสำหรับผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand จะจัดเก็บฟิลด์ที่อยู่ไว้บนออบเจกต์หลักให้โดยตรง กระบวนการนี้เรียกว่า *การยกเลิกมาตรฐาน* หากมีการลบหรืออัปเดตฟิลด์ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน Oracle CRM On Demand จะกระจายข้อมูลการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไปยังเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ รายละเอียด หรือคู่ค้า ซึ่งกำลังใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน เพื่อให้ข้อมูลที่อยู่ทั้งหมดตรงกัน และเก็บรักษาความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ การยกเลิกมาตรฐานยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาได้อีกด้วย

### ผลกระทบจากการกระจายของฟิลด์ที่ยกเลิกมาตรฐานมีอะไรบ้าง

เนื่องจากมีการกระจายการเปลี่ยนแปลงไปยังฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า การอัปเดตที่อยู่จึงอาจใช้เวลาหลายนาทีในการประมวลผลโดยบริการทางธุรกิจการกระจายของ Oracle CRM On Demand นอกจากนี้ หากมีการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันระดับบนสุดออก ความล่าช้าในลักษณะนี้อาจเกิดขึ้นเช่นเดียวกันเมื่อบริการทางธุรกิจการกระจายของ Oracle CRM On Demand ลบค่าที่อยู่ต่างๆ ในฟิลด์การยกเลิกมาตรฐาน หากเกิดไทม์เอาต์หรือข้อผิดพลาด บริการทางธุรกิจการกระจายของ Oracle CRM On Demand จะพยายามกระจายการเปลี่ยนแปลงอีกครั้งในเวลาเที่ยงคืนของทุกคืน ในกรณีที่ระบบไม่ดำเนินการกระจาย ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง หรือติดต่อ Oracle CRM On Demand Customer Care เพื่อขอความช่วยเหลือ หากจำเป็น

## การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่

โฮมเพจที่อยู่คือจุดเริ่มต้นของการจัดการที่อยู่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจที่อยู่ได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

### การจัดทำที่อยู่

คุณสามารถจัดทำที่อยู่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนที่อยู่ที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ที่อยู่ (ในหน้า 322)

## การทำงานกับรายการที่อยู่

ส่วนรายการที่อยู่แสดงจำนวนรายการ Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

| รายการที่อยู่ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ที่อยู่ทั้งหมด | ที่อยู่ทั้งหมด เรียงตามลำดับตัวอักษรตามชื่อที่อยู่ |
| ที่อยู่ที่แก้ไขล่าสุด | ที่อยู่ทั้งหมด เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข |
| ที่อยู่ที่จัดทำล่าสุด | ที่อยู่ทั้งหมด เรียงตามลำดับวันที่จัดทำ |
| ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ตรวจสอบทั้งหมด | ที่อยู่ทั้งหมดที่ลูกค้าทำเครื่องหมายเป็นตรวจสอบแล้ว โดยเรียงตามลำดับตัวอักษรตามชื่อที่อยู่<br>การประมวลผลการตรวจสอบเกิดขึ้นภายนอก Oracle CRM On Demand และใช้โดยบริษัทจำนวนมากเพื่อกำหนดมาตรฐานข้อมูลที่อยู่ เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่อยู่นั้นมีจริงและข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้โดยหน่วยงานราชการ เช่น บริการไปรษณีย์ของสหรัฐอเมริกา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการทำเครื่องหมายที่อยู่เป็นตรวจสอบแล้ว โปรดดูที่ การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว (ในหน้า 315) |
| ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ยังไม่ตรวจสอบทั้งหมด | ที่อยู่ทั้งหมดที่ลูกค้าไม่ได้ทำเครื่องหมายเป็นตรวจสอบแล้ว โดยเรียงตามลำดับตัวอักษรตามชื่อที่อยู่ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูที่อยู่ที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนที่อยู่ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่คุณแก้ไขล่าสุด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจที่อยู่ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจที่อยู่ของคุณได้:

- ที่อยู่ทั้งหมด
- ที่อยู่ที่แก้ไขล่าสุด
- ที่อยู่ที่จัดทำล่าสุด
- ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ตรวจสอบทั้งหมด
- ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ยังไม่ตรวจสอบทั้งหมด

### *การเพิ่มส่วนในโฮมเพจที่อยู่ของคุณ*

1. ในโฮมเพจที่อยู่ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง

2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจที่อยู่ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และเพื่อจัดรูปแบบส่วนในเพจ

3 คลิก บันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันจากหัวข้อต่อไปนี้:

- ที่อยู่
- การจัดการที่อยู่ (ในหน้า 312)
- ฟิลด์ที่อยู่ (ในหน้า 322)

## การจัดการที่อยู่

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการที่อยู่ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้ (ซึ่งรวมถึงขั้นตอนสำหรับทั้งที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันและไม่ได้ใช้ร่วมกัน):

- การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า (ในหน้า 313)
- การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า (ในหน้า 314)
- การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว (ในหน้า 315)
- การเพิ่มข้อมูล DEA ในที่อยู่ผู้ติดต่อ (ในหน้า 316)
- การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า (ในหน้า 318)
- การลบที่อยู่ออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า (ในหน้า 319)
- การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน (ในหน้า 319)
- เกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับที่อยู่ (ในหน้า 320)
- การดูเรคคอร์ดที่อยู่จากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า (ในหน้า 320)
- การเข้าใช้แผนที่สำหรับที่อยู่ (ในหน้า 321)
- เกี่ยวกับฟิลด์รหัสภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่" ในหน้า 323)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติที่อยู่ไม่ใช่คุณสมบัติในเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้นบริษัทของคุณอาจไม่สามารถใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันได้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)

## การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า

เมื่อมีการตั้งค่าฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน คุณจะสามารถจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าได้โดยตรง และไม่จำเป็นต้องไปยังแท็บที่อยู่โดยการป้อนข้อมูลในส่วนที่อยู่บนเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดหากมีการตั้งค่าส่วนที่อยู่ไว้แล้ว หลังจากที่คุณจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ เรคคอร์ดดังกล่าวจะปรากฏในโฮมเพจที่อยู่

**ก่อนที่จะเริ่มต้น** ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่จะไม่แสดงในเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าตามค่าดีฟอลต์ ในการอนุญาตให้คุณเห็นข้อมูลนี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องให้สิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ให้กับบทบาทของคุณ จากนั้น คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ในโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

ในการจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่จากเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า คุณต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน พร้อมกับยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ตรวจสอบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** เมื่อไม่มีการตั้งค่าการกำหนดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน แสดงว่ากำลังใช้งานฟังก์ชันที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน คุณจึงไม่สามารถจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ได้จากส่วนที่อยู่บนเพจรายละเอียดได้

### *การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า*

1 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า ให้นำวิเกตไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าไว้

2 ในการจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ ให้คลิก ใหม่

**หมายเหตุ:** ปุ่ม ใหม่ จะปรากฏก็ต่อเมื่อปิดการตรวจสอบที่อยู่ของบริษัท หากมีการเปิดใช้การตรวจสอบที่อยู่ คุณจะสามารถเพิ่มที่อยู่ใหม่ได้จากแท็บที่อยู่เท่านั้น

3 ป้อนชื่อที่อยู่ในฟิลด์ชื่อที่อยู่ (ตัวอย่างเช่น ที่อยู่สำนักงานใหญ่)

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ชื่อที่อยู่ เป็นฟิลด์ที่จำเป็นต้องมีข้อมูล และสามารถใช้ในการค้นหาได้ เมื่อคุณเปลี่ยนการใช้ที่อยู่เป็นแบบใช้ร่วมกัน โปรดพิจารณาถึงมาตรฐานการตั้งชื่อเรคคอร์ดที่อยู่อย่างรอบคอบ ซึ่งรวมถึงความต่อเนื่องกันของฟิลด์ที่อยู่หลักกับเลขต่อท้าย หรือข้อมูลผสมระหว่างเมืองหรือรัฐ (หรือจังหวัด) กับ ID ที่สร้างภายนอก ตัวอย่างเช่น หากชื่อที่อยู่ คือ LebanonNJ38A08833 เมื่อต้องการค้นหาชื่อที่อยู่ทั้งหมดที่ขึ้นต้นด้วย LebanonNJ คุณจะพบที่อยู่ทั้งหมดที่อยู่ในเมืองเลบานอน ซึ่งตั้งอยู่ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ (NJ)

4 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ ในส่วนข้อมูลที่อยู่ให้ครบถ้วนตามที่กำหนด

เมื่อคุณป้อนข้อมูลเรคคอร์ดที่อยู่ครบถ้วนแล้ว ข้อมูลดังกล่าวจะแสดงรายการในส่วนที่อยู่ของเพจรายละเอียด ฟิลด์ที่อยู่ที่ปรากฏขึ้นจะเป็นความต่อเนื่องกันของฟิลด์ที่อยู่ที่มีของออบเจกต์ที่อยู่ ตัวอย่างเช่น หากที่อยู่ 1 คือ 43 2nd St., เมือง คือ Newark, รัฐ คือ NJ และประเทศ คือ U.S.A ฟิลด์ที่อยู่ในส่วนที่อยู่จะปรากฏดังนี้ 43 2nd St., Newark, NJ, USA สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เรคคอร์ดที่อยู่ โปรดดูที่ ฟิลด์ที่อยู่ (ในหน้า 322)

5 คลิก บันทึก

6 หลังจากบันทึกข้อมูลที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันแล้ว ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ให้สมบูรณ์ตามต้องการ โดยเลือก แก้ไข จากเมนูระดับเรคคอร์ดของเรคคอร์ดที่อยู่:

a สำหรับบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า:

- หากต้องการใช้ที่อยู่เพื่อวัตถุประสงค์ในการเรียกเก็บ ให้เลือก การเรียกเก็บ สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่
- หากต้องการใช้ที่อยู่เพื่อวัตถุประสงค์ในการส่งสินค้า ให้เลือก การส่งสินค้า สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่

Oracle CRM On Demand จะคัดลอกข้อมูลที่อยู่ไปยังส่วนการเรียกเก็บหรือการส่งสินค้า ตามความเหมาะสม

b สำหรับผู้ติดต่อ หากที่อยู่เป็นที่อยู่ผู้ติดต่อหลัก ให้เลือก หลัก สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่

Oracle CRM On Demand จะคัดลอกข้อมูลที่อยู่ไปยังส่วนผู้ติดต่อหลัก

c ในการเลือกประเภทที่อยู่ของเรคคอร์ดใดๆ ก็ตามในสี่เรคคอร์ด ใช้รายการสำหรับเลือกประเภทที่อยู่

รายการต่อไปนี้คือประเภทที่อยู่ที่ใช้ได้ตามค่าดีฟอลต์: ที่อยู่อาศัย, สำนักงาน, บ้านพักตากอากาศ, อื่นๆ, ความงาม, ส่วนตัว, ไปรษณีย์, โรงพยาบาล และคลินิค

**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น

d คลิก บันทึก

### *การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า (วิธีอื่น)*

1 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า ให้นำวิเกตไปที่ส่วนที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือที่อยู่ที่รับสินค้า

บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดผู้ติดต่อ ให้นำวิเกตไปที่ส่วนที่อยู่ผู้ติดต่อหลัก

2 คลิกไอคอน ค้นหา ที่ด้านบนขวา

3 ในวินโดว์การค้นหาที่อยู่ คุณสามารถจัดทำที่อยู่ใหม่ได้โดยคลิก ใหม่ หากไม่มีการตั้งค่าการตรวจสอบที่อยู่สำหรับบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** ปุ่ม ใหม่ จะปรากฏก็ต่อเมื่อปิดการตรวจสอบที่อยู่ของบริษัท หากมีการเปิดใช้การตรวจสอบที่อยู่ คุณจะสามารถเพิ่มที่อยู่ใหม่ได้จากแท็บที่อยู่เท่านั้น

**หมายเหตุ:** หากมีการตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ส่วนการเรียกเก็บ การส่งสินค้า และที่อยู่ผู้ติดต่อหลัก ของเพจรายละเอียดจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว

4 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ สำหรับที่อยู่ใหม่ในวินโดว์ที่อยู่

เมื่อคุณป้อนข้อมูลเรคคอร์ดที่อยู่ครบถ้วนแล้ว ข้อมูลดังกล่าวจะแสดงรายการในส่วนที่อยู่บริษัทของเพจรายละเอียด
ฟิลด์ที่อยู่ที่ปรากฏขึ้นจะเป็นความต่อเนื่องกันของฟิลด์ที่อยู่ที่มีของออบเจกต์ที่อยู่ ตัวอย่างเช่น หากที่อยู่ 1 คือ 43 2nd St., เมือง คือ Newark, รัฐ คือ NJ และประเทศ คือ U.S.A ฟิลด์ที่อยู่บนส่วนที่อยู่จะปรากฏดังนี้ 43 2nd St., Newark, NJ, USA สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เรคคอร์ดที่อยู่ โปรดดูที่ ฟิลด์ที่อยู่ (ในหน้า 322)

5 บันทึกเรคคอร์ดที่อยู่

ในเพจรายละเอียด Oracle CRM On Demand จะแสดงรายการที่อยู่ใหม่ในส่วนที่อยู่

หากเรคคอร์ดที่อยู่เป็นที่อยู่สำหรับการเรียกเก็บหรือส่งสินค้าในเรคคอร์ดบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า Oracle CRM On Demand จะเลือกการเรียกเก็บหรือการส่งสินค้า และป๊อปปูเลทส่วนการเรียกเก็บ หรือ การส่งสินค้า ในเรคคอร์ดพร้อมกับข้อมูลที่อยู่ใหม่ หากเรคคอร์ดที่อยู่เป็นที่อยู่ผู้ติดต่อหลัก Oracle CRM On Demand จะเลือก หลัก และป๊อปปูเลทส่วนที่อยู่ผู้ติดต่อในเรคคอร์ดพร้อมกับข้อมูลที่อยู่ผู้ติดต่อใหม่

## การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า

เมื่อมีการตั้งค่าการกำหนดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ คุณจะสามารถเพิ่มเรคคอร์ดที่อยู่ที่มี หรือแก้ไขที่อยู่ที่แสดงอยู่ในส่วนที่อยู่ของเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าได้ โดยที่อยู่ต่างๆ ที่เป็นข้อมูลร่วมในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า จะสามารถเชื่อมโยงกันได้ด้วยการเพิ่มเรคคอร์ดที่อยู่เดียวกันในเพจรายละเอียดของแต่ละเรคคอร์ด

**ก่อนที่จะเริ่มต้น** ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่จะไม่แสดงในเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าตามค่าดีฟอลต์ ในการอนุญาตให้คุณเห็นข้อมูลนี้
ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องให้สิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ให้กับบทบาทของคุณ จากนั้น
คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ในโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

ในการเพิ่มเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่มีอยู่ลงในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า คุณต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ
หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ตรวจสอบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ ในขั้นตอนนี้ คุณจะสามารถเพิ่มได้เฉพาะที่อยู่ที่ตรวจสอบแล้วลงในเรคคอร์ดเท่านั้น

*การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า*

1 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้นาวิเกตไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าไว้สำหรับเรคคอร์ด

2 ในส่วนที่อยู่ ให้คลิก เพิ่ม

3 ในวินโดว์แก้ไขที่อยู่ ให้คลิกที่เครื่องมือเลือกที่อยู่ ทางด้านข้างของฟิลด์ที่อยู่

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ชื่อที่อยู่เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว

4 ในวินโดว์การค้นหาที่อยู่ ให้เลือกที่อยู่จากรายการที่อยู่ที่ตรวจสอบแล้วหากมีการเปิดใช้งานการตรวจสอบที่อยู่สำหรับบริษัทของคุณ หรือเลือกที่อยู่จากรายการที่อยู่ที่ใช้ได้ทั้งหมดหากมีการปิดใช้งานการตรวจสอบที่อยู่

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบที่อยู่ โปรดดูที่ การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว (ในหน้า 315)

**หมายเหตุ:** หากมีการเปิดใช้การตรวจสอบที่อยู่สำหรับบริษัทของคุณ และหากที่อยู่ที่ใช้ได้ยังไม่ได้รับการตรวจสอบ ระบบจะไม่แสดงรายการที่อยู่สำหรับเลือกให้

5 เลือกประเภทที่อยู่จากรายการสำหรับเลือกประเภทที่อยู่

รายการต่อไปนี้คือประเภทที่อยู่ที่ใช้ได้ตามค่าดีฟอลต์: ที่อยู่อาศัย, สำนักงาน, บ้านพักตากอากาศ, อื่นๆ, ความงาม, ส่วนตัว, ไปรษณีย์, โรงพยาบาล และคลินิค

**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น คุณสามารถเชื่อมโยงที่อยู่เดียวกันได้หลายครั้งกับบริษัทเดียวกัน ตัวแทนจำหน่ายเดียวกัน คู่ค้าเดียวกัน หรือผู้ติดต่อเดียวกันได้ โดยใช้ประเภทที่อยู่ที่แตกต่างกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ฟิลด์ประเภทที่อยู่ใน ฟิลด์ที่อยู่ (ในหน้า 322)

6 สำหรับบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า คุณสามารถคลิก การเรียกเก็บ หากต้องการใช้ที่อยู่เพื่อวัตถุประสงค์ในการเรียกเก็บ และคลิก การส่งสินค้า หากต้องการใช้ที่อยู่เพื่อวัตถุประสงค์ในการส่งสินค้า

Oracle CRM On Demand จะคัดลอกข้อมูลที่อยู่ไปยังส่วนการเรียกเก็บหรือการส่งสินค้า ตามความเหมาะสม

**หมายเหตุ:** สำหรับอินสแตนซ์หลายรายการของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่มีประเภทที่อยู่ที่แตกต่างกัน การลบอินสแตนซ์หรือลบแฟลกการส่งสินค้าหรือการเรียกเก็บของอินสแตนซ์จะเป็นการลบแฟลกการส่งสินค้าหรือการเรียกเก็บบนอินสแตนซ์ทั้งหมดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ตัวอย่างเช่น คุณมีอินสแตนซ์ของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันอยู่สามรายการ ที่มีชื่อว่า Cain Clinic และกำหนดที่อยู่ไว้ที่ 123 Main Street, Lansdowne PA 19050 โดยที่มีการตั้งค่าประเภทอินสแตนซ์แรกของที่อยู่นี้เป็น สำนักงาน ตั้งค่าประเภทอินสแตนซ์ที่สองเป็น ไปรษณีย์ และตั้งค่าประเภทอินสแตนซ์ที่สามเป็น อื่นๆ และมีการเลือกแฟลกการส่งสินค้าให้กับอินสแตนซ์ทั้งหมด หากคุณลบอินสแตนซ์ใดๆ เช่น ประเภทสำนักงาน หรือหากคุณยกเลิกการเลือกแฟลกการส่งสินค้าในอินสแตนซ์ Oracle CRM On Demand จะยกเลิกการเลือกการส่งสินค้าในอินสแตนซ์ทั้งสาม (สำนักงาน ไปรษณีย์ และอื่นๆ) ของที่อยู่ เช่นเดียวกัน หากอินสแตนซ์ทั้งหมดมีการเลือกแฟลกการเรียกเก็บ และคุณยกเลิกการเลือกแฟลกการเรียกเก็บในอินสแตนซ์เดียว หรือคุณลบอินสแตนซ์ใดอินสแตนซ์หนึ่ง Oracle CRM On Demand ก็จะยกเลิกการเลือกแฟลกการเรียกเก็บของทั้งสามอินสแตนซ์

7 สำหรับผู้ติดต่อ คุณสามารถคลิก หลัก หากที่อยู่ที่ระบุเป็นที่อยู่หลัก

8 บันทึกเรคคอร์ด

## การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว

Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนสถานะการตรวจสอบเรคคอร์ดที่อยู่จาก ไม่ได้ตรวจสอบ เป็น ตรวจสอบแล้ว หากมีการตั้งค่าฟิลด์วันที่ตรวจสอบในเพจรายละเอียดที่อยู่ โดยปกติลูกค้าจะเลือกใช้วิธีของตนเองแตกต่างกันไป ซึ่งอยู่นอกเหนือความสามารถของ Oracle CRM On Demand ในการกำหนดว่าที่อยู่ใดที่ถูกต้อง จากนั้นจะทำเครื่องหมายที่อยู่ดังกล่าวเป็นตรวจสอบแล้ว ใน Oracle CRM On Demand โดยการตั้งค่าฟิลด์วันที่ตรวจสอบ

หากมีการตั้งค่าการตรวจสอบที่อยู่สำหรับบริษัท ระบบจะแสดงเฉพาะที่อยู่ที่ทำเครื่องหมายเป็นตรวจสอบแล้วเท่านั้น หรือเพิ่มที่อยู่ดังกล่าวลงในรายการของเรคคอร์ดบริษัทและผู้ติดต่อ และคุณจะไม่สามารถเพิ่มที่อยู่ใหม่ให้กับบริษัทหรือผู้ติดต่อ แต่จะสามารถเพิ่มที่อยู่ลงในโฮมเพจที่อยู่ได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำเครื่องหมายเรคคอร์ดที่อยู่เป็นตรวจสอบแล้ว คุณจะต้องมีสิทธิ์ในการตรวจสอบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ทั้งยังต้องมีการเลือกการตั้งค่าการใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันและการตั้งค่าการตรวจสอบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันในโปรไฟล์บริษัท เพื่อตั้งค่าการตรวจสอบที่อยู่ของบริษัท

*การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว*

1 ในเพจรายละเอียดที่อยู่ คลิก แก้ไข

2 นาวิเกตไปยังส่วนข้อมูลที่อยู่หลัก และตั้งค่าฟิลด์วันที่ตรวจสอบโดยใช้เครื่องมือเลือกวันที่

**หมายเหตุ:** คุณจะตั้งค่าวันที่ตรวจสอบเป็นวันที่ในอนาคตไม่ได้

3 บันทึกเรคคอร์ดที่อยู่

Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนสถานะการตรวจสอบเรคคอร์ดที่อยู่จาก ยังไม่ตรวจสอบ เป็น ตรวจสอบแล้ว

**หมายเหตุ:** ฟิลด์สถานะการตรวจสอบในเรคคอร์ดที่อยู่จะไม่ปรากฏตามค่าดีฟอลต์ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณให้ดำเนินการตั้งค่า

## การเพิ่มข้อมูล DEA ในที่อยู่ผู้ติดต่อ

ผู้ติดต่อในอุตสาหกรรมยาหรือการแพทย์ในประเทศสหรัฐอเมริกาใช้เลขที่ Drug Enforcement Administration (DEA) ในการขอรับสารควบคุมจากซัพพลายเออร์ ตัวอย่างเช่น แพทย์หนึ่งรายอาจทำงานในโรงพยาบาลหลายแห่ง และจำเป็นต้องมีเลขที่ DEA ที่ต่างกันในการขอรับยาหรือสารควบคุมสำหรับสถานที่แต่ละแห่ง โปรดดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ให้สมบูรณ์เพื่อเพิ่มเลขที่ DEA ลงในเรคคอร์ดที่อยู่ผู้ติดต่อ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์ DEA ไม่สามารถใช้ได้บนเพจที่อยู่ผู้ติดต่อ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณในการปรับแต่งเพจรายละเอียดที่อยู่ผู้ติดต่อและอนุญาตให้คุณเข้าใช้เพื่อเพิ่มข้อมูล DEA ลงในที่อยู่ผู้ติดต่อ

### เกี่ยวกับเลขที่ DEA

เลขที่ DEA คือ ชุดตัวเลขที่ระบุให้กับผู้ให้บริการดูแลสุขภาพ (เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ สัตวแพทย์) ซึ่งอนุญาตให้ผู้ให้บริการเขียนใบสั่งยาประเภทสารควบคุมได้ เลขที่ DEA ใช้เพื่อติดตามสารควบคุม อย่างไรก็ตาม ในทางอุตสาหกรรมยาหรือการแพทย์ มักมีการนำชุดตัวเลขดังกล่าวไปใช้เป็นเลขที่ใบสั่งยาทั่วไป กล่าวคือ เลขที่ DEA ถูกนำไปใช้เป็นเลขรหัสประจำตัวของบุคคลที่สามารถสั่งจ่ายเวชภัณฑ์ได้ เลขที่ DEA ที่ถูกต้องประกอบด้วย ตัวอักษร 2 ตัว, ตัวเลข 6 ตัว และตัวเลขตรวจสอบ 1 ตัว ตัวอักษรแรกสุด คือ รหัสที่ระบุประเภทของผู้ลงทะเบียน ตัวอักษรที่สอง คือ อักษรตัวแรกของนามสกุลของผู้ลงทะเบียน ตามด้วยเลข 7 หลัก ซึ่งตัวเลขหลักที่ 7 คือ ผลรวมขนาดข้อมูลคงที่ ซึ่งมีการคำนวณดังต่อไปนี้:

- รวมตัวเลขหลักที่ 1, 3 และ 5 เข้าด้วยกัน เรียกขั้นตอนนี้ว่า SUM135
- รวมตัวเลขหลักที่ 2, 4 และ 6 เข้าด้วยกัน จากนั้นนำผลลัพธ์ที่ได้มาคูณด้วย 2 เรียกขั้นตอนนี้ว่า DoubleSUM246
- รวม SUM135 และ DoubleSum246 เข้าด้วยกัน เรียกขั้นตอนนี้ว่า CHECK
- ตัวเลขหลักที่อยู่ขวาสุดของ CHECK จะถูกนำไปใช้เป็นตัวเลขตรวจสอบในเลขที่ DEA

ตัวอย่างเช่น ชุดตัวเลข DEA *XY1234563* ตรงกับข้อกำหนดดังต่อไปนี้:

```
1 + 3 + 5 = 9

2*(2+4+6) = 24

9 + 24 = 33
```

เลขหลักสุดท้ายคือ 3

ประเภทผู้ลงทะเบียน (อักษรตัวแรกของเลขที่ DEA) ประกอบด้วยประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้:

- A - เลิกใช้ (บางหน่วยงานเก่ายังอาจใช้ตัวอักษรนี้อยู่)
- B - โรงพยาบาล/คลินิค
- C - แพทย์

- D - สถาบันการสอน
- E - ผู้ผลิต
- F - ผู้จัดจำหน่าย
- G - นักวิจัย
- H - ห้องปฏิบัติการ
- J - ผู้นำเข้า
- K - ผู้ส่งออก
- L - ผู้จัดส่งคืนผลิตภัณฑ์
- M - แพทย์ฝึกหัดระดับกลาง
- N - แพทย์ทหาร
- P - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- R - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- S - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- T - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- U - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- X - โครงการควบคุมปริมาณการสั่งยาประเภทซูบอกโซน/ซูบูเทกซ์

### *การเพิ่มข้อมูล **DEA** ในที่อยู่ผู้ติดต่อ*

1 บนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้นาวิเกตไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าส่วนนี้

2 จากรายการที่อยู่ ให้เลือก แก้ไข จากเมนูระดับเรคคอร์ด (หากมีการตั้งค่าการกำหนดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน) หรือแก้ไขความสัมพันธ์ (หากไม่มีการตั้งค่าการกำหนดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน แต่คุณได้รับการตั้งค่าให้มีสิทธิ์ในการเข้าใช้เรคคอร์ดที่อยู่ระดับบนสุด)

3 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ DEA ตามที่อธิบายในตารางต่อไปนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ แล้วบันทึกเรคคอร์ดที่อยู่ผู้ติดต่อ

| ฟิลด์ DEA | คำอธิบาย |
|---|---|
| เลขที่ DEA | เลขที่ DEA ที่ถูกต้อง |
| วันที่ออก DEA | วันที่ที่ได้รับเลขที่ DEA จากรัฐบาลกลาง ประเทศสหรัฐอเมริกา ใช้เครื่องมือเลือกวันที่ในการระบุวันที่ |
| วันที่สิ้นสุด DEA | วันที่ที่เลขที่ DEA ไม่สามารถใช้งานได้หรือไม่มีผลอีกต่อไป ใช้เครื่องมือเลือกวันที่ในการระบุวันที่<br>ฟิลด์นี้จะแสดงวันที่สิ้นสุดหลังจากวันที่ออก DEA ไปอีกสามปีตามค่าดีฟอลต์ |
| แฟลกใช้งาน DEA | ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว Oracle CRM On Demand จะกำหนดว่าเลขที่ DEA สามารถใช้งานได้หรือใช้งานไม่ได้ โดย Oracle CRM On Demand จะใช้วันที่ออก DEA, วันที่สิ้นสุด DEA และวันที่ปัจจุบันในการกำหนดสถานะ |
| กำหนดการที่ยอมรับได้ | ฟิลด์ข้อความแบบยาวที่คุณสามารถป้อนค่าที่คั่นด้วยเครื่องหมายคอมมาสำหรับกำหนดการที่ยอมรับได้ เช่น กำหนดการ 1, กำหนดการ 2, กำหนดการ 3 และอื่นๆ<br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้ไม่ส่งผลกระทบใดๆ กับการประมวลผลของ Oracle CRM On Demand |

## การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า

ในการจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ ในส่วนที่อยู่ของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดให้ครบถ้วน

**ก่อนที่จะเริ่มต้น** ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่จะไม่แสดงในเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าตามค่าดีฟอลต์ ในการอนุญาตให้คุณเห็นข้อมูลนี้
ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องให้สิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ให้กับบทบาทของคุณ จากนั้น
คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ในโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

ในการจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า คุณต้องยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ

### *การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า*

1. บนเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า ให้นำวิเกตไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าส่วนที่อยู่ไว้
2. ในการเพิ่มที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันใหม่ ให้คลิก ใหม่
3. ในเพจแก้ไขที่อยู่ เลือกประเทศที่เหมาะสมกับที่อยู่จากรายการสำหรับเลือกประเทศ จากนั้น ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่อยู่ที่เหลือของเรคคอร์ดให้ครบถ้วน

   **หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand จะปรับฟิลด์ที่อยู่ตามหลักการกำหนดที่อยู่ของประเทศนั้นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแมปหลักการกำหนดที่อยู่ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปข้อมูลประเทศและที่อยู่
4. บันทึกที่อยู่ในส่วนที่อยู่

### *การจัดทำที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือรับสินค้าที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า*

1. บนเพจรายละเอียดบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า ให้นำวิเกตไปที่ส่วน การเรียกเก็บ หรือ การส่งสินค้า ภายใต้ ข้อมูลเพิ่มเติม
2. คลิกที่ไอคอน แก้ไข ทางด้านบนขวาเพื่อแก้ไขฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือรับสินค้าที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน
3. เลือกประเทศที่เหมาะสมกับที่อยู่จากรายการสำหรับเลือกประเทศ จากนั้น ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือรับสินค้าที่เหลือของเรคคอร์ดให้ครบถ้วน

   **หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand จะปรับฟิลด์ที่อยู่ตามหลักการกำหนดที่อยู่ของประเทศนั้นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแมปหลักการกำหนดที่อยู่ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปข้อมูลประเทศและที่อยู่
4. บันทึกที่อยู่ที่รับสินค้าหรือที่เรียกเก็บ

   รายการที่อยู่ที่รับสินค้าหรือที่เรียกเก็บจะแสดงอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่สำหรับเรคคอร์ด โดยเลือกการตั้งค่าการเรียกเก็บหรือการส่งสินค้าตามความเหมาะสม

### *การจัดทำที่อยู่หลักที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ*

1. บนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้นำวิเกตไปที่ส่วน ผู้ติดต่อ ภายใต้ข้อมูลเพิ่มเติม

2 คลิกที่ไอคอน แก้ไข ทางด้านบนขวาเพื่อแก้ไขฟิลด์ที่อยู่ผู้ติดต่อที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน

3 เลือกประเทศที่เหมาะสมกับที่อยู่จากรายการสำหรับเลือกประเทศ จากนั้น ป้อนข้อมูลในฟิลด์ผู้ติดต่อที่เหลือของเรคคอร์ดให้ครบถ้วน

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand จะปรับฟิลด์ที่อยู่ตามหลักการกำหนดที่อยู่ของประเทศนั้นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแมปหลักการกำหนดที่อยู่ โปรดดูที่เกี่ยวกับการแมปข้อมูลประเทศและที่อยู่

4 บันทึกที่อยู่ผู้ติดต่อ

รายการที่อยู่ผู้ติดต่อจะแสดงอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ของเรคคอร์ด โดยเลือกการตั้งค่าเป็น หลัก

## การลบที่อยู่ออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า

ในการลบเรคคอร์ดที่อยู่ออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

### *การลบที่อยู่ออกจากเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า*

1 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้นาวิเกตไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าไว้สำหรับเรคคอร์ด

2 ในส่วนที่อยู่ ให้คลิก ลบ ในเมนูระดับเรคคอร์ดของเรคคอร์ดที่อยู่

หากที่อยู่นั้นเป็นที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน Oracle CRM On Demand จะลบที่อยู่ออกจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ซึ่งหมายถึงการลบความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่และเรคคอร์ดหลัก อย่างไรก็ตาม เรคคอร์ดที่อยู่ไม่ได้ถูกลบออกแต่ยังคงจัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน (ในหน้า 319)

หากที่อยู่นั้นเป็นที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน Oracle CRM On Demand จะลบที่อยู่ออกจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

## การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

เมื่อลบเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันในระดับบนสุด Oracle CRM On Demand จะลบฟิลด์ที่ยกเลิกมาตรฐานทั้งหมดในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง

**หมายเหตุ:** หากคุณลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน จะเป็นการลบออกจากเรคคอร์ดทั้งหมดที่ใช้ที่อยู่นี้ร่วมกัน ได้แก่ เรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า อย่างไรก็ตาม ระบบจะไม่ลบที่อยู่ออกจากเรคคอร์ดกิจกรรมการติดต่อที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น หากมีการรวมที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันไว้โดยเป็นส่วนหนึ่งของผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องในการติดต่อของผู้ติดต่อ การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันจะไม่ลบที่อยู่ออกจากการติดต่อของผู้ติดต่อ แต่จะลบออกจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อ

### ตัวอย่างการลบฟิลด์ที่ยกเลิกมาตรฐานเมื่อมีการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

โปรดพิจารณาตัวอย่างต่อไปนี้ เมื่อที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันในระดับบนสุด คือ 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA มีบริษัท 2 แห่ง และผู้ติดต่อ 8 รายกำลังใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันนี้ โดยที่บริษัทแห่งหนึ่งมีที่อยู่นี้แสดงเป็นที่อยู่ที่เรียกเก็บ ขณะที่บริษัทอีกแห่งมีที่อยู่ดังกล่าวเป็นที่อยู่ที่รับสินค้า ผู้ติดต่อ 5 จาก 8 รายใช้ที่อยู่นี้เป็นที่อยู่หลัก เมื่อมีการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน Oracle CRM On Demand จะดำเนินการดังต่อไปนี้:

- ลบการเชื่อมโยงกับบริษัทและผู้ติดต่อ
- ล้างข้อมูลที่อยู่ที่เรียกเก็บออกจากบริษัทที่มีที่อยู่ที่เรียกเก็บนั้น
- ล้างข้อมูลที่อยู่ที่รับสินค้าออกจากบริษัทที่มีที่อยู่ที่รับสินค้านั้น
- ล้างข้อมูลที่อยู่ผู้ติดต่อออกจากผู้ติดต่อทั้ง 5 ราย ที่มีที่อยู่หลักนั้น

### การพิจารณาถึงการเรียกคืนที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ลบออกแล้ว

หากคุณเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ที่ลบไปแล้ว คุณจะต้องอัปเดตการตั้งค่าการเรียกเก็บและการส่งสินค้า เพราะเมื่อ Oracle CRM On Demand เรียกคืนข้อมูลเรคคอร์ดที่อยู่ โปรแกรมจะไม่เรียกคืนข้อมูลการตั้งค่าที่อยู่ให้เป็นค่าเดิม คุณจะต้องปรับค่าเหล่านี้ใหม่เพื่อหลีกเลี่ยงการจัดทำข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง โปรดพิจารณาจากตัวอย่างต่อไปนี้:

- ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน 1 สำหรับบริษัท 1 ได้รับการทำเครื่องหมายเป็นที่อยู่ที่เรียกเก็บ และคุณลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน 1 ออก

  Oracle CRM On Demand ล้างข้อมูลในฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บของบริษัท 1

- จากนั้น คุณเชื่อมโยงที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน 2 ขึ้นใหม่ให้เป็นที่อยู่ที่เรียกเก็บ

  Oracle CRM On Demand จะป๊อปปูเลทฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บของบริษัท 1 ด้วยข้อมูลฟิลด์จากที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน 2

- คุณเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ 1 เดิมจากรายการที่ลบ

  Oracle CRM On Demand จะเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ 1 เดิมไปยังรายการที่อยู่ และเชื่อมโยงที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันนี้กับบริษัท 1 แต่จะไม่เรียกคืนการตั้งค่าการเรียกเก็บเดิม

  ที่อยู่ 2 และที่อยู่ 1 ปรากฏในรายการที่อยู่ที่เชื่อมโยงกับบริษัท 1 ในขณะที่ที่อยู่ 2 ยังคงเป็นที่อยู่ที่เรียกเก็บ โดยมีการยกเลิกมาตรฐานฟิลด์ที่เหมาะสมไปยังบริษัท จนกว่าคุณจะรีเซ็ตค่าการเรียกเก็บให้กับที่อยู่ 1 ด้วยตัวเอง

**หมายเหตุ:** ในเรคคอร์ดบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า คุณจะมีที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือที่รับสินค้ามากกว่าหนึ่งรายการไม่ได้ ดังนั้น คุณต้องปรับการตั้งค่าการเรียกเก็บและการส่งสินค้าเมื่อมีการเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ ซึ่งการดำเนินการนี้มีผลกับการตั้งค่าหลักของที่อยู่ผู้ติดต่อที่เรียกคืนด้วยเช่นกัน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมทั่วไปเกี่ยวกับการลบและการเรียกคืนเรคคอร์ดเดิม โปรดดูที่ การลบและเรียกคืนเรคคอร์ดเดิม (โปรดดูที่ "การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม" ในหน้า 148)

***การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน***

1. นาวิเกตไปยังเพจรายการที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน
2. บนเมนูระดับเรคคอร์ดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันได้ ให้คลิก ลบ
3. คลิก ตกลง บนวินโดว์การยืนยัน

## เกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับที่อยู่

รายการต่อไปนี้คือ เรคคอร์ดบางประเภทที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับที่อยู่ได้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- ตัวแทนจำหน่าย
- คู่ค้า
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 ถึง 15

คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าเพื่อติดตามประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ นอกจากนี้คุณยังสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันกับออบเจกต์ที่กำหนดเองได้ แต่คุณจะไม่สามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ด โปรดดูที่ การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)

## การดูเรคคอร์ดที่อยู่จากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า

ในการดูที่อยู่ที่เชื่อมโยงกับบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า ซึ่งก็คือเรคคอร์ดที่อยู่บริษัท ที่อยู่ผู้ติดต่อ ที่อยู่ตัวแทนจำหน่าย หรือที่อยู่คู่ค้า โปรดทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

*การดูเรคคอร์ดที่อยู่จากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า*

1 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้นาวิเกตไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าไว้สำหรับเรคคอร์ด

2 สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่ที่คุณต้องการดู ให้คลิก ดู จากเมนูระดับเรคคอร์ดในแถวที่เกี่ยวข้อง

## การเข้าใช้แผนที่สำหรับที่อยู่

คุณสามารถเข้าใช้แผนที่สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่จากภายในรายการที่อยู่ หรือจากส่วนที่อยู่ของเพจรายละเอียดที่มีส่วนที่อยู่

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:** ในการเข้าใช้เพจแผนที่ คุณต้องมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับแผนที่ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ

*การเข้าใช้แผนที่สำหรับที่อยู่*

1 นาวิเกตไปยังส่วนใดส่วนหนึ่งต่อไปนี้:

- ส่วนที่อยู่ เช่น ส่วนที่อยู่ที่เรียกเก็บ ที่อยู่ที่รับสินค้า ที่อยู่หลักในเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้: ที่อยู่ บริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย คู่ค้า โปรไฟล์นายหน้า ลีด ผู้ใช้ หรือครัวเรือน
- ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ในเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า

2 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- สำหรับส่วนที่อยู่ในเพจรายละเอียด ให้คลิกที่ไอคอน แผนที่ ในส่วนที่อยู่

  **หมายเหตุ:** ไอคอนแผนที่ยังปรากฏให้ใช้งานในส่วนที่อยู่ที่เรียกเก็บและที่อยู่ที่รับสินค้าในโปรไฟล์บริษัท ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะเป็นผู้ดูแลโปรไฟล์บริษัท
- สำหรับรายการที่อยู่ในส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ ให้คลิก แผนที่ จากรายการดรอปดาวน์ทางด้านซ้ายของที่อยู่

  **หมายเหตุ:** ลิงค์แผนที่ไม่สามารถใช้งานได้ในเพจรายการที่อยู่

Oracle CRM On Demand จะเปิดแผนที่สำหรับที่อยู่ หากฟังก์ชันการแมปสามารถวิเคราะห์ตำแหน่งของที่อยู่จากข้อมูลที่อยู่ได้ ดังนี้:

- หากเรคคอร์ดที่อยู่มีละติจูดและลองจิจูด แต่ไม่มีข้อมูลที่อยู่อื่นๆ Oracle CRM On Demand จะเปิดแผนที่โดยมีหมุดอยู่ในตำแหน่งของละติจูดและลองจิจูด และจะแสดงละติจูดและลองจิจูดเมื่อคุณวางเมาส์ไว้เหนือหมุดนั้น
- หากเรคคอร์ดที่อยู่มีละติจูดและลองจิจูดพร้อมด้วยข้อมูลที่อยู่อื่นๆ Oracle CRM On Demand จะเปิดแผนที่โดยมีหมุดอยู่ในตำแหน่งของละติจูดและลองจิจูด และจะแสดงข้อมูลที่อยู่เมื่อคุณวางเมาส์ไว้เหนือหมุดนั้น
- หากเรคคอร์ดที่อยู่มีข้อมูลที่อยู่ แต่ไม่มีละติจูดและลองจิจูด Oracle CRM On Demand จะเปิดแผนที่โดยมีหมุดอยู่ในตำแหน่งของที่อยู่ และจะแสดงที่อยู่เมื่อคุณวางเมาส์ไว้เหนือหมุดนั้น หากฟังก์ชันการแมปไม่สามารถกำหนดตำแหน่งจากข้อมูลที่อยู่ที่มีได้ ฟังก์ชันนี้จะพรอมต์ให้คุณเลือกที่อยู่จากรายการของที่อยู่ที่แนะนำซึ่งกำหนดจากข้อมูลที่อยู่ที่มี
- หากเรคคอร์ดที่อยู่ไม่มีทั้งข้อมูลที่อยู่ และข้อมูลละติจูดและลองจิจูด Oracle CRM On Demand จะเปิดแผนที่ของอเมริกาเหนือ

**หมายเหตุ:** ส่วนที่อยู่ในโปรไฟล์นายหน้าและเรคคอร์ดลีดไม่มีฟิลด์ที่เก็บข้อมูลละติจูดและลองจิจูด ดังนั้น การคลิกไอคอนแผนที่ในส่วนที่อยู่ของโปรไฟล์นายหน้าหรือเรคคอร์ดลีดจะเปลี่ยนเส้นทางโดยนำคุณไปยังเพจแผนที่ที่ฟังก์ชันการแมปจะเริ่มการค้นหาที่อยู่ที่ต่อกันเสมอ

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ที่อยู่
- การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่ (ในหน้า 310)
- แผนที่ (ในหน้า 331)

## ฟิลด์ที่อยู่

ใช้เพจแก้ไขที่อยู่เพื่อเพิ่มที่อยู่หรืออัปเดตรายละเอียดของที่อยู่ที่มี เพจแก้ไขที่อยู่จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดที่ใช้ได้กับที่อยู่

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลที่อยู่หลัก** | |
| ชื่อที่อยู่ | ชื่อของเรคคอร์ดที่อยู่ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ไม่เกิน 50 ตัว ชื่อเรคคอร์ดจะต้องไม่ซ้ำกัน และต้องระบุตามค่าดีฟอลต์ |
| วันที่ตรวจสอบ | (ไม่จำเป็น) วันที่ที่ข้อมูลที่อยู่ได้รับการตรวจสอบโดยที่มาภายนอก ใช้เครื่องมือเลือกวันที่ในการระบุหรืออัปเดตวันที่นี้<br>ซึ่งวันที่นี้จะเกี่ยวข้องก็ต่อเมื่อมีการใช้การตรวจสอบที่อยู่เท่านั้น มิฉะนั้นฟิลด์นี้จะได้รับการยกเว้น |
| ประเภทที่อยู่ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกนี้ระบุประเภทที่อยู่ และรายการต่อไปนี้ คือประเภทที่อยู่ที่ใช้ได้ตามค่าดีฟอลต์: ที่อยู่อาศัย, สำนักงาน, บ้านพักตากอากาศ, อื่นๆ, ความงาม, ส่วนตัว, ไปรษณีย์, โรงพยาบาล และคลินิค (จำเป็น)<br><br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์รายการสำหรับเลือกนี้จะไม่สามารถใช้ได้เมื่อคุณกำลังจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ใหม่โดยใช้เพจแก้ไขที่อยู่<br>ฟิลด์นี้จะใช้ได้เมื่อคุณแก้ไขเรคคอร์ดที่อยู่ที่บันทึกไว้เท่านั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า (ในหน้า 318) และ การตั้งค่าประเภทที่อยู่สำหรับที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันโดยใช้ฟังก์ชันแก้ไขความสัมพันธ์ |
| **ข้อมูลที่อยู่** | |
| ประเทศ | ประเทศหรือพื้นที่ที่ใช้ในเรคคอร์ดที่อยู่ ใช้รายการดรอปดาวน์ในการเลือกประเทศหรือพื้นที่สำหรับที่อยู่ของคุณ<br><br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์ข้อมูลที่อยู่ตรงกับข้อกำหนดของไปรษณีย์เฉพาะประเทศ ตัวอย่างเช่น ฟิลด์ที่อยู่สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกาใช้รหัสไปรษณีย์ (ZIP) ในขณะที่ฟิลด์ที่อยู่สำหรับประเทศอื่นๆ หลายประเทศใช้รหัสไปรษณีย์ (Postal Code) ฟิลด์ข้อมูลที่อยู่ต่อไปนี้ (ที่อยู่1 และ ที่อยู่2) จะปรากฏขึ้น หากไม่ได้เลือกฟิลด์ประเทศ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อกำหนดของไปรษณีย์ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปข้อมูลประเทศและที่อยู่ |
| Address1 | ที่อยู่บรรทัดที่ 1 โดยปกติ ฟิลด์นี้จะใช้ระบุข้อมูลที่อยู่ เช่น 10 Main Street ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ไม่เกิน 200 ตัว<br>ซึ่งข้อมูลนี้จะได้รับการแปลงค่าตามหลักการกำหนดที่อยู่ของประเทศที่เลือก (ตัวอย่างเช่น ที่อยู่และถนนของประเทศแคนาดาและสหรัฐอเมริกา)<br>โดยการแปลงค่าจะอ้างอิงตามฟิลด์ประเทศ |
| Address2 | ที่อยู่บรรทัดที่ 2 ฟิลด์นี้ประกอบด้วยรายละเอียดที่อยู่เพิ่มเติม ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ไม่เกิน 100 ตัว |
| Address3 | ที่อยู่บรรทัดที่ 3 ฟิลด์นี้ประกอบด้วยรายละเอียดที่อยู่เพิ่มเติม ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ไม่เกิน 100 ตัว<br><br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏในค่าดีฟอลต์โครงร่างของเพจแก้ไขที่อยู่หรือเพจรายละเอียด หากไม่ได้เลือกประเทศ |
| เมือง | เมืองในเรคคอร์ดที่อยู่ |
| จังหวัด | จังหวัดหรือพื้นที่ในเรคคอร์ดที่อยู่ เช่น New Brunswick<br><br>**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนฟิลด์นี้เป็น รัฐ หากประเทศที่เลือกแบ่งเขตการปกครองเป็นรัฐ (เช่น อินเดียหรือสหรัฐอเมริกา) |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| รหัสไปรษณีย์ | รหัสไปรษณีย์ (Postal Code) เช่น M1C 3J6 หรือรหัสไปรษณีย์ (ZIP) สำหรับที่อยู่ในสหรัฐอเมริกา เช่น 19050 |
| คำอธิบาย | ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 100 ตัว |
| ความเห็น | ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 1999 ตัว<br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏตามค่าดีฟอลต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเป็นผู้ตั้งค่า |
| สถานะตรวจสอบแล้ว | ระบุว่าที่อยู่ได้รับการตรวจสอบแล้วหรือไม่ และได้รับการคำนวณตามฟิลด์วันที่ตรวจสอบหรือไม่<br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏตามค่าดีฟอลต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเป็นผู้ตั้งค่า |
| **หมายเหตุ:** ฟิลด์ต่อไปนี้ที่ใช้สำหรับฟังก์ชันการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ มีให้ใช้งานผ่านบริการทางเว็บด้วย ฟิลด์การกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เหล่านี้จะไม่ปรากฏตามค่าดีฟอลต์ ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องเป็นผู้ตั้งค่า ฟิลด์เหล่านี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว สำหรับข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับวิธีใช้ฟิลด์เหล่านี้ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์จากข้อมูลที่อยู่ (ในหน้า 324) | |
| สถานะการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ | สถานะของกระบวนการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่ สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่ใหม่ Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์เป็นค่านัล หากกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับที่อยู่ได้สำเร็จ Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์นั้นเป็น สำเร็จ หากกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับที่อยู่ไม่สำเร็จ Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์เป็น ล้มเหลว หากคุณแก้ไขที่อยู่ Oracle CRM On Demand จะรีเซ็ตฟิลด์เป็นค่านัล |
| รหัสความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ | ความแม่นยำหรือคุณภาพของกระบวนการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ตามที่ระบุโดยหมายเลขรหัสความตรงกัน สำหรับรหัสความตรงกันหนึ่งๆ หากมีการส่งคืนผลความตรงกันของละติจูดและลองจิจูดหลายตำแหน่ง Oracle CRM On Demand จะใช้ค่าละติจูดและลองจิจูดที่ตรงกันค่าแรกที่ส่งคืนมาจาก Oracle Spatial |
| เวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ | สตริงที่มี 17 ตัวอักษรซึ่งกำหนดคุณภาพของความตรงกันของแอททริบิวที่อยู่ที่ป้อนระหว่างการดำเนินการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เพื่อรับข้อมูลละติจูดและลองจิจูดที่เชื่อมโยงกับที่อยู่ |

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันจากหัวข้อต่อไปนี้:

- ที่อยู่
- การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่ (ในหน้า 310)
- การจัดการที่อยู่ (ในหน้า 312)
- เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่ (ในหน้า 323)
- เกี่ยวกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์จากข้อมูลที่อยู่ (ในหน้า 324)

## เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่

Oracle CRM On Demand มีฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ต่อไปนี้สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่อยู่ ฟิลด์เหล่านี้ไม่มีให้ใช้งานตามค่าดีฟอลต์

- ละติจูด
- ลองจิจูด

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มฟิลด์เหล่านี้ลงในโครงร่างเพจที่อยู่หากคุณต้องการใช้ฟิลด์เหล่านี้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลด์ลงในโครงร่างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก

โดยทั่วไปฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์มักใช้เพื่อระบุพิกัดทางภูมิศาสตร์ซึ่งรู้จักกันในชื่อละติจูดและลองจิจูดจากค่าที่อยู่ เช่น ที่อยู่และรหัสไปรษณีย์ ฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์เหล่านี้ใช้เพื่อสนับสนุนการจัดทำแผนที่และฟังก์ชันที่ใช้สถานที่ตั้งในแอปพลิเคชันไคลเอนต์ของ Oracle CRM On Demand เช่น Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales หรือเพื่อระบุตำแหน่งสถานที่บนแอปพลิเคชันแผนที่ เช่น Google Maps หากผู้ใช้ไม่ปิอปปูเลทฟิลด์เหล่านี้ ผู้ใช้จะถูกจำกัดให้ใช้ได้เฉพาะฟังก์ชันแผนที่มาตรฐานในแอปพลิเคชันไคลเอนต์โดยใช้ค่าที่อยู่ที่มีเท่านั้น

โดยปกติแล้ว จะแสดงละติจูดและลองจิจูดโดยใช้สัญลักษณ์องศา นาที และวินาที เช่น 59°20'30"N อย่างไรก็ตาม ใน Oracle CRM On Demand จะแสดงและจัดเก็บละติจูดและลองจิจูดเป็นข้อมูลทศนิยมพร้อมด้วยเครื่องหมายบวกหรือลบ ดังนี้:

- สำหรับละติจูด คุณสามารถป้อนค่าใดๆ ในช่วง -90.0000000 ถึง +90.0000000 โดยมีตัวเลขหลังจุดทศนิยมได้ไม่เกิน 7 หลัก หากจำนวนตัวเลขหลังจุดทศนิยมเกิน 7 หลัก Oracle CRM On Demand จะปัดค่าที่เกินมา เช่น Oracle CRM On Demand จะปัดค่าละติจูดขึ้นจาก 89.12345678 เป็น 89.1234568
- สำหรับลองจิจูด คุณสามารถป้อนค่าใดๆ ในช่วง -180.0000000 ถึง +180.0000000 โดยมีตัวเลขหลังจุดทศนิยมได้ไม่เกิน 7 หลัก หากจำนวนตัวเลขหลังจุดทศนิยมเกิน 7 หลัก Oracle CRM On Demand จะปัดค่าที่เกินมา เช่น Oracle CRM On Demand จะปัดค่าลงจากลองจิจูดที่ 179.12345674 เป็น 179.1234567

นอกจากนี้ Oracle CRM On Demand ยังสนับสนุนรูปแบบทศนิยมทั่วไปสำหรับละติจูดและลองจิจูดด้วย กล่าวคือ Oracle CRM On Demand รองรับตัวเลขที่มีจุด (.) เป็นตัวคั่นทศนิยม แม้บางประเทศจะใช้เครื่องหมายคอมมา (,) เป็นตัวคั่นทศนิยม แต่คุณต้องป้อนข้อมูลทศนิยมโดยใช้จุด (.) เป็นตัวคั่นทศนิยมสำหรับประเทศเหล่านี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงเลขทศนิยมตามที่จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลและไม่มีการแปลงรูปแบบตามท้องถิ่นสำหรับข้อมูลทศนิยมนี้

ในการเพิ่มค่าละติจูดและลองจิจูดลงใน Oracle CRM On Demand คุณต้องแปลงค่าองศา ลิปดา และพิลิปดาของละติจูดและลองจิจูดให้เป็นเลขทศนิยม ดังนี้:

องศาทศนิยม = องศา + ลิปดา/60 + พิลิปดา/3600

ค่าละติจูดและลองจิจูดต้องมีเครื่องหมายบวกหรือลบกำกับเสมอ เนื่องจากระบบอนุญาตให้ใช้ค่าลบได้ด้วย ค่าละติจูดที่เป็นบวกหมายถึงทิศเหนือ (N) ของเส้นศูนย์สูตร ขณะที่ค่าละติจูดที่เป็นลบหมายถึงทิศใต้ (S) ของเส้นศูนย์สูตร ค่าลองจิจูดที่เป็นบวกหมายถึงทิศตะวันออก (E) ของเส้นไพรม์เมริเดียน ขณะที่ค่าลองจิจูดที่เป็นลบหมายถึงทิศตะวันตก (W) ของเส้นไพรม์เมริเดียน ตัวอย่างเช่น ตารางต่อไปนี้แสดงค่าตัวอย่างของฟิลด์ละติจูดและลองจิจูดใน Oracle CRM On Demand สำหรับเมืองต่างๆ

| เมือง | ละติจูด | ค่าละติจูดใน Oracle CRM On Demand | ลองจิจูด | ค่าลองจิจูดใน Oracle CRM On Demand |
|---|---|---|---|---|
| สตอกโฮล์ม, สวีเดน | 59°20'N | 59.3333333 | 18°04'E | 18.0666667 |
| ดาร์วิน, ออสเตรเลีย | 12°27'S | -12.4500000 | 130°50'E | 130.8333333 |

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand ไม่ได้แปลงค่าละติจูดและลองจิจูดให้เป็นค่าที่ต้องใช้ใน Oracle CRM On Demand ฟิลด์ละติจูดและลองจิจูดจะจัดเก็บเฉพาะพิกัดทางภูมิศาสตร์ที่เชื่อมโยงกับที่อยู่เท่านั้น โดยทั่วไป แอปพลิเคชันไคลเอนต์ของ Oracle CRM On Demand เช่น Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales จะทำหน้าที่ประมวลผลและแปลงข้อมูลพิกัดทางภูมิศาสตร์เพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand สามารถใช้ข้อมูลในเรคคอร์ดที่อยู่เพื่อค้นหาค่าละติจูดและลองจิจูดที่สอดคล้องสำหรับที่อยู่ได้โดยอัตโนมัติโดยใช้ Oracle Spatial และป้อปปูเลทลงในฟิลด์ละติจูดและลองจิจูด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์จากข้อมูลที่อยู่ (ในหน้า 324)

## เกี่ยวกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์จากข้อมูลที่อยู่

หากเปิดใช้กลไกกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ถูกเลือกในเพจโปรไฟล์บริษัท Oracle CRM On Demand จะใช้ข้อมูลในเรคคอร์ดที่อยู่เพื่อค้นหาค่าละติจูดและลองจิจูดที่สัมพันธ์กับที่อยู่โดยการใช้ Oracle Spatial และหากสำเร็จ จะป้อปปูเลทฟิลด์ละติจูดและลองจิจูดในเรคคอร์ดที่อยู่ด้วยค่าเหล่านี้ กระบวนการค้นหาและป้อปปูเลทละติจูดและลองจิจูดจากข้อมูลที่อยู่นี้เรียกว่า *การกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์* Oracle CRM On Demand จะใช้ Oracle Spatial ในการค้นหาพิกัดทางภูมิศาสตร์ที่สัมพันธ์กันอย่างไม่ประสานเวลา Oracle CRM On Demand จะข้ามการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ของเรคคอร์ดใดๆ ที่มีค่าที่มีอยู่ก่อนแล้วในฟิลด์ละติจูดหรือลองจิจูด

Oracle CRM On Demand จะกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ของฟิลด์ละติจูดและลองจิจูดอีกครั้งเมื่อ:

- คุณล้างข้อมูลในฟิลด์ละติจูดและลองจิจูด

- คุณแก้ไขฟิลด์ที่อยู่

## เกี่ยวกับฟิลด์การกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ในเรคคอร์ดที่อยู่

เรคคอร์ดที่อยู่มีฟิลด์สามฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์:

- **สถานะการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์** สถานะของกระบวนการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่:
  - **ค่าหัล** ที่อยู่ไม่ได้รับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์
  - **สำเร็จ** กำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ของที่อยู่ได้สำเร็จ
  - **ล้มเหลว** กำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ของที่อยู่ไม่สำเร็จ

    โดยทั่วไป ความล้มเหลวในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เกิดจากข้อมูลที่อยู่ไม่ถูกต้อง ความไม่พร้อมใช้งานการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับที่อยู่ หรือความตรงกันของที่อยู่นั้นกว้างเกินไป

- **รหัสความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์** ความแม่นยำของความตรงกันของละติจูดและลองจิจูดกับที่อยู่หนึ่งๆ ตามที่ระบุโดยค่าจำนวนเต็ม:

| รหัสความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| 0 | ไม่มีความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับที่อยู่ |
| 1 | ความตรงกันอย่างแม่นยำในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับที่อยู่ |
| 2 | ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ด้วยการชดเชยความแม่นยำของความตรงกันสำหรับประเภทถนน หรือด้วยส่วนต่อท้ายหรือนำหน้าของที่อยู่ |
| 3 | ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ด้วยการชดเชยความแม่นยำของความตรงกันสำหรับส่วนเลขที่บ้านของที่อยู่ |
| 4 | ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ด้วยการชดเชยความแม่นยำของความตรงกันสำหรับที่อยู่ |
| 10 | ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ด้วยการชดเชยความแม่นยำของความตรงกันสำหรับรหัสไปรษณีย์ |
| 11 | ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ด้วยการชดเชยความแม่นยำของความตรงกันสำหรับชื่อเมือง |
| 12 | ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ด้วยการชดเชยความแม่นยำของความตรงกันสำหรับรหัสไปรษณีย์และเมือง |

Oracle CRM On Demand Customer Care ตั้งค่าระดับที่ยอมรับได้สำหรับรหัสความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับบริษัทของคุณ Oracle CRM On Demand บันทึกฟิลด์และติจูดและลองจิจูดที่ส่งกลับจากกระบวนการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ในเรคคอร์ดที่อยู่เฉพาะเมื่อรหัสความตรงกันน้อยกว่าหรือเท่ากับรหัสที่ Oracle CRM On Demand Customer Care ตั้งค่าไว้ ค่านี้มักจะถูกตั้งค่าเป็น 3 ตามค่าดีฟอลต์

หาก Oracle CRM On Demand ไม่พบความตรงกันใดๆ ในกระบวนการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ จะกำหนดรหัสความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เป็น 0 และไม่ป็อปปูเลทละติจูดและลองจิจูดในที่อยู่

- **เวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์** สตริงที่มีตัวอักษร 17
  ตัวซึ่งให้ข้อมูลสรุปโดยละเอียดเกี่ยวกับส่วนของที่อยู่ที่มีส่วนต่อความแม่นยำหรือความไม่แม่นยำของละติจูดและลองจิจูดที่ส่งกลับสำหรับที่อยู่ที่ป้อน เครื่องหมายคำถามระบุตำแหน่งของฟิลด์ที่ไม่ได้ใช้ Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์เวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับที่อยู่ใดๆ ที่ไม่ได้รับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เป็นชุดของเครื่องหมายคำถาม: ?????????????????? แต่ละตำแหน่งจะมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 4

  ตารางต่อไปนี้แสดงตำแหน่งภายในสตริง และแอททริบิวที่อยู่ที่สัมพันธ์กับแต่ละตำแหน่ง แอททริบิวที่อยู่ไม่ใช่ฟิลด์ที่อยู่ใน Oracle CRM On Demand แต่เป็นค่าแทนแนวคิดของส่วนต่างๆ ของที่อยู่ที่ประกอบกันเป็นที่อยู่ เช่น เลขที่บ้านหรือคำนำหน้าถนน และอื่นๆ

| ตำแหน่งภายในเวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ | แอททริบิวที่อยู่ |
|---|---|
| 0 ถึง 4 | ไม่ได้ใช้ |
| 5 | ที่อยู่ - เลขที่บ้าน |
| 6 | ที่อยู่ - คำนำหน้าถนน |
| 7 | ที่อยู่ - ชื่อถนน |
| 8 | ที่อยู่ - คำลงท้ายถนน |
| 9 | ที่อยู่ - ประเภทถนน |
| 10 | ไม่ได้ใช้ |
| 11 | เมือง |
| 12 ถึง 13 | ไม่ได้ใช้ |
| 14 | รัฐ |
| 15 | ประเทศ |
| 16 | รหัสไปรษณีย์ |
| 17 | ไม่ได้ใช้ |

**หมายเหตุ:** Oracle Spatial จะรับแอททริบิวที่อยู่ เช่น เลขที่บ้านหรือคำนำหน้าถนนและอื่นๆ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่อยู่ที่มีอยู่ในฟิลด์ที่อยู่ 1, ที่อยู่ 2 และที่อยู่ 3 ในเรคคอร์ดที่อยู่ของ Oracle CRM On Demand วิธีที่ Oracle Spatial รับแอททริบิวเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามประเทศ

ค่าตัวเลขที่ Oracle CRM On Demand ใช้ตั้งค่าตำแหน่งในสตริงเวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สามารถเป็นได้ตั้งแต่ 0 ถึง 4 ดังนี้:

| ค่าตำแหน่งของเวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| 0 หรือ 1 | Oracle CRM On Demand<br>พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวที่อยู่ระหว่างการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ |
| 2 หรือ 3 | แอททริบิวที่อยู่ไม่เป็นนัล อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand<br>ยังไม่พบความตรงกันสำหรับแอททริบิวระหว่างการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ |
| 4 | แอททริบิวที่อยู่เป็นนัล แต่ Oracle Spatial สามารถพบความตรงกันที่ใกล้เคียงได้ โดยอาศัยการประมาณค่า |

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์การกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เหล่านี้และฟิลด์ที่อยู่อื่นๆ โปรดดูที่ ฟิลด์ที่อยู่ (ในหน้า 322)

### ตัวอย่างการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงวิธีที่คุณสามารถใช้และแปลข้อมูลฟิลด์การกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ เมื่อ Oracle CRM On Demand กำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ให้กับที่อยู่ พิจารณาที่อยู่โดยใช้ค่าฟิลด์ต่อไปนี้:

| ฟิลด์ที่อยู่ใน **Oracle CRM On Demand** | ค่า |
|---|---|
| ชื่อที่อยู่ | Ji Yang |
| ประเทศ | สหรัฐอเมริกา |
| เลขที่/ถนน | 1 Oracle Dr |
| ที่อยู่ 2 | Nashua |
| ที่อยู่ 3 | ไม่ได้กำหนด |
| เมือง | Nashua |
| เขต | ไม่ได้กำหนด |
| รัฐ | NH |
| รหัสไปรษณีย์ | 03062 |

เมื่อ Oracle CRM On Demand กำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ให้กับที่อยู่นี้ Oracle Spatial จะแยกส่วนที่อยู่และกำหนดค่าแอททริบิวของที่อยู่ดังนี้:

| แอททริบิวที่อยู่ใน **Oracle Spatial** | ค่า |
|---|---|
| ชื่อ (จากที่อยู่) | Ji Yang |
| เลขที่บ้าน (จากที่อยู่) | 1 |
| ชื่อถนนจากฟิลด์ถนน | Oracle Dr |
| เมือง | Nashua |
| รัฐ | NH |
| ประเทศ | US |
| รหัสไปรษณีย์ | 03062 |

Oracle Spatial พยายามค้นหาความตรงกันโดยยึดตามแอททริบิวที่อยู่เหล่านี้ โดยการค้นหาแต่ละแอททริบิวเหล่านี้โดยอิสระ แล้วใช้การผสมแอททริบิวที่อยู่เพื่อค้นหาค่าประมาณที่ดีที่สุดสำหรับละติจูดและลองจิจูด

หลังจากเสร็จสิ้นการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ Oracle CRM On Demand จะกำหนดฟิลด์ต่างๆ ดังนี้:

| ฟิลด์ที่อยู่ **Oracle CRM On Demand** | ค่า | ความเห็น |
|---|---|---|
| สถานะการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ | สำเร็จ | การกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เสร็จสมบูรณ์ |
| รหัสความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ | 1 | Oracle Spatial พบรายการที่ตรงกันทั้งหมด |
| ลองจิจูด | -71.46006 | ไม่มี |

| ฟิลด์ที่อยู่ Oracle CRM On Demand | ค่า | ความเห็น |
|---|---|---|
| ละติจูด | 42.71004 | ไม่มี |
| เวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ | ??030402010??000? | เวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับตัวอย่างนี้<br>เวกเตอร์ถูกกำหนดโดยไม่คำนึงว่าการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำเร็จหรือไม่ แม้สำหรับรหัสความตรงกันที่ต่ำอย่างค่า 4 ที่ไม่มีการกำหนดละติจูดและลองจิจูด เวกเตอร์จะยังคงถูกกำหนดและแสดงรายละเอียดแอททริบิวที่ทำให้เกิดความล้มเหลว |

คุณสามารถแปลข้อมูลค่าเวกเตอร์ ??030402010??000? ตามที่แสดงในตารางต่อไปนี้:

| ตำแหน่งของเวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ | ค่า | แอททริบิวที่อยู่ | การแปลข้อมูลค่าเวกเตอร์ความตรงกัน |
|---|---|---|---|
| 1 | ? | ไม่มี | ไม่ได้ใช้ |
| 2 | ? | ไม่มี | ไม่ได้ใช้ |
| 3 | 0 | ไม่มี | ไม่ได้ใช้ |
| 4 | 3 | ไม่มี | ไม่ได้ใช้ |
| 5 | 0 | เลขที่บ้าน | พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวนี้ |
| 6 | 4 | คำนำหน้าถนน | ค่าแอททริบิวที่อยู่เป็นนัล แต่พบความตรงกันที่ใกล้เคียงโดยอาศัยการประมาณค่า |
| 7 | 0 | ชื่อถนน | พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวนี้ |
| 8 | 2 | คำลงท้ายถนน | แอททริบิวที่อยู่นี้มีค่า แต่ไม่พบความตรงกันสำหรับค่าดังกล่าว |
| 9 | 0 | ประเภทถนน | พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวนี้ |
| 10 | 1 | ไม่มี | ไม่ได้ใช้ |
| 11 | 0 | เมือง | พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวนี้ |
| 12 | ? | ไม่มี | ไม่ได้ใช้ |
| 13 | ? | ไม่มี | ไม่ได้ใช้ |
| 14 | 0 | รัฐ | พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวนี้ |
| 15 | 0 | ประเทศ | พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวนี้ |
| 16 | 0 | รหัสไปรษณีย์ | พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวนี้ |
| 17 | ? | ไม่มี | ไม่ได้ใช้ |

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ในหัวข้อต่อไปนี้:

- ที่อยู่
- การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่ (ในหน้า 310)
- การจัดการที่อยู่ (ในหน้า 312)
- ฟิลด์ที่อยู่ (ในหน้า 322)
- เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่ (ในหน้า 323)

# สินทรัพย์

ใช้เพจสินทรัพย์เพื่อจัดทำและอัปเดตสินทรัพย์ และเพื่อจัดทำรายการสินทรัพย์ *สินทรัพย์*เป็นเรคคอร์ดของผลิตภัณฑ์ที่มีการจำหน่ายให้กับลูกค้าหรือบริษัท

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลสินทรัพย์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บสินทรัพย์ได้

# การทำงานกับโฮมเพจสินทรัพย์

จากโฮมเพจสินทรัพย์ คุณสามารถจัดทำรายการสินทรัพย์ และสามารถจัดทำเรคคอร์ดสินทรัพย์ได้

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจสินทรัพย์ของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณจะสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำสินทรัพย์

คุณสามารถจัดทำสินทรัพย์ได้โดยคลิกที่ ใหม่ ในส่วน สินทรัพย์ที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ในเรคคอร์ดสินทรัพย์ โปรดดูที่ การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 248) สำหรับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการจัดทำเรคคอร์ด โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

### การทำงานกับรายการสินทรัพย์

ส่วนรายการสินทรัพย์จะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับสินทรัพย์ รายการนี้รวมถึงเรคคอร์ดสินทรัพย์ที่จัดทำขึ้นในพื้นที่ต่างๆ ของ Oracle CRM On Demand ดังนี้:

- เพจสินทรัพย์
- เพจยานพาหนะและพอร์ตโฟลิโอ
- ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของสินทรัพย์ในเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ และออบเจกต์ที่กำหนดเอง

| รายการสินทรัพย์ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| สินทรัพย์ทั้งหมด | สินทรัพย์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของสินทรัพย์ |
| สินทรัพย์ที่แก้ไขล่าสุด | สินทรัพย์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

ในการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่ ให้คลิก จัดการรายการ

### การดูสินทรัพย์ที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนสินทรัพย์ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงชื่อของเรคคอร์ดสินทรัพย์ที่ถูกแก้ไขล่าสุด

**หมายเหตุ:** หากผู้ใช้ป้อนเลขกำกับในเรคคอร์ดสินทรัพย์ ระบบจะใช้เลขกำกับนั้นเป็นชื่อของสินทรัพย์ มิฉะนั้น ชื่อผลิตภัณฑ์จะถูกใช้
คุณสามารถเจาะลึกลงไปจากชื่อของสินทรัพย์เพื่อเปิดเรคคอร์ดสินทรัพย์ได้ในส่วน สินทรัพย์ที่แก้ไขล่าสุด ของ โฮมเพจสินทรัพย์ และในเพจอื่นๆ ที่มีชื่อของสินทรัพย์ปรากฏ

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจสินทรัพย์ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณจะสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจสินทรัพย์ของคุณได้
โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะให้แสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจสินทรัพย์ของคุณ

*ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจสินทรัพย์ของคุณ*

1. ในโฮมเพจสินทรัพย์ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจสินทรัพย์ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 248)

## การจัดการสินทรัพย์

สำหรับกระบวนการทีละขั้นตอนทั่วไปของประเภทเรคคอร์ดหลายๆ ประเภท โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการติดตามสินทรัพย์และฟิลด์ในเรคคอร์ดสินทรัพย์ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 248)

# แผนที่

ใช้เพจแผนที่ใน Oracle CRM On Demand เพื่อค้นหาที่อยู่บนแผนที่ หรือรับเส้นทางการขับรถไปยังที่อยู่นั้น ในการใช้เพจแผนที่ คุณต้องมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับแผนที่ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่ได้ หากแท็บแผนที่ยังไม่ปรากฏในแท็บที่อยู่ด้านบนของเพจของคุณใน Oracle CRM On Demand หลังจากที่ผู้ดูแลระบบของคุณทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่แล้วนั้น คุณสามารถเพิ่มแท็บแผนที่ลงในโครงร่างแท็บของคุณได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มแท็บลงในโครงร่างแท็บของคุณ โปรดดูที่ การแสดงแท็บของคุณ (ในหน้า 743)

**หมายเหตุ:** หากต้องการใช้งานสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับแผนที่ และทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่ได้นั้น ผู้ดูแลระบบของคุณจะต้องมีสิทธิ์จัดการการใช้ร่วมกันกับแผนที่ในบทบาทผู้ใช้ของตนด้วย หากผู้ดูแลระบบของคุณไม่มีสิทธิ์จัดการการใช้ร่วมกันกับแผนที่ในบทบาทของตนเอง ผู้ดูแลระบบจะต้องติดต่อ Oracle CRM On Demand Customer Care เพื่อขอใช้งานสิทธิ์ดังกล่าว

คุณสามารถดำเนินการในเพจแผนที่ดังต่อไปนี้:

- ค้นหาที่อยู่บนแผนที่
- ดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อหาที่อยู่ในเรคคอร์ดต่างๆ ใน Oracle CRM On Demand ซึ่งตั้งอยู่ภายในรัศมีต่อไปนี้:
  - รัศมีที่ระบุของตำแหน่งปัจจุบันของคุณ
  - รัศมีที่ระบุของตำแหน่งอื่น
- รับเส้นทางการขับรถไปยังที่อยู่บนแผนที่

**หมายเหตุ:** ยกเว้นอินเดียและสิงคโปร์ ฟังก์ชันแผนที่จะระบุที่อยู่ในภาษาที่ใช้กันมากที่สุดในประเทศหรือเขตอำนาจศาลที่มีในที่อยู่นั้น ตัวอย่างเช่น สำหรับที่อยู่ในกาตาร์ ที่อยู่จะระบุเป็นภาษาอาหรับ และสำหรับที่อยู่ในรัสเซีย ที่อยู่จะระบุเป็นภาษารัสเซีย เป็นต้น สำหรับที่อยู่ในอินเดียและสิงคโปร์ ฟังก์ชันแผนที่จะระบุที่อยู่เป็นภาษาอังกฤษ สำหรับแคนาดา ฟังก์ชันแผนที่จะระบุที่อยู่เป็นภาษาอังกฤษ ยกเว้นควิเบก ซึ่งจะระบุที่อยู่เป็นภาษาฝรั่งเศส

เมื่อคุณดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง คุณสามารถจำกัดการค้นหาของคุณให้อยู่ในรายการเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้าได้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจจัดทำรายการผู้ติดต่อที่มีประเภทผู้ติดต่อของคู่ค้า และดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงในรายการดังกล่าวเพื่อหาผู้ติดต่อของคู่ค้าที่อยู่ห่างไม่เกิน 10 ไมล์จากตำแหน่งปัจจุบันของคุณหรือตำแหน่งที่คุณวางแผนเดินทางไปในวันรุ่งขึ้น

ตารางต่อไปนี้แสดงหมุดที่ปรากฏอยู่บนแผนที่

| หมุด | วัตถุประสงค์ |
|---|---|
| | หมายถึงตำแหน่งปัจจุบันของคุณ หากฟังก์ชันของแผนที่สามารถกำหนดตำแหน่งของคุณได้ |
| | หมายถึงตำแหน่งของที่อยู่ที่พบในการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง |
| | หมายถึงศูนย์กลางของการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง |

หากสามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ หมุดจะหมายถึงตำแหน่งของคุณบนแผนที่ ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเปิดเพจแผนที่ หากไม่สามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ แผนที่ของอเมริกาเหนือจะปรากฏขึ้น ฟังก์ชันของแผนที่จะกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณดังนี้:

- หากคอมพิวเตอร์ที่คุณใช้งานได้รับข้อมูลของระบบกำหนดตำแหน่งบนพื้นโลก (GPS) ฟังก์ชันของแผนที่จะใช้ข้อมูล GPS ในการกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณ
- หากคอมพิวเตอร์ของคุณไม่ได้รับข้อมูล GPS ฟังก์ชันของแผนที่จะใช้อินเตอร์เฟซการเขียนโปรแกรมแอปพลิเคชัน (API) ของเบราเซอร์ของคุณในการกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณ ซึ่ง API จะใช้ที่อยู่ IP ของคอมพิวเตอร์ของคุณในการกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณ หากคอมพิวเตอร์ของคุณเชื่อมต่อกับพร็อกซี่เซิร์ฟเวอร์ ตำแหน่งของพร็อกซี่เซิร์ฟเวอร์จะปรากฏขึ้นเป็นตำแหน่งปัจจุบันของคุณ

  **หมายเหตุ:** หากคุณต้องการกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณ คุณต้องอนุญาตให้เบราเซอร์ของคุณเข้าใช้งานข้อมูลตำแหน่งปัจจุบันของคุณ คุณอาจได้รับพรอมต์ขออนุญาตให้เบราเซอร์ของคุณเข้าใช้งานข้อมูลตำแหน่งปัจจุบันของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเบราเซอร์ที่คุณใช้และการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวที่คุณเลือกไว้บนเบราเซอร์ หากคุณไม่ตกลง เบราเซอร์จะแสดงแผนที่ดีฟอลต์ของอเมริกาเหนือแทนตำแหน่งปัจจุบันของคุณ

นอกจากนี้ ตารางต่อไปนี้จะแสดงไอคอนเป้าหมายที่มีบนแผนที่

| ไอคอน | วัตถุประสงค์ |
| --- | --- |
| | ไอคอนนี้จะปรากฏเมื่อเพจไม่อยู่กึ่งกลางของตำแหน่งปัจจุบันของคุณ การวางเมาส์เหนือไอคอนนี้จะแสดง *แสดงตำแหน่งของฉัน* |
| | ไอคอนนี้จะปรากฏเฉพาะเมื่อเพจไม่อยู่กึ่งกลางของตำแหน่งปัจจุบันของคุณ การวางเมาส์เหนือไอคอนนี้จะแสดง *ตำแหน่งของฉัน* การคลิกที่ไอคอนนี้จะเป็นการปรับการขยายขนาดของแผนที่เพื่อทำให้หมุดอยู่ในตำแหน่งกึ่งกลางบนแผนที่ |

หากมีหลายเรคคอร์ดถูกพล็อตหรือปักหมุดบนละติจูดและลองจิจูดเดียวกัน Oracle CRM On Demand จะแสดงหมุดเดียวสำหรับเรคคอร์ดทั้งหมดเหล่านี้ การคลิกที่หมุดจะแสดงรายการของชื่อเรคคอร์ดทั้งหมดที่ฝังอยู่และที่อยู่ที่เชื่อมโยง คุณสามารถเลือกเรคคอร์ดใดก็ได้จากรายการนี้เพื่อเพิ่มที่อยู่ลงในเส้นทาง หรือกำหนดที่อยู่เป็นศูนย์กลางของพื้นที่ใกล้เคียง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับข้อมูลเส้นทาง โปรดดูที่ การรับเส้นทางการขับรถ (ในหน้า 335) และสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง โปรดดูที่ การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 333)

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความครอบคลุมของข้อมูลที่ฟังก์ชันแผนที่และการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ของ Oracle CRM On Demand มีให้บริการ โปรดดูที่ ความครอบคลุมของข้อมูลแผนที่และการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ (ในหน้า 337)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การค้นหาที่อยู่บนแผนที่ (ในหน้า 332)
- การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 333)
- การรับเส้นทางการขับรถ (ในหน้า 335)
- การเข้าใช้แผนที่สำหรับที่อยู่ (ในหน้า 321)

## การค้นหาที่อยู่บนแผนที่

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการค้นหาที่อยู่ในเพจแผนที่ใน Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** หากสามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ หมุดจะหมายถึงตำแหน่งของคุณบนแผนที่ ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเปิดเพจแผนที่ หากไม่สามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ แผนที่ของอเมริกาเหนือจะปรากฏขึ้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้เพจแผนที่ คุณต้องมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับแผนที่ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่ได้ หากแท็บแผนที่ยังไม่ปรากฏในแท็บที่อยู่ด้านบนของเพจของคุณใน Oracle CRM On Demand หลังจากที่ผู้ดูแลระบบของคุณทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่แล้วนั้น คุณสามารถเพิ่มแท็บแผนที่ลงในโครงร่างแท็บของคุณได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มแท็บลงในโครงร่างแท็บของคุณ โปรดดูที่ การแสดงแท็บของคุณ (ในหน้า 743)

*การค้นหาที่อยู่บนแผนที่*

1 คลิกที่แท็บ แผนที่

2 ในเพจแผนที่ ในกรอบการค้นหา ให้พิมพ์ที่อยู่ที่คุณต้องการค้นหา

คุณต้องใช้เครื่องหมายคอมมาเพื่อคั่นอีลิเมนต์ของที่อยู่ และคุณต้องป้อนชื่อหรือรหัสประเทศเป็นอีลิเมนต์สุดท้ายในที่อยู่ รูปแบบของที่อยู่อาจแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศ การค้นหาจะไม่คำนึงว่าต้องเป็นตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ตัวอย่างวิธีที่คุณใช้ป้อนที่อยู่มีดังนี้:

- Avenida Vitacura 2939 Piso 6, Las Condes, Santiago, Chile
- 5805 Owens Drive, Pleasanton, CA 94588, USA
- Unit 6, IDA Business Park, Dangan, Galway, IE
- Leela Infopark, 10th Floor, technopark campus, Plot No. 02, Kariavattom P.O., Trivandrum, KL 695581, In

คุณสามารถป้อนชื่อของเมืองและประเทศได้ด้วย ในกรณีนี้ฟังก์ชันแผนที่จะแสดงที่อยู่ดีฟอลต์สำหรับเมืองและประเทศนั้น สำหรับรายการที่ตรงกันหลายรายการ การค้นหาจะแสดงที่อยู่ที่ตรงกันที่มีที่พบ และพรอมต์ให้คุณเลือกหนึ่งในที่อยู่เหล่านั้น ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อนสตริง *Toronto, Canada* ในภาษาอังกฤษ การค้นหาจะแสดงที่อยู่สองรายการ ที่อยู่หนึ่งคือที่อยู่ดีฟอลต์สำหรับ Toronto ใน Prince Edward Island และอีกที่อยู่คือที่อยู่ดีฟอลต์สำหรับ Toronto ใน Ontario ซึ่งทั้งสองเมืองอยู่ในแคนาดา Oracle Maps จะระบุที่อยู่นั้น

3 คลิกที่ไอคอนแว่นขยาย

หมุดที่อยู่บนแผนที่หมายถึงตำแหน่งของที่อยู่ หากพบข้อมูลที่ตรงกันกับเกณฑ์การค้นหาของคุณมากกว่าหนึ่งรายการ ข้อมูลที่ตรงกันจะแสดงในรายการ และคุณสามารถเลือกข้อมูลที่ตรงกันที่ถูกต้องได้ ซึ่งจะแสดงข้อมูลที่ตรงกันสูงสุด 10 รายการ หากพบข้อมูลที่ตรงกันมากกว่า 10 รายการ คุณสามารถเลื่อนดูข้อมูลที่ตรงกันเพิ่มเติมได้

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- แผนที่ (ในหน้า 331)
- การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 333)
- การรับเส้นทางการขับรถ (ในหน้า 335)

## การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง

ในการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบที่อยู่ที่จัดเก็บไว้ในเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุเพื่อกำหนดว่าที่อยู่ดังกล่าวอยู่ภายในรัศมีที่คุณระบุไว้สำหรับการค้นหาหรือไม่ หาก Oracle CRM On Demand พบที่อยู่ที่ตั้งอยู่ภายในรัศมีการค้นหา ระบบจะปักหมุดลงบนแผนที่เพื่อระบุตำแหน่งของที่อยู่ คุณจะเห็นชื่อและที่อยู่ของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับหมุดเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนหมุด

การค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงจะอาศัยข้อมูลในฟิลด์ละติจูดและลองจิจูดในที่อยู่ที่ค้นหา ดังนั้น คุณต้องแน่ใจว่าฟิลด์เหล่านี้จะป๊อปปูเลทในที่อยู่ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง หากคุณต้องการให้พบที่อยู่เมื่อใช้การค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ละติจูดและลองจิจูด โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟิลด์รหัสภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่" ในหน้า 323)

ตารางต่อไปนี้จะแสดงรายการประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง และแสดงประเภทที่อยู่ที่ได้ทำเครื่องหมายไว้ในประเภทเรคคอร์ดแต่ละประเภท เมื่อคุณดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง

| ประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุน | ที่อยู่ที่ทำเครื่องหมายไว้ในการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง |
|---|---|
| บริษัท | ที่อยู่ที่รับสินค้าหรือที่อยู่ที่เรียกเก็บของบริษัท |

| ประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุน | ที่อยู่ที่ทำเครื่องหมายไว้ในการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง |
|---|---|
| กิจกรรม | ที่อยู่ในฟิลด์ที่อยู่ในกิจกรรม เช่น ที่อยู่ในการติดต่อของผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ | ที่อยู่หลักของผู้ติดต่อ |

**หมายเหตุ:** หากสามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ หมุดจะหมายถึงตำแหน่งของคุณบนแผนที่ ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเปิดเพจแผนที่ หากไม่สามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ แผนที่ของอเมริกาเหนือจะปรากฏขึ้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้เพจแผนที่ คุณต้องมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับแผนที่ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่ได้ หากแท็บแผนที่ยังไม่ปรากฏในแท็บที่อยู่ด้านบนของเพจของคุณใน Oracle CRM On Demand หลังจากที่ผู้ดูแลระบบของคุณทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่แล้วนั้น คุณสามารถเพิ่มแท็บแผนที่ลงในโครงร่างแท็บของคุณได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มแท็บลงในโครงร่างแท็บของคุณ โปรดดูที่ การแสดงแท็บของคุณ (ในหน้า 743)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อหาบริษัทหรือผู้ติดต่อที่ตั้งอยู่ภายในรัศมีที่ระบุของตำแหน่งปัจจุบันของคุณ

**หมายเหตุ:** การค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงจะแสดงตำแหน่งของเรคคอร์ด 500 รายการแรกที่อยู่ภายในรัศมีที่ระบุ

### *การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงภายในรัศมีที่ระบุของตำแหน่งปัจจุบันของคุณ*

1. คลิกที่แท็บ แผนที่
2. ในเพจแผนที่ ในกรอบการค้นหา ให้คลิกที่ลูกศรคู่เพื่อแสดงฟิลด์เกณฑ์การค้นหาในแท็บ รอบตัวฉัน
3. ในแท็บ รอบตัวฉัน ของกรอบการค้นหา ให้ป้อนเกณฑ์สำหรับการค้นหาของคุณ แล้วคลิกที่ไอคอนแว่นขยาย

   **หมายเหตุ:** คุณสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์เกณฑ์การค้นหาต่างๆ ในตารางที่อยู่ส่วนท้ายของหัวข้อนี้

   หมุดจะปรากฏบนแผนที่เพื่อระบุตำแหน่งของที่อยู่ที่พบภายในรัศมีที่ระบุ
4. ในการดูชื่อและที่อยู่ของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับหมุดในกรอบแผนที่ ให้วางตัวชี้บนหมุด
5. หากต้องการล้างผลลัพธ์ของการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงที่ลงจุดเป็นหมุดบนแผนที่ ให้คลิก ล้างผลลัพธ์ ที่ด้านล่างของแท็บ รอบตัวฉัน

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงภายในรัศมีที่ระบุของตำแหน่งที่คุณเลือก

**หมายเหตุ:** หากคุณต้องการใช้ที่อยู่ที่ระบุเป็นศูนย์กลางสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงของคุณ และหากที่อยู่ดังกล่าวยังไม่ได้รับการระบุตำแหน่งบนแผนที่ด้วยหมุด ให้ค้นหาที่อยู่นั้นก่อนที่คุณจะดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การค้นหาที่อยู่บนแผนที่ (ในหน้า 332)

### *การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงภายในรัศมีที่ระบุของตำแหน่งที่คุณเลือก*

1. ในเพจแผนที่ ให้ตั้งค่าศูนย์กลางสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงของคุณบนแผนที่

   ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

   - บนแผนที่ ให้คลิกที่หมุดที่ระบุที่อยู่ที่คุณต้องการใช้เป็นศูนย์กลางสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงของคุณ แล้วคลิก ตั้งค่าเป็นศูนย์กลางของพื้นที่ใกล้เคียง
   - บนแผนที่ ให้คลิกขวาที่ตำแหน่งที่คุณต้องการใช้เป็นศูนย์กลางสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง แล้วคลิก ตั้งค่าเป็นศูนย์กลางของพื้นที่ใกล้เคียง

   **หมายเหตุ:** หากที่อยู่ที่คุณต้องการใช้เป็นศูนย์กลางสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงยังไม่แสดงบนแผนที่ ให้ค้นหาที่อยู่ดังกล่าวก่อนตามที่อธิบายไว้ใน การค้นหาที่อยู่บนแผนที่ (ในหน้า 332)

   ศูนย์กลางที่คุณตั้งค่าไว้สำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงจะระบุด้วยหมุด
2. ในกรอบการค้นหา หากฟิลด์เกณฑ์การค้นหาในแท็บ รอบตัวฉัน ไม่ปรากฏ ให้คลิกที่ลูกศรคู่เพื่อแสดงฟิลด์

3 ในแท็บ รอบตัวฉัน ของกรอบการค้นหา ให้ป้อนเกณฑ์สำหรับการค้นหาของคุณ แล้วคลิกที่ไอคอนแว่นขยาย

หมุดจะปรากฏบนแผนที่เพื่อระบุตำแหน่งของที่อยู่ที่พบภายในรัศมีที่ระบุ

4 ในการดูชื่อและที่อยู่ของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับหมุดในกรอบแผนที่ ให้วางตัวชี้บนหมุด

5 หากต้องการล้างผลลัพธ์ของการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงที่ลงจุดเป็นหมุดบนแผนที่ ให้คลิก ล้างผลลัพธ์ ที่ด้านล่างของแท็บ รอบตัวฉัน

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายฟิลด์เกณฑ์สำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง

| ฟิลด์เกณฑ์การค้นหา | คำอธิบาย |
|---|---|
| เลือกประเภทเรคคอร์ด | เลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา เช่น บริษัท กิจกรรม หรือผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง |
| ประเภทที่อยู่ | รายการสำหรับเลือกนี้ใช้เฉพาะกับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงของบริษัทเท่านั้นและสามารถมีค่าต่อไปนี้:<br>■ **ที่อยู่ที่รับสินค้า** การค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงของบริษัทถูกจำกัดไว้กับที่อยู่ที่รับสินค้าเท่านั้น<br>■ **ที่อยู่ที่เรียกเก็บ** การค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงของบริษัทถูกจำกัดไว้กับที่อยู่ที่เรียกเก็บเท่านั้น นี่เป็นค่าดีฟอลต์ |
| เลือกรายการ | เลือกรายการที่คุณต้องการค้นหา คุณสามารถเลือกรายการทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถใช้งานได้ในฟิลด์นี้ |
| รัศมี | เลือกรัศมีสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง ตัวเลือกที่ใช้ได้คือ 1, 5, 10, 20 และ 25 หากคุณไม่เลือกค่า ระบบจะใช้ค่าดีฟอลต์ 10 สำหรับการค้นหา |
| หน่วย | เลือกหน่วยที่ใช้ในการวัดรัศมี ตัวเลือกที่ใช้ได้คือ ไมล์และกิโลเมตร |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- แผนที่ (ในหน้า 331)
- การค้นหาที่อยู่บนแผนที่ (ในหน้า 332)
- การรับเส้นทางการขับรถ (ในหน้า 335)

## การรับเส้นทางการขับรถ

หัวข้อนี้อธิบายวิธีการรับเส้นทางการขับรถไปยังที่อยู่ในเพจแผนที่ใน Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** หากสามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ หมุดจะหมายถึงตำแหน่งของคุณบนแผนที่ ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเปิดเพจแผนที่ หากไม่สามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ แผนที่ของอเมริกาเหนือจะปรากฏขึ้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้เพจแผนที่ คุณต้องมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับแผนที่ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่ได้ หากแท็บแผนที่ยังไม่ปรากฏในแท็บที่อยู่ด้านบนของเพจของคุณใน Oracle CRM On Demand หลังจากที่ผู้ดูแลระบบของคุณทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่แล้วนั้น คุณสามารถเพิ่มแท็บแผนที่ลงในโครงร่างแท็บของคุณได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มแท็บลงในโครงร่างแท็บของคุณ โปรดดูที่ การแสดงแท็บของคุณ (ในหน้า 743)

***การรับเส้นทางการขับรถ***

1 คลิกที่แท็บ แผนที่

2 เพิ่มจุดเริ่มต้นและปลายทางสำหรับเส้นทางการขับรถ หรืออาจเรียกว่าจุดเริ่มต้นและจุดหยุด โดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งต่อไปนี้ในเพจแผนที่:

- ในกรอบการค้นหา ให้คลิกลูกศรคู่ และในแท็บ เส้นทาง ให้ป้อนที่อยู่สำหรับจุดเริ่มต้นในฟิลด์ที่เขียนว่า A แล้วป้อนที่อยู่สำหรับปลายทางหรือจุดหยุดในฟิลด์ที่เขียนว่า B

  คุณต้องใช้เครื่องหมายคอมมาเพื่อคั่นอีลิเมนต์ของที่อยู่ และคุณต้องป้อนชื่อหรือรหัสประเทศเป็นอีลิเมนต์สุดท้ายในที่อยู่ รูปแบบของที่อยู่อาจแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศ

  สำหรับรายชื่อประเทศและรหัสประเทศแบบสองตัวอักษรที่ Oracle Maps สนับสนุน โปรดดูที่ เพจ Oracle Maps Geocoder Metadata Web (http://elocation.oracle.com/geocoder/metadata.jsp) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบที่อยู่ที่ Oracle Maps สนับสนุน โปรดดูที่ เพจ Oracle Maps Geocoder Concepts Web http://elocation.oracle.com/geocoder/concept.html

- คลิกขวาที่ตำแหน่งเริ่มต้นบนแผนที่ แล้วเลือก เพิ่มลงในเส้นทาง เพื่อเพิ่มจุดเริ่มต้นลงในฟิลด์ที่เขียนว่า A ในแท็บ เส้นทาง แล้วคลิกขวาที่ตำแหน่งปลายทาง แล้วเลือก เพิ่มลงในเส้นทาง เพื่อเพิ่มจุดหยุดลงในฟิลด์ที่เขียนว่า B

- คลิกหมุดบนแผนที่ แล้วเลือก เพิ่มลงในเส้นทาง เพื่อเพิ่มจุดเริ่มต้นลงในฟิลด์ที่เขียนว่า A ในแท็บ เส้นทาง แล้วคลิกที่หมุดปลายทาง แล้วเลือก เพิ่มลงในเส้นทาง เพื่อเพิ่มจุดหยุดลงในฟิลด์ที่เขียนว่า B

คุณสามารถผสมผสานวิธีการเหล่านี้เพื่อเพิ่มจุดเริ่มต้นและจุดหยุดได้ตามต้องการ

**หมายเหตุ:** หากคุณป้อนที่อยู่ในฟิลด์ค้นหาในกรอบการค้นหา และหากมีจุดเริ่มต้น (A) และจุดหยุด (B) อยู่ในแท็บ เส้นทาง จะมีการเพิ่มที่อยู่เป็นจุดหยุด (C) เมื่อคุณดำเนินการค้นหา

3 คลิกที่ไอคอนแว่นขยาย

ในแท็บเส้นทาง Oracle CRM On Demand ได้เริ่มเส้นทางการขับรถ เส้นทางหรือการ์ดแสดงเส้นทางจะให้เส้นทางการขับรถที่เป็นไปได้ รวมถึงเวลาและระยะทางโดยประมาณของแต่ละเส้นทาง คล้ายกับข้อมูลเส้นทางการขับรถจาก Global Positioning Systems ที่มีจำหน่ายในทางการค้า Oracle CRM On Demand ยังแสดงเครื่องหมายป้ายจุดหมายปลายทางและเส้นทางบนแผนที่ด้วย

หากคุณป้อนจุดหยุดปลายทางหลายจุด ตัวอย่างเช่น จุดเริ่มต้น A ที่มีจุดหยุด B และ C ข้อมูลการขับรถจะรวมเส้นทางจากจุดเริ่มต้น A ไปยังจุดหยุด B และจากจุดหยุด B ไปยังจุดหยุด C หากคุณต้องการรับเส้นทางจากตำแหน่งปัจจุบันของคุณไปยังจุดหยุด ให้รวมตำแหน่งปัจจุบันของคุณเป็นจุดเริ่มต้นโดยคลิกที่หมุดตำแหน่งของฉัน แล้วคลิกเพิ่มลงในเส้นทาง

**หมายเหตุ:** เส้นทางการขับรถจะอ้างอิงตามข้อมูลถนนที่ใกล้ที่สุดสำหรับที่อยู่ที่มีจาก Oracle Maps ดังนั้น ป้ายจุดหยุดอาจจะปักหมุดได้ไม่ตรงกับที่อยู่นั้นๆ บนแผนที่

4 หากต้องการทำให้จุดหยุดอยู่กึ่งกลางในมุมมองแผนที่ของคุณ ให้คลิกที่ป้ายจุดหยุด เช่น B, C เป็นต้น ในข้อมูลแสดงเส้นทาง

การทำให้จุดหยุดอยู่กึ่งกลางในมุมมองแผนที่ของคุณจะทำได้ก็ต่อเมื่อเส้นทางปรากฏบนแผนที่ หากคุณล้างข้อมูลเส้นทางโดยคลิกที่ไอคอน x ในข้อมูลแสดงเส้นทาง หรือโดยการเปลี่ยนแปลงจุดหยุด หรือหากคุณไม่ได้คลิกที่แว่นขยายหลังจากป้อนจุดหยุด แผนที่จะไม่อยู่กึ่งกลางจุดหยุด

5 หากต้องการล้างผลลัพธ์ที่ได้สำหรับเส้นทางการขับรถ ให้คลิก x ในข้อมูลแสดงเส้นทาง

ระบบจะล้างข้อมูลเส้นทางด้วยเช่นกัน หากคุณเปลี่ยนแปลงจุดหยุดที่มีอยู่ เช่น หากคุณแก้ไขจุดหยุด ลบจุดหยุดออก หรือกลับลำดับของจุดหยุด

6 ในการพิมพ์เส้นทางการขับรถ ให้คลิกไอคอนเครื่องพิมพ์ในการ์ดผลลัพธ์ของการขับรถ:

วินโดว์แสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์ที่เปิดขึ้นจะแสดงสแนปชอทของแผนที่พร้อมเส้นทางการขับรถ การแสดงตัวอย่างจะมีจุดหยุดทั้งหมด ที่อยู่ของจุดหยุด สรุปเวลาและระยะทางสำหรับการเดินทาง และแผนที่แสดงเส้นทางที่มีทั้งหมด ต่อจากรูปภาพแผนที่แล้วจะเป็นตารางของเส้นทางการขับรถพร้อมกับเวลาในการขับโดยประมาณ จุดหยุดในตารางเป็นรหัสสีที่ตรงกับสีของหมุดแสดงจุดหยุดบนแผนที่

นอกจากนี้ ตัวเลือกที่ได้อธิบายในตารางต่อไปนี้จะปรากฏใช้งานเป็นลิงค์ที่ด้านล่างของแท็บ เส้นทาง

| ตัวเลือก | คำอธิบาย |
|---|---|
| เพิ่มจุดหยุด | เลือกตัวเลือกนี้เพื่อเพิ่มจุดหยุดปลายทางเพิ่มเติมได้สูงสุดสี่จุด จุดเริ่มต้นและจุดหยุดจะมีให้ใช้งานตามค่าดีฟอลต์ |

| ตัวเลือก | คำอธิบาย |
|---|---|
| ตัวเลือกเพิ่มเติม | เลือกตัวเลือกนี้เพื่อระบุการตั้งค่าเพิ่มเติมสำหรับเส้นทางการขับรถ เช่น:<br>■ **การตั้งค่าเส้นทาง** เร็วที่สุดหรือสั้นที่สุด ค่าดีฟอลต์คือเร็วที่สุด<br>■ **การตั้งค่าถนน** ทางพิเศษหรือถนนสายย่อย ค่าดีฟอลต์คือทางพิเศษ<br>■ **หน่วยวัดระยะทาง** อิมพีเรียลหรือการวัด ค่าดีฟอลต์คืออิมพีเรียล<br>■ **ภาษา** ภาษาที่มีให้ใช้งานสำหรับเส้นทางการขับรถ คือ อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี และสเปน ค่าดีฟอลต์คืออังกฤษ |
| กลับที่อยู่ | เลือกตัวเลือกนี้เพื่อกลับลำดับของจุดเริ่มต้นและจุดหยุดในข้อมูลระบุเส้นทาง |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- แผนที่ (ในหน้า 331)
- การค้นหาที่อยู่บนแผนที่ (ในหน้า 332)
- การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 333)

## ความครอบคลุมของข้อมูลแผนที่และการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์

ฟังก์ชันแผนที่และการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ที่ใช้อ้างอิงของ Oracle CRM On Demand ให้บริการโดย Oracle Spatial and Graph ตารางต่อไปนี้แสดงความครอบคลุมของข้อมูลที่ Oracle Spatial and Graph มีให้บริการ

| พื้นที่ | ประเทศหรือพื้นที่ |
|---|---|
| อเมริกาเหนือ | บาฮามาส, เบลีซ, เบอร์มิวดา, แคนาดา, หมู่เกาะเคย์แมน, คอสตาริกา, คิวบา, สาธารณรัฐโดมินิกัน, เอลซัลวาดอร์, กัวเตมาลา, ฮอนดูรัส, จาเมกา, เม็กซิโก, นิการากัว, ปานามา, เปอร์โตริโก, หมู่เกาะเวอร์จินสหรัฐ, สหรัฐอเมริกา |
| ยุโรป | แอลเบเนีย, อันดอร์รา, ออสเตรีย, อาเซอร์ไบจาน, เบลารุส, เบลเยียม, บอสเนียและเฮอร์เซโกวีนา, พื้นที่ฐานอำนาจอธิปไตยอังกฤษ, บัลแกเรีย, หมู่เกาะแชนเนล, โครเอเชีย, ไซปรัส, เขตเป็นกลาง UN ในไซปรัส, สาธารณรัฐเช็ก, เดนมาร์ก, อังกฤษ, เอสโตเนีย, มาซีโดเนีย, ฟินแลนด์, ฝรั่งเศส, จอร์เจีย, เยอรมนี, ยิบรอลตาร์, กรีซ, ฮังการี, ไอซ์แลนด์, ไอร์แลนด์, เกาะแมน, อิตาลี, คาซัคสถาน, โคโซโว, คีร์กีซสถาน, ลัตเวีย, ลิกเตนสไตน์, ลิทัวเนีย, ลักเซมเบิร์ก, มอลตา, มอลโดวา, โมนาโก, มอนเตเนโกร, เนเธอร์แลนด์, ไอร์แลนด์เหนือ, นอร์เวย์, โปแลนด์, โปรตุเกส, โรมาเนีย, รัสเซีย, ซานมารีโน, สก็อตแลนด์, เซอร์เบีย, สโลวาเกีย, สโลวีเนีย, สเปน, สวีเดน, สวิตเซอร์แลนด์, ตุรกี, เขตปกครองตุรกี-ไซปรัส, ยูเครน, อุซเบกิสถาน, นครรัฐวาติกัน, เวลส์ |
| เอเชียแปซิฟิก | ออสเตรเลีย, บังคลาเทศ, บรูไนดารุสซาลาม, กัมพูชา, ฮ่องกง-จีน, อินเดีย, อินโดนีเซีย, มาเก๊า-จีน, มาเลเซีย, มัลดีฟส์, มองโกเลีย, เนปาล, นิวซีแลนด์, ฟิลิปปินส์, สิงคโปร์, ศรีลังกา, ไต้หวัน, ไทย, เวียดนาม |
| อเมริกาใต้ | อาร์เจนตินา, อารูบา, บาร์เบโดส, โบลิเวีย, บราซิล, ชิลี, โคลัมเบีย, เอกวาดอร์, หมู่เกาะฟอล์กแลนด์, เฟรนช์เกียนา, กวาเดอลูป, กายอานา, มาร์ตินีก, ปารากวัย, เปรู, แซงต์ บาร์เตเลมี, เซนต์คิตส์และเนวิส, เซนต์วินเซนต์และเกรนาดีนส์, หมู่เกาะเซาท์จอร์เจียและเซาท์แซนด์วิช, ซูรินาเม, ตรินิแดดและโตเบโก, อุรุกวัย, เวเนซุเอลา |

| พื้นที่ | ประเทศหรือพื้นที่ |
| --- | --- |
| ตะวันออกกลางและแอฟริกา | แองโกลา, บาห์เรน, เบนิน, บอตสวานา, บุรุนดี, อียิปต์, ฉนวนกาซา, กานา, กินี, อิรัก, อิสราเอล, ไอวอรี่โคสต์, จอร์แดน, เคนยา, คูเวต, เลบานอน, เลโซโท, มาลาวี, มาลี, โมร็อกโก, โมซัมบิก, นามิเบีย, ไนเจอร์, ไนจีเรีย, โอมาน, กาตาร์, เรอูนียง, รวันดา, ซาอุดีอาระเบีย, เซเนกัล, แอฟริกาใต้, เซนต์เฮเลนา, อัสเซนชัน และตริสตันดากูนยา, สวาซิแลนด์, แทนซาเนีย, โตโก, ตูนิเซีย, ยูกันดา, สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์, แซมเบีย, ซิมบับเว |

**หมายเหตุ:** ประเทศที่ไม่ได้รับการระบุชื่อไว้ในตารางนี้มีเลเยอร์แผนที่แบบจำกัดที่ให้บริการโดยผลิตภัณฑ์ Nokia World Map เท่านั้น ข้อมูลของเกาหลีใต้ต้องโฮสต์ในประเทศและปัจจุบันยังไม่มีวันที่ในการปรับใช้งาน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- แผนที่ (ในหน้า 331)
- การค้นหาที่อยู่บนแผนที่ (ในหน้า 332)
- การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 333)
- การรับเส้นทางการขับรถ (ในหน้า 335)
- การเข้าใช้แผนที่สำหรับที่อยู่ (ในหน้า 321)

# 5 การวางแผนธุรกิจ

หัวข้อนี้จะแนะนำคุณสมบัติการวางแผนธุรกิจที่มีให้ใช้ใน Oracle CRM On Demand

## เกี่ยวกับการวางแผนธุรกิจ

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการจัดการบริษัทและผู้ติดต่อ การจัดการนี้รวมถึงการจัดการโปรไฟล์บริษัทและผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับผู้ติดต่อ และการจัดทำแผนโดยรวมสำหรับวิธีปันส่วนการจัดหาเงินทุนและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อทีมขายและการตลาดย้ายจากกลยุทธ์เน้นผลิตภัณฑ์มาเป็นกลยุทธ์การขายจากบริษัท (หรือจากลูกค้า) การนำเสนอบริษัทหลักและการวางแผนธุรกิจเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญต่อความสำเร็จ ทีมขายและการตลาดจะกำหนดสิ่งต่อไปนี้:

- โอกาสทางการขายที่มีแนวโน้มของธุรกิจ
- เป้าหมายเชิงกลยุทธ์
- รายการกิจกรรมที่กำหนดเพื่อให้ตรงตามเป้าหมายเหล่านี้และได้รับโอกาสทางการขาย
- เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของบริษัททั้งหมด
- เป้าหมายที่จับต้องได้ซึ่งมีการกำหนดที่เหมาะสมของโอกาสทางการขายที่มีแนวโน้ม

Oracle CRM On Demand สนับสนุนกลยุทธ์และกระบวนการขายเพื่อจัดการบริษัทหลักของคุณที่ช่วยให้ทีมของบริษัทจัดทำและจัดการดังต่อไปนี้:

- แผนงานธุรกิจและข้อผูกพัน
- วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสทางการขาย
- กิจกรรม

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติแผนธุรกิจ วัตถุประสงค์ บริษัทตามแผน ผู้ติดต่อเรื่องการวางแผน และโอกาสของแผนถูกพัฒนาขึ้นในบริบทของ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition อย่างไรก็ตาม ลูกค้าของ Oracle CRM On Demand สามารถเข้าใช้และใช้คุณสมบัตินี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถช่วยให้คุณใช้งานคุณสมบัตินี้ได้

## สถานการณ์สำหรับการวางแผนธุรกิจ

หัวข้อต่อไปนี้มีตัวอย่างวิธีที่อาจใช้คุณสมบัติการวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้คุณสมบัตินี้ได้แตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจ

- สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว (ในหน้า 340) (ใช้บริษัทเป็นศูนย์กลาง)
- สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่ (ในหน้า 340) (ใช้บริษัทเป็นศูนย์กลาง)
- สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ (ในหน้า 341) (ใช้ผู้ติดต่อเป็นศูนย์กลาง)
- สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 341) (ใช้ผลิตภัณฑ์เป็นศูนย์กลาง)

## สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว

สถานการณ์นี้แสดงตัวอย่างวิธีใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

ในสถานการณ์นี้ ผู้จัดการของบริษัทจะรับผิดชอบการจัดการแผนของบริษัทเดียว ผู้จัดการของบริษัทใช้ฟังก์ชันขั้นสูงในการจัดการบริษัทขนาดใหญ่และซับซ้อน (เช่น บริษัทข้ามชาติ) เปรียบเทียบกับบริษัทเดียว (เช่น ธุรกิจการทำงานที่บ้าน) บริษัทลักษณะนั้นมีแผนหลายแผนสำหรับระยะเวลาต่างๆ หรือแม้แต่ภายในระยะเวลาเดียวกันสำหรับผู้จัดการของบริษัทต่างๆ เช่น ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้จัดการของบริษัทสำหรับผลิตภัณฑ์พิเศษอาจมีแผนแตกต่างกัน

ผู้จัดการของบริษัทดำเนินงานต่อไปนี้เพื่อจัดการแผนของบริษัท:

1. ก่อนระยะเวลาการวางแผน ผู้จัดการบริษัทจะจัดทำแผนธุรกิจสำหรับแต่ละบริษัท แผนจะกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพระดับสูงของบริษัทตามระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง แผนประจำปีและแผนย่อยรายไตรมาสจะใช้งานได้ตามปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งของบริษัทที่สำคัญ การวัดหลักของแผนธุรกิจคือรายได้ โดยทั่วไป แผนของลูกค้ารายใหญ่จะมีแผนย่อยสำหรับหน่วยปฏิบัติการและพื้นที่ต่างๆ และอื่นๆ แต่จะจัดการแผนทั้งหมดเป็นบริษัทเดียว สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดแผนธุรกิจ โปรดดูที่ แผนธุรกิจ (ในหน้า 342)

2. ในกระบวนการอนุมัติสำหรับแผนธุรกิจ ผู้จัดการของบริษัทจะเปลี่ยนสถานะของแผนจากร่างเป็นส่งแล้ว บุคลากรหลักรายอื่นจะตรวจสอบและแก้ไขแผน ผู้จัดการของบริษัทอนุมัติแผนที่เปลี่ยนสถานะเป็นอนุมัติขั้นสุดท้าย ตอนสิ้นสุดงวดการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถเปลี่ยนสถานะเป็นหมดอายุเพื่อลดจำนวนแผนที่ใช้งาน

3. ผู้จัดการของบริษัทกรอกรายละเอียดเพิ่มเติมของแผนธุรกิจอย่างสมบูรณ์ นั่นคือ วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์คือเป้าหมายที่อยู่ระดับต่ำกว่าในแผน เช่น วัตถุประสงค์อาจเป็นเพื่อดำเนินการติดต่อฝ่ายขายตามจำนวนที่กำหนด ผู้จัดการของบริษัทสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมที่ระบุและโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดวัตถุประสงค์ โปรดดูที่ วัตถุประสงค์ (ในหน้า 347)

4. โอกาสทางการขายเกิดขึ้น ผู้จัดการของบริษัทป้อนโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับแผนหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ โอกาสทางการขาย (ในหน้า 278)

ขณะดำเนินกิจกรรมการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ดูแผน วัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เชื่อมโยงชัดเจนกับบริษัทและผู้ติดต่อของบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ดูวัตถุประสงค์ที่ใช้กับบริษัททั้งหมด
- ตรวจสอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และจัดทำกิจกรรมการติดตามผลและโอกาสทางการขาย

## สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่

สถานการณ์จำลองนี้แสดงตัวอย่างวิธีใช้งานฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand แตกต่างไปได้ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

ในสถานการณ์จำลองนี้ ซึ่งแตกต่างจาก สถานการณ์จำลองในการจัดการแผนสำหรับบริษัทเดียว (โปรดดูที่ "สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว" ในหน้า 340) ผู้จัดการบริษัทหรือผู้จัดการขายจะทำการวางแผนธุรกิจสำหรับกลุ่มบริษัท ตัวอย่างกลุ่มบริษัทเหล่านี้รวมพื้นที่ทั้งหมดของผู้จัดการบริษัท เขต (กลุ่มบริษัทและผู้ติดต่อโดยปกติอยู่ในเขตภูมิศาสตร์เดียวกัน) ภูมิภาคที่ใหญ่ขึ้น ช่องทางการตลาดหรือเซกเมนต์การตลาด หรือกลุ่มบริษัทขนาดเล็กที่ไม่รับประกันแผนของแต่ละบุคคล โดยทั่วไป ผู้ใช้ที่ทำสถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับบริษัทเดียว (โปรดดูที่ "สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว" ในหน้า 340) มีสถานการณ์เช่นเดียวกันนี้

ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้จัดการฝ่ายขายจะทำงานต่อไปนี้เพื่อจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่:

1. ก่อนระยะเวลาการวางแผน ผู้จัดการบริษัทจะจัดทำแผนธุรกิจสำหรับแต่ละบริษัท แผนจะกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสำหรับบริษัทในระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง โดยทั่วไป แผนรายปีและแผนรายไตรมาสย่อยจะมีอยู่โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบริษัทที่สำคัญ การวัดหลักสำหรับแผนธุรกิจคือรายได้ โดยทั่วไป จะมีแผนย่อยรายไตรมาสและบางครั้งแผนย่อยรายไตรมาสสำหรับการวางแผนระดับต่ำกว่า ฟิลด์บางฟิลด์ เช่น ผู้ติดต่อ อาจว่างเปล่า แผนอาจมีอยู่ในหลายระดับตามลำดับชั้น เช่น พื้นที่ ภูมิภาค ประเทศ ซึ่งจัดทำตามความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในประเภทเรคคอร์ดแผนธุรกิจ ผู้จัดการบริษัทจะจัดทำแผนระดับสูงสุดก่อน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถจัดทำแผนย่อยต่ำกว่าแผนหลักตามลำดับชั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำแผนธุรกิจ โปรดดูที่ แผนธุรกิจ (ในหน้า 342)

2 ในกระบวนการอนุมัติสำหรับแผนธุรกิจ ผู้จัดการบริษัทจะเปลี่ยนสถานะของแผนจากร่างเป็นส่งแล้ว ผู้จัดการหลักคนอื่นๆ จะทบทวนและแก้ไขแผน ผู้จัดการบริษัทจะอนุมัติแผนเปลี่ยนสถานะแผนเป็นอนุมัติขั้นสุดท้าย เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาวางแผน ผู้จัดการบริษัทสามารถเปลี่ยนสถานะเป็นหมดอายุเพื่อลดสมาชิกของแผนที่ใช้งาน

3 ผู้จัดการบริษัทจะจัดทำรายละเอียดของแผนธุรกิจ รวมถึงวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วน วัตถุประสงค์คือเป้าหมายที่อยู่ระดับล่างสุดของแผน เช่น วัตถุประสงค์อาจเป็นจำนวนครั้งของการติดต่อเพื่อขาย ผู้จัดการบริษัทสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมและโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าวัตถุประสงค์ โปรดดูที่ วัตถุประสงค์ (ในหน้า 347)

ขณะดำเนินกิจกรรมการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ดูแผน วัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับบริษัทอย่างชัดเจนและผู้ติดต่อของบริษัทที่เชื่อมโยง
- ดูวัตถุประสงค์ที่ใช้กับทุกบริษัท
- ตรวจสอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และจัดทำกิจกรรมติดตามผล

## สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ

สถานการณ์จำลองนี้แสดงตัวอย่างวิธีใช้งานฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand แตกต่างไปได้ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

ในสถานการณ์นี้ ผู้จัดการของบริษัทรับผิดชอบการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ แยกจากความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อกับบริษัท ตัวอย่างเช่น ผู้ติดต่อเป็นผู้นำความคิดเห็นหลัก ที่ปรึกษา หรือผู้วิจัยซึ่งมีอิทธิพลนอกเหนือจากบริษัทที่เกี่ยวข้อง

ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้ประสานงานอุตสาหกรรมดำเนินการงานต่อไปนี้เพื่อจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ:

1 ผู้จัดการของบริษัทจัดทำแผนธุรกิจสำหรับผู้ติดต่อแต่ละคน ก่อนระยะเวลาการวางแผน แผนกำหนดเป้าหมายระดับสูงสำหรับผู้ติดต่อสำหรับระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง โดยมีแผนรายปีและแผนย่อยรายไตรมาสตามปกติ โดยเฉพาะผู้ติดต่อที่สำคัญ

   ฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายมักจะเป็นเป้าหมายเชิงคุณภาพมากกว่าเป้าหมายรายได้ ซึ่งมักจะไม่มีลำดับชั้นประเภทใดๆ ที่คล้ายกับลำดับชั้นของแผนบริษัทที่ตรงกับบริษัทโดยรวม หน่วยปฏิบัติงาน และอื่นๆ โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าแผนธุรกิจที่ แผนธุรกิจ (ในหน้า 342)

2 ในกระบวนการอนุมัติสำหรับแผนธุรกิจ ผู้จัดการของบริษัทจะเปลี่ยนสถานะของแผนจากร่างเป็นส่งแล้ว บุคลากรหลักรายอื่นจะตรวจสอบและแก้ไขแผน ผู้จัดการของบริษัทอนุมัติแผนที่เปลี่ยนสถานะเป็นอนุมัติขั้นสุดท้าย ตอนสิ้นสุดงวดการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถเปลี่ยนสถานะเป็นหมดอายุเพื่อลดจำนวนแผนที่ใช้งาน

3 ผู้จัดการของบริษัทจะทำตามวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์คือเป้าหมายที่ระดับล่างในแผน ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์อาจเป็นการให้งานนำเสนอทางวิชาการจำนวนหนึ่ง ผู้จัดการของบริษัทสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมและโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์ได้ โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าวัตถุประสงค์ที่ วัตถุประสงค์ (ในหน้า 347)

4 ในขณะที่โอกาสทางการขายเกิดขึ้น (ตัวอย่างเช่น โอกาสในการให้การบรรยายหรือทุนในการวิจัย) ผู้จัดการของบริษัทป้อนโอกาสทางการขาย เชื่อมโยงกับแผนหรือวัตถุประสงค์ โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าโอกาสทางการขายที่ โอกาสทางการขาย (ในหน้า 278)

ขณะดำเนินกิจกรรมการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ดูแผน วัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อและบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ดูวัตถุประสงค์ใดๆ ที่ใช้กับผู้ติดต่อทั้งหมด
- ตรวจสอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และจัดทำกิจกรรมติดตามผลและโอกาสทางการขาย

## สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์

สถานการณ์จำลองนี้แสดงตัวอย่างวิธีใช้งานฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand แตกต่างไปได้ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

ในสถานการณ์นี้ ผู้จัดการของบริษัทรับผิดชอบต่อการจัดการแผนธุรกิจที่เน้นไปยังแผน วัตถุประสงค์ และผลิตภัณฑ์ แผนอาจใช้ได้กับกลุ่มบริษัทจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น สำหรับการออกผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์ ฝ่ายขายอาวุโสหรือฝ่ายบริหารการตลาดจัดทำแผนธุรกิจและวัตถุประสงค์ที่ใช้ได้กับทุกบริษัท (หรือชุดย่อยที่เกี่ยวข้อง) โดยไม่คำนึงถึงรายละเอียดเฉพาะในแผนบริษัทแต่ละแผน

โดยทั่วไปฝ่ายบริหารการขายอาวุโสหรือฝ่ายบริหารการตลาดพร้อมด้วยฝ่ายบริหารการขายอาวุโสจะทำงานต่อไปนี้เพื่อจัดการแผน วิธีที่จัดการแผนขึ้นกับวิธีควบคุมการเข้าถึงที่หน่วยงานใช้

1. ณ จุดเริ่มต้นของงวดการวางแผนรายปีและรายไตรมาส ผู้จัดการฝ่ายการตลาดจัดทำแผนธุรกิจสำหรับโครงการการตลาดผลิตภัณฑ์บางชนิด ขณะที่หน่วยงานการตลาดอาจมีระบบแยกต่างหากสำหรับการวางแผนธุรกิจผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุม โดยใช้ในกรณีที่เป็นโครงการที่มีลำดับความสำคัญสูงซึ่งต้องการความใส่ใจเป็นพิเศษจากทีมขาย แผนธุรกิจกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระดับสูงในระหว่างงวดเวลาที่เกี่ยวข้อง โดยอาจเป็นแผนรายปีและแผนรายไตรมาสย่อย การวัดสำคัญของแผนธุรกิจมักได้แก่รายได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดแผนธุรกิจ โปรดดูที่ แผนธุรกิจ (ในหน้า 342)

2. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดอาจเปลี่ยนสถานะของแผนธุรกิจจาก ร่าง เป็น ส่งแล้ว ผู้จัดการที่กำหนดจะประเมิน แก้ไข และอนุมัติแผนโดยการเปลี่ยนสถานะเป็น อนุมัติขั้นสุดท้าย ณ จุดสิ้นสุดของช่วงเวลาที่วางแผน ผู้จัดการฝ่ายการตลาดจะเปลี่ยนสถานะของแผนเป็น หมดอายุ เพื่อลดจำนวนของแผนที่ไม่ใช้งาน

3. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดใส่รายละเอียดเพิ่มเติมลงในแผน ซึ่งเรียกกันว่า วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์เป็นเป้าหมายที่ระดับต่ำกว่าในแผน ตัวอย่างเช่น ใช้งานการให้ตัวอย่าง หรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทำการโทรที่ระบุ เยี่ยมเยียน และอื่นๆ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ กับแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดวัตถุประสงค์ โปรดดูที่ วัตถุประสงค์ (ในหน้า 347)

4. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดใช้แผนหรือวัตถุประสงค์กับกลุ่มของบริษัท แผนสามารถใช้กับบริษัททั้งหมดหรือชุดย่อยบริษัทที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เฉพาะ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดแนบแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์กับบริษัทที่เกี่ยวข้องแต่ละบริษัท ผู้จัดการของบริษัทจะดำเนินงานและประเมินแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์นั้น

5. เมื่อโอกาสทางการขายเกิดขึ้น ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้จัดการฝ่ายการตลาดจะป้อนโอกาสทางการขาย เชื่อมโยงโอกาสกับแผนหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ โอกาสทางการขาย (ในหน้า 278)

ขณะดำเนินกิจกรรมการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้จัดการฝ่ายการตลาดสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ดูแผน วัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับบริษัทอย่างชัดเจนและผู้ติดต่อของบริษัทที่เชื่อมโยง
- ดูวัตถุประสงค์ที่ใช้กับทุกบริษัท
- ตรวจสอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และจัดทำกิจกรรมติดตามผลและโอกาสทางการขาย

## แผนธุรกิจ

ใช้เพจแผนธุรกิจเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามแผนธุรกิจของบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผลิตภัณฑ์ *แผนธุรกิจ* ช่วยให้หน่วยงานฝ่ายขายสามารถกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (เช่น เป้าหมายรายได้) และแผนดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นในรูปแบบของวัตถุประสงค์ กิจกรรม และโอกาสทางการขาย

คุณสามารถใช้แผนธุรกิจได้หลากหลายรูปแบบเพื่อรองรับกระบวนการวางแผนเฉพาะบริษัท ตัวอย่างเช่น คุณสามารถจัดทำแผนสำหรับบริษัทแต่ละแห่ง (เช่น ที่ระดับสำนักงานใหญ่หรือระดับพื้นที่) หรือสำหรับบริษัทหลายแห่ง (เช่น บริษัทที่มีทั้งหมดในพื้นที่ของพนักงานขายคนหนึ่ง) คุณสามารถจัดทำแผนสำหรับผู้ติดต่ออิสระของการเชื่อมโยงกับบริษัท ซึ่งมีประโยชน์มากต่อการจัดการความสัมพันธ์กับผู้นำความคิดเห็นคนสำคัญ ซึ่งมีอิทธิพลในอุตสาหกรรมหรืองานในด้านที่นอกเหนือจากความเชื่อมโยงกับบริษัทของตัวเอง (เช่น นักวิจัยทางการแพทย์ผู้ทรงอิทธิพล) คุณสามารถจัดทำแผนสำหรับผลิตภัณฑ์ เช่น วางแผนการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่จะจำหน่ายให้กับหลายๆ บริษัท สำหรับประเภทแผนธุรกิจเหล่านี้ทั้งหมด ระยะเวลาการวางแผนอาจเป็นระยะสั้นหรือระยะยาวก็ได้ ประเภทแผนธุรกิจขึ้นกับระยะเวลาการวางแผนที่กำหนดของบริษัท โดยปกติแล้วมักเป็นเดือน ไตรมาส และปี

ผู้ใช้สามารถจัดทำลำดับชั้นของแผนธุรกิจ แผนธุรกิจที่กำหนดสามารถมีแผนย่อยหลายแผน นอกจากนี้ แผนที่กำหนดยังสามารถมีวัตถุประสงค์เกี่ยวข้อง (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ โปรดดูที่ วัตถุประสงค์ (ในหน้า 347)) แผนธุรกิจจะกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ระดับสูง เช่น เป้าหมายรายได้ อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์จะกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธวิธี เช่น การติดต่อจากฝ่ายขายให้ครบตามจำนวน หรือการได้รับใบสั่งยาใหม่จำนวนหนึ่งจากนายแพทย์

ด้วยการใช้แผนธุรกิจ คุณสามารถผสานการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้ากับงานการวางแผนของธุรกิจ เวิร์กโฟลว์ และผลลัพธ์เฉพาะในระหว่างรอบการวางแผนธุรกิจ ด้วยการสนับสนุนการจัดทำและการจัดการแผนธุรกิจ แผนธุรกิจจะสนับสนุนการจำหน่ายแก่บริษัทและการจัดการการขาย แผนธุรกิจประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปบางประการ ข้อมูลแผน และรวมถึงวัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแผน ข้อมูลแผนนี้ยังเกี่ยวข้องกับบริษัทเนื่องจากแผนธุรกิจสามารถจัดทำให้กับหนึ่งบริษัท เช่น บริษัทหลักของกลุ่ม และใช้กับบริษัทอื่นๆ ในกลุ่ม

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลแผนธุรกิจ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บแผนธุรกิจได้

# การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ

โฮมเพจแผนธุรกิจ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการแผนธุรกิจ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจแผนธุรกิจได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำแผนธุรกิจ

คุณสามารถจัดทำแผนธุรกิจได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนแผนธุรกิจที่ดูล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์แผนธุรกิจ (ในหน้า 346)

## การทำงานกับรายการแผนธุรกิจ

ส่วนรายการแผนธุรกิจแสดงจำนวนรายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์ คือ ชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่ทำงานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับแผนธุรกิจ

| รายการแผนธุรกิจ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| แผนธุรกิจทั้งหมด | แผนธุรกิจทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของแผนธุรกิจ |
| แผนธุรกิจที่แก้ไขล่าสุด | แผนธุรกิจทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูแผนธุรกิจล่าสุด

ส่วนแผนธุรกิจที่แก้ไขล่าสุด จะแสดงแผนธุรกิจที่คุณดูล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนธุรกิจของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจแผนธุรกิจของคุณได้:

- แผนธุรกิจที่จัดทำล่าสุด
- แผนธุรกิจที่แก้ไขล่าสุด
- แผนธุรกิจที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- แผนธุรกิจที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจแผนธุรกิจของคุณได้)

*ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนธุรกิจของคุณ*

1 ในโฮมเพจแผนธุรกิจ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง

2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจแผนธุรกิจ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ คลิกบันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแผนธุรกิจ:

- แผนธุรกิจ (ในหน้า 342)
- ฟิลด์แผนธุรกิจ (ในหน้า 346)
- การจัดการแผนธุรกิจ (ในหน้า 344)

## การจัดการแผนธุรกิจ

สำหรับขั้นตอนในการจัดการแผนธุรกิจ โปรดดูที่:

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับแผนธุรกิจ (ในหน้า 345)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 143)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้

ในการทำงานกับเพจแผนธุรกิจ คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าใช้การวางแผนธุรกิจ
- จัดการการจัดการงวด

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแผนธุรกิจ:

- แผนธุรกิจ (ในหน้า 342)
- การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ (ในหน้า 343)
- ฟิลด์แผนธุรกิจ (ในหน้า 346)

## การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับแผนธุรกิจ

คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดเพิ่มเติมกับแผนธุรกิจได้ โดยการเพิ่มส่วนในเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดแผนธุรกิจ:

- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- โอกาสทางการขายของแผน
- กิจกรรม

**หมายเหตุ:** แผนธุรกิจหนึ่งสามารถเกี่ยวข้องกับเอนทิตีข้างต้นหลายรายการได้ เอนทิตีที่มีคำว่า *ของแผน* เป็นเอนทิตรีพิเศษที่มีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าได้ แผนธุรกิจ วัตถุประสงค์ หรือกิจกรรมสามารถเกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจหลักได้เพียงแผนเดียว อย่างไรก็ตาม บริษัทของแผน ผู้ติดต่อของแผน หรือโอกาสของแผนจะมีแผนธุรกิจหลักได้หลายแผน การมีแผนหลักได้หลายแผนทำให้เกิดความยืดหยุ่นที่จำเป็นต่อการเชื่อมโยงเอนทิตีเหล่านี้กับแผนธุรกิจ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

***การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับแผนธุรกิจ***

1. ในเพจรายละเอียดแผนธุรกิจ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างเพจรายละเอียดแผนธุรกิจ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มส่วนสำหรับเรคคอร์ด และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

# ฟิลด์แผนธุรกิจ

ใช้เพจแก้ไขแผนธุรกิจเพื่อเพิ่มแผนธุรกิจ หรืออัปเดตรายละเอียดของแผนธุรกิจที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขแผนธุรกิจแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของแผนธุรกิจ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขแผนธุรกิจในเพจรายการแผนธุรกิจ และเพจรายละเอียดแผนธุรกิจได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของแผนธุรกิจ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลแผนหลัก** | |
| ชื่อแผน | ชื่อของแผนธุรกิจ (จำเป็น) |
| ระยะเวลา | ระบุช่วงงวดที่แผนธุรกิจจะเสร็จสมบูรณ์ งวดการวางแผนจะเป็นไปตามการกำหนดปฏิทินการเงินของบริษัทของคุณ ที่กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณ<br><br>งวดอาจตรงกับปีปฏิทิน ไตรมาส เดือน หรือสัปดาห์ เช่น ไตรมาสการเงินแรก ของปี 2010 งวดที่มีอยู่เป็นไปตามปฏิทินการเงินที่บริษัทของคุณกำหนด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดปฏิทินการเงิน โปรดดูที่ เกี่ยวกับปฏิทินการเงิน<br><br>**หมายเหตุ:** คุณต้องมีสิทธิ์การดูแลการจัดการงวดเพื่อเลือกงวด |
| งวด: วันที่เริ่มต้น | วันที่เริ่มต้นของงวด คลิกที่ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่เริ่มต้น |
| งวด: วันที่สิ้นสุด | วันที่สิ้นสุดของงวด คลิกที่ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่สิ้นสุด |
| ประเภท | ประเภทแผนธุรกิจ เลือกประเภทแผนธุรกิจที่มีให้ใช้ได้จากรายการดรอปดาวน์ ประเภทแผนธุรกิจตัวอย่างได้แก่: บริษัท ท้องถิ่น ภูมิภาค ระดับประเทศ ส่วนตลาด ข้อผูกพัน หรือแบรนด์ (จำเป็น) |
| สถานะ | สถานะแผนธุรกิจ เลือกสถานะปัจจุบันของแผนธุรกิจจากรายการดรอปดาวน์ ตัวอย่างของสถานะแผนคือ ร่าง ส่ง อนุมัติครั้งสุดท้าย ปัจจุบัน หมดอายุ อนาคต ระงับชั่วคราว (จำเป็น) |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดแผนธุรกิจ<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| คำอธิบาย | คำอธิบายแผนธุรกิจ |
| ชื่อผลิตภัณฑ์ | ชื่อของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนนี้ ให้คลิกที่ไอคอน ค้นหา เพื่อเลือกผลิตภัณฑ์ |
| แผนรายได้ | รายได้คาดการณ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนนี้ |
| สกุลเงิน | สกุลเงินสำหรับจำนวนเงินในแผนนี้ |
| วันที่แลกเปลี่ยน | วันที่เกี่ยวข้องสำหรับการแปลงจำนวนเงินรายได้ท้องถิ่นเป็นสกุลเงินที่ใช้ที่สำนักงานใหญ่ |
| บริษัท | บริษัทที่เกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจนี้ คลิกไอคอนการค้นหาเพื่อเลือกบริษัท<br><br>ฟิลด์นี้สามารถใช้ได้ในกรณีของความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่งระหว่างแผนธุรกิจกับบริษัทเฉพาะ หากแผนธุรกิจมีบริษัทที่เกี่ยวข้องมากกว่าหนึ่งบริษัท ให้ใช้อินเตอร์เซคชันเอนทิตีบริษัทของแผนเพื่อสร้างความสัมพันธ์<br><br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์บริษัทไม่สามารถใช้งานได้ตามค่าดีฟอลต์ เมื่อต้องการเพิ่มฟิลด์นี้ไปยังเพจรายละเอียดแผนธุรกิจ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **การวิเคราะห์ SWOT** | |
| จุดแข็ง | จุดแข็งเทียบกับการทำให้แผนประสบความสำเร็จ (ฟิลด์นี้จำกัดไว้ที่ 240 อักขระ) |
| จุดอ่อน | จุดอ่อนเทียบกับการทำให้แผนประสบความสำเร็จ (ฟิลด์นี้จำกัดไว้ที่ 240 อักขระ) |
| โอกาสทางการขาย | โอกาสทางการขายทางธุรกิจที่มีศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับแผนนี้ (ฟิลด์นี้จำกัดไว้ที่ 240 อักขระ) |
| สิ่งที่เป็นอันตราย | ภัยคุกคามที่อาจจำกัดโอกาสทางการขายทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแผนนี้ (ฟิลด์นี้จำกัดไว้ที่ 240 อักขระ) |
| **หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้จะมีให้ใช้ได้กับ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition และอาจไม่มีให้ใช้ในการกำหนดค่าของคุณ หากฟิลด์นี้ไม่มีให้ใช้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ | |
| บริษัทคู่ค้าของเจ้าของ | ชื่อของบริษัทคู่ค้าที่เป็นเจ้าของแผนธุรกิจ |
| บริษัทคู่ค้าแรกเริ่ม | ชื่อของบริษัทคู่ค้าที่เริ่มแผนธุรกิจ |
| บริษัทคู่ค้าหลัก | ชื่อของบริษัทคู่ค้าที่เป็นผู้นำแผนธุรกิจ |

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลสำหรับแผนธุรกิจ:

- แผนธุรกิจ (ในหน้า 342)
- การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ (ในหน้า 343)
- การจัดการแผนธุรกิจ (ในหน้า 344)

## วัตถุประสงค์

ใช้โฮมเพจวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามวัตถุประสงค์ของแผนธุรกิจ

*วัตถุประสงค์* คือเป้าหมายทางกลยุทธ์ที่คุณต้องการให้บรรลุผลเพื่อนำไปสู่เป้าหมายทางยุทธศาสตร์ระดับที่สูงขึ้นในแผนธุรกิจ โดยทั่วไปแล้วคุณจะจัดทำวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจในขณะที่แผนธุรกิจอาจกำหนดเป้าหมายรายได้ต่อปีโดยรวมของบริษัท วัตถุประสงค์จะกำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ เช่น ดำเนินการติดต่อฝ่ายขายให้เสร็จสิ้นตามจำนวน หรือให้มียอดใบสั่งใหม่ตามจำนวนที่กำหนดในการปฏิบัติงานทางการแพทย์ วัตถุประสงค์จะกำหนดระดับของการวางแผนระดับกลางระหว่างการกำหนดเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ระดับสูงด้วยแผนธุรกิจ และการวางแผนระดับล่างด้วยกิจกรรม (การเยี่ยมลูกค้า และการติดต่อจากฝ่ายขายแต่ละครั้ง) และโอกาสทางการขาย (ข้อตกลงการขายแต่ละครั้ง)

วัตถุประสงค์ไม่จำเป็นต้องเป็นส่วนย่อยของแผนธุรกิจ องค์กรสามารถเลือกใช้วัตถุประสงค์ในลักษณะที่แตกต่างออกไป และเช่นเดียวกับแผนธุรกิจ คุณสามารถนำวัตถุประสงค์ไปใช้กับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผลิตภัณฑ์ได้ วัตถุประสงค์หนึ่งสามารถมีได้หลายวัตถุประสงค์ย่อย คุณสามารถกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับช่วงเวลาระยะสั้นหรือระยะยาว ซึ่งมักเป็นเดือน ไตรมาส หรือปี วัตถุประสงค์ไม่มีความยืดหยุ่นเท่าแผนธุรกิจ ซึ่งขณะที่แผนธุรกิจสามารถมีความสัมพันธ์กับหลายบริษัทหรือหลายผู้ติดต่อ แต่วัตถุประสงค์จะสามารถสัมพันธ์กับบริษัทเดียวและผู้ติดต่อเดียวเท่านั้น นอกจากนี้ โอกาสทางการขายสามารถสัมพันธ์กับหลายแผนธุรกิจ แต่โอกาสทางการขายสามารถสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เดียวเท่านั้น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามวัตถุประสงค์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บวัตถุประสงค์ได้

# การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์

โฮมเพจวัตถุประสงค์เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดวัตถุประสงค์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจวัตถุประสงค์ได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำวัตถุประสงค์

คุณสามารถจัดทำวัตถุประสงค์ใหม่โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนวัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์วัตถุประสงค์ (ในหน้า 350)

## การทำงานกับรายการวัตถุประสงค์

ส่วนรายการวัตถุประสงค์แสดงจำนวนรายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์ คือ ชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่าง ๆ สำหรับวัตถุประสงค์

| รายการวัตถุประสงค์ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| วัตถุประสงค์ทั้งหมด | วัตถุประสงค์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของวัตถุประสงค์ |
| วัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุด | วัตถุประสงค์ทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูวัตถุประสงค์ล่าสุด

ส่วนวัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงวัตถุประสงค์ที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิกที่ลิงค์แสดงรายการทั้งหมดเพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจวัตถุประสงค์

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ในโฮมเพจวัตถุประสงค์ของคุณได้:

- วัตถุประสงค์ที่จัดทำล่าสุด
- วัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุด
- วัตถุประสงค์ที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- วัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจวัตถุประสงค์ของคุณได้)

*ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจวัตถุประสงค์ของคุณ*

1 ในโฮมเพจวัตถุประสงค์ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง

2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจวัตถุประสงค์ ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ จากนั้นคลิกบันทึก

## การจัดการวัตถุประสงค์

สำหรับการจัดการวัตถุประสงค์แบบทีละขั้นตอน โปรดดูที่:

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับวัตถุประสงค์ (ในหน้า 350)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 143)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้

ในการทำงานกับเพจวัตถุประสงค์ คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าใช้การวางแผนธุรกิจ
- จัดการการจัดการงวด

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- วัตถุประสงค์ (ในหน้า 347)
- การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์ (ในหน้า 348)
- ฟิลด์วัตถุประสงค์ (ในหน้า 350)

## การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับวัตถุประสงค์

คุณยังสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดต่อไปนี้กับวัตถุประสงค์โดยเพิ่มส่วนต่างๆ ในเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดวัตถุประสงค์:

- วัตถุประสงค์
- โอกาสทางการขาย
- กิจกรรม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

***ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับวัตถุประสงค์***

1. ในเพจรายละเอียดวัตถุประสงค์ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างรายละเอียดวัตถุประสงค์ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มส่วนสำหรับเรคคอร์ด และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

## ฟิลด์วัตถุประสงค์

ใช้เพจแก้ไขวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มวัตถุประสงค์หรืออัปเดตรายละเอียดวัตถุประสงค์ที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขวัตถุประสงค์จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของวัตถุประสงค์

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขวัตถุประสงค์ในเพจรายการวัตถุประสงค์และเพจรายละเอียดวัตถุประสงค์ได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์วัตถุประสงค์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลวัตถุประสงค์หลัก** | |
| ชื่อวัตถุประสงค์ | ชื่อวัตถุประสงค์ (จำเป็น) |
| ชื่อแผน | แผนธุรกิจหลักที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ เลือกแผนธุรกิจโดยใช้ไอคอนค้นหา |
| ประเภท | จุดมุ่งหมายทั่วไปของวัตถุประสงค์ เช่น การตระหนัก การศึกษา ความสัมพันธ์ การหาบริษัทใหม่ การเพิ่มการเจาะตลาดบริษัท การทดลองผลิตภัณฑ์ สิ่งจูงใจพิเศษ การรักษาบริษัท และการตอบกลับการแข่งขัน เลือกประเภทจากรายการดรอปดาวน์ (จำเป็น) |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| สถานะ | สถานะปัจจุบันของวัตถุประสงค์ เช่น ร่าง ส่งแล้ว อนุมัติขั้นสุดท้าย ปัจจุบัน หมดอายุ อนาคต และระงับชั่วคราว<br>เลือกสถานะจากรายการดรอปดาวน์ (จำเป็น) |
| ชื่อบริษัท | บริษัทที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์นี้ คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกบริษัท |
| ชื่อผู้ติดต่อ | ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์นี้ คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ติดต่อ |
| ชื่อผลิตภัณฑ์ | ผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์นี้ คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผลิตภัณฑ์ |
| ระยะเวลา | งวดคือช่วงเวลาการบรรลุวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ของงวดกำหนดโดยการกำหนดปีปฏิทินการเงินของบริษัท<br>ซึ่งกำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ (จำเป็น)<br><br>งวดอาจตรงกับปีปฏิทิน ไตรมาส เดือน หรือสัปดาห์ เช่น ไตรมาสการเงินแรก ของปี 2010<br>งวดที่มีอยู่เป็นไปตามปฏิทินการเงินที่บริษัทของคุณกำหนด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดปฏิทินการเงิน โปรดดูที่ เกี่ยวกับปฏิทินการเงิน<br><br>**หมายเหตุ:** คุณต้องมีสิทธิ์การดูแลการจัดการงวดเพื่อเลือกงวด |
| งวด: วันที่เริ่มต้น | วันที่เริ่มต้นของงวด คลิกที่ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่เริ่มต้น |
| งวด: วันที่สิ้นสุด | วันที่สิ้นสุดของงวด คลิกที่ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่สิ้นสุด |
| **ข้อมูลเป้าหมาย** | |
| รายได้วัตถุประสงค์ | เป้าหมายรายได้ของวัตถุประสงค์นี้ เช่น 1,000,000 |
| สกุลเงิน | สกุลเงินของรายได้ (เช่น USD หรือ EURO) คลิกที่ไอคอนสกุลเงินเพื่อเลือกสกุลเงินที่ต้องการ |
| วันที่แลกเปลี่ยน | วันที่ที่เกี่ยวข้องในการแปลงรายได้ในท้องถิ่นเป็นสกุลเงินที่ใช้ในสำนักงานใหญ่ |
| ผู้เข้าร่วมเป้าหมาย | กลุ่มหรือองค์กรเป้าหมายของวัตถุประสงค์นี้ เช่น แพทย์ฝึกหัดเฉพาะทางภาควิชาหัวใจวิทยา |
| เป้าหมายวัตถุประสงค์ | เป้าหมายและผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์นี้แสดงเป็นหน่วยวัตถุประสงค์ เช่น 1000 แทนการติดต่อลูกค้า 1000 ราย |
| หน่วยวัตถุประสงค์ | หน่วยนิพจน์ของเป้าหมายวัตถุประสงค์ เช่น หน่วยการขาย จำนวนครั้งของการติดต่อ ดอลลาร์ ($) เป็นต้น<br>คลิกที่รายการดรอปดาวน์เพื่อเลือกหน่วยวัตถุประสงค์ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| คำอธิบาย | คำอธิบายวัตถุประสงค์ |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดวัตถุประสงค์<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์:

- วัตถุประสงค์ (ในหน้า 347)
- การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์ (ในหน้า 348)

- การจัดการวัตถุประสงค์ (ในหน้า 349)

# บริษัทของแผน

ใช้เพจบริษัทของแผนเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามบริษัทของแผนที่เชื่อมโยงกับแผนธุรกิจ *บริษัทของแผน* จะแมปบริษัทและแผนธุรกิจไว้ด้วยกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คุณสามารถใช้บริษัทของแผนเพื่อเชื่อมโยงบริษัทกับแผนธุรกิจ บริษัทของแผนช่วยให้บริษัทสามารถมีแผนธุรกิจหลายแผน (ตัวอย่างเช่น แผนหนึ่งสำหรับพนักงานขายทั่วไป และอีกแผนหนึ่งสำหรับพนักงานขายเฉพาะด้าน) อย่างไรก็ตาม แผนธุรกิจจะครอบคลุมหลายบริษัท (ตัวอย่างเช่น บริษัททั้งหมดในพื้นที่หนึ่ง)

ผู้ใช้บางรายอาจไม่โต้ตอบโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดบริษัทของแผน แต่เชื่อมโยงบริษัทกับแผนธุรกิจจากเพจรายละเอียดแผนธุรกิจหรือจากเพจรายละเอียดบริษัทแทน ขณะที่ผู้ใช้บางรายอาจต้องการทำงานโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดบริษัทของแผน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดแท็บที่คุณใช้ได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมการติดตามข้อมูลบริษัทของแผน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บบริษัทของแผนได้

# การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน

โฮมเพจบริษัทของแผนเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการบริษัทของแผน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจบริษัทของแผนได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนต่างๆ ในเพจได้

## การจัดทำบริษัทของแผน

คุณสามารถจัดทำบริษัทของแผนใหม่โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนบริษัทของแผนที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์บริษัทของแผน (ในหน้า 354)

## การทำงานกับรายการบริษัทของแผน

ส่วนรายการบริษัทของแผนแสดงจำนวนรายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์ เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับบริษัทของแผน

| รายการบริษัทของแผน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| บริษัทตามแผนทั้งหมด | บริษัทของแผนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นเจ้าของบริษัทของแผน |
| บริษัทของแผนที่แก้ไขล่าสุด | บริษัทของแผนทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ<br>เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูบริษัทของแผนล่าสุด

ส่วนบริษัทของแผนที่แก้ไขล่าสุดแสดงบริษัทของแผนที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจบริษัทของแผน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ในโฮมเพจวัตถุประสงค์ของคุณได้:

- บริษัทของแผนที่จัดทำล่าสุด
- บริษัทของแผนที่แก้ไขล่าสุด
- บริษัทของแผนที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- บริษัทของแผนที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจบริษัทของแผนของคุณได้)

*ในการเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจบริษัทของแผน*

1. ในโฮมเพจบริษัทของแผน ให้คลิกแก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจบริษัทของแผน ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ และจัดรูปแบบส่วนต่างๆ ในเพจ จากนั้นคลิกบันทึก

## การจัดการบริษัทของแผน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้

ในการทำงานกับเพจบริษัทของแผน คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าใช้การวางแผนธุรกิจ
- จัดการการจัดการงวด

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของบริษัทของแผน:

- บริษัทของแผน (ในหน้า 352)
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน (ในหน้า 352)
- ฟิลด์บริษัทของแผน (ในหน้า 354)

## ฟิลด์บริษัทของแผน

ใช้เพจแก้ไขบริษัทของแผนเพื่อเพิ่มหรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับบริษัทของแผนที่มีอยู่

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขบริษัทของแผนในเพจรายการบริษัทของแผนและเพจรายละเอียดบริษัทของแผนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของบริษัทของแผน

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลบริษัทของแผนหลัก** | |
| บริษัท | บริษัท Oracle CRM On Demand ที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดบริษัทของแผนนี้ คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกบริษัทที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น)<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัทเหล่านี้ โปรดดูที่ ฟิลด์บริษัท (ในหน้า 253) |
| บริษัทของแผนหลัก | เลือกช่องทำเครื่องหมายเพื่อระบุบริษัท (ถ้ามี) ที่เชื่อมโยงบริษัทหลักกับแผน |
| แผนธุรกิจ | แผนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดบริษัทของแผน ให้คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกแผนธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น) |
| บริษัท: ที่ตั้ง | ข้อมูลที่ตั้งจากฟิลด์ตำแหน่งในเรคคอร์ดบริษัท แสดงประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้งานโดยบริษัทในไซต์นี้ เช่น สำนักงานใหญ่ (ดูอย่างเดียว) |
| บริษัท: ลำดับความสำคัญ | ข้อมูลลำดับความสำคัญจากฟิลด์ลำดับความสำคัญในเรคคอร์ดบริษัท แสดงลำดับความสำคัญสำหรับบริษัท เช่น สูง กลาง หรือต่ำ (ดูอย่างเดียว) |
| บริษัท: ประเภทบริษัท | ข้อมูลประเภทบริษัทจากฟิลด์ประเภทบริษัทในเรคคอร์ดบริษัท แสดงความสัมพันธ์ของบริษัทกับบริษัทของคุณ เช่น ลูกค้าเป้าหมาย ลูกค้า คู่ค้า หรือคู่แข่ง (ดูอย่างเดียว) |
| บริษัท: อ้างอิง | ข้อมูลอ้างอิงจากช่องทำเครื่องหมายอ้างอิงในเรคคอร์ดบริษัท ซึ่งระบุว่าจะใช้บริษัทเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับลูกค้าหรือพนักงานขายหรือไม่ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
| --- | --- |
| บริษัท: เจ้าของ | ข้อมูลเจ้าของจากฟิลด์เจ้าของในเรคคอร์ดบริษัท ซึ่งระบุชื่อเรียกเจ้าของเรคคอร์ดบริษัท (ดูอย่างเดียว) |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของบริษัทของแผน:

- บริษัทตามแผน (โปรดดูที่ "บริษัทของแผน" ในหน้า 352)
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน (ในหน้า 352)
- การจัดการบริษัทของแผน (ในหน้า 353)

# ผู้ติดต่อของแผน

ใช้เพจผู้ติดต่อของแผนเพื่อสร้าง อัปเดตและตรวจสอบผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับแผนธุรกิจ *ผู้ติดต่อของแผน* คือเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับแผนธุรกิจ เพื่อให้ผู้ติดต่อแต่ละคนมีแผนธุรกิจที่หลากหลาย เช่น คุณอาจมีผู้ติดต่อของแผนหนึ่งคนสำหรับพนักงานขายทั่วไปและมีอีกหนึ่งคนสำหรับพนักงานขายเฉพาะทาง ในขณะเดียวกัน ผู้ติดต่อของแผนอนุญาตให้แผนธุรกิจครอบคลุมผู้ติดต่อหลายราย เช่น ผู้ติดต่อทุกคนในพื้นที่

ผู้ใช้บางรายอาจไม่โต้ตอบโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อของแผน แต่เชื่อมโยงผู้ติดต่อกับแผนธุรกิจจากเพจรายละเอียดแผนธุรกิจหรือจากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อแทน อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บางรายอาจต้องการทำงานโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อของแผน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดแท็บที่คุณใช้ได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมการติดตามข้อมูลผู้ติดต่อของแผน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บผู้ติดต่อของแผนได้

## การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน

โฮมเพจผู้ติดต่อของแผน คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการผู้ติดต่อของแผน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจผู้ติดต่อของแผนได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำผู้ติดต่อของแผน

คุณสามารถจัดทำผู้ติดต่อของแผนใหม่ได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วน ผู้ติดต่อของแผนที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน (ในหน้า 357)

### การทำงานกับรายชื่อผู้ติดต่อของแผน

ส่วนรายชื่อผู้ติดต่อของแผนจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของผู้ติดต่อของแผน

| รายชื่อผู้ติดต่อของแผน | ฟิลเตอร์ |
| --- | --- |

| รายชื่อผู้ติดต่อของแผน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ผู้ติดต่อของแผนทั้งหมด | ผู้ติดต่อของแผนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของบริษัทของแผน |
| ผู้ติดต่อของแผนที่แก้ไขล่าสุด | ผู้ติดต่อของแผนทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ<br>เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูผู้ติดต่อของแผนที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผู้ติดต่อของแผนที่แก้ไขล่าสุด จะแสดงผู้ติดต่อของแผนที่คุณแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจโปรแกรมผู้ติดต่อของแผนของคุณ:

- ผู้ติดต่อของแผนที่จัดทำล่าสุด
- ผู้ติดต่อของแผนที่แก้ไขล่าสุด
- ผู้ติดต่อของแผนที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ผู้ติดต่อของแผนที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโฮมเพจผู้ติดต่อของแผนของคุณ)

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ติดต่อของแผนของคุณ***

1. ในโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ จากนั้นคลิกบันทึก

## การจัดการผู้ติดต่อของแผน

สำหรับกระบวนการทีละขั้นตอนของการจัดการผู้ติดต่อของแผนทั่วไปของหลายประเภทเรคคอร์ด โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้

ในการทำงานกับเพจผู้ติดต่อของแผน คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าใช้การวางแผนธุรกิจ
- จัดการการจัดการงวด

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ติดต่อของแผน:

- ผู้ติดต่อของแผน (ในหน้า 355)
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน (ในหน้า 355)
- ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน (ในหน้า 357)

## ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน

ใช้เพจแก้ไขผู้ติดต่อของแผนเพื่อเพิ่มผู้ติดต่อของแผนหรืออัปเดตรายละเอียดผู้ติดต่อของแผนที่มีอยู่ เพจแก้ไขผู้ติดต่อของแผนจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของผู้ติดต่อของแผน

คำแนะนำ: คุณยังสามารถแก้ไขข้อมูลผู้ติดต่อแผนในเพจรายการผู้ติดต่อแผนและเพจรายละเอียดผู้ติดต่อแผนได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของผู้ติดต่อของแผน

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลของผู้ติดต่อของแผนหลัก** | |
| ผู้ติดต่อ | ผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดผู้ติดต่อของแผนนี้ คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น) |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ผู้ติดต่อ โปรดดูที่ ฟิลด์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 274) |
| ผู้ติดต่อของแผนหลัก | เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้เพื่อกำหนดว่าผู้ติดต่อนี้เป็นผู้ติดต่อหลักของแผนธุรกิจนี้หรือไม่ |
| ผู้ติดต่อ: ชื่อ | ข้อมูลจากฟิลด์ชื่อในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ (ดูอย่างเดียว) |
| ผู้ติดต่อ: นามสกุล | ข้อมูลจากฟิลด์นามสกุลในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ (ดูอย่างเดียว) |
| ผู้ติดต่อ: บริษัท | บริษัทที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ (ดูอย่างเดียว) |
| แผนธุรกิจ | แผนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดผู้ติดต่อของแผนนี้ ให้คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกแผนธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น) |

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ติดต่อของแผน:

- ผู้ติดต่อของแผน (ในหน้า 355)
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน (ในหน้า 355)
- การจัดการผู้ติดต่อของแผน (ในหน้า 356)

## โอกาสทางการขายของแผน

ใช้เพจโอกาสทางการขายของแผนเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจ *โอกาสทางการขายของแผน* จะเชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจ
ซึ่งจะทำให้สามารถเชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจหลายแผนได้ (เช่น แผนหนึ่งสำหรับพนักงานขายทั่วไป และอีกแผนหนึ่งสำหรับพนักงานขายเฉพาะด้าน)
แผนธุรกิจสามารถเกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายหลายโอกาสในเวลาเดียวกันได้

ผู้ใช้บางรายอาจไม่โต้ตอบโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของแผน
แต่เชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจจากเพจรายละเอียดแผนธุรกิจหรือจากเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายแทน อย่างไรก็ตาม
ผู้ใช้บางรายอาจต้องการทำงานโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของแผน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลโอกาสของแผน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บโอกาสของแผนได้

## การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน

โฮมเพจโอกาสของแผนเป็นจุดเริ่มต้นของการโอกาสของแผน

**หมายเหตุ:**ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจโอกาสของแผน นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำโอกาสของแผน

คุณสามารถจัดทำโอกาสของแผนได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนโอกาสของแผนที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์โอกาสของแผน (ในหน้า 360)

### การทำงานกับรายการโอกาสของแผน

ส่วนชุดรายการโอกาสของแผนจะแสดงจำนวนของรายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ทำให้คุณสามารถจำกัดจำนวนเรคคอร์ดในการทำงานแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับรายการโอกาสของแผน

| รายการโอกาสของแผน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| โอกาสของแผนทั้งหมด | โอกาสของแผนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของโอกาสของแผน |
| โอกาสของแผนที่แก้ไขล่าสุด | โอกาสของแผนทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ<br>เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูโอกาสของแผนล่าสุด

ส่วนโอกาสของแผนล่าสุดจะแสดงโอกาสของแผนที่คุณแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ คลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจรายการโอกาสของแผนของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจโอกาสของแผนของคุณ:

- โอกาสของแผนที่จัดทำขึ้นล่าสุด
- โอกาสของแผนที่แก้ไขล่าสุด
- โอกาสของแผนที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉัน
- โอกาสของแผนที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจโอกาสของแผนของคุณได้)

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจโอกาสของแผนของคุณ***

1. ในโฮมโอกาสของแผน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจโอกาสของแผน ให้คลิกลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ

## การจัดการโอกาสทางการขายของแผน

สำหรับกระบวนการทีละขั้นตอนของการจัดการโอกาสของแผนทั่วไปสำหรับประเภทเรคคอร์ดต่างๆ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้

ในการทำงานกับเพจโอกาสทางการขายของแผน คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าใช้การวางแผนธุรกิจ
- จัดการการจัดการงวด

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลโอกาสของแผนที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- โอกาสทางการขายของแผน (ในหน้า 358)
- การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน (ในหน้า 358)
- ฟิลด์โอกาสทางการขายของแผน (โปรดดูที่ "ฟิลด์โอกาสของแผน" ในหน้า 360)

## ฟิลด์โอกาสของแผน

ใช้เพจแก้ไขโอกาสทางการขายของแผนเพื่อเพิ่มโอกาสทางการขายของแผนหรืออัปเดตรายละเอียดของโอกาสทางการขายของแผนที่มีอยู่

เคล็ดลับ: คุณยังสามารถแก้ไขโอกาสทางการขายของแผนในเพจรายการโอกาสทางการขายของแผนและเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายของแผนได้อีกด้วย
โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของโอกาสทางการขายของแผน

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลโอกาสทางการขายของแผน** | |
| แผนธุรกิจ | แผนธุรกิจที่เกี่ยวกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของแผนนี้ คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกแผนธุรกิจ (จำเป็น)<br>โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนธุรกิจที่ แผนธุรกิจ (ในหน้า 342) |
| โอกาสทางการขาย | โอกาสทางการขายใน Oracle CRM On Demand ที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของแผนนี้ คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น)<br>โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโอกาสทางการขายที่ โอกาสทางการขาย (ในหน้า 278) |
| โอกาสทางการขาย: บริษัท | บริษัทที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย (ดูอย่างเดียว) |
| โอกาสทางการขาย: วันที่ปิด | วันที่ปิดที่คาดไว้ที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย (ดูอย่างเดียว) |
| โอกาสทางการขาย: ประมาณการ | หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ แสดงว่าจะรวมโอกาสทางการขายไว้ในการคำนวณรายได้ประมาณการ (ดูอย่างเดียว) |
| โอกาสทางการขาย: เจ้าของ | ข้อมูลจากฟิลด์เจ้าของในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย เจ้าของคือบุคคลที่ระบุให้กับโอกาสทางการขายนี้ (ดูอย่างเดียว) |
| โอกาสทางการขาย: รายได้ | รายได้ที่มีแนวโน้มที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย (ดูอย่างเดียว) |

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโอกาสทางการขายของแผน:

- โอกาสของแผน (โปรดดูที่ "โอกาสทางการขายของแผน" ในหน้า 358)
- การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน (ในหน้า 358)
- การจัดการโอกาสของแผน (โปรดดูที่ "การจัดการโอกาสทางการขายของแผน" ในหน้า 359)

# 6 บริการและการติดต่อ

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการบริการลูกค้า

- **คำขอบริการ** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการคำขอบริการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการจากลูกค้า
- **ทางแก้ปัญหา** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดเก็บคำตอบสำหรับปัญหาทั่วไปหรือประเด็นด้านการบริการ
- **การสื่อสาร** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการด้านการสื่อสารกับลูกค้าผ่านทาง **Call Center** ของคุณ **(Oracle Contact On Demand)**

## การจัดการบริการและการติดต่อ

เมื่อต้องการจัดการบริการและการติดต่อ ให้ดำเนินกระบวนการต่อไปนี้:

1 กระบวนการการจัดทำคำขอบริการ (โปรดดูที่ "กระบวนการของการจัดทำคำขอบริการ" ในหน้า 363).

2 กระบวนการทำงานกับคำขอบริการ (ในหน้า 364)

3 กระบวนการแก้ปัญหาคำขอบริการ (ในหน้า 364)

4 กระบวนการปิดคำขอบริการ (ในหน้า 364).

คำขอบริการอาจเกิดจากลูกค้าเรียกเข้ามา หรือได้รับการติดต่อจากลูกค้าผ่านทาง Oracle CRM On Demand

## กระบวนการของการจัดทำคำขอบริการ

ในการจัดทำคำขอบริการ ให้ดำเนินงานต่อไปนี้:

1 ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าและบันทึกปัญหาการบริการ

2 ใช้สคริปต์บริการเพื่อนำขั้นตอนของบริษัทมาใช้อย่างสอดคล้องกัน เช่น การระบุปัญหาและการยกระดับปัญหา

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสคริปต์ที่ การใช้สคริปต์คำขอบริการ (ในหน้า 368)

3 สำหรับการระบุคำขอบริการกับพนักงานฝ่ายบริการ โปรดดูที่ การระบุคำขอบริการ (ในหน้า 367)

## กระบวนการทำงานกับคำขอบริการ

ในการทำงานกับคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

1. บันทึกล็อกการติดต่อ
2. บันทึกล็อกงาน
3. บันทึกล็อกหมายเหตุเพื่อบันทึกการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือลูกค้า

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มกิจกรรมในคำขอบริการ โปรดดูที่ การจัดทำกิจกรรม (ในหน้า 172) และ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 201)

## กระบวนการแก้ปัญหาคำขอบริการ

ในการแก้ปัญหาคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

1. ค้นหาข้อมูลในไลบรารีทางแก้ปัญหาเพื่อช่วยให้คุณแก้ปัญหาคำขอของลูกค้า โปรดดูที่ การประเมินทางแก้ปัญหา (ในหน้า 376)
2. เชื่อมโยงทางแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับคำขอบริการและจัดอันดับความมีประโยชน์ เพื่อจะสามารถตรวจสอบและพัฒนาไลบรารีได้อย่างต่อเนื่อง โปรดดูที่ การจัดอันดับทางแก้ปัญหา (ในหน้า 377)
3. ใช้รายงานที่สร้างขึ้นล่วงหน้าหรือที่กำหนดเองเพื่อระบุปัญหา โปรดดูที่ การรันการวิเคราะห์ (โปรดดูที่ "การใช้งานการวิเคราะห์" ในหน้า 808)
4. ดำเนินการโดยทันทีเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น หากคุณไม่สามารถพบทางแก้ปัญหา ให้เพิ่มทางแก้ปัญหาใหม่ในไลบรารี โปรดดูที่ การจัดการทางแก้ปัญหา (ในหน้า 375)

## กระบวนการปิดคำขอบริการ

ในการปิดคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

1. บันทึกข้อมูลสรุปกิจกรรมต่างๆ
2. ปิดคำขอบริการเมื่อได้แก้ไขปัญหาแล้ว โปรดดูที่ การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาแล้ว (ในหน้า 369)

# คำขอบริการ

ใช้เพจคำขอบริการเพื่อบันทึก ติดตาม และดำเนินการตามคำขอของลูกค้าในด้านการให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือ *คำขอบริการ* มีข้อมูลโดยละเอียดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริการที่ระบุ และคุณยังสามารถใช้คำขอบริการในการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ทางแก้ปัญหา หรือกิจกรรมที่จำเป็นต่อการแก้ปัญหาในคำขอบริการได้อีกด้วย
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการจะสามารถเข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการได้จากที่เดียวกัน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าเรคคอร์ดคำขอบริการรวบรวมกิจกรรมการบริการทั้งหมดไว้
การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับเรคคอร์ดจะได้รับการติดตามผ่านแนวทางการตรวจสอบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการกับคำขอบริการ โปรดดูที่ การจัดการบริการและการติดต่อ (ในหน้า 363)

# การทำงานกับโฮมเพจคำขอบริการ

โฮมเพจคำขอบริการ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการคำขอบริการ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจคำขอบริการได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำคำขอบริการ

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดคำขอบริการโดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนคำขอบริการที่เปิดของฉัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอบริการ โปรดดูที่ การระบุคำขอบริการ (ในหน้า 367) และ ฟิลด์คำขอบริการ (ในหน้า 370)

## การทำงานกับรายการคำขอบริการ

ส่วนรายการคำขอบริการจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับคำขอบริการ

| รายการคำขอบริการ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| คำขอบริการทั้งหมด | ไม่มี |
| คำขอบริการที่ปิดทั้งหมด | สถานะ = ปิด |
| คำขอบริการที่ยกระดับทั้งหมด | สถานะ = เปิด - ยกระดับ |
| คำขอบริการที่เปิดทั้งหมด | สถานะ=เปิด, สถานะ = เปิด - ยกระดับ |
| คำขอบริการที่จัดทำล่าสุดทั้งหมด | คำขอบริการทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่ที่จัดทำ |
| คำขอบริการที่แก้ไขล่าสุดทั้งหมด | คำขอบริการทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่ที่แก้ไข |
| คำขอบริการที่เปิดของฉัน | สถานะ = เปิด (แสดงเรคคอร์ดที่มีชื่อผู้ใช้ของคุณในฟิลด์เจ้าของ) |
| คำขอบริการของฉัน | คำขอบริการที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูคำขอบริการที่เปิด

ส่วนคำขอบริการที่เปิดของฉัน แสดงรายการคำขอบริการที่เปิดตามลำดับที่คุณจัดทำขึ้น ในการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

## การดูงานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการ

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการของฉัน แสดงงานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการที่เปิดที่ระบุให้กับคุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามลำดับความสำคัญ และแสดงข้อมูลต่อไปนี้อีกด้วย:

- **วันที่ครบกำหนด** วันที่งานครบกำหนดตามที่คุณหรือผู้จัดการตั้งค่าไว้
- **ลำดับความสำคัญ** ลำดับความสำคัญของงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณกำหนด เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ ลำดับความสำคัญของงานแสดงด้วยลูกศร: ลูกศรขึ้นแทนลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแทนลำดับความสำคัญปานกลาง ลูกศรลงแทนลำดับความสำคัญต่ำ

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

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการของงานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการ

#### การดูรายงานคำขอบริการที่เปิด

ส่วนการวิเคราะห์คำขอบริการที่เปิด แสดงรายงานคำขอบริการตามที่มา พื้นที่ผลิตภัณฑ์ ชื่อผู้ใช้ หรือลำดับความสำคัญ
คุณสามารถคลิกส่วนแผนภูมิหรือรายการตารางเพื่อดูรายละเอียดและกำหนดสิ่งที่ต้องทำเพื่อแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน อีกทั้งคุณยังสามารถเปลี่ยนชนิดในรายการดรอปดาวน์เพื่อดูข้อมูลเดิมจากมุมมองอื่น

เช่น คุณสามารถ:

- ใช้การวิเคราะห์นี้เพื่อแจ้งเกี่ยวกับคำขอบริการที่เปิดและยกระดับ
- ฟิลเตอร์ตามพื้นที่ผลิตภัณฑ์เพื่อดูพื้นที่ที่สร้างการติดต่อส่วนใหญ่
- ฟิลเตอร์ตามชื่อผู้ใช้เพื่อดูการกระจายปริมาณงานในทีม
- ฟิลเตอร์ตามลำดับความสำคัญเพื่อดูระดับปัญหาด้านการบริการที่รายงาน

เมื่อต้องการเข้าใช้การวิเคราะห์บริการประเภทอื่น ให้ไปที่แท็บ การวิเคราะห์

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอบริการของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดดังต่อไปนี้ลงในโฮมเพจคำขอบริการ:

- งานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการ
- งานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการในปัจจุบันของฉัน (งานที่ครบกำหนดวันนี้)
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงรายงานบนโฮมเพจคำขอบริการของคุณได้)

#### *ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอบริการของคุณ*

1. ในโฮมเพจคำขอบริการ ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจคำขอบริการ ให้ใช้ลูกศรบอกทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วนและออร์แกไนซ์ส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

# การจัดการคำขอบริการ

เมื่อต้องการจัดการคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การระบุคำขอบริการ (ในหน้า 367)
- การใช้สคริปต์คำขอบริการ (ในหน้า 368)
- การเพิ่มทางแก้ปัญหาในคำขอบริการ (ในหน้า 368)
- การยกระดับคำขอบริการ (ในหน้า 369)
- การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาแล้ว (ในหน้า 369)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับ Oracle Social Network (ในหน้า 410)

## การระบุคำขอบริการ

เมื่อคุณจัดทำคำขอบริการ ฟิลด์เจ้าของจะเว้นว่างไว้ คุณสามารถระบุเจ้าของได้ด้วยตนเอง หรือหากบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และมีการกำหนดประเภทเรคคอร์ดคำขอบริการสำหรับโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดแล้ว คำขอบริการสามารถระบุโดยอัตโนมัติให้กับเจ้าของเมื่อมีการบันทึกคำขอเป็นครั้งแรก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)

**หมายเหตุ:** โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น
โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
หากมีการระบุสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองให้กับเรคคอร์ดก่อนที่โปรแกรมจัดการการระบุจะระบุเรคคอร์ดใหม่ให้กับเจ้าของ โปรแกรมจัดการการระบุจะลบสมุดบันทึกหลักออกจากเรคคอร์ด
โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก หากคุณตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดสมุดบันทึก
เราขอแนะนำว่าคุณควรปิดการใช้งานกลุ่มกฎทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น

หากมีการระบุคำขอบริการไว้แล้ว และระดับการเข้าใช้ของคุณอนุญาตให้คุณทำเช่นนั้น คุณสามารถระบุคำขอใหม่ด้วยการเปลี่ยนชื่อเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองบนคำขอ นอกจากนี้ ถ้าบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดคำขอบริการสำหรับโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
คุณสามารถระบุคำขอบริการใหม่ให้กับเจ้าของใหม่โดยใช้วิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้:

- เลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ ในคำขอ
- ลบชื่อเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองออกจากคำขอ

การเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ หรือการลบชื่อเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง จะทริกเกอร์ให้โปรแกรมจัดการการระบุประมวลผลคำขอบริการอีกครั้ง และระบุคำขอให้กับเจ้าของตามกฎที่บริษัทของคุณตั้งค่าไว้

**หมายเหตุ:** หากคำขอบริการมีสถานะ ปิด โปรแกรมจัดการการระบุจะไม่สนใจคำขอบริการและจะไม่มีการระบุใหม่ เวลาในการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่อาจเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่จะระบุใหม่ และโหลดระบบปัจจุบัน

*ในการระบุคำขอบริการด้วยตนเอง*

1. เลือกคำขอบริการที่คุณต้องการระบุ

   สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการค้นหาคำขอบริการ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดคำขอบริการ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3. ในเพจแก้ไขคำขอบริการ ให้วางเคอร์เซอร์ไว้ในฟิลด์เจ้าของ หรือฟิลด์สมุดบันทึก คลิกไอคอน ค้นหา แล้วเลือกเจ้าของหรือสมุดบันทึกใหม่ในวินโดว์การค้นหา

4. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## การใช้สคริปต์คำขอบริการ

ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจตั้งค่าสคริปต์การประเมินเพื่อช่วยคุณในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคำขอบริการ (สคริปต์การติดต่อ) หรือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า) สคริปต์การประเมินประกอบด้วยชุดคำถามที่คุณใช้ในการรวบรวมข้อมูลลูกค้า การตอบกลับของคุณจะถูกให้คะแนน กำหนดการถ่วงน้ำหนัก และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ระบุเพื่อหาผลลัพธ์หรือคอร์สการดำเนินการที่เหมาะสม

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้สคริปต์การประเมิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับการตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดการประเมินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าที่จำเป็น โปรดดูที่ เกี่ยวกับสคริปต์การประเมิน

*ในการใช้สคริปต์คำขอบริการ*

1. เลือกคำขอบริการ

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอบริการ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดคำขอบริการ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนสคริปต์การติดต่อ หรือส่วนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และคลิก เพิ่ม

   **หมายเหตุ:** หากส่วนสคริปต์การติดต่อหรือส่วนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าไม่ปรากฏขึ้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างที่อยู่มุมบนขวาของเพจ และเพิ่มส่วนที่เหมาะสมลงในโครงร่างเพจของคุณ ส่วนนี้จะมีให้เพิ่มในเพจของคุณหากผู้ดูแลระบบของบริษัทตั้งค่าไว้

3. ในวินโดว์ ค้นหา ให้ค้นหาสคริปต์ที่เหมาะสมแล้วคลิก เลือก คุณสามารถใช้ฟิลด์ ฟิลเตอร์ที่ด้านบนของวินโดว์ ค้นหา เพื่อฟิลเตอร์รายการของสคริปต์ได้

4. ในวินโดว์สคริปต์การติดต่อหรือส่วนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เลือกคำตอบให้กับแต่ละคำถามของสคริปต์ และคลิก บันทึก

เพจรายละเอียดคำขอบริการจะปรากฏอีกครั้ง ฟิลด์บางฟิลด์ในเรคคอร์ดอาจจะถูกอัปเดตโดยอัตโนมัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของสคริปต์

## การเพิ่มทางแก้ปัญหาในคำขอบริการ

คุณสามารถเพิ่มทางแก้ปัญหาที่มีอยู่ลงในคำขอบริการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทางแก้ปัญหา โปรดดูที่ ทางแก้ปัญหา (ในหน้า 372)

*ในการเพิ่มทางแก้ปัญหาลงในคำขอบริการ*

1 เลือกคำขอบริการ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอบริการ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 เลื่อนไปที่ส่วนทางแก้ปัญหา ในเพจรายละเอียดคำขอบริการ แล้วคลิก เพิ่ม

รายการทางแก้ปัญหาที่ได้รับการอนุมัติและเผยแพร่จะปรากฏขึ้น

3 ในการจำกัดจำนวนทางแก้ปัญหาที่ปรากฏขึ้น ให้ใช้ตัวเลือกการฟิลเตอร์เพื่อค้นหาคำหลักหรือ ID ทางแก้ปัญหา

4 คลิก ดูผลก่อน เพื่อดูรายละเอียดทางแก้ปัญหาเพื่อให้แน่ใจว่าทางแก้ปัญหานั้นระบุวิธีแก้ไขข้อขัดข้องของลูกค้า

5 คลิกลิงค์ เลือก ที่ด้านข้างของทางแก้ปัญหาแต่ละรายการที่คุณต้องการเพิ่มลงในคำขอบริการ แล้วคลิก ตกลง

6 เปลี่ยนสถานะของคำขอบริการเป็น รอดำเนินการ จนกว่าคุณจะสามารถยืนยันกับลูกค้าได้ว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วดังนี้:

a ในเพจรายละเอียดคำขอบริการ คลิกในฟิลด์ สถานะ แล้วเลือกสถานะ รอดำเนินการ จากรายการดรอปดาวน์

b คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวในฟิลด์สถานะ เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง

## การยกระดับคำขอบริการ

คุณสามารถยกระดับคำขอบริการเพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนได้

*ในการยกระดับคำขอบริการ*

1 ในเพจรายการคำขอบริการ คลิกในฟิลด์สถานะของคำขอบริการที่คุณต้องการยกระดับ

2 เลือก เปิด-ยกระดับ จากรายการดรอปดาวน์ในฟิลด์

3 คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวในฟิลด์สถานะ เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง

นโยบายบริษัทจะกำหนดการดำเนินการเมื่อมีการยกระดับคำขอบริการ ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจกำหนดกฎเวิร์กโฟลว์ที่จะส่งอีเมล์หรือสร้างงานขึ้นเมื่อมีการยกระดับคำขอบริการ

คุณสามารถจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์แล้วเพื่อแสดงคำขอบริการที่ยกระดับแล้วทั้งหมดซึ่งคุณมีสิทธิ์เข้าใช้ได้

## การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาแล้ว

หลังจากคุณตอบคำขอของลูกค้าได้เป็นที่พึงพอใจแล้ว คุณสามารถปิดคำขอบริการได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:** เพจดูรายละเอียดคำขอบริการเพื่อให้แน่ใจว่าคำขอบริการได้เสร็จสมบูรณ์แล้วโดยทำการตรวจสอบดังต่อไปนี้

- กิจกรรมทั้งหมดที่มีคำขอบริการนั้นอยู่ในสถานะเสร็จสมบูรณ์ มีการระบุว่าคุณได้ติดตามผลกับลูกค้าแล้ว
- หากบริษัทของคุณใช้ทางแก้ปัญหาต่างๆ ทางแก้ปัญหาจะถูกลิงค์ไปยังเรคคอร์ดคำขอบริการ มีการระบุวิธีการแก้ไขปัญหา

*ในการปิดคำขอบริการรายการที่แก้ปัญหา*

1 ในเพจรายการคำขอบริการ คลิกในฟิลด์สถานะของคำขอบริการที่คุณต้องการปิด

2 เลือกทำการปิดจากรายการดรอปดาวน์ของฟิลด์

3 คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวในฟิลด์สถานะ เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง

## ฟิลด์คำขอบริการ

ใช้เพจแก้ไขคำขอบริการ เพื่อเพิ่มหรืออัปเดตรายละเอียดคำขอบริการที่มีอยู่

**คำแนะนำ:** คุณยังสามารถแก้ไขคำขอบริการบนเพจรายการคำขอบริการและเพจรายละเอียดคำขอบริการได้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

เพจแก้ไขคำขอบริการ จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของคำขอบริการ ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลผู้ติดต่อ** | |
| เลขที่คำขอบริการ | ID คำขอบริการ สร้างโดยระบบ |
| บัญชี | บริษัทที่เชื่อมโยงกับคำขอบริการ |
| ผู้ติดต่อ | ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับคำขอบริการ |
| หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน | หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานของผู้ติดต่อ รับค่ามาจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อ |
| อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของผู้ติดต่อ รับค่ามาจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อ |
| ที่อยู่ | ที่อยู่ของผู้ติดต่อหรือบริษัทที่มีการดำเนินการคำขอบริการแล้ว<br>คุณสามารถเลือกที่อยู่นี้จากรายการที่อยู่ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดคำขอบริการ |
| **ข้อมูลรายละเอียดบริการ** | |
| พื้นที่ | ชนิดของคำขอบริการ เช่น ผลิตภัณฑ์, การติดตั้ง, การซ่อมบำรุง, การฝึกอบรม, อื่นๆ |
| สาเหตุ | เหตุผลสำหรับใช้คำขอบริการ เช่น คำแนะนำไม่ชัดเจน, ผู้ใช้การต้องการการฝึกอบรม, ประเด็นที่มีอยู่, ประเด็นใหม่, อื่นๆ |
| ประเภท | ประเภทของคำขอบริการ เช่น คำถาม, ประเด็น, คำขอเพิ่มประสิทธิภาพ, อื่นๆ |
| ที่มา | วิธีการรับคำขอบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บ อีเมล์ แฟกซ์ |
| ลำดับความสำคัญ | ข้อบ่งชี้ของลำดับความสำคัญ เช่น 1-เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นได้, 2-สูง, 3-ปานกลาง, 4-ต่ำ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| สถานะ | สถานะของคำขอบริการ เช่น เปิด, รอดำเนินการ, ปิด, เปิด-ยกระดับ, ยกเลิก<br>รายการที่ฟิลเตอร์บางรายการและรายงานบางรายงานใช้ฟิลด์สถานะเพื่อพิจารณาการรวมคำขอบริการ |
| เวลาที่เปิด | วันที่และเวลาที่คุณจัดทำคำขอบริการ สร้างโดยระบบ |
| เวลาปิด | วันที่และเวลาที่สถานะของคำขอบริการเปลี่ยนเป็นปิด สร้างโดยระบบ |
| เจ้าของ | ชื่อย่อเจ้าของเรคคอร์ดคำขอบริการ<br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้<br>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจการวิเคราะห์<br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| ระบุเจ้าของใหม่ | ระบุว่าคำขอบริการควรได้รับการระบุใหม่ ถ้าผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งกฎการระบุคำขอบริการไว้ การเลือกฟิลด์นี้จะทำให้โปรแกรมจัดการการระบุใน Oracle CRM On Demand ประมวลผลคำขอบริการอีกครั้งและระบุใหม่ตามกฎ โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)<br>**หมายเหตุ:** เมื่อคุณเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ ชื่อในฟิลด์เจ้าของจะเปลี่ยนแปลงเมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ขึ้นกับความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่จะระบุใหม่และโหลดของระบบในปัจจุบัน งานที่ดำเนินการโดยอัตโนมัติ เช่น การส่งอีเมล์แจ้งเตือน อาจต้องใช้เวลาสักครู่จึงจะเสร็จสมบูรณ์ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| หัวเรื่อง | ข้อมูลสรุปของคำขอบริการ |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอบริการ จำกัดไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร |
| ยานพาหนะ | เลขทะเบียนรถ (VIN) หากรถเกี่ยวข้องกับคำขอบริการ |

## ฟิลด์ Oracle Social Engagement and Monitoring

หากคุณกำลังใช้ Oracle Social Engagement and Monitoring ผู้ดูแลระบบของคุณอาจเพิ่มฟิลด์ต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในเพจคำขอบริการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring (ในหน้า 403)

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| สื่อทางสังคม | ID สำหรับเรคคอร์ดสื่อทางสังคมสำหรับประเด็นหนึ่งๆ |
| สื่อทางสังคม: ลิงค์ผู้จัดทำ | URL ไปยังโปรไฟล์ของผู้จัดทำในไซต์สื่อทางสังคม |
| สื่อทางสังคม: ชุมชน | ชื่อไซต์สื่อทางสังคม เช่น Facebook หรือ Twitter ที่มีการโพสต์ข้อความไว้ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| สื่อทางสังคม: คะแนนการโน้มน้าว | คะแนนการโน้มน้าวตามที่คู่ค้าส่งมา |
| สื่อทางสังคม: ข้อมูลโพสต์ | ข้อมูลโพสต์ของสื่อทางสังคม |
| สื่อทางสังคม: ลิงค์ของโพสต์ | URL ไปยังโพสต์ในสื่อทางสังคม |
| สื่อทางสังคม: วันที่เผยแพร่ | วันที่โพสต์ข้อความ |
| สื่อทางสังคม: คะแนนความรู้สึก | คะแนนความรู้สึกตามที่คู่ค้าส่งมา |
| สื่อทางสังคม: หัวข้อ | ชื่อหัวข้อของโพสต์ตามที่ดึงข้อมูลมาจากโพสต์ |

## ทางแก้ปัญหา

ใช้เพจทางแก้ปัญหา เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามทางแก้ปัญหา *ทางแก้ปัญหา* มีข้อมูลเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหาของลูกค้า โดยการรักษาฐานความรู้ของทางแก้ปัญหา พนักงานบริการของคุณมีช่องทางเข้าใช้ฐานความรู้ที่รวมศูนย์เพื่อช่วยพวกเขาแก้ปัญหาของลูกค้าได้ นอกจากนี้ฐานความรู้จะขยายออกเมื่อผู้ใช้โต้ตอบกับลูกค้า และจัดทำทางแก้ปัญหาใหม่

Oracle CRM On Demand ติดตามการจัดทางแก้ปัญหาและทำให้ผู้ใช้จัดอันดับทางแก้ปัญหา ข้อมูลนี้ช่วยให้องค์กรปรับปรุงทางแก้ปัญหาที่ให้แก่ลูกค้า และระบุปัญหาต่างๆ ในผลิตภัณฑ์หรือบริการ บ่อยครั้งทางแก้ปัญหาที่ใช้อาจบ่งชี้ถึงข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ การจัดอันดับทางแก้ปัญหาในระดับไม่ดีอาจบ่งชี้ถึงความจำเป็นต้องปรับปรุงทางแก้ปัญหา

## เกี่ยวกับการจัดการทางแก้ปัญหา

พิจารณาใช้งานกระบวนการที่คล้ายคลึงกับกระบวนการต่อไปนี้เพื่อสร้างและจัดการฐานความรู้ของทางแก้ปัญหาแบบต่างๆ:

1. ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะอิมปอร์ตทางแก้ปัญหาที่คุณมีอยู่เข้ามาในแอปพลิเคชัน (ไม่จำเป็น)
2. ตัวแทนที่ให้บริการและผู้เชี่ยวชาญอื่นๆ จะเพิ่มร่างทางแก้ปัญหาเพื่อขยายทั้งความกว้างและความลึกของฐานความรู้ของคุณเมื่อเวลาผ่านไป
3. ผู้จัดการฝ่ายบริการจะตรวจสอบ อนุมัติ และเผยแพร่ทางแก้ปัญหา
4. ตัวแทนจะให้คะแนนทางแก้ปัญหาที่มีอยู่เพื่อให้แน่ใจว่าทางแก้ปัญหาที่มีประโยชน์ที่สุดจะอยู่สูงสุด
5. ผู้จัดการฝ่ายบริการจะตรวจสอบฐานความรู้ทางแก้ปัญหาเพื่อให้แน่ใจว่าจะมีเฉพาะข้อมูลที่ใช้ได้และเป็นปัจจุบันเท่านั้น

### คำแนะนำแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการจัดการฐานความรู้ทางแก้ปัญหาของคุณ

การมีไลบรารีของทางแก้ปัญหาที่จัดระเบียบเป็นอย่างดีและมีการประเมินโดยบุคคลระดับเดียวกัน ช่วยให้คุณบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตลอดเวลา ต่อไปนี้เป็นคำแนะนำแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดบางประการสำหรับการจัดทำและจัดการฐานความรู้ทางแก้ปัญหาของคุณ

#### 1 – อิมปอร์ตทางแก้ปัญหาที่คุณมีอยู่

ก่อนที่คุณจะอิมปอร์ตทางแก้ปัญหา ให้เปรียบเทียบข้อมูลทางแก้ปัญหาที่คุณมีอยู่กับเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาใน Oracle CRM On Demand คุณอาจต้องการเพิ่ม เปลี่ยนชื่อ หรือลบฟิลด์ต่างๆ จากเรคคอร์ดเพื่อให้ตรงกับข้อมูลที่คุณต้องการอิมปอร์ต

คุณสามารถใช้เทมเพลทการตั้งค่าฟิลด์ที่กำหนดเองซึ่งมีอยู่ในเพจเครื่องมือและเทมเพลท ในเพจ Training & Support Center ทั้งนี้เพื่อช่วยคุณวางแผนการเปลี่ยนแปลงได้ เอกสารนี้จะช่วยคุณวางแผนและติดตามการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดเองใดๆ ที่คุณต้องการทำกับแอปพลิเคชัน

### 2 – เพิ่มร่างทางแก้ปัญหา

สร้างคำแนะนำเพื่อจัดทำเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา และแจ้งให้ทุกคนที่ต้องการจัดทำร่างทางแก้ปัญหาทราบ เช่น ตัวแทนที่ให้บริการ และผู้เชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์หรือบริการ
อย่าลืมเน้นความสำคัญของฟิลด์ชื่อ ในเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่ค้นหาได้ซึ่งจะปรากฏในรายการและวินโดว์การค้นหาเกือบทั้งหมดสำหรับทางแก้ปัญหาต่างๆ ดังนั้น ตัวแทนที่ให้บริการจะใช้ฟิลด์นี้เพื่อระบุทางแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับคำถามหรือปัญหาของตนได้อย่างรวดเร็ว

เมื่อมีการสร้างเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาใหม่ ทางแก้ปัญหาจะมีสถานะเป็นร่าง
ทั้งนี้ร่างทางแก้ปัญหายังไม่พร้อมที่จะถูกเพิ่มลงในเรคคอร์ดคำขอบริการและจะไม่ปรากฏในวินโดว์การค้นหาทางแก้ปัญหาจนกว่าจะถูกเผยแพร่ ดังนั้น
หากตัวแทนจัดทำคำขอบริการและบ่อนร่างทางแก้ปัญหาในระหว่างการติดต่อ ตัวแทนจะสามารถเพิ่มร่างทางแก้ปัญหาลงในคำขอบริการได้
แต่ตัวแทนรายอื่นจะไม่สามารถเข้าใช้ร่างทางแก้ปัญหานั้นได้จนกว่าจะได้รับการเผยแพร่

### 3 – ตรวจสอบ อนุมัติ และเผยแพร่ทางแก้ปัญหา

กระบวนการอนุมัติจะทำให้แน่ใจว่าผู้เชี่ยวชาญที่คุณระบุมีโอกาสตรวจสอบทางแก้ปัญหาทั้งหมดก่อนจะเปิดให้ใช้โดยทั่วไปโดยตัวแทนที่ให้บริการของคุณ
สร้างการตรวจสอบและคำแนะนำการอนุมัติเพื่อให้แน่ใจว่าทางแก้ปัญหาทั้งหมดใช้ได้ ปฏิบัติตามได้ง่าย และมีประโยชน์แก่ผู้ที่จำเป็นต้องใช้อย่างเท่าเทียมกัน

คุณต้องมีบทบาทที่มีสิทธิ์เผยแพร่ทางแก้ปัญหาเพื่อเปลี่ยนแปลงสถานะของทางแก้ปัญหาเป็น อนุมัติ และเพื่อเผยแพร่ทางแก้ปัญหา โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การอนุมัติและเผยแพร่ทางแก้ปัญหา (โปรดดูที่ "การอนุมัติและการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา" ในหน้า 377)

### 4 – จัดอันดับทางแก้ปัญหา

ขอให้ตัวแทนที่ให้บริการของคุณจัดอันดับทางแก้ปัญหาที่พวกเขาใช้ และเพิ่มไว้ในเรคคอร์ดคำขอบริการของพวกเขา ตัวแทนสามารถทำเช่นนี้ได้อย่างง่ายดาย จากเพจรายละเอียดการแก้ปัญหา โดยคลิกปุ่ม จัดอันดับทางแก้ปัญหา ทางแก้ปัญหาจะได้รับการจัดอันดับด้วยคะแนน 1 – 5 ถ้าทางแก้ปัญหามีประสิทธิภาพสูง ให้จัดอันดับด้วยคะแนน 5
ถ้าทางแก้ปัญหาไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่ถูกต้อง ให้จัดอันดับด้วยคะแนน 1

ทุกครั้งที่มีการจัดอันดับทางแก้ปัญหา คะแนนการจัดอันดับจะถูกคำนวณใหม่และแสดงบนเรคคอร์ด
การให้ตัวแทนของคุณจัดอันดับทางแก้ปัญหาของคุณจะเป็นการให้ข้อมูลที่คุณสามารถใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพของฐานความรู้ของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การจัดอันดับทางแก้ปัญหา (ในหน้า 377)

### 5 – ตรวจสอบทางแก้ปัญหา

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณตรวจสอบฐานความรู้ทางแก้ปัญหาของคุณเป็นประจำ เพื่อที่ตัวแทนที่ให้บริการของคุณจะได้มีข้อมูลและคำแนะนำที่ดีที่สุดและเป็นปัจจุบันที่สุด ข้อแนะนำบางประการได้แก่:

- ระบุเจ้าของให้กับทางแก้ปัญหาบางสาขาหรือบางประเภท และให้เจ้าของแต่ละคนตรวจสอบและอัปเดตทางแก้ปัญหาเหล่านั้นเป็นประจำ
  ให้เจ้าของแต่ละคนรับผิดชอบความถูกต้องและการอนุมัติในสาขาของตน
- เมื่อเวลาผ่านไป ทางแก้ปัญหาของคุณจะเริ่มล้าสมัย ตัวอย่างเช่น ทางแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนอีกต่อไป สร้างรายการทางแก้ปัญหาเพื่อค้นหาทางแก้ปัญหาเหล่านี้ โดยการกรองตามฟิลด์ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น จากนั้นใช้คุณสมบัติอัปเดตเป็นกลุ่ม เพื่อลบออกจากทางแก้ปัญหาที่ค้นหาได้
- ห้ามลบทางแก้ปัญหาเว้นแต่ว่าจะซ้ำ แทนที่จะลบ ให้ตั้งค่าสถานะเป็นเลิกใช้ ทางแก้ปัญหาที่เลิกใช้แล้วจะไม่ปรากฏในรายการอีกต่อไปเมื่อทำการค้นหาทางแก้ปัญหาเพื่อเพิ่มลงในคำขอบริการ อย่างไรก็ตาม คุณยังคงสามารถใช้รายการนั้นบนโฮมเพจทางแก้ปัญหาเพื่อเข้าใช้ทางแก้ปัญหาได้ถ้าต้องการ
- ตรวจสอบทางแก้ปัญหาทั้งหมดที่ถูกจัดอันดับต่ำ เมื่อต้องการค้นหาทางแก้ปัญหาเหล่านั้น ให้จัดทำรายการที่กำหนดเองที่แสดงทางแก้ปัญหาที่เผยแพร่แล้วและได้รับการจัดอันดับ 1 หรือ 2 แก่คุณทั้งหมด
- ใช้รายการทางแก้ปัญหาที่สร้างไว้ล่วงหน้าบนโฮมเพจทางแก้ปัญหา เพื่อตรวจสอบทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุดและที่ใช้บ่อยที่สุด ในการทำดังกล่าว คุณจะสามารถทราบถึงสาขาที่คุณสามารถเพิ่มความรู้และขยายไลบรารีของคุณได้
- วิเคราะห์คำขอบริการที่ปิดไปแล้วของคุณเป็นประจำเพื่อดูแนวโน้ม และเพื่อระบุสาขาของปัญหาที่สำคัญที่ควรจะเพิ่มข้อมูลลงในฐานความรู้ของคุณ

# การทำงานกับโฮมเพจทางแก้ปัญหา

โฮมเพจทางแก้ปัญหา คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการทางแก้ปัญหา

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจทางแก้ปัญหาได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนทางแก้ปัญหาที่ดูล่าสุดของฉัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ทางแก้ปัญหา (ในหน้า 378)

## การทำงานกับรายการทางแก้ปัญหา

ส่วนรายการทางแก้ปัญหาจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับทางแก้ปัญหา

| รายการทางแก้ปัญหา | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ทางแก้ปัญหาที่อนุมัติ | สถานะ = อนุมัติ |
| ทางแก้ปัญหาที่เผยแพร่ | เผยแพร่ = Y |
| ทางแก้ปัญหาที่จัดทำล่าสุด | ทางแก้ปัญหาทั้งหมดเรียงตามลำดับวันที่จัดทำ |
| ทางแก้ปัญหาที่แก้ไขล่าสุด | ทางแก้ปัญหาทั้งหมดเรียงตามลำดับวันที่แก้ไข |
| ร่างทางแก้ปัญหา<br>(ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา เท่านั้นที่จะดูได้) | สถานะ = ร่าง |
| ทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด | การจัดอันดับรวมสูงสุดจากบุคคลทั้งหมด |
| ทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด | มีการเชื่อมโยงกับคำขอบริการบ่อยครั้ง |
| ทางแก้ปัญหาทั้งหมด | ทางแก้ปัญหาทั้งหมดเรียงตามลำดับตัวอักษรของชื่อทางแก้ปัญหา |
| ทางแก้ปัญหาที่แก้ไขล่าสุดของฉัน | ทางแก้ปัญหาทั้งหมดของคุณ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูทางแก้ปัญหาที่ดูล่าสุด

ส่วนทางแก้ปัญหาที่ดูล่าสุดของฉันจะแสดงทางแก้ปัญหาที่คุณดูล่าสุด

### การดูทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด

ส่วนทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด แสดงทางแก้ปัญหาที่ได้รับการเชื่อมโยงกับคำขอบริการบ่อยครั้ง
การใช้งานที่สูงสามารถบ่งชี้ถึงหน่วยงานให้บริการในส่วนที่ระบุซึ่งลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
หน่วยงานสามารถตอบสนองโดยการให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่พนักงานฝ่ายบริการในการช่วยเหลือลูกค้า หรือโดยการให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้าโดยตรง

### การดูทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด

ส่วนทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุดแสดงทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับรวมสูงสุดจากบุคคลทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจทางแก้ปัญหาของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจทางแก้ปัญหาของคุณได้:

- ทางแก้ปัญหาที่จัดทำล่าสุด
- ทางแก้ปัญหาที่แก้ไขล่าสุด
- ทางแก้ปัญหาที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ทางแก้ปัญหาที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงรายงานบนโฮมเพจทางแก้ปัญหาของคุณได้)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจทางแก้ปัญหา

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจทางแก้ปัญหาของคุณ***

1. ในโฮมเพจทางแก้ปัญหา ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจทางแก้ปัญหา คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

## การจัดการทางแก้ปัญหา

ในการจัดการทางแก้ปัญหา ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การประเมินทางแก้ปัญหา (ในหน้า 376)
- การอนุมัติและการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา (ในหน้า 377)
- การจัดอันดับทางแก้ปัญหา (ในหน้า 377)
- การเพิ่มสมุดบันทึกในทางแก้ปัญหา (ในหน้า 377)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)

- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)

**หมายเหตุ:** ในการเปลี่ยนสถานะของเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา หรือในการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา ด้วย

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์ทางแก้ปัญหา (ในหน้า 378)
- การวิเคราะห์ (ในหน้า 783)
- การอิมปอร์ตข้อมูลของคุณ

## การประเมินทางแก้ปัญหา

คุณสามารถตรวจสอบทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุดหรือเป็นทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด คุณสามารถตรวจสอบข้อมูลที่สมบูรณ์ของเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาใดๆ

***ในการตรวจสอบทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด***

1. จากเพจใดๆ ให้คลิกแท็บทางแก้ปัญหา
2. ในส่วนทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด ให้คลิกลิงค์ชื่อทางแก้ปัญหาของทางแก้ปัญหาที่คุณต้องการตรวจสอบ

***ในการตรวจสอบทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด***

1. จากเพจใดๆ ให้คลิกแท็บทางแก้ปัญหา
2. ในส่วนทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด ให้คลิกชื่อทางแก้ปัญหาของทางแก้ปัญหาที่คุณต้องการตรวจสอบ

***ในการตรวจสอบข้อมูลทางแก้ปัญหา***

1. เลือกทางแก้ปัญหา

   สำหรับคำแนะนำในการเลือกทางแก้ปัญหา โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดทางแก้ปัญหา คุณสามารถตรวจสอบเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาได้

   สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์ทางแก้ปัญหา (ในหน้า 378)

## การอนุมัติและการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์เผยแพร่ทางแก้ปัญหา

คุณสามารถตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของทางแก้ปัญหา แล้วอนุมัติร่างและเผยแพร่ทางแก้ไขปัญหานั้นเป็นการภายในได้ การเผยแพร่ทางแก้ปัญหาเป็นการภายในจะทำให้พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทั้งหมดสามารถเข้าใช้งานและเชื่อมโยงกับคำขอบริการได้

### *ในการอนุมัติและเผยแพร่ทางแก้ปัญหา*

1. จากโฮมเพจทางแก้ปัญหา ให้คลิกลิงค์ร่างทางแก้ปัญหา
2. จากเพจรายการทางแก้ปัญหา ให้เลือกทางแก้ปัญหาแล้วคลิก แก้ไข
3. ในเพจแก้ไขทางแก้ปัญหา ให้เปลี่ยนสถานะเป็น อนุมัติ เพื่ออนุมัติทางแก้ปัญหานั้น
4. ในการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา เลือกช่องทำเครื่องหมาย เผยแพร่แล้ว
5. บันทึกเรคคอร์ด

## การจัดอันดับทางแก้ปัญหา

คุณสามารถจัดอันดับประสิทธิผลของทางแก้ปัญหาได้ตามต้องการ

### *ในการจัดอันดับข้อมูลทางแก้ปัญหา*

1. เลือกทางแก้ปัญหา

   โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกทางแก้ปัญหา
2. ในแถบชื่อรายละเอียดทางแก้ปัญหา คลิกที่ปุ่มจัดอันดับทางแก้ปัญหา
3. ในเพจการจัดอันดับทางแก้ปัญหา ให้เลือกการจัดอันดับตั้งแต่ 1 ถึง 5 (5 หมายถึงดีที่สุด) จากรายการดรอปดาวน์
4. บันทึกเรคคอร์ด

   การจัดอันดับของผู้ใช้ที่เป็นบุคคลจะถูกคำนวณหาค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดทางแก้ปัญหาที่จะแสดงในส่วนทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุดบนโฮมเพจทางแก้ปัญหา

## การเพิ่มสมุดบันทึกในทางแก้ปัญหา

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อเพิ่มสมุดบันทึกลงในทางแก้ปัญหา เมื่อคุณเพิ่มสมุดบันทึกลงในทางแก้ปัญหาแล้ว คุณสามารถแก้ไขหรือลบสมุดบันทึกได้ ขั้นตอนนี้จะถือว่าประเภทเรคคอร์ดสมุดบันทึกจะแสดงเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเพจทางแก้ปัญหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง

*ในการเพิ่มสมุดบันทึกลงในทางแก้ปัญหา*

1 ในเพจรายการทางแก้ปัญหา ให้เปิดทางแก้ปัญหาที่คุณต้องการ

2 ในเพจรายละเอียดทางแก้ปัญหา ให้คลิก เพิ่ม ในส่วน สมุดบันทึก ของเพจ

3 ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก เลือกสมุดบันทึกที่คุณต้องการเพิ่มลงในทางแก้ปัญหา และคลิก ตกลง

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกที่ การจัดการสมุดบันทึก

## ฟิลด์ทางแก้ปัญหา

ใช้เพจการแก้ไขทางแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มทางแก้ปัญหาหรืออัปเดตรายละเอียดทางแก้ปัญหาที่มีอยู่แล้ว เพจการแก้ไขทางแก้ปัญหา จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของทางแก้ปัญหา

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลรายละเอียดทางแก้ปัญหา** | |
| ID ทางแก้ปัญหา | ID ที่ไม่ซ้ำกันของทางแก้ปัญหา ซึ่งสร้างโดยระบบ |
| ชื่อ | ชื่อทางแก้ปัญหา ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นและจำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 100 ตัวอักษร |
| สถานะ | สถานะของทางแก้ปัญหา เช่น ร่าง อนุมัติแล้ว หรือเลิกใช้ ซึ่งตั้งค่าดีฟอลต์ไว้ที่ร่าง เฉพาะผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา เท่านั้นจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลนี้ได้ |
| เผยแพร่แล้ว | ระบุว่าทางแก้ปัญหาสำหรับใช้ภายใน เฉพาะผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา เท่านั้นจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลนี้ได้ |
| การจัดอันดับทางแก้ปัญหา | การจัดระดับของทางแก้ปัญหาจาก 1 ถึง 5 (5 คือ ดีที่สุด) |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| **หมายเหตุ:** ฟิลด์ต่อไปนี้จะมีให้ใช้ได้กับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition และอาจไม่มีให้ใช้ในการกำหนดค่าของคุณ หากฟิลด์เหล่านี้ไม่มีให้ใช้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ | |
| การอนุมัติของฝ่ายกฎหมาย | ระบุว่าทางแก้ปัญหาได้รับการอนุมัติจากฝ่ายกฎหมาย |
| การอนุมัติการตลาด | ระบุว่าทางแก้ปัญหาได้รับการอนุมัติจากฝ่ายการตลาด |
| สินทรัพย์หลายไฟล์ | ระบุว่าทางแก้ปัญหาประกอบด้วยไฟล์มัลติมีเดียดิจิตอลหลายไฟล์ ภาพทางแก้ปัญหาที่ระบุประกอบด้วยไฟล์ต่างๆ สำหรับภาพถ่าย โลโก้ และส่วนประกอบอื่นๆ ของภาพขนาดใหญ่ |
| วันที่หมดอายุ | วันที่เนื้อหาไม่สามารถใช้ได้อีกต่อไปในการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (PCD) ใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่หมดอายุ |
| วันที่รีลีส | วันที่สามารถเริ่มใช้เนื้อหาใน PCD ได้ ใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่รีลีส |
| สถานะการตรวจสอบ | ระบุว่าทางแก้ปัญหาสามารถแสดงได้อย่างถูกต้อง เมื่อผู้ใช้โหลดไฟล์มัลติมีเดียหรือกราฟิก จะต้องตรวจสอบว่าแสดงได้อย่างถูกต้อง และตั้งค่าสถานะการตรวจสอบเป็นสำเร็จ ค่าได้แก่: ไม่ได้ตรวจสอบ, สำเร็จ หรือล้มเหลว |
| ประเภทเอกสารแนบ PCD | ระบุประเภทไฟล์มัลติมีเดียและกราฟิกที่แนบ: |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | ■ **ข้อความ** เนื้อหาเหมาะสมสำหรับการนำเสนอ<br>■ **ภาพขนาดเล็ก** เนื้อหาเวอร์ชันบีบอัดที่เล็กกว่าของเรคคอร์ดข้อความขนาดใหญ่ |
| ภาพขนาดเล็กที่เกี่ยวข้อง | ชื่อเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาอื่นที่ให้เวอร์ชันภาพขนาดเล็กของทางแก้ปัญหาข้อความหลัก<br>ทางแก้ปัญหาแต่ละรายการของประเภทข้อความต้องมีทางแก้ปัญหาประเภทภาพขนาดเล็กที่ตรงกัน |
| วิธีการกระจาย | เลือก เผยแพร่ เพื่อกระจายเนื้อหาโดยอัตโนมัติไปยังผู้ใช้ระยะไกล การกระจายจะเป็นไปตามสิทธิ์ของผู้ใช้ |
| **หมายเหตุ:** ฟิลด์ต่อไปนี้มีให้ใช้งานตามค่าดีฟอลต์สำหรับ Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น | |
| คำถามที่พบบ่อย | คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับทางแก้ปัญหา |
| รายละเอียดทางแก้ปัญหา | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทางแก้ปัญหา |

## การติดต่อ

ใช้เพจการติดต่อ ร่วมกับส่วนเครื่องมือการติดต่อและการควบคุมเสียง ในแถบการดำเนินการเพื่อจัดการการโต้ตอบกับลูกค้า ทั้งทางโทรศัพท์ ข้อความวอยซ์เมล์ และอีเมล์ นอกจากนี้หัวหน้างานยังสามารถตรวจสอบเอเจนต์ได้โดยใช้พื้นที่เดียวกันนี้ของแอปพลิเคชันได้อีกด้วย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการใช้งาน Oracle Contact On Demand คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการติดต่อและแท็บย่อยจากการตั้งค่าของคุณ

## เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand ช่วยให้คุณสามารถใช้เสียง วอยซ์เมล์ และอีเมล์ในการจัดการการโต้ตอบกับลูกค้า เนื่องจากสามารถใช้งานร่วมกับ Oracle CRM On Demand การโต้ตอบกับลูกค้าแต่ละรายการจึงสามารถติดตามและจัดเก็บลงในตำแหน่งเดียวกันกับที่บริษัทของคุณใช้ในการจัดการผู้ติดต่อ บริษัท ทางแก้ปัญหา และอื่นๆ ได้ การใช้งานร่วมกันนี้ทำให้คุณสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่างๆ ในฐานข้อมูลของบริษัทของคุณในการค้นหาทางแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าของคุณ อัปเดตข้อมูลผู้ติดต่อ และรันการวิเคราะห์กับข้อมูลของคุณ

Oracle Contact On Demand เป็น Call Center ทางเว็บซึ่งใช้ช่องทางต่างๆ เหล่านี้:

- **เสียง**

  Oracle Contact On Demand ช่วยให้คุณสามารถเชื่อมต่อการสนทนาด้วยเสียงแบบเรียลไทม์ และใช้การกำหนดเส้นทางตามทักษะในการส่งต่อสายไปยังเอเจนต์ที่เหมาะสม การควบคุมการติดต่อที่มีอยู่ในอินเตอร์เฟซจะช่วยให้คุณสามารถรับสาย, โทรออก (ภายนอก) และโทรภายใน (ระหว่างเอเจนต์กับเอเจนต์), พักสาย, วางสาย (ปิด), โอนสาย และประชุมสายกับฝ่ายอื่น ซึ่งคุณสมบัติการทำงานนี้มีความสามารถเหล่านี้:

  - **การติดต่อขาเข้า** รับสายและจัดการกับการติดต่อขาเข้าผ่านอินเตอร์เฟซของ Oracle Contact On Demand ได้ทุกที่ที่มีโทรศัพท์เมื่อคุณล็อกอิน Oracle Contact On Demand แล้ว
  - **การติดต่อขาออก** Oracle Contact On Demand สนับสนุนการโทรออกไปยังปลายทางในสหรัฐฯ (ในประเทศ) และต่างประเทศ สามารถโทรออกได้จากแถบเครื่องมือของ Oracle Contact On Demand
  - **การควบคุมการติดต่อ** การติดต่อทั้งหมดจะได้รับการจัดการผ่านส่วนเครื่องมือการติดต่อ และ การควบคุมเสียง ในแถบการดำเนินการ และผ่านแท็บย่อย การติดต่อ ในโฮมเพจการติดต่อ ข้อมูลอื่นๆ ที่ส่งมาพร้อมกับการติดต่อ (เช่น ชื่อผู้ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ และปลายทางของหมายเลข 800) จะแสดงก็ต่อเมื่อมีการตั้งค่าไว้เท่านั้น

- **การติดต่อภายใน** ติดต่อเอเจนต์หรือหัวหน้างานคนอื่นที่ล็อกอินอยู่ใน Oracle Contact On Demand โดยการเลือกเอเจนต์หรือหัวหน้างานที่ต้องการจากรายการดรอปดาวน์ของผู้ใช้ที่ใช้งานอยู่
- **การกำหนดเส้นทางตามทักษะ** การติดต่อด้วยเสียงจะถูกกำหนดเส้นทางให้ไปยังเอเจนต์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดในการจัดการการติดต่อนั้น (ซึ่งกำหนดโดยการเลือกทัชโทนของผู้ใช้ผ่าน IVR)
- **วินโดว์สถิติ** แสดงข้อมูลสถิติความคืบหน้าในการติดต่อแบบเรียลไทม์ในแอปพลิเคชัน Oracle Contact On Demand วินโดว์นี้จะแสดงสถานะปัจจุบัน เวลาของสถานะ จำนวนการติดต่อในคิว และการติดต่อที่คอยอยู่ในคิวมานานที่สุด
- **คลิกเพื่อหมุนหมายเลข** การติดต่อขาออกทำได้โดยการคลิกลิงค์หมายเลขโทรศัพท์ในเพจรายละเอียดหรือรายการ
- **การควบคุมโดยหัวหน้างาน** หัวหน้างานสามารถบันทึกและฟังการติดต่อทางโทรศัพท์ที่มีการบันทึกไว้สำหรับวัตถุประสงค์ในการควบคุมคุณภาพ นอกจากนี้หัวหน้างานยังสามารถตรวจสอบเอเจนต์ได้แบบเรียลไทม์ และทำการดำเนินการต่างๆ เช่น กระซิบบอก ฝึกอบรม เข้าร่วม เข้าควบคุม และล็อกเอาต์เอเจนต์นั้น
- **การติดต่อกลับ** ผู้ดูแลระบบสามารถตั้งค่า Oracle Contact On Demand เพื่อช่วยให้ในกรณีที่เอเจนต์ไม่ว่าง ผู้ติดต่อสามารถรอสายเอเจนต์รายถัดไปที่ว่าง หรือผู้ติดต่อสามารถรับการติดต่อกลับในทันทีที่เอเจนต์ว่าง Oracle Contact On Demand จะจัดารรการโทรไว้ในคิว เมื่อเอเจนต์พร้อมจะรับสาย เซิร์ฟเวอร์ Call Center จะติดต่อกลับไปยังผู้ติดต่อด้วยหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ติดต่อโดยอัตโนมัติ และเชื่อมต่อผู้ติดต่อไปยังเอเจนต์ที่ว่าง เอเจนต์รับสายเรียกเข้า
- **การติดต่อกลับทางเว็บ** การติดต่อกลับทางเว็บเหมือนกับการติดต่อกลับ ยกเว้นว่าลูกค้าป้อนหมายเลขโทรศัพท์ของตนเองในเว็บเพจของบริษัทแทนที่จะใช้โทรศัพท์ ตัวอย่างเช่น ลูกค้าเป้าหมายเยี่ยมชมเว็บเพจของบริษัท และเว็บเพจบริษัทขอให้ลูกค้าป้อนหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า หากต้องการรับการติดต่อกลับจากเอเจนต์ ผู้ดูแลระบบ Oracle Contact On Demand จะรับผิดชอบการจัดการคุณสมบัตินี้สำหรับลูกค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าคุณสมบัติการติดต่อกลับทางเว็บ โปรดดูที่ *Oracle Contact On Demand คู่มือผู้จัดการดูแลระบบ*
- **วอยซ์เมล์** ช่องทางวอยซ์เมล์สำหรับ Oracle Contact On Demand ใช้การกำหนดเส้นทางตามทักษะในการส่งต่อข้อความไปยังเอเจนต์ที่เหมาะสม แต่ละบริษัทใน Oracle Contact On Demand เป็นผู้กำหนดเวลาและวิธีการเสนอวอยซ์เมล์ให้กับผู้ติดต่อ การนำวิธีกำหนดเส้นทางแบบฉลาดใน Oracle Contact On Demand มาใช้งานช่วยให้มีการตอบกลับอย่างรวดเร็วไปยังผู้ติดต่อที่เลือกฝากวอยซ์เมล์ การตอบกลับนี้มีคุณภาพและลำดับความสำคัญเท่ากันกับการติดต่อทางโทรศัพท์ตามปกติ เอเจนต์สามารถฟังข้อความของผู้ติดต่อและมอบหมายให้กับเอเจนต์หรือกลุ่มงานอื่น หากจำเป็น คุณสามารถเข้าใช้งานวอยซ์เมล์ผ่านเรคคอร์ดกิจกรรมได้แม้หลังจากการสรุปข้อมูลแล้วก็ตาม สามารถเล่นวอยซ์เมล์ได้จากโปรแกรมเล่นสื่อในเครื่องหรือจากโทรศัพท์
- **อีเมล์**

  อีเมล์จะถูกกำหนดเส้นทางไปยังอีเมล์ของเอเจนต์โดยขึ้นกับคำหลักในอีเมล์หรือทักษะของเอเจนต์ อีเมล์สามารถตอบกลับ ทิ้ง หรือมอบหมายให้เอเจนต์หรือกลุ่มงานอื่นได้ เอเจนต์จะได้รับการจำกัดจำนวนอีเมล์ที่สามารถทำงานด้วยในเวลาใดเวลาหนึ่ง หากต้องการตรวจสอบค่าจำกัดเหล่านี้ เอเจนต์สามารถคลิก สถิติ ในแถบการดำเนินการและตรวจดูบรรทัดข้อความออฟไลน์

### เกี่ยวกับ IVR

เบื้องหลังช่องทางเสียงและวอยซ์เมล์คือการตอบกลับด้วยเสียงแบบอินเทอร์แอคทีฟ (Interactive Voice Response หรือ IVR) IVR ใช้การจำแนกทัชโทนและการกำหนดเส้นทางตามทักษะของ Oracle Contact On Demand

การจำแนกทัชโทนทำให้ IVR สามารถตอบรับการติดต่อ เล่นข้อความที่บันทึกไว้ล่วงหน้า และแจ้งให้ลูกค้าระบุลักษณะของคำถาม และส่งลูกค้าไปยังเอเจนต์ที่เหมาะสม (ตัวอย่างเช่น กด 1 เพื่อติดต่อฝ่ายขาย) ถ้าผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้กำหนดค่าหน้าจอป๊อปอัปซึ่งยึดตามพรอมต์ IVR ค่าที่ป้อนโดยผู้โทรด้วยโทรศัพท์ทัชโทนจะมีลำดับความสำคัญเหนือกว่าเกณฑ์การค้นหาที่ระบุไว้ส่วนหัว เกี่ยวกับการจับคู่เรคคอร์ดใน Oracle Contact On Demand พรอมต์ IVR สนับสนุนรายการต่อไปนี้เท่านั้น ได้แก่ หมายเลขคำขอบริการ หมายเลขโทรศัพท์บ้านผู้ติดต่อ และ ID ของแคมเปญ

เลขที่คำขอบริการใน Oracle CRM On Demand มีเครื่องหมายขีด [-] อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ติดต่อป้อนเลขที่คำขอบริการในการตอบกลับพรอมต์ IVR คุณต้องแนะนำผู้ติดต่อให้ใช้เครื่องหมายดอกจัน (*) แทนเครื่องหมายขีด [-] ในพรอมต์ IVR

**หมายเหตุ:** หมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อจะไม่รวมอยู่ในโครงร่างเพจผู้ติดต่อมาตรฐาน

## เกี่ยวกับการจับคู่เรคคอร์ดใน Oracle Contact On Demand

เมื่อเอเจนต์ได้รับการติดต่อจากลูกค้า Oracle Contact On Demand จะดำเนินการดังต่อไปนี้:

1 ค้นหาเรคคอร์ดที่มีอยู่ในฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand เพื่อจับคู่เรคคอร์ดผู้ติดต่อ ลีด บริษัท คำขอบริการ และแคมเปญ

สำหรับการติดต่อทางโทรศัพท์ แอปพลิเคชันจะค้นหารายการที่ตรงกันจาก:

- หมายเลขโทรศัพท์ของผู้เริ่มการติดต่อ (หมายเลขโทรศัพท์ที่ลูกค้าใช้โทรเข้ามา) ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกไว้ในฟิลด์ เริ่มแรก ในแคมเปญหนึ่ง หมายเลขโทรศัพท์ของผู้เริ่มการติดต่อคือหมายเลขโทรศัพท์แคมเปญที่ลูกค้าโทรมา

สำหรับอีเมล์ แอปพลิเคชันจะค้นหารายการที่ตรงกันจาก:

- ที่อยู่อีเมล์ของผู้เริ่มการติดต่อ ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกไว้ในฟิลด์ เริ่มแรก

เพื่อให้เรคคอร์ดแคมเปญมีฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์และที่อยู่อีเมล์ ซึ่งใช้เพื่อระบุรายการที่ตรงกัน
ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องกำหนดโครงร่างเพจของเพจรายละเอียดแคมเปญเองเพื่อเพิ่มฟิลด์ อีเมล์แคมเปญและหมายเลขโทรศัพท์แคมเปญด้วยตนเอง

ใน Oracle Contact On Demand คำขอบริการเชื่อมโยงกับกิจกรรมเฉพาะเมื่อพรอมต์ IVR ถูกตั้งค่าสำหรับกิจกรรมนั้นเท่านั้น ตัวอย่างเช่น Oracle Contact On Demand จะค้นหาเฉพาะหมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อที่ตรงกันเท่านั้น หากผู้ดูแลระบบของบริษัทได้กำหนดค่าพรอมต์ IVR เพื่อพรอมต์ให้ผู้โทรป้อนค่าหมายเลขโทรศัพท์บ้าน ในการจับคู่หมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อ
ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณต้องกำหนดโครงร่างเพจรายละเอียดผู้ติดต่อมาตรฐานเองเพื่อให้มีฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์บ้านผู้ติดต่อด้วย
และต้องป้อนหมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อที่ถูกต้องในฟิลด์นี้ สำหรับข้อมูลการกำหนดโครงร่างเพจเอง โปรดดูที่ การกำหนดโครงร่างเพจแบบสแตติกเอง

2 เมื่อการค้นหาเสร็จสมบูรณ์ เรคคอร์ดกิจกรรมจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับการติดต่อ ซึ่งเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ตรงกัน

ต่อไปนี้คือผลการค้นหาที่เป็นไปได้:

- ถ้าพบคำขอบริการที่ไม่ซ้ำกัน Oracle Contact On Demand จะเชื่อมโยงเรคคอร์ดกิจกรรมกับทั้งเรคคอร์ดคำขอบริการและบริษัทหลักของคำขอบริการ Oracle Contact On Demand ยังเชื่อมโยงเรคคอร์ดกิจกรรมกับผู้ติดต่อของคำขอบริการ นอกจากว่า Oracle Contact On Demand พบผู้ติดต่อที่ไม่ซ้ำกันที่ตรงกับหมายเลขโทรศัพท์นั้น
- ถ้าพบผู้ติดต่อที่ไม่ซ้ำกันที่ตรงกัน Oracle Contact On Demand จะเชื่อมโยงกิจกรรมนั้นกับทั้งผู้ติดต่อและบริษัทหลักของผู้ติดต่อนั้นโดยอัตโนมัติ
- ถ้าพบลีดที่ไม่ซ้ำกันที่ตรงกัน Oracle Contact On Demand จะเชื่อมโยงกิจกรรมนั้นกับทั้งลีดและบริษัทหลักของลีดโดยอัตโนมัติ
- หากเรคคอร์ดที่ไม่ซ้ำกันที่ตรงกันไม่มีบริษัทที่เกี่ยวข้อง Oracle Contact On Demand จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับบริษัทที่ไม่ซ้ำกันซึ่งมีหมายเลขโทรศัพท์ที่ตรงกัน หากมีหมายเลขโทรศัพท์อยู่
- หากพบรายการที่ตรงกันเพียงเรคคอร์ดเดียว จะแสดงเรคคอร์ดที่ตรงกันนั้น
- หากพบหลายรายการที่ตรงกันกับเรคคอร์ดประเภทใดโดยเฉพาะ Oracle Contact On Demand จะไม่เชื่อมโยงกิจกรรมกับเรคคอร์ดที่ระบุสำหรับเรคคอร์ดประเภทนี้

**หมายเหตุ:** คุณต้องสามารถเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ ไม่เช่นนั้น Oracle Contact On Demand จะไม่สามารถเชื่อมโยงกิจกรรมกับประเภทเรคคอร์ดนี้ได้

**หมายเหตุ:** หากเอเจนต์โอนการติดต่อไปยังเอเจนต์อื่น กิจกรรมจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับเอเจนต์ที่ได้รับการโอนการติดต่อ

# การจัดการ Call Center

ในฐานะหัวหน้างาน คุณต้องการเครื่องมือที่จะช่วยให้คุณปฏิบัติงานของ Call Center ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณต้องการทราบจำนวนของสายเรียกเข้า อีเมล์ วอยซ์เมล์ ซึ่งทีมของคุณต้องจัดการ คุณจะต้องตั้งคำถามต่างๆ เช่น เวลาเฉลี่ยที่ใช้จัดการในแต่ละการติดต่อ ลูกค้าต้องรออยู่ในคิวนานเท่าใด และอื่นๆ
การสามารถเข้าใช้ข้อมูลแบบเรียลไทม์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะสามารถช่วยคุณในการจัดการ Call Center หรือแม้กระทั่งระบุโอกาสในการปรับปรุงของเอเจนต์แต่ละคน

## เครื่องมือหัวหน้างาน Oracle Contact On Demand

Oracle CRM On Demand และ Oracle Contact On Demand มีเครื่องมือหลากหลายที่สามารถช่วยคุณในการบริหารงาน Call Center การติดต่อกับลูกค้าแต่ละครั้งสามารถติดตามและเชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดของลูกค้า คุณสมบัติการติดตามนี้จะสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคุณและลูกค้าของคุณ ซึ่งคุณสามารถเข้าใช้ด้วยการวิเคราะห์ เครื่องมือการตรวจสอบเอเจนต์สามารถช่วยคุณในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเอเจนต์แต่ละคน

### การวิเคราะห์การติดต่อ

คุณสามารถใช้การวิเคราะห์ในการออกแบบการวิเคราะห์แบบกำหนดเองเพื่อประเมินกิจกรรมการติดต่อที่สร้างจากการโต้ตอบกับ Call Center เพื่อช่วยให้คุณระบุแนวโน้ม Call Center ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และโอกาสสำหรับการปรับปรุง เมื่อคุณสร้างการวิเคราะห์แบบกำหนดเอง:

- ใช้ประเภทเรื่องที่รายงานแบบเรียลไทม์ กิจกรรม ในการจัดทำการวิเคราะห์การติดต่อเฉพาะ
- ขยายโฟลเดอร์ กิจกรรม จากนั้นโฟลเดอร์ การติดต่อ
- คลิกที่ชื่อคอลัมน์ข้อมูล Oracle Contact On Demand เพื่อเพิ่มลงในการวิเคราะห์แบบกำหนดเองของคุณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เริ่มต้นใช้งานการวิเคราะห์ (โปรดดูที่ "การเริ่มต้นใช้งานการวิเคราะห์" ในหน้า 812)

## การทำงานกับโฮมเพจการติดต่อ

โฮมเพจการติดต่อ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการโต้ตอบของลูกค้า

### การดูการโต้ตอบของลูกค้า

ส่วนอินบอกซ์แสดงรายการการโต้ตอบทั้งหมดของลูกค้าที่ระบุให้กับคุณในปัจจุบันสำหรับช่องทางที่คุณเลือกในแท็บย่อย (การติดต่อ วอยซ์เมล์ หรืออีเมล์) สำหรับคำอธิบายของฟิลด์ (คอลัมน์) โปรดดูที่ การสรุปกิจกรรมการติดต่อ (ในหน้า 394) คุณสามารถกำหนดช่วงระยะเวลาซึ่งอินบอกซ์โฮมเพจการติดต่อแสดงกิจกรรมปัจจุบันและกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728)

### การทำงานกับรายการการติดต่อ

ส่วนรายการการติดต่อจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของการติดต่อ:

| รายการกิจกรรมนี้ | แสดง |
|---|---|
| อีเมล์การแยกอายุทั้งหมด | อีเมล์ทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของซึ่งเปิดไว้นานกว่า 24 ชั่วโมง |
| วอยซ์เมล์การแยกอายุทั้งหมด | วอยซ์เมล์ทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของซึ่งเปิดไว้นานกว่า 24 ชั่วโมง |
| การติดต่อกลับทั้งหมด | การติดต่อกลับทางเว็บและการติดต่อกลับทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้ |
| อีเมล์ทั้งหมด | อีเมล์ทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้ |
| การติดต่อขาเข้าทั้งหมด | การติดต่อขาเข้าทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้ |
| อีเมล์ขาเข้าทั้งหมด | อีเมล์ขาเข้าทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้ |

| รายการกิจกรรมนี้ | แสดง |
|---|---|
| การติดต่อขาออกทั้งหมด | การติดต่อขาออกทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้ |
| อีเมล์ขาออกทั้งหมด | อีเมล์ขาออกทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้ |
| การโอนทั้งหมด | การโอนทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้ |
| สายสนทนาทั้งหมด | การติดต่อทางโทรศัพท์ทั้งหมด |
| วอยซ์เมล์ทั้งหมด | วอยซ์เมล์ทั้งหมด |
| การติดต่อกลับทางเว็บทั้งหมด | การติดต่อกลับทางเว็บทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้ |
| อินบอกซ์การติดต่อของฉัน | การโต้ตอบทั้งหมดของลูกค้าที่ระบุให้กับคุณในปัจจุบัน จะไม่มีอีเมล์ใหม่ที่ไม่สมบูรณ์แสดงในรายการนี้ |
| อินบอกซ์การโทรของฉัน | การโทรที่ไม่สมบูรณ์ที่ระบุให้กับคุณ |
| อินบอกซ์วอยซ์เมล์ของฉัน | วอยซ์เมล์ที่ไม่สมบูรณ์ที่ระบุให้กับคุณ |
| การติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด | การติดต่อทั้งหมดที่คุณทำเสร็จสมบูรณ์ล่าสุด |
| การโทรที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด | การโทรที่คุณทำเสร็จสมบูรณ์ล่าสุด |
| อีเมล์ที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด | อีเมล์ที่คุณตอบกลับ |
| วอยซ์เมล์ที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด | วอยซ์เมล์ที่คุณทำเสร็จสมบูรณ์ล่าสุด |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิกรายการ ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด

ส่วนการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุดจะแสดงรายการการโต้ตอบที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุดของคุณ สำหรับคำอธิบายฟิลด์ (คอลัมน์) โปรดดูที่ การสรุปกิจกรรมการติดต่อ (ในหน้า 394)

ในการขยายรายการการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด คลิก แสดงรายการทั้งหมด รายการนี้จะแสดงเพจทั้งหมดของเรคคอร์ด โดยคุณสามารถเลื่อนดูเพจต่างๆ ได้

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand (ในหน้า 379)
- การจัดการ Oracle Contact On Demand (ในหน้า 383)

# การจัดการ Oracle Contact On Demand

ในการจัดการ Oracle Contact On Demand ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การเตรียมพร้อมสำหรับการโต้ตอบกับลูกค้า (ในหน้า 384)
- การจัดการการติดต่อทางโทรศัพท์ (ในหน้า 387)
- การเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์ (ในหน้า 389)
- การโทร (โปรดดูที่ "การโทรติดต่อ" ในหน้า 389)
- การจัดการการติดต่อกลับ (เว็บและโทรศัพท์) (ในหน้า 391)
- การจัดการข้อความวอยซ์เมล์ (ในหน้า 391)
- การจัดการอีเมล์ (ในหน้า 392)
- การสรุปกิจกรรมการติดต่อ (ในหน้า 394)
- การตรวจสอบสถิติ (โปรดดูที่ "การตรวจสอบสถิติของคุณ" ในหน้า 396)
- การดูประวัติการโต้ตอบ (ในหน้า 398)
- การตรวจสอบเอเจนต์ (ในหน้า 398)


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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเตรียมพร้อมสำหรับการโต้ตอบกับลูกค้า

หัวข้อต่อไปนี้ประกอบด้วยขั้นตอนทีละขั้นตอน ซึ่งใช้ในการเตรียมการติดต่อกับลูกค้า

## การเข้าใช้ Oracle Contact On Demand

เมื่อคุณไซน์อิน Oracle CRM On Demand แท็บการติดต่อควรจะปรากฏขึ้นมาพร้อมกันกับบริษัท ผู้ติดต่อ และอื่นๆ หากข้อมูลดังกล่าวไม่ปรากฏ ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- คลิกลูกศรทางขวาของแถวของแท็บ และเลือก การติดต่อ จากการรายการดรอปดาวน์

  **หมายเหตุ:** หากไม่มีตัวเลือกการติดต่อ คุณอาจต้องเพิ่มแท็บให้กับโครงร่างของคุณหรือแจ้งผู้ดูแลระบบของบริษัท สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการแสดงแท็บ โปรดดูที่ การแสดงแท็บของคุณ (ในหน้า 743)

### การอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ

เมื่อคุณต้องการรับสายเรียกเข้าที่อีกสถานที่หนึ่ง ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้อัปเดตหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ หมายเลขโทรศัพท์ที่คุณป้อนคือหมายเลขที่แอปพลิเคชันต่อสายเรียกเข้าของคุณ

*ในการอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ*

1. ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิก การตั้งค่าของผู้ใช้
2. อัปเดตการตั้งค่าโทรศัพท์ ในวินโดว์การตั้งค่า
   - **ที่อยู่ SIP** มาตรฐานโปรโตคอลสำหรับการรับสายเรียกเข้าแบบ VoIP ให้อัปเดตที่ฟิลด์นี้หากบริษัทของคุณใช้ VoIP แบบ SIP

- **โทรศัพท์ภายนอก (หมายเลขภายในระยะไกล)** หมายเลขโทรศัพท์ซึ่ง Oracle Contact On Demand ต่อสายเรียกเข้าของคุณไปหา คุณสามารถอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์นี้ได้ตลอดเวลา
- **เล่นการประกาศ** พรอมต์ให้คุณกดตัวเลข (คีย์ DTMF) ก่อนต่อสายเรียกเข้าให้กับคุณ

**คำแนะนำ:** หากคุณทำงานที่บ้าน คุณอาจต้องการเลือกตัวเลือกนี้ ตัวเลือกนี้จะป้องกันบุคคลอื่น เช่น เด็ก จากการรับสายที่ต่อมาจาก Call Center

3 คลิก ตกลง เพื่อปิดวินโดว์การตั้งค่า

การตั้งค่าใหม่จะมีผลในทันที

## การตั้งค่าของผู้ใช้

ในการเปลี่ยนคำทักทายส่วนบุคคลของคุณ การใช้งานแบบยกหูออก หรือเปลี่ยนวิธีจัดการสายเรียกเข้าอื่นๆ คุณจะต้องอัปเดตการตั้งค่าผู้ใช้ของคุณ

### *ในการตั้งค่าของผู้ใช้ของคุณ*

1 ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิก การตั้งค่าของผู้ใช้

2 ในวินโดว์การตั้งค่า ให้เลือกการตั้งค่าพรอมต์ของโทรศัพท์ทั่วไปและวอยซ์เมล์ที่คุณต้องการ:

| การตั้งค่า | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โทรศัพท์ทั่วไป** | |
| หน้าจอป๊อปอัปของสายเรียกเข้า | เปิดเพจรายละเอียดคำขอบริการ แคมเปญ ผู้ติดต่อ ลีด บริษัท หรือการติดต่อโดยอัตโนมัติ เมื่อคุณตอบรับสายเรียกเข้า<br>แอปพลิเคชันจะค้นหาฐานข้อมูลของ Oracle CRM On Demand เพื่อค้นหาเรคคอร์ดที่มีอยู่ซึ่งสอดคล้องกับหมายเลขโทรศัพท์ของผู้โทร หากพบเรคคอร์ดที่สอดคล้อง เรคคอร์ดนั้นจะปรากฏขึ้น (เรคคอร์ดคำขอบริการ ผู้ติดต่อ ลีด หรือบริษัท) หากเป็นกรณีอื่นๆ เพจรายละเอียดการติดต่อจะปรากฏขึ้น ตัวอย่างเช่น ไม่พบเรคคอร์ด หรือพบหลายเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจับคู่เรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand (ในหน้า 379) |
| การใช้งานแบบยกหูออก (ระงับเสียงสัญญาณว่าง) | เปิดรับการติดต่อตลอดเวลาหลังจากที่คุณรับสายเรียกเข้าสายแรก โดยที่คุณไม่ต้องยกหูโทรศัพท์เพื่อตอบสายเรียกเข้าอีกต่อไป โดยการใช้ส่วนการควบคุมเสียงในแถบการดำเนินการเพื่อรับสายเรียกเข้าสาย |
| การรับสายเรียกเข้าแบบอัตโนมัติ | (ใช้งานได้เฉพาะการใช้งานแบบยกหูออก) รับสายเรียกเข้าแบบอัตโนมัติ<br>โดยที่จะต่อสายกับผู้โทรเข้าโดยที่คุณไม่ต้องดำเนินการเพิ่มเติม เสียงบี๊บจะเตือนเอเจนต์เพื่อระบุว่ามีผู้โทรเข้ามาในสาย |
| การตั้งค่าโทรศัพท์ | สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลือกการตั้งค่าโทรศัพท์ โปรดดูที่ "การอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ" ที่ด้านบน |
| **พรอมต์วอยซ์เมล์** | |
| ไฟล์ Wav ของพรอมต์ชื่อเอเจนต์ | เสียงบันทึกซึ่งแจ้งชื่อของคุณ |

| การตั้งค่า | คำอธิบาย |
|---|---|
| ไฟล์ Wav ของพรอมต์คำทักทายวอยซ์เมล์ | เสียงบันทึกซึ่งเล่นขึ้นเมื่อสายเรียกเข้าถูกต่อมาที่วอยซ์เมล์ของคุณ |
| ไฟล์ Wav ของพรอมต์การต้อนรับ | เสียงบันทึกซึ่งเล่นขึ้นเมื่อลูกค้าถูกต่อมาที่หมายเลขโทรศัพท์ของคุณ |
| บันทึกพรอมต์ส่วนบุคคล | บันทึกข้อความส่วนตัวของคุณ พรอมต์นี้จะใช้ทักทายผู้โทรเข้าโดยอัตโนมัติ เมื่อเปิดใช้งานคุณสมบัติ เล่นคำทักทายโดยผู้ดูแลระบบ |

## การตรวจสอบอินบอกซ์ของ Oracle Contact On Demand ของคุณ

ส่วนอินบอกซ์ (บนแท็บการติดต่อ) จะแสดงรายการของการติดต่อของช่องทางที่กำลังดำเนินอยู่ ซึ่งถูกระบุให้คุณภายในแท็บย่อยที่ถูกเลือก (โทรศัพท์ วอยซ์เมล์ หรืออีเมล์) Oracle Contact On Demand จะพิจารณาว่าการติดต่อเหล่านี้ยังใช้งานได้จนกระทั่งกิจกรรมต่อไปนี้เกิดขึ้น:

- **การติดต่อทางโทรศัพท์** จะมีการสรุปข้อมูลเมื่อมีการวางสาย ฟอร์มการสรุปข้อมูลจะแสดงสถานะที่หน้าจอเป็น สมบูรณ์ ในการใช้สถานะ สมบูรณ์ กับกิจกรรม ให้คลิกที่ บันทึก ในหน้าจอการสรุปข้อมูล ในการปล่อยกิจกรรมให้อยู่ในสถานะ อยู่ระหว่างดำเนินการ ให้คลิกที่ ยกเลิก เมื่อสรุปข้อมูลแล้ว การติดต่อจะไม่ปรากฏในอยู่อินบอกซ์อีกต่อไป
- **วอยซ์เมล์** คุณต้องเลือกการสรุปข้อมูลด้วยตนเองหลังจากฟังวอยซ์เมล์แล้ว ฟอร์มการสรุปข้อมูลจะแสดงสถานะเป็น เสร็จสมบูรณ์ โดยอัตโนมัติ เมื่อสรุปข้อมูลแล้ว วอยซ์เมล์จะไม่ปรากฏอยู่ในอินบอกซ์อีกต่อไป
- **อีเมล์** คุณสามารถตอบกลับ ระบุใหม่ หรือยกเลิกอีเมล์ (เช่น เมล์ขยะ) เมื่อคุณตอบกลับอีเมล์ วินโดว์ การสรุปข้อมูล จะปรากฏขึ้นโดยอัตโนมัติ ซึ่งช่วยให้เอเจนต์สามารถรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกิจกรรมอีเมล์ที่สมบูรณ์

  หลังจากที่อีเมล์ถูกระบุใหม่ หรือหลังจากที่ระบบทำการระบุอีเมล์ใหม่โดยอัตโนมัติเนื่องจากเอเจนต์ไม่สามารถตอบสนองได้รวดเร็วเพียงพอ อีเมล์จะไม่ปรากฏอยู่ในอินบอกซ์ของเอเจนต์อีกต่อไป

  **หมายเหตุ:** กิจกรรมอีเมล์จะไม่ถูกบันทึกใน Oracle CRM On Demand จนกว่าอีเมล์จะถูกตอบกลับ และมีสถานะสุดท้ายเป็น เสร็จสมบูรณ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณยังสามารถกำหนดค่า Oracle Contact On Demand เพื่อสรุปกิจกรรมโดยอัตโนมัติโดยปราศจากวินโดว์สรุปแสดงใน Oracle Contact On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การสรุปกิจกรรมการติดต่อ (ในหน้า 394)

## การแจ้งว่าคุณพร้อมทำงาน

สถานะของคุณจะต้องเป็น ใช้ได้ เพื่อให้คุณสามารถรับการติดต่อหรือการโต้ตอบวอยส์เมล์ใหม่ คุณสามารถรับการโต้ตอบอีเมล์เมื่อสถานะของคุณเป็น ใช้ได้ สถานะอาจเปลี่ยนเป็น ใช้ได้ ทันทีที่คุณไซน์อินเข้าในแอปพลิเคชัน ขึ้นกับว่าผู้ดูแลระบบจะตั้งค่าสถานะของคุณเป็นอย่างไร ถ้าสถานะไม่เปลี่ยน คุณต้องเปลี่ยนสถานะของคุณด้วยตัวเองเป็น ใช้ได้

เมื่อสถานะของคุณเป็น ใช้ได้ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- รับการติดต่อจากลูกค้าใหม่แบบประเภทเดียวหรือหลายประเภทที่ระบุให้คุณ (โทรศัพท์ อีเมล์ วอยซ์เมล์ ) ประเภทและจำนวนของการติดต่อขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบ
- ตรวจดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อเข้ามาซึ่งแสดงอยู่ในแถบการดำเนินการ

### ในการแจ้งว่าคุณพร้อมสำหรับสายเรียกเข้า

- ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิก ไม่สามารถใช้ได้

  สถานะ ไม่สามารถใช้ได้ เปลี่ยนเป็น ใช้ได้

## การจัดการการติดต่อทางโทรศัพท์

เมื่อคุณพร้อมที่จะทำงาน คุณสามารถเริ่มรับโทรศัพท์จากลูกค้าได้ คุณจะได้รับโทรศัพท์ตามทักษะ กลุ่มงาน หรือเกณฑ์อื่นๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับการส่งของบริษัทของคุณ

คุณสามารถกำหนดช่วงระยะเวลาซึ่งอินบอกซ์โฮมเพจการติดต่อแสดงการติดต่อปัจจุบันและการการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728)

นอกจากนี้ แอปพลิเคชันจะค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกับสายเรียกเข้า และแสดงเรคคอร์ดนั้น หากไม่มีเรคคอร์ด หรือมีเรคคอร์ดมากกว่าหนึ่งที่ตรงกับสายเรียกเข้า วินโดว์ รายละเอียดการติดต่อ จะปรากฏขึ้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนดังกล่าว โปรดดูที่ เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand (ในหน้า 379)

หากคุณเปลี่ยนสถานะของตัวเองเป็น ไม่สามารถใช้ได้ คุณจะยังคงได้รับอีเมล์ โดยไม่สามารถกำหนดการติดต่ออื่นๆ เช่น โทรศัพท์ วอยซ์เมล์ ให้กับคุณได้
คุณสามารถทำให้สถานะของตนเองกลายเป็นไม่สามารถใช้ได้ในขณะที่คุณทำงานอย่างอื่น เช่น เขียนข้อความหรือล้างข้อความที่มีอยู่
การเปลี่ยนเป็นไม่สามารถใช้ได้นี้ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการติดต่อที่ไม่ได้รับสายโดยไม่จำเป็นได้ ตัวอย่างเช่น ขณะที่คุณทำงานอื่น ทางเลือกที่ช่วยแก้ปัญหาการไม่ได้รับการติดต่อขาเข้า คือ การรันเซสชันเบราเซอร์สองเซสชันโดยใช้หนังสือรับรองผู้ใช้เดียวกัน โดยเซสชันหนึ่งเปิดแถบเครื่องมือการติดต่อไว้ ส่วนอีกเซสชันปิดแถบเครื่องมือการติดต่อ ใช้เบราเซอร์แรกในการติดต่อขาเข้า และเบราเซอร์ที่สองสำหรับกิจกรรมอื่นๆ ทั้งหมด

### *ในการรับสายเรียกเข้า*

- เมื่อคุณได้รับการกำหนดการติดต่อใหม่ ให้รับโทรศัพท์

  หาก Oracle Contact On Demand ได้รับการตั้งค่าให้แสดงหน้าจอป๊อปอัป ระบบจะแสดงเรคคอร์ดที่ตรงกันตามการค้นหาสำหรับข้อมูลต่อไปนี้ (ตามลำดับเฉพาะนี้):

  - คำขอบริการ
  - แคมเปญ
  - ผู้ติดต่อ
  - ลีด
  - บริษัท

  **หมายเหตุ:** คุณต้องตั้งค่าเพิ่มเติมสำหรับ Oracle Contact On Demand
  หากคุณต้องการให้แอปพลิเคชันค้นหาข้อมูลที่ป้อนโดยผู้ติดต่อในการตอบกลับพรอมต์การตอบกลับด้วยเสียงแบบอินเตอร์แอคทีฟ (IVR) เช่น เลขที่คำขอบริการ หมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อ หรือ ID แคมเปญ

  หากคุณไม่ได้รับการตั้งค่าสำหรับหน้าจอป๊อปอัป คุณสามารถคลิกที่อเล็ตการติดต่อขาเข้าที่กะพริบอยู่ ในแถบเครื่องมือการติดต่อเพื่อนาวิเกตไปที่เพจรายละเอียดการติดต่อโดยตรง

  เมื่อคุณรับสาย การควบคุมการติดต่อจะเริ่มทำงาน

  **คำแนะนำ:** หากหน้าจอป๊อปอัปของสายเรียกเข้าแสดงขึ้นขณะที่คุณกำลังแก้ไขเรคคอร์ด ข้อมูลที่ยังไม่ได้รับการบันทึกไว้สำหรับเรคคอร์ดนี้จะสูญหาย วิธีที่ดีที่สุด คือ เรียกใช้เซสชันเบราเซอร์สองเซสชันด้วยหนังสือรับรองของผู้ใช้เดียวกัน: เซสชันแรกสำหรับแถบเครื่องมือการติดต่อที่เปิด และเซสชันที่สองสำหรับแถบเครื่องมือการติดต่อที่ปิด ใช้เบราเซอร์แรกสำหรับสายโทรเข้า และเบราเซอร์ที่สองสำหรับกิจกรรมอื่นๆ ทั้งหมด

### *ในการวางสาย*

- วางสายโทรศัพท์ หรือคลิก วางสาย ที่ส่วนการควบคุมเสียง ในแถบการดำเนินการ

  หลังจากที่การสนทนาสิ้นสุดลง แบบฟอร์มการสรุปข้อมูลจะปรากฏให้คุณตรวจดูข้อมูลเกี่ยวกับการสนทนา ผู้ดูแลของคุณอาจตั้งค่าการสรุปข้อมูลเชิงเวลา ซึ่งจะทำให้คุณสามารถทำงานให้เสร็จภายหลังการสนทนา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสรุปข้อมูล โปรดดูที่ การสรุปกิจกรรมการติดต่อ (ในหน้า 394)

### *ในการพักสายโทรศัพท์*

- ในส่วนการควบคุมเสียงในแถบการดำเนินการ ให้คลิก ระงับ ในระหว่างการสนทนา

การพักสายโทรศัพท์ทำให้คุณสามารถพักการสนทนาและหยุดการติดต่อด้วยเสียงกับผู้โทรเข้า คุณจะเห็นสถานะของการติดต่อ (ซึ่งก็คือ ระงับ) ในแถบการดำเนินการ

### *ในการเริ่มการติดต่อใหม่อีกครั้ง*

- คลิกที่ปุ่ม ระงับ

### *ในการโอนสาย*

1. ในส่วนการควบคุมเสียงในแถบการดำเนินการ ให้คลิก โอน
2. ในหน้าต่างดรอปดาวน์ ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ
3. ในหน้าต่าง โอน ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้ ตามการเลือกของคุณก่อนหน้านี้:

| สำหรับตัวเลือกนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| เอเจนต์ | 1. เลือกเอเจนต์<br>**คำแนะนำ:** ในการค้นหาเอเจนต์ในรายการ ใช้ฟิลด์ ค้นหาเอเจนต์<br>**หมายเหตุ:** การโอนสายเรียกไปให้เอเจนต์นั้น ไม่จำเป็นว่าเอเจนต์นั้นกำลังไซน์อินอยู่กับแอปพลิเคชันหรือพร้อมที่จะรับสายได้หรือไม่<br>2. คลิกที่ปุ่มใดปุ่มหนึ่งต่อไปนี้:<br>- **การโอนสายโดยตรง** โอนสายให้กับเอเจนต์คนถัดไป และตัดคุณออกจากสาย<br>- **การโอนสายแบบมีการแจ้ง** โอนสายโดยให้คุณสามารถแจ้งเกี่ยวกับสายเรียกเข้าให้กับเอเจนต์ที่รับสายโดยที่ลูกค้าจะไม่ได้ยินการแจ้งนี้<br>- **การประชุม** โอนสายโดยที่คุณและลูกค้ายังอยู่ในการสนทนาและมีบุคคลอื่นเข้าร่วมด้วย<br>**คำแนะนำ:** คุณสามารถดับเบิลคลิกที่ชื่อของเอเจนต์เพื่อโอนสายในแบบการโอนสายโดยตรง<br>หากเอเจนต์ไม่ตอบรับ คุณสามารถคลิก ยกเลิกการโอน ในส่วนการควบคุมเสียงได้ตลอดเวลา ซึ่งจะพักสายของลูกค้าและคืนการควบคุมกลับมาให้กับคุณ ในการเริ่มสนทนากับผู้โทรเข้าอีกครั้ง ให้คลิกที่ปุ่ม ระงับ |
| กลุ่ม | เลือก กลุ่มทักษะ จากรายชื่อกลุ่มของบริษัทและคลิก โอน หรือดับเบิลคลิกที่ชื่อกลุ่ม<br>การโอนสายไปให้กลุ่มทักษะไม่จำเป็นต้องมีเอเจนต์คนใดไซน์อิน<br>**คำแนะนำ:** ในการค้นหากลุ่มจากรายชื่อ ให้ใช้ฟิลด์ ค้นหากลุ่ม |

| สำหรับตัวเลือกนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| โทรศัพท์ | 4. ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ในฟิลด์ที่จัดเตรียมไว้<br>หมายเลขอาจเป็นของโทรศัพท์ภายในหรือภายนอกบริษัทก็ได้<br>คลิกที่ การประชุม การโอนสายแบบมีการแจ้ง หรือการโอนสายโดยตรง เพื่อทำการโอนสาย |
| วอยซ์เมล์ | ส่งสายเรียกเข้าไปที่วอยซ์เมล์ของเอเจนต์ |

1 ป้อนข้อมูลในแบบฟอร์มการสรุปข้อมูล

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณทำการโอนสาย การติดต่อระหว่างคุณกับผู้โทรเข้าจะสิ้นสุดลง และพรอมต์แบบฟอร์มการสรุปข้อมูลจะปรากฏขึ้น

*ในการติดต่อกับผู้โทรเข้าอีกครั้ง*

- คลิกที่ปุ่ม ยกเลิกการโอน แล้วคลิกที่ปุ่ม ระงับ

**หมายเหตุ:** ตัวเลือกนี้จะใช้ได้กับการโอนสายแบบมีการแจ้งหรือการประชุม

## การเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์

หากคุณกำลังใช้เซสชันเบราเซอร์หลายรายการใน Oracle CRM On Demand เพื่อสนทนากับลูกค้า และเพิ่มรายละเอียดลงในฟอร์ม เช่น คำขอบริการ เป็นต้น คุณสามารถเลิกใช้เครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์หนึ่งของ Oracle CRM On Demand คุณสมบัตินี้ทำให้คุณสามารถบันทึกรายละเอียดที่คุณกำลังป้อนลงในฟอร์มในเซสชันเบราเซอร์ที่สองของ Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้เครื่องมือการติดต่อเพื่อจัดการการติดต่อกับลูกค้าได้

**หมายเหตุ:** ส่วนเครื่องมือการติดต่อที่เลิกใช้ จะยังคงไม่ใช้งานอยู่ในเซสชันเบราเซอร์จนกว่าคุณจะไซน์เอาต์ และไซน์อิน Oracle CRM On Demand อีกครั้งโดยที่ไม่จำเป็นต้องปิดวินโดว์ของเบราเซอร์

*ในการเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์ 1*

1 จากแถบการดำเนินการ คลิกปุ่ม X บนแถบชื่อส่วนแถบเครื่องมือการติดต่อ

**คำแนะนำ:** เลื่อนตัวชี้มาไว้เหนือปุ่มเพื่อดูคำแนะนำซึ่งแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของปุ่ม

เมื่อคลิกที่ปุ่ม เลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อ คำขอการยืนยันจะปรากฏขึ้น

2 คลิก ตกลง เพื่อเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อ

**หมายเหตุ:** หากคุณเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อ คุณจะไม่สามารถใช้ปุ่มยกเลิก ปุ่มการสรุปข้อมูล ปุ่มระบุใหม่ และปุ่มเปิดอีเมล์ หรือเอกสารแนบ Oracle Contact On Demand เช่น การดูประวัติการโต้ตอบจากเพจรายละเอียดการติดต่อ จากเซสชันเบราเซอร์ได้ คุณสามารถไซน์อิน Oracle CRM On Demand อีกครั้งเพื่อใช้งานแถบเครื่องมือการติดต่อ

## การโทรติดต่อ

จาก Oracle Contact On Demand คุณสามารถใช้สายภายนอกเพื่อติดต่อลูกค้า หรือสายภายในเพื่อติดต่อเอเจนต์หรือหัวหน้างานอื่นได้

ตามค่าดีฟอลต์ แต่ละเอเจนต์มีสายโทรศัพท์แยกกันสองสาย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถรับการติดต่อขาเข้าบนสายหนึ่งและทำการติดต่อขาออกบนอีกสายหนึ่งได้ เช่น ลูกค้าของคุณอาจต้องการข้อมูลที่คุณไม่สามารถให้ได้ คุณสามารถให้ลูกค้านั้นรอสาย คลิกสายที่สองเพื่อเริ่มการใช้งาน คลิก หมุนเลขหมาย และติดต่อบุคคลอื่นเพื่อขอข้อมูลที่คุณต้องการ เมื่อคุณได้รับข้อมูลแล้ว คุณสามารถวางสายที่สองและกลับไปสนทนากับลูกค้าของคุณที่สายแรก

การใช้สายภายนอกจะจัดทำเรคคอร์ดกิจกรรมภายใน Oracle CRM On Demand สำหรับการติดต่อนั้นโดยอัตโนมัติ นอกจากคุณจะล้างตัวเลือกนั้นก่อนจะหมุนเลขหมายในการติดต่อแต่ละครั้ง การล็อกกิจกรรมการติดต่อขาออกช่วยประหยัดเวลาในการติดตามกิจกรรมประจำวันของคุณ และช่วยให้ผู้จัดการสามารถวัดประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละเอเจนต์ได้

### *ในการโทรติดต่อสายภายนอก*

1 ในส่วนเครื่องมือการติดต่อ ในแถบดำเนินการ ให้คลิก หมุนเลขหมาย

**หมายเหตุ:** ตามค่าดีฟอลต์ ช่องทำเครื่องหมาย ล็อกกิจกรรม จะถูกเลือกไว้

2 จากนั้นคุณสามารถทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- เลือกหมายเลขจากรายการ เลขหมายที่หมุนล่าสุด แล้วคลิก ติดต่อ

  **หมายเหตุ:** เลขหมายที่หมุนล่าสุดเหล่านี้จะถูกเก็บไว้ในเซสชันปัจจุบัน เมื่อคุณไซน์เอาต์ รายการนี้จะถูกล้างข้อมูล

- ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ แล้วคลิก ติดต่อ
- คลิกปุ่ม ค้นหาเอเจนต์ เลือกเอเจนต์จากรายการ แล้วคลิก หมุนเลขหมาย

  **คำแนะนำ:** ในการค้นหาเอเจนต์ในรายการ ใช้ฟิลด์ ค้นหาเอเจนต์

3 รับโทรศัพท์ของคุณ

Oracle Contact On Demand จะโทรไปยังหมายเลขโทรศัพท์ปลายทางที่คุณป้อน

### *ในการโทรติดต่อสายภายนอกโดยใช้ คลิกเพื่อหมุนหมายเลข*

1 นาวิเกตไปยังรายละเอียดของผู้ติดต่อในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ หรือรายชื่อผู้ติดต่อ

หากหมายเลขของผู้ติดต่อแสดงเป็นไฮเปอร์ลิงค์ คุณสามารถคลิกที่หมายเลขนั้นเพื่อหมุนเลขหมาย

**หมายเหตุ** ผู้ดูแลระบบสามารถปรับแต่งระบบของคุณและเปลี่ยนแปลงฟิลด์ต่างๆ พร้อมทั้งคุณสมบัติของฟิลด์เหล่านั้น คลิกเพื่อหมุนหมายเลข อาจไม่สามารถใช้งานได้กับฟิลด์ดังกล่าว

2 คลิกลิงค์หมายเลขโทรศัพท์ที่คุณต้องการหมุนเลขหมาย

กล่องโต้ตอบ โปรแกรมหมุนเลขหมาย จะปรากฏขึ้น

**หมายเหตุ:** หมายเลขโทรศัพท์ในกล่องโต้ตอบเป็นแบบอ่านอย่างเดียว ในการปิดการใช้งานกล่องโต้ตอบนี้ ให้นาวิเกตไปยัง การตั้งค่าของฉัน โปรไฟล์ส่วนบุคคล และโปรไฟล์ของฉัน และยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย แสดงป๊อปอัปคลิกเพื่อหมุนหมายเลข คุณต้องล็อกเอาต์และล็อกอินอีกครั้งเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้มีผล

3 คลิกปุ่ม ติดต่อ เพื่อทำการโทรติดต่อขาออก

Oracle Contact On Demand จะโทรไปยังหมายเลขโทรศัพท์ปลายทางที่คุณคลิก

### *ในการโทรติดต่อสายภายใน*

การโทรติดต่อสายภายในสามารถใช้เพื่อติดต่อเอเจนต์หรือหัวหน้างานใดๆ สถานะของบุคคลเหล่านั้นจะแสดงอยู่ในรายชื่อผู้ใช้พร้อมด้วยชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ปลายทาง (ซึ่งก็คือที่ตั้งปัจจุบัน) การโทรติดต่อเอเจนต์จะทำให้กริ่งโทรศัพท์ของเอเจนต์นั้นดังขึ้นไม่ว่าเอเจนต์นั้นจะล็อกอินอยู่หรือไม่ก็ตาม

## การจัดการการติดต่อกลับ (เว็บและโทรศัพท์)

Oracle Contact On Demand มีความสามารถของการติดต่อกลับทางเว็บ และการติดต่อกลับ ซึ่งจะต้องตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบ:

- **การติดต่อกลับทางเว็บ** ลูกค้าเข้าไปยังฟอร์มที่เว็บไซต์ของบริษัทเพื่อจัดทำกำหนดการของการติดต่อกลับ
- **การติดต่อกลับ** ลูกค้าขอการติดต่อกลับผ่านทางเมนูโทรศัพท์เมื่อติดต่อ Call Center

เมื่อคำขอสำหรับการติดต่อกลับถูกส่งผ่านทางเว็บเพจหรือเมนูโทรศัพท์ การติดต่อกลับจะถูกส่งไปยังเอเจนต์ที่เหมาะสมที่สุดที่พร้อมทำงาน เอเจนต์นั้นจะเห็นสัญญาณอเลิตกะพริบ และปุ่ม การติดต่อเปลี่ยนเป็นใช้งานได้

### *ในการรับการติดต่อกลับ*

- คลิกปุ่ม คำตอบ เมื่อคุณเห็นการแจ้งอเลิตที่แถบการดำเนินการของคุณ

  การยอมรับการติดต่อกลับจะโอนสายเรียกเข้าให้กับคุณ โทรศัพท์ของคุณจะดังขึ้นและเมื่อคุณรับสาย จะเป็นการโทรไปยังฝ่ายที่ขอ หากคุณยอมรับการติดต่อกลับทางเว็บ กล่องโต้ตอบการติดต่อกลับทางเว็บจะแสดงข้อมูลที่ให้ผู้โทรป้อนในแบบฟอร์มการติดต่อกลับทางเว็บ

  **หมายเหตุ:** สำหรับการติดต่อกลับทางเว็บ เพจรายละเอียดของ Oracle Contact On Demand จะไม่ปรากฏขึ้น อย่างไรก็ตาม จะมีการลิงค์เรคคอร์ดกิจกรรมไปยังเรคคอร์ดที่ตรงกันโดยอัตโนมัติ

## การจัดการข้อความวอยซ์เมล์

ข้อความวอยซ์เมล์สามารถเป็นข้อความส่วนบุคคลหรือข้อความ ACD ก็ได้ ข้อความ ACD คือวอยซ์เมล์ที่ฝากไว้กับ Call Center ของบริษัทของคุณ ข้อความวอยซ์เมล์เหล่านี้ถูกกำหนดเส้นทางตามการตั้งค่าโฟลว์การติดต่อโดยผู้ดูแลระบบของคุณ และมีการระบุให้กับเอเจนต์ตามทักษะและความพร้อมทำงานของเอเจนต์เหล่านั้น

คุณสามารถระบุข้อความวอยซ์เมล์ใหม่ให้เอเจนต์อื่น หัวหน้างานอื่น หรือกลุ่มทักษะอื่นได้ เมื่อคุณระบุวอยซ์เมล์ใหม่ วอยซ์เมล์นั้นจะผ่านการกำหนดเส้นทางอีกครั้งตามเวิร์คโฟลว์ที่ผู้ดูแลระบบของคุณตั้งไว้ และคุณจะไม่ใช่เจ้าของวอยซ์เมล์ที่ได้รับการระบุใหม่อีกต่อไป

เมื่อข้อความวอยซ์เมล์อยู่ในคิวของคุณ อเลิตของวอยซ์เมล์ขาเข้าจะกะพริบอยู่ในส่วนเครื่องมือการติดต่อ ในแถบการดำเนินการเป็นเวลาสองสามวินาที และเรคคอร์ดยังปรากฏขึ้นที่ด้านบนสุดของอินบอกซ์ของคุณในโฮมเพจการติดต่อ ภายในแท็บย่อย วอยซ์เมล์ อีกด้วย

คุณสามารถกำหนดระยะเวลาในระหว่างอินบอกซ์โฮมเพจการติดต่อแสดงการติดต่อปัจจุบันและการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728)

คุณสามารถเล่นข้อความวอยซ์เมล์เมื่อใดก็ได้ โดยคุณยังสามารถรับสายได้ตามปกติ อย่างไรก็ตาม สายจะไม่ว่างหากคุณเลือกฟังวอยซ์เมล์โดยใช้โทรศัพท์

**หมายเหตุ:** ข้อความวอยซ์เมล์ไม่สามารถลบออกได้

### *ในการฟังข้อความ (ข้อความใหม่หรือข้อความที่เล่นแล้ว)*

1. ในอินบอกซ์ คลิกลิงค์ หัวเรื่อง สำหรับข้อความวอยซ์เมล์
2. ในเพจวอยซ์เมล์ คลิกปุ่ม ฟังวอยซ์เมล์

   การดำเนินการนี้จะเล่นวอยซ์เมล์ผ่านโปรแกรมเล่นมีเดียบนเครื่อง

   **คำแนะนำ:** หากคุณมีปัญหาในการฟังข้อความที่บันทึกไว้ ให้เปลี่ยนโปรแกรมเล่นมีเดียดีฟอลต์บนเครื่อง

*ในการฟังข้อความทางโทรศัพท์ (ข้อความใหม่หรือข้อความที่เล่นแล้ว)*

1 ในอินบอกซ์ คลิกลิงค์ หัวเรื่อง สำหรับข้อความวอยซ์เมล์

2 ในเพจวอยซ์เมล์ คลิกปุ่ม ฟังวอยซ์เมล์ทางโทรศัพท์

โทรศัพท์ของเอเจนต์จะดังขึ้นและเล่นวอยซ์เมล์ผ่านโทรศัพท์

*ในการระบุวอยซ์เมล์ใหม่*

1 ในเพจวอยซ์เมล์ คลิก ระบุใหม่

2 คลิกเอเจนต์หรือกลุ่มในวินโดว์ที่ปรากฏขึ้น

3 ในวินโดว์โอน เลือกกลุ่มหรือเอเจนต์

หากคุณคลิก เอเจนต์ กล่องโต้ตอบจะเปิดโดยมีรายการเอเจนต์ทั้งหมดและสถานะตามลำดับ รายการต่อไปนี้อธิบายถึงสถานะของเอเจนต์:

- **ใช้งานได้** เอเจนต์มีสถานะ ใช้งานได้ ในแถบเครื่องมือการติดต่อ
- **กำลังพัก** เอเจนต์มีสถานะ ใช้งานไม่ได้ ในแถบเครื่องมือการติดต่อ
- **ไม่ว่าง** เอเจนต์กำลังสนทนากับอีกสาย และใช้งานไม่ได้
- **ล็อกเอาต์** เอเจนต์ไม่ได้ล็อกอินเข้าสู่เซิร์ฟเวอร์การติดต่อ ข้อมูลนี้ไม่เกี่ยวกับสถานะของเอเจนต์ใน Oracle CRM On Demand
- **อีเมล์ ACD** เอเจนต์กำลังประมวลผลอีเมล์อยู่ในขณะนี้
- **สรุป** เอเจนต์กำลังประมวลผลฟอร์มการสรุปอยู่ในขณะนี้

4 คลิก โอน

## การจัดการอีเมล์

อีเมล์จะถูกส่งให้กับเอเจนต์ตามทักษะ ความพร้อมทำงาน หรือคำหลัก เมื่ออีเมล์ถูกส่งให้กับคุณ อเลิตของอีเมล์ขาเข้าจะกะพริบในส่วนเครื่องมือการติดต่อของแถบการดำเนินการ เรคคอร์ดจะปรากฏขึ้นที่ด้านบนของอินบอกซ์ของคุณในโฮมเพจการติดต่อในแท็บย่อย อีเมล์ อีกด้วย

คุณสามารถกำหนดช่วงเวลาซึ่งอินบอกซ์โฮมเพจการติดต่อจะแสดงอีเมล์ปัจจุบันและอีเมล์ที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ

โดยทั่วไป คุณจะต้องตอบกลับอีเมล์ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม เมื่อคุณได้รับอีเมล์ เช่น อีเมล์ขยะ เป็นต้น ซึ่งไม่ต้องตอบกลับ คุณสามารถจะยกเลิกอีเมล์นี้ได้ การยกเลิกจะทำการสรุปอีเมล์ที่ไม่ต้องตอบกลับและไม่มีการจัดทำกิจกรรมอีเมล์ที่เสร็จสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถเลือกสร้างกิจกรรมอีเมล์สำหรับอีเมล์ที่ยกเลิกได้หากต้องการ คุณสามารถบันทึกอีเมล์ตอบกลับที่ไม่สมบูรณ์เหล่านี้โดยการคลิก บันทึกเป็นร่าง ซึ่งจะบันทึกลงในโฟลเดอร์ร่าง คุณไม่สามารถแก้ไขอีเมล์ที่ถูกยกเลิกหรือถูกส่งไปแล้ว

ผู้ดูและระบบของคุณสามารถตั้งค่าของจำนวนอีเมล์สูงสุดที่คุณสามารถได้รับ คุณสามารถดูข้อมูลนั้นได้โดยไปที่บรรทัดข้อความออฟไลน์ในวินโดว์สถิติ ซึ่งแสดงด้วย x/y โดยที่ x คือจำนวนของข้อความที่คุณได้รับในขณะนี้ ส่วน y คือจำนวนอีเมล์สูงสุดที่กำหนดให้คุณ

**หมายเหตุ:** เมื่อเอเจนต์ได้รับอีเมล์ สถานะของเอเจนต์จะยังคงเป็น ใช้งานได้

*ในการอ่านอีเมล์ใหม่*

ในการเข้าสู่อีเมล์ใหม่ของคุณ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- คลิกที่อีเลิตอีเมล์ขาเข้าในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ

  การดำเนินการนี้จะเปิดแท็บย่อยอีเมล์โดยอัตโนมัติในโฮมเพจการติดต่อ

- นาวิเกตไปที่แท็บย่อยอีเมล์ในแท็บการติดต่อ

  การดำเนินการนี้จะแสดงรายการของอีเมล์ใหม่ที่มอบหมายให้กับคุณ

1 คลิกที่ลิงค์หัวเรื่องของอีเมล์ที่คุณต้องการดู

  เนื้อหาอีเมล์จะแสดงอยู่ในวินโดว์รายละเอียดอีเมล์ใหม่

2 ในวินโดว์รายละเอียดอีเมล์ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

  - **ระบุใหม่** ส่งอีเมล์ไปที่กลุ่มงานเดิมเพื่อทำการระบุอีเมล์ให้กับเอเจนต์คนอื่นหรือกลุ่มอื่นอีกครั้ง

    ป้อนข้อมูลในฟิลด์ หมายเหตุ ถ้าคุณต้องการให้ข้อมูลทั่วไปแก่เอเจนต์หรือกลุ่มถัดไป

  - **ยกเลิก** ลบอีเมล์ออกจากอินบอกซ์

    ใช้คุณสมบัตินี้สำหรับอีเมล์ที่ไม่ต้องการ หากคุณต้องการติดตามอีเมล์ที่ยกเลิกบางอีเมล์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ล็อกกิจกรรม ในกล่องโต้ตอบ ยกเลิกอีเมล์

  - **บันทึกเป็นร่าง** บันทึกอีเมล์ในรายการอีเมล์ร่างภายในส่วนอีเมล์ของฉัน

  - **ตอบกลับ** ในการตอบกลับอีเมล์ หน้าจอการสรุปข้อมูลจะปรากฏขึ้น ป้อนรายละเอียดของการสรุปที่เหมาะสมและคลิก บันทึก

  กิจกรรมนี้จะถูกบันทึกในส่วนอีเมล์ที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด ของโฮมเพจการติดต่อของคุณ นอกจากนี้ หากอีเมล์เกี่ยวข้องกันกับเรคคอร์ดใดๆ คุณจะสามารถเข้าสู่อีเมล์นี้ได้จากประวัติการโต้ตอบของเรคคอร์ด ทั้งอีเมล์เริ่มแรกและอีเมล์ตอบกลับจะถูกบันทึกในประวัติการโต้ตอบ

*ในการอ่านอีเมล์ร่าง อีเมล์ที่ส่งแล้ว และอีเมล์ที่ยกเลิก*

1 คลิกแท็บย่อยอีเมล์ ในโฮมเพจการติดต่อ

2 ในส่วนอีเมล์ของฉัน หาตำแหน่งของอีเมล์ที่คุณต้องการดูจากเมนูดรอปดาวน์:

  - ข้อความร่าง
  - ข้อความที่ส่งแล้ว
  - ข้อความที่ยกเลิก

  การดำเนินการนี้จะแสดงรายการของอีเมล์ในโฟลเดอร์ที่เลือก

3 คลิกที่ลิงค์หัวเรื่องของอีเมล์ที่คุณต้องการดู

  เนื้อหาอีเมล์จะแสดงอยู่ในส่วนรายละเอียดอีเมล์

  **หมายเหตุ:** กิจกรรมอีเมล์ขาออกจะถูกบันทึกเป็นเรคคอร์ดกิจกรรมที่แยกกัน หากกิจกรรมอีเมล์ขาออกเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ บริษัท และอื่นๆ เรคคอร์ดกิจกรรมจะปรากฏในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ติดต่อหรือบริษัท Oracle CRM On Demand จะจัดทำเฉพาะกิจกรรมอีเมล์ที่สมบูรณ์ในข้อความที่ส่งแล้วเท่านั้น

*ในการระบุอีเมล์ใหม่*

1 ในเพจอีเมล์ คลิก ระบุใหม่

2 คลิกเอเจนต์หรือกลุ่มในวินโดว์ที่ปรากฏขึ้น

3 ในวินโดว์โอน เลือกกลุ่มหรือเอเจนต์

หากคุณคลิก เอเจนต์ กล่องโต้ตอบจะเปิดโดยมีรายการเอเจนต์ทั้งหมดและสถานะตามลำดับ รายการต่อไปนี้อธิบายถึงสถานะของเอเจนต์:

- **ใช้งานได้** เอเจนต์มีสถานะ ใช้งานได้ ในแถบเครื่องมือการติดต่อ
- **กำลังพัก** เอเจนต์มีสถานะ ใช้งานไม่ได้ ในแถบเครื่องมือการติดต่อ
- **ไม่ว่าง** เอเจนต์กำลังสนทนากับอีกสาย และใช้งานไม่ได้
- **ล็อกเอาต์** เอเจนต์ไม่ได้ล็อกอินเข้าสู่เซิร์ฟเวอร์การติดต่อ ข้อมูลนี้ไม่เกี่ยวกับสถานะของเอเจนต์ใน Oracle CRM On Demand
- **อีเมล์ ACD** เอเจนต์กำลังประมวลผลอีเมล์อยู่ในขณะนี้
- **สรุป** เอเจนต์กำลังประมวลผลฟอร์มการสรุปอยู่ในขณะนี้

4 คลิก โอน

## การสรุปกิจกรรมการติดต่อ

ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดว่าจะใช้งานฟอร์มการสรุปข้อมูลใน Oracle Contact On Demand โดยอัตโนมัติหรือด้วยตนเอง โดยค่าดีฟอลต์แล้ว ฟอร์มการสรุปข้อมูลเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ และเฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้นที่สามารถใช้งานหรือปิดใช้ฟอร์มการสรุปข้อมูลใน Oracle Contact On Demand ได้

**คำแนะนำ:** การตั้งค่าการสรุปข้อมูลอัตโนมัติ มีอยู่ในส่วนโปรไฟล์บริษัทใน Oracle CRM On Demand เฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้นที่สามารถใช้งานหรือปิดใช้การตั้งค่านี้ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการสรุปข้อมูลอัตโนมัติ โปรดดูที่ *คู่มือสำหรับผู้จัดการที่เป็นผู้ดูแลระบบ Oracle Contact On Demand* และ *คู่มือสำหรับผู้จัดการที่เป็นผู้ดูแลระบบ Oracle Contact Center Anywhere*

เมื่อคุณสิ้นสุดการติดต่อ (การโทร วอยซ์เมล์ อีเมล์) Oracle Contact On Demand จะจัดทำกิจกรรมและแสดงฟอร์มการสรุปข้อมูลโดยอัตโนมัติ คุณต้องกรอกข้อมูลในฟอร์มการสรุปข้อมูลให้ครบถ้วนเพื่อสิ้นสุดกิจกรรมการติดต่อ

หากฟอร์มการสรุปข้อมูลไม่แสดงขึ้น ให้ทำดังต่อไปนี้:

- ตรวจสอบกับผู้ดูแลระบบว่าได้ใช้งานฟอร์มการสรุปข้อมูลแล้ว
- ตรวจสอบว่าเบราเซอร์ของคุณได้ใช้งานป๊อปอัปบล็อกเกอร์แล้ว

**คำเตือน:** อย่าสรุปข้อมูลกิจกรรมขณะกำลังอยู่ระหว่างการติดต่อ มิฉะนั้น ฟอร์มสรุปข้อมูลที่สองจะแสดงขึ้นเมื่อคุณวางสาย อย่าเปิดวินโดว์สรุปข้อมูลไว้หลายวินโดว์ เนื่องจากอาจทำให้สับสนว่าฟอร์มสรุปข้อมูลใดเป็นของสายใด

**หมายเหตุ:** แต่ละกิจกรรมจะเปิดฟอร์มสรุปข้อมูลแยกหนึ่งฟอร์ม คุณสามารถปรับแต่งฟอร์มสรุปข้อมูลของคุณในเพจ การปรับแต่งแอปพลิเคชันกิจกรรม ใน Oracle CRM On Demand ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งฟอร์มโครงร่างการสรุปข้อมูล โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการระบุฟอร์มการสรุปข้อมูลที่ปรับแต่งแล้วให้กับผู้ใช้เฉพาะราย โปรดดูที่ การเพิ่มบทบาท

หากฟอร์มสรุปข้อมูลปรากฏขึ้นขณะที่คุณกำลังแก้ไขเรคคอร์ด ข้อมูลที่ป้อนแล้วของเรคคอร์ดนี้จะไม่สูญหาย เนื่องจากเพจเปิดที่คุณกำลังแก้ไขไม่รีเฟรชเมื่อ Oracle Contact On Demand บันทึกข้อมูลในฟอร์มสรุปข้อมูล

ในฟอร์มการสรุปข้อมูล คุณสามารถสรุปสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดอื่นๆ กับกิจกรรมในฟอร์มการสรุปข้อมูล เช่น การบริษัทและผู้ติดต่อ เป็นต้น การเชื่อมโยงเรคคอร์ดจะสร้างประวัติการตรวจสอบของการติดต่อทั้งหมดระหว่างบริษัทของคุณและผู้ติดต่อหรือบริษัท คุณสามารถติดตามการติดต่อทั้งหมดที่จำเป็นในการแก้ปัญหาของคำขอบริการ หรือการติดต่อทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากแคมเปญพิเศษ ซึ่งจะช่วยคุณในการวัดประสิทธิภาพของแคมเปญโดยรวม

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์บางฟิลด์ในฟอร์มการสรุปข้อมูล

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลงานหลัก** | |
| เจ้าของ | ชื่อย่อของเจ้าของเรคคอร์ด โดยทั่วไปแล้ว เจ้าของสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดไปยังเจ้าของรายอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม คุณสามารถปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายสิทธิ์การเข้าใช้ของผู้ใช้ได้<br><br>ค่านี้จะมีผลกับเรคคอร์ดที่จะรวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่ ตลอดจนการแสดงข้อมูลในรายการที่จัดการอยู่ |
| หัวเรื่อง | ค่าดีฟอลต์คือประเภทย่อยของกิจกรรม ตามด้วยหมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่อีเมล์ |
| ลำดับความสำคัญ | ลำดับความสำคัญของกิจกรรมนี้ ตามที่กำหนดในการตั้งค่าของบริษัทของคุณ เป็นฟิลด์ประเภทอ่านอย่างเดียว |
| เริ่มแรก | หมายเลขโทรศัพท์ของสายเรียกเข้าหรือที่อยู่อีเมล์ของผู้ส่ง เป็นฟิลด์ประเภทอ่านอย่างเดียว |
| ปลายทาง | หมายเลขโทรศัพท์ซึ่งเอเจนต์โทรหา หรือที่อยู่อีเมล์ซึ่งอีเมล์ส่งไปหา เป็นฟิลด์ประเภทอ่านอย่างเดียว |
| สถานะ | ค่าดีฟอลต์คือ สมบูรณ์ ในฟอร์มการสรุปข้อมูล หากคุณบันทึกข้อมูลด้วยสถานะ สมบูรณ์<br>กิจกรรมนี้จะปรากฏในส่วนการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด ในโฮมเพจการติดต่อของคุณ |
| ประเภท | ประเภทกิจกรรมตามที่กำหนดไว้โดยบริษัทของคุณ เป็นฟิลด์ประเภทอ่านอย่างเดียว |
| ประเภทย่อยกิจกรรม | ประเภทกิจกรรมเฉพาะ คุณไม่สามารถแก้ไขค่าเหล่านี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้นที่สามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มค่าให้กับรายการดรอปดาวน์<br><br>ค่าดีฟอลต์ ได้แก่ การติดต่อขาเข้า การติดต่อขาออก การโอนขาเข้า การโอนขาออก การโอนที่ผิดพลาด อีเมล์ขาเข้า อีเมล์ขาออก อีเมล์ที่ส่งต่อ อีเมล์ที่ระบุใหม่ การตอบรับทางอีเมล์ วอยซ์เมล์ขาเข้า วอยซ์เมล์ขาออก วอยซ์เมล์ที่ส่งต่อ วอยซ์เมล์ที่ระบุใหม่ การติดต่อกลับ และการติดต่อกลับทางเว็บ |
| รหัสการแก้ปัญหา | คำอธิบายสั้นๆ ถึงการแก้ไขปัญหาให้กับการติดต่อนี้<br><br>ค่าดีฟอลต์ ได้แก่ เลขที่ไม่ถูกต้อง สายไม่ว่าง การติดต่อกลับ การอัปเดตลูกค้า อีเมล์ที่ยกเลิก คำถามทั่วไป คำขอสิ่งตีพิมพ์ บริษัทใหม่ ผู้ติดต่อใหม่ ลีดใหม่ โอกาสทางการขายใหม่ คำขอบริการใหม่ ไม่มีผู้รับสาย ไม่สนใจ การโอนภายนอก อื่นๆ คำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ระบุใหม่ให้กับเอเจนต์ ระบุใหม่ให้กับกลุ่ม การตอบกลับที่ได้รับ การติดตามตามกำหนดการ โอนไปยังเอเจนต์ โอนไปยังกลุ่ม และโอนไปยังวอยซ์เมล์<br><br>ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มค่าต่างๆ ให้กับรายการดรอปดาวน์ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **รายการที่เกี่ยวข้อง** | เรคคอร์ดต่างๆ ซึ่งเชื่อมโยงกับกิจกรรม Oracle Contact On Demand จะเชื่อมโยงเรคคอร์ดโดยอัตโนมัติเมื่อจัดทำกิจกรรมโดยใช้ข้อมูลซึ่งแอปพลิเคชันรวบรวมไว้ เช่น เริ่มแรก ปลายทาง และหมายเลขอื่นๆ ที่ผู้โทรป้อน เป็นต้น<br><br>คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดใหม่ซึ่งเชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้โดยอัตโนมัติ หรือเลือกเรคคอร์ดที่มีอยู่เพื่อเชื่อมโยง คลิกไอคอนค้นหาซึ่งอยู่ถัดจากประเภทเรคคอร์ด ในหน้า ค้นหา ให้เลือกเรคคอร์ดที่มีอยู่หรือคลิก ใหม่ จากนั้นป้อนข้อมูลที่จำเป็นในเพจแก้ไขและบันทึกเรคคอร์ด |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| แก้ไขโดย | ชื่อของบุคคลที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ตามด้วยวันที่และเวลาที่เกิดขึ้น ซึ่งสร้างโดยระบบ |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดต่อ จำกัดไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร |

## การใช้ฟอร์มการสรุปข้อมูลอัตโนมัติ

คุณมีเวลาหนึ่งนาทีในการกรอกฟอร์มการสรุปข้อมูลให้ครบถ้วน อย่างไรก็ตาม เวลาที่กำหนดไว้นี้สามารถแก้ไขได้โดยผู้ดูแลระบบ หากคุณใช้เวลาในการป้อนข้อมูลในฟอร์มการสรุปข้อมูลเกินเวลาที่จำกัด อเลิตกำหนดเวลาจะแสดงขึ้น ให้คลิก ตกลง และป้อนข้อมูลต่อ แล้วคลิกบันทึก อเลิตกำหนดเวลาจะไม่ปรากฏขึ้นอีกหลังจากแสดงขึ้นในครั้งแรก หากเปิดฟอร์มการสรุปข้อมูลโดยอัตโนมัติ ปุ่ม ยกเลิก จะเปลี่ยนเป็นสีเทา และไม่สามารถใช้งานได้ หากคุณปิดวินโดว์ฟอร์มการสรุปข้อมูล ข้อมูลที่คุณป้อน (ถ้ามี) จะถูกบันทึก

## การใช้ฟอร์มการสรุปข้อมูลด้วยตนเอง

หากเปิดฟอร์มการสรุปข้อมูลด้วยตนเอง คุณสามารถปิดฟอร์มการสรุปข้อมูลโดยไม่บันทึกรายละเอียดได้ โดยเลือกปุ่ม ยกเลิก

## การตรวจสอบสถิติของคุณ

คุณสามารถตรวจสอบสถิติได้โดยการคลิกที่สถิติในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ สถิตินี้แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมของคุณหรือกลุ่มงานของคุณในช่วง 24 ชั่วโมงที่ผ่านมา ตามที่ระบุไว้ในตารางต่อไปนี้ สถิติจะถูกรีเซ็ตให้เป็นศูนย์ (0) ในช่วงเวลาเที่ยงคืนของเวลาของบริษัท

| ป้ายนี้ | แสดงข้อมูลนี้ |
|---|---|
| **เซสชัน** | |
| อัปเดตครั้งล่าสุด | อัปเดตสถิติครั้งล่าสุด (เฉพาะของเอเจนต์) |
| ระยะเวลาในการล็อกอิน | ระยะเวลาของการล็อกอิน (เฉพาะของเอเจนต์) |

| ป้ายนี้ | แสดงข้อมูลนี้ |
|---|---|
| เวลาในการสนทนา | ระยะเวลาในการสนทนาทางโทรศัพท์ของเอเจนต์ทั้งหมด<br>ตัวอย่าง:<br>■ การติดต่อ 4 ครั้ง<br>■ 1 การติดต่อของ ACD: เวลาในการสนทนา 30 นาที<br>■ 1 การติดต่อขาออก: 10 นาที<br>■ 1 การติดต่อขาเข้า: 14 นาที<br>■ 1 การติดต่อกลับทางเว็บ: 15 นาที<br>■ เวลาในการสนทนา คือ 69 นาที |
| เวลาในการรับสาย | เวลาเฉลี่ยในการรับสายการติดต่อทุกประเภทของกลุ่มงานที่มีการระบุเอเจนต์ให้<br>ตัวอย่าง:<br>■ เอเจนต์เป็นสมาชิกของกลุ่มงาน 1, 2 และ 3:<br>■ เวลาเฉลี่ยในการรับสายของกลุ่มงาน 1: 2 นาที<br>■ เวลาเฉลี่ยในการรับสายของกลุ่มงาน 2: 4 นาที<br>■ เวลาเฉลี่ยในการรับสายของกลุ่มงาน 3: 6 นาที<br>■ เวลาเฉลี่ยในการรับสาย: 4 นาที |
| ข้อความออฟไลน์ | จำนวนอีเมล์ในคิวของคุณหรือจำนวนข้อความที่คุณถูกตั้งค่าให้ได้รับ (เฉพาะของเอเจนต์) |
| **เสียง** | จำนวนการติดต่อที่ดำเนินการโดยเอเจนต์ ซึ่งเป็นเฉพาะของเอเจนต์และไม่รวมในยอดรวมของกลุ่มงาน |
| จำนวนการติดต่อที่อยู่ในคิว | จำนวนการติดต่อที่อยู่ในคิวของกลุ่มงานทั้งหมดที่มีการระบุเอเจนต์ให้ |
| เวลาที่รอนานที่สุด | เวลารอนานที่สุดที่การติดต่อจะอยู่ในคิว ระยะเวลานี้คำนวณจากการรวมการติดต่อทั้งหมดในกลุ่มงานทั้งหมดซึ่งมีการระบุเอเจนต์ให้ |
| สถานะปัจจุบัน | แสดงสถานะของการสายสนทนา เช่น ใช้งานได้ ไม่สามารถใช้ได้ และอื่นๆ |
| **วอยซ์เมล์** | จำนวนวอยซ์เมล์ของ ACD ที่ดำเนินการโดยเอเจนต์ |
| จำนวนวอยซ์เมล์ที่อยู่ในคิว | จำนวนวอยซ์เมล์ของ ACD ที่อยู่ในคิวของกลุ่มงานทั้งหมดซึ่งมีการระระบุเอเจนต์ให้ |
| สถานะปัจจุบัน | แสดงสถานะวอยซ์เมล์ของ ACD เช่น ใช้งานได้ ไม่สามารถใช้ได้ และอื่นๆ |
| **อีเมล์** | จำนวนอีเมล์ของ ACD ที่ดำเนินการโดยเอเจนต์ |
| จำนวนอีเมล์ที่อยู่ในคิว | จำนวนอีเมล์ของ ACD ที่อยู่ในคิวของกลุ่มงานทั้งหมดซึ่งมีการระบุเอเจนต์ให้ |
| สถานะปัจจุบัน | สำหรับอีเมล์ของ ACD (เฉพาะของเอเจนต์) เช่น ใช้งานได้ ไม่สามารถใช้ได้ และอื่นๆ |

## การดูประวัติการโต้ตอบ

Oracle Contact On Demand จะติดตามสิ่งที่เกิดขึ้นในการติดต่อลูกค้าแต่ละครั้งในไฟล์ที่แยกกัน เรียกว่าประวัติการติดต่อ ซึ่งคล้ายกับล็อกไฟล์ โดยที่ประวัติการติดต่อจะประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ เช่น เอเจนต์ ลำดับความสำคัญ และเส้นทางการโอนวอยซ์เมล์ เป็นต้น ประวัติการติดต่อจะถูกเก็บไว้เป็นเอกสารแนบของเรคคอร์ดกิจกรรม

### *ในการดูประวัติการติดต่อ*

1. เลือกกิจกรรม
2. ในเพจรายละเอียด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนเอกสารแนบ
3. คลิก ดู ในแถวประวัติการติดต่อ
4. คลิกลิงค์ในประวัติเพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติม

   ตัวอย่างเช่น คุณสามารถคลิกลิงค์นี้เพื่อตรวจดูการตอบกลับที่คุณส่งไปยังอีเมล์: การบันทึกใบรับรองของการตอบกลับอีเมล์

## การตรวจสอบเอเจนต์

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ คุณจำเป็นต้องได้รับการตั้งค่าเป็นหัวหน้างานใน Oracle Contact On Demand

คุณสามารถใช้คุณสมบัติการตรวจสอบเป็นเครื่องมือฝึกอบรมเพื่อช่วยให้เอเจนต์ต่อรองกับประเด็นต่างๆ ในการซื้อขายกับลูกค้าได้ดีที่สุด เมื่อคุณตรวจสอบเอเจนต์หนึ่งๆ พวกเขาจะไม่ทราบว่าคุณกำลังฟังการติดต่อของพวกเขา

### *ในการตรวจสอบการติดต่อของเอเจนต์*

1. ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้นาวิเกตไปที่ หัวหน้างาน แล้วไปที่การตรวจสอบ
2. ในหน้าต่าง การตรวจสอบเอเจนต์ ให้เลือก ชื่อเอเจนต์

   **คำแนะนำ:** ในการค้นหาเอเจนต์ในรายการ ใช้ฟิลด์ ค้นหาเอเจนต์
3. เลือกการควบคุมการตรวจสอบหรือการบันทึกสำหรับการติดต่อปัจจุบัน:
   - **ฟัง** คุณสามารถได้ยินการสนทนา แต่ลูกค้าและเอเจนต์ไม่ได้ยินคุณ
   - **กระซิบ** คุณสามารถได้ยินการสนทนาและสามารถฝึกอบรมเอเจนต์ได้ ลูกค้าจะไม่ได้ยินคุณ
   - **เข้าควบคุม** คุณสามารถเข้าควบคุมการโทรติดต่อกับลูกค้าได้ วิธีการนี้จะยกเลิกการเชื่อมต่อเอเจนต์ออกจากการติดต่อและฟอร์มการสรุปข้อมูลจะปรากฏขึ้นบนหน้าจอของเอเจนต์
   - **เข้าร่วม** คุณสามารถเข้าร่วมการสนทนาได้ ทั้งเอเจนต์และลูกค้าจะได้ยินคุณ
   - **บันทึก / หยุดการบันทึก** คุณสามารถบันทึกการสนทนาได้ เมื่อคุณหยุดการบันทึก ไฟล์ wav จะถูกเก็บเป็นเอกสารแนบของกิจกรรมนี้ในประวัติการโต้ตอบ
   - **ล็อกเอาต์เอเจนต์** คุณสามารถไซน์เอาต์เอเจนต์ออกจากแอปพลิเคชัน ใช้ตัวเลือกนี้เพื่อไซน์เอาต์เอเจนต์ระยะไกลที่ออกจากสถานที่ทำงานไปแล้ว เมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้ จะมีข้อความถามคุณว่า คุณต้องการยกเลิกการเชื่อมต่อช่องทางนี้ใช่หรือไม่ การเลือก ใช่ จะยกเลิกการโทรติดต่อของเอเจนต์

*ในการฟังการบันทึกของเอเจนต์*

1 ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิก หัวหน้างาน และเลือก การบันทึก

ซึ่งจะแสดงการบันทึกที่สร้างขึ้นโดยหัวหน้างานขณะทำการตรวจสอบเอเจนต์

**หมายเหตุ:** การบันทึกที่สร้างโดยเอเจนต์จะอยู่ในประวัติการโต้ตอบ

2 ในหน้าต่าง การบันทึก ให้เลือกการบันทึก

**คำแนะนำ:** ในการค้นหาการบันทึกในรายการ ให้ป้อนฟิลด์ ผู้ใช้ จากและถึง จากนั้นคลิกค้นหา คุณสามารถใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อป้อนฟิลด์จากและถึงได้อีกด้วย

3 เลือกการควบคุมการบันทึกสำหรับการบันทึกปัจจุบัน:

- **เล่น** คุณสามารถเล่นการบันทึกที่เลือกได้
- **ปิด** คุณสามารถหยุดการบันทึกและปิดหน้าต่าง การบันทึก ได้

**คำแนะนำ:** หากคุณมีปัญหาในการฟังข้อความที่บันทึกไว้ ให้เปลี่ยนโปรแกรมเล่นมีเดียดีฟอลต์บนเครื่อง

# เพจรายการกิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand)

เพจรายการกิจกรรมของ Oracle Contact On Demand แสดงชุดย่อยหรือรายการการโต้ตอบกับลูกค้าที่คุณเลือกในโฮมเพจการติดต่อ จากเพจรายการกิจกรรม คุณสามารถดูการโต้ตอบหลายรายการได้พร้อมๆ กัน นอกจากนี้คุณยังสามารถเลือกรายการหนึ่งเพื่อตรวจสอบหรืออัปเดตได้อีกด้วย

*วิธีการดูเพจรายการกิจกรรม*

1 คลิกแท็บการติดต่อ วอยซ์เมล์ หรืออีเมล์

2 ในส่วนอินบอกซ์ ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

เพจรายการกิจกรรมจะแสดงรายการการติดต่อกับลูกค้าทั้งหมด

คุณสามารถกำหนดช่วงระยะเวลาซึ่งอินบอกซ์โฮมเพจการติดต่อแสดงกิจกรรมปัจจุบันและกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728)

คุณยังสามารถสลับไปที่รายการอื่นโดยใช้เมนูดรอปดาวน์ได้อีกด้วย รายการดรอปดาวน์จะมีทั้งรายการมาตรฐานที่มีมาพร้อมกับแอปพลิเคชัน และรายการที่กำหนดเองสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับคำอธิบายเกี่ยวกับรายการมาตรฐาน ดูที่ตารางส่วนรายการการติดต่อใน การทำงานกับโฮมเพจการติดต่อ (ในหน้า 382)

**หมายเหตุ:** กิจกรรมต่างๆ ประกอบด้วย การนัดหมาย งาน และกิจกรรมการติดต่อ คุณไม่สามารถลบกิจกรรมของ Oracle Contact On Demand จากเพจแท็บการติดต่อ ปฏิทิน หรือโฮมเพจการติดต่อได้

ตารางดังต่อไปนี้อธิบายสิ่งที่คุณสามารถทำได้จากเพจรายละเอียดกิจกรรม:

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| จัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ | คลิกลิงค์ จัดการรายการ ในแถบชื่อ แล้วคลิก รายการใหม่ การดำเนินการนี้จะเปิดวิซาร์ดเพื่อช่วยแนะนำคุณในการทำตามขั้นตอนต่างๆ |
| สร้างเรคคอร์ดของงาน | คลิก งานใหม่ บนแถบชื่อ ในเพจการแก้ไขงาน ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด |
| ค้นหากิจกรรม | คลิกส่วนหัวคอลัมน์ หัวเรื่อง แล้วคลิกตัวอักษรในแถบอักษร สำหรับกิจกรรมที่เริ่มต้นด้วยตัวเลข ให้คลิก 0-9 |

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| ดูเพจแบบรายการ | คลิกที่ไอคอนการนำวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ |
| แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง | ในรายการดรอปดาวน์ที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว |
| ดูชุดย่อยอื่นของกิจกรรม | คลิกรายการดรอปดาวน์บนแถบชื่อแล้วเปลี่ยนแปลงรายการที่เลือก รายการดรอปดาวน์จะมีรายการที่ฟิลเตอร์ทั้งหมดที่คุณสามารถใช้ได้ |
| ดูรายละเอียดกิจกรรม | คลิกหัวเรื่องของกิจกรรมที่คุณต้องการดู การดำเนินการนี้จะเปิดเพจรายละเอียด ขึ้น |
| ดูกิจกรรมทั้งหมดในบริษัทของคุณ | ในแถบชื่อ คลิกรายการดรอปดาวน์แล้วเลือกรายการ |

## แถบเครื่องมือ Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand เพิ่มสองส่วนในแถบการดำเนินการ คือ เครื่องมือการติดต่อ และ การควบคุมเสียง ตารางนี้อธิบายตัวเลือกต่างๆ ที่คุณอาจพบในพื้นที่ทั้งสองนี้โดยขึ้นกับความรับผิดชอบของคุณ

| ปุ่ม | คำอธิบาย |
|---|---|
| **เครื่องมือการติดต่อ** | |
| ใช้ได้/ไม่สามารถใช้ได้ | อนุญาตให้คุณสามารถเปลี่ยนสถานะการทำงานของคุณจาก ใช้ได้ เป็น ไม่สามารถใช้ได้ ในการรับโทรศัพท์ |
| ไดอัล | อนุญาตให้คุณสามารถทำการติดต่อภายในหรือทำการติดต่อขาออก |
| หัวหน้างาน | อนุญาตให้หัวหน้างานสามารถตรวจสอบและบันทึกการติดต่อของเอเจนต์ และฟังการติดต่อที่บันทึกของเอเจนต์ |
| การตั้งค่าของผู้ใช้ | อนุญาตให้คุณสามารถเปลี่ยนโทรศัพท์ที่คุณใช้ในการรับการติดต่อขาเข้ารวมถึงการตั้งค่าอื่นๆ |
| สถิติ | ติดตามสถิติต่างๆ ของเซสชันของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตรวจสอบสถิติของคุณ (ในหน้า 396) |
| **การควบคุมเสียง** | สำหรับสายโทรศัพท์แต่ละสายที่ใช้งานเท่านั้น |
| รับสาย | ตอบรับการติดต่อกลับ (ใช้เมื่อมีการวางหูโทรศัพท์อยู่) |
| ปฏิเสธ | ปฏิเสธการติดต่อกลับหรือปฏิเสธการติดต่อที่กำหนดเส้นทางมาถึงคุณ |
| วางสาย | สิ้นสุดการติดต่อที่ใช้งานอยู่ |
| พักสาย | พักสายการติดต่อ เพื่อให้คุณสามารถทำการติดต่อขาออกไปยังแหล่งภายนอก หากคลิกปุ่มนี้เป็นครั้งที่สองจะกลับไปที่การติดต่อนั้น |
| โอน | โอนการติดต่อที่ใช้งานอยู่ไปยังเอเจนต์อื่น กลุ่มอื่น หรือไปยังแหล่งภายนอก |
| บันทึก | บันทึกการติดต่อที่ใช้งานอยู่ ซึ่งจะบันทึกเป็นไฟล์ Wav และสามารถเล่นบนโปรแกรมเล่นมีเดียบนคอมพิวเตอร์ของคุณได้ |

# ฟิลด์กิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand)

เมื่อคุณคลิก แก้ไข จากเพจรายละเอียดการติดต่อ วอยซ์เมล์ หรืออีเมล์ เพจแก้ไขกิจกรรม จะเปิดพร้อมกับแสดงข้อมูลที่ดึงมาจากฟอร์ม การสรุปข้อมูล ของกิจกรรม

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการดรอปดาวน์ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้ แต่จะไม่สามารถแก้ไขได้ทุกฟิลด์ในแอปพลิเคชัน หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณกำหนดประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม ดังนั้นฟิลด์เพิ่มเติมจะแสดงตามต้องการ จากนั้นการกำหนดเองนี้จะป้องกันไม่ให้ Oracle CRM On Demand มีการสร้างเรคคอร์ดกิจกรรมสำหรับการโต้ตอบใหม่

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

**หมายเหตุ:** เวลาทั้งหมดจะแสดงเป็นจำนวนวินาที

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลกิจกรรมหลัก** | |
| เจ้าของ | ดูที่เจ้าของใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 394) |
| หัวเรื่อง | ดูที่หัวเรื่องใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 394) |
| ลำดับความสำคัญ | ดูที่ลำดับความสำคัญใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 394) |
| เริ่มแรก | ดูที่ที่มาใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 394) |
| ปลายทาง | ดูที่ปลายทางใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 394) |
| สถานะ | ดูที่สถานะใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 394) |
| ประเภท | ดูที่ประเภทใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 394) |
| ประเภทย่อยกิจกรรม | ดูที่ประเภทย่อยกิจกรรมใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 394) |
| รหัสการแก้ปัญหา | ดูที่รหัสการแก้ปัญหาใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 394) |
| **สถิติหลัก** | |
| เวลาพักสายคิว | เวลา (วินาที) ที่มีการโต้ตอบรออยู่ในคิวก่อนมอบหมายให้กับเอเจนต์ |
| เวลาที่เริ่มต้น | เวลา วันที่ และเวลาที่ลงไว้ที่มอบหมายการติดต่อให้กับเอเจนต์ |
| เวลาสิ้นสุด | เวลา วันที่ และเวลาที่ลงไว้ที่มีการสรุปข้อมูลการติดต่อ |
| เวลาพักสายทั้งหมด | เวลา (วินาที) ที่ผู้โทรเลือกตัวเลือกจากพรอมต์เมนูรวมกับเวลาพักสายคิว |
| คิวที่มอบหมาย | ชื่อกลุ่มที่กำหนดเส้นทางการโต้ตอบ |
| เวลา IVR | เวลา (วินาที) ที่ลูกค้าเลือกตัวเลือกจากพรอมต์เมนู สำหรับอีเมล์จะแสดงเป็น 0 |
| เวลาโต้ตอบ | เวลา (วินาที) ระหว่างเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุด |
| เวลาในการสรุป | เวลา (วินาที) ที่เอเจนต์ใช้ในการสรุปข้อมูล (โดยแบบฟอร์มการสรุปข้อมูลจะเปิด) |
| เวลาจัดการ | จำนวนรวมเวลาโต้ตอบและเวลาในการสรุป |
| เวลาพักสายคิว | เวลา (วินาที) ที่ผู้โทรพักสายหลังจากป้อนข้อมูล IVR |
| **รายการที่เกี่ยวข้อง** | ดูที่รายการที่เกี่ยวข้องใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 394) |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| แก้ไขโดย | ดูที่ แก้ไขโดย ใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 394) |
| คำอธิบาย | ดูที่คำอธิบายใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 394) |

## เพจรายละเอียดการติดต่อ, วอยซ์เมล์ และอีเมล์

คลิกหัวข้อเพื่อดูคำแนะนำสำหรับการดำเนินการต่อไปนี้จากเพจรายละเอียดการติดต่อ, วอยซ์เมล์ และอีเมล์

- การดูประวัติการโต้ตอบ (ในหน้า 398)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)

ผู้ดูแลระบบ Oracle Contact On Demand สามารถจัดทำเพจรายละเอียดการติดต่อ วอยซ์เมล์ และอีเมล์ที่ปรับแต่งได้ โปรดดูรายละเอียดเกี่ยวกับโครงร่างเพจที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก

**หมายเหตุ:** คุณสามารถจัดทำโครงร่างเพจสำหรับการติดต่อ วอยซ์เมล์ และอีเมล์ใน Oracle Contact On Demand โครงร่างเพจแบบไดนามิกใช้ไม่ได้ใน Oracle Contact On Demand

คุณสามารถแก้ไขโครงร่างของเพจรายละเอียดการติดต่อ วอยซ์เมล์ และอีเมล์เพื่อแสดงเฉพาะส่วนที่คุณใช้เป็นประจำเท่านั้น การแก้ไขโครงร่างเพจยังเร่งความเร็วในการโหลดเพจและกำจัดปัญหาการติดขัด

### *ในการแก้ไขโครงร่างของเพจรายละเอียดการติดต่อ วอยซ์เมล์ และอีเมล์*

1. คลิกที่การติดต่อ วอยซ์เมล์ หรืออีเมล์ เพื่อเปิดเพจรายละเอียดที่สัมพันธ์กัน
2. คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง ด้านขวาของเพจรายละเอียด
3. ใช้ลูกศรย้ายส่วน (เนื้อหา) จากคอลัมน์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้ได้ ไปยังคอลัมน์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง
4. คลิก บันทึก

**หมายเหตุ:** คุณสามารถยุบและขยายส่วนที่คุณใช้บ่อยที่สุดหรือใช้น้อยครั้งที่สุดได้ หากคุณแทบไม่ได้ใช้ส่วน คุณสามารถยุบส่วนลง การยุบส่วนจะช่วยเพิ่มความเร็วในการโหลดเพจซ้ำได้ นอกจากนี้ยังสามารถใช้การแก้ไขแบบอินไลน์เพื่อแก้ไขฟิลด์ที่ใช้บ่อยได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขอินไลน์ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์กิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand) (ในหน้า 401)
- เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand (ในหน้า 379)

# 7 การสร้างเครือข่ายทางสังคม

Oracle CRM On Demand ให้คุณสามารถทำงานกับเครื่องมือการสร้างเครือข่ายทางสังคม เช่น Oracle Social Engagement and Monitoring เพื่อให้คุณสามารถติดต่อกับลูกค้าของคุณผ่านสื่อทางสังคมได้

## เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring

Oracle Social Engagement and Monitoring คือแอปพลิเคชันแยกต่างหากที่ทำหน้าที่ควบคุมไซต์สื่อทางสังคมสำหรับความเห็นเกี่ยวกับบริษัทของคุณ เพื่อช่วยให้คุณสามารถตอบกลับความเห็นเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม เมื่อผู้ใช้ Oracle Social Engagement and Monitoring ตรวจพบความเห็นที่มีปัญหาหรือคำร้องเรียนที่ต้องได้รับการแก้ไขผ่านคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand ผู้ใช้สามารถส่งรายละเอียดความเห็นดังกล่าวได้โดยตรงจาก Oracle Social Engagement and Monitoring ไปยัง Oracle CRM On Demand โดยการคลิก ส่งไปยัง CRMOD เมื่อ Oracle CRM On Demand ได้รับข้อมูล จะเกิดลักษณะดังนี้:

- Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดสื่อทางสังคมสำหรับปัญหาที่มี URL ไปยังโพสต์ ชื่อของผู้จัดทำโพสต์ และชื่อของชุมชนทางสังคมที่มีโพสต์นั้น
- Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดโปรไฟล์ทางสังคม (หากยังไม่มีเรคคอร์ดใดๆ) สำหรับผู้จัดทำโพสต์ หากเป็นไปได้ Oracle CRM On Demand จะเชื่อมโยงโปรไฟล์ทางสังคมกับผู้ติดต่อที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand
- Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดคำขอบริการและเรคคอร์ดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าสามารถติดตามคำขอบริการและแก้ไขปัญหาได้

ในการใช้งานคุณสมบัติคำขอบริการ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มฟิลด์ Oracle Social Engagement and Monitoring ในโครงร่างเพจคำขอบริการสำหรับบทบาทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์สื่อทางสังคมเฉพาะ โปรดดูที่ ฟิลด์คำของบริการ (โปรดดูที่ "ฟิลด์คำขอบริการ" ในหน้า 370) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีเพิ่มฟิลด์ในเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสื่อทางสังคมและโปรไฟล์ทางสังคม:

- สื่อทางสังคม (ในหน้า 403)
- โปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 406)

## สื่อทางสังคม

ใช้เพจโปรไฟล์ทางสังคมในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการโพสต์ในสื่อทางสังคมของผู้ติดต่อของคุณ

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสื่อทางสังคม:

- การทำงานกับโฮมเพจสื่อทางสังคม (ในหน้า 404)
- การจัดการสื่อทางสังคม (ในหน้า 405)
- ฟิลด์สื่อทางสังคม (ในหน้า 406)
- เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring (ในหน้า 403)

# การทำงานกับโฮมเพจสื่อทางสังคม

โฮมเพจสื่อทางสังคม คือจุดเริ่มต้นในการจัดการเรคคอร์ดสื่อทางสังคม

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจสื่อทางสังคมของคุณได้ นอกจากนี้ ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณจะสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

## การจัดทำเรคคอร์ดสื่อทางสังคม

ในการจัดทำเรคคอร์ดสื่อทางสังคม ให้คลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนสื่อทางสังคมที่แก้ไขล่าสุดของโฮมเพจสื่อทางสังคม

## การทำงานกับรายการสื่อทางสังคม

ส่วนรายการสื่อทางสังคมจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับสื่อทางสังคม

| รายการสื่อทางสังคม | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| สื่อทางสังคมทั้งหมด | เรคคอร์ดสื่อทางสังคมทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์มองเห็น |
| สื่อทางสังคมที่แก้ไขล่าสุด | เรคคอร์ดสื่อทางสังคมทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์มองเห็น โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูเรคคอร์ดสื่อทางสังคมที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนสื่อทางสังคมที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงเรคคอร์ดสื่อทางสังคมที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจสื่อทางสังคมของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจสื่อทางสังคมของคุณได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถทำให้ส่วนต่างๆ แสดงบนโฮมเพจสื่อทางสังคมของคุณได้

*การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจสื่อทางสังคมของคุณ*

1. ในโฮมเพจสื่อทางสังคม ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจสื่อทางสังคม ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดสื่อทางสังคม:

- สื่อทางสังคม (ในหน้า 403)
- ฟิลด์สื่อทางสังคม (ในหน้า 406)
- เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring (ในหน้า 403)

## การจัดการสื่อทางสังคม

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดสื่อทางสังคม:

- สื่อทางสังคม (ในหน้า 403)
- การทำงานกับโฮมเพจสื่อทางสังคม (ในหน้า 404)
- ฟิลด์สื่อทางสังคม (ในหน้า 406)

## ฟิลด์สื่อทางสังคม

เพจแก้ไขสื่อทางสังคมจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของเรคคอร์ดสื่อทางสังคม

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดสื่อทางสังคมในเพจรายการสื่อทางสังคมและเพจรายละเอียดสื่อทางสังคม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของสื่อทางสังคม

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ผู้จัดทำ | ชื่อผู้ใช้ที่ไม่ซ้ำกันของผู้ติดต่อในไซต์สื่อทางสังคมเฉพาะ ตัวอย่างเช่น Facebook หรือ Twitter ซึ่งเป็นผู้โพสต์ข้อความ |
| ชุมชน | ชื่อของไซต์สื่อทางสังคม เช่น Facebook หรือ Twitter ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อนี้ ฟิลด์ข้อความนี้มีจำนวนตัวอักษรได้สูงสุด 255 ตัว |
| ID ข้อความเครือข่าย | ID ที่ใช้ระบุข้อความโดยเฉพาะในไซต์สื่อทางสังคม ฟิลด์ข้อความนี้มีจำนวนตัวอักษรได้สูงสุด 255 ตัว |
| ลิงค์ของโพสต์ | URL ที่ไม่ซ้ำกันไปยังโพสต์ในไซต์สื่อทางสังคม |
| ID ที่ไม่ซ้ำกัน | ID ที่ใช้ระบุเรคคอร์ดสื่อทางสังคมโดยเฉพาะ ฟิลด์ข้อความนี้มีจำนวนตัวอักษรได้สูงสุด 255 ตัว |
| จัดทำ | ผู้จัดทำเรคคอร์ดสื่อทางสังคม พร้อมวันที่และเวลาที่จัดทำเรคคอร์ด |
| แก้ไข | บุคคลล่าสุดที่แก้ไขเรคคอร์ดสื่อทางสังคม พร้อมวันที่และเวลาที่แก้ไขเรคคอร์ด |

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดสื่อทางสังคม:

- สื่อทางสังคม (ในหน้า 403)
- การทำงานกับโฮมเพจสื่อทางสังคม (ในหน้า 404)
- เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring (ในหน้า 403)

# โปรไฟล์ทางสังคม

ใช้เพจโปรไฟล์ทางสังคมเพื่อบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับโปรไฟล์ของผู้ติดต่อที่ร่วมโต้ตอบในสื่อทางสังคม Oracle CRM On Demand จะจัดทำโปรไฟล์ทางสังคมให้ผู้ติดต่อเมื่อ Oracle Social Engagement and Monitoring ตรวจพบโพสต์ในสื่อทางสังคมที่ต้องได้รับการแก้ไข สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring (ในหน้า 403)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโปรไฟล์ทางสังคม:

- การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 407)

- การจัดการโปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 408)
- ฟิลด์โปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 408)
- เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring (ในหน้า 403)


# การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม

โฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม คือจุดเริ่มต้นในการจัดการโปรไฟล์ทางสังคม

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคมของคุณได้ นอกจากนี้ ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณจะสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

## การจัดทำเรคคอร์ดโปรไฟล์ทางสังคม

ในการจัดทำเรคคอร์ดโปรไฟล์ทางสังคม ให้คลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนโปรไฟล์ทางสังคมที่แก้ไขล่าสุดของโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม

## การทำงานกับรายการโปรไฟล์ทางสังคม

ส่วนรายการโปรไฟล์ทางสังคมจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์จะเป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับโปรไฟล์ทางสังคม

| รายการโปรไฟล์ทางสังคม | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| โปรไฟล์ทางสังคมทั้งหมด | โปรไฟล์ทางสังคมทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์มองเห็น |
| โปรไฟล์ทางสังคมที่แก้ไขล่าสุด | โปรไฟล์ทางสังคมทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์มองเห็น<br>โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูโปรไฟล์ทางสังคมที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนโปรไฟล์ทางสังคมที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงโปรไฟล์ทางสังคมที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคมของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนรายงานเพิ่มเติมในโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคมของคุณได้
ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโปรไฟล์ทางสังคมของคุณได้

*การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคมของคุณ*

1 ในโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง

2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโปรไฟล์ทางสังคม:

- โปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 406)
- ฟิลด์โปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 408)
- เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring (ในหน้า 403)

## การจัดการโปรไฟล์ทางสังคม

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโปรไฟล์ทางสังคม:

- โปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 406)
- การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 407)
- ฟิลด์โปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 408)
- เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring (ในหน้า 403)

## ฟิลด์โปรไฟล์ทางสังคม

เพจแก้ไขโปรไฟล์ทางสังคมจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของโปรไฟล์ทางสังคม

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขโปรไฟล์ทางสังคมในเพจรายการโปรไฟล์ทางสังคมและเพจรายละเอียดโปรไฟล์ทางสังคม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของโปรไฟล์ทางสังคม

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ผู้จัดทำ | ชื่อผู้ใช้ที่ไม่ซ้ำกันของผู้ติดต่อในไซต์สื่อทางสังคมเฉพาะ ตัวอย่างเช่น Facebook หรือ Twitter ซึ่งเป็นผู้โพสต์ข้อความ |
| ชุมชน | ไซต์สื่อทางสังคม เช่น Facebook หรือ Twitter ซึ่งมีการเฝ้าสังเกตการณ์ผู้ติดต่อ ฟิลด์ข้อความนี้มีจำนวนตัวอักษรได้สูงสุด 255 ตัว |
| ID ผู้จัดทำเครือข่าย | ID ที่ใช้ระบุผู้จัดทำโดยเฉพาะในไซต์สื่อทางสังคม ฟิลด์ข้อความนี้มีจำนวนตัวอักษรได้สูงสุด 100 ตัว |
| ใช้งาน | ระบุว่ามีการใช้งานโปรไฟล์ทางสังคมนี้อยู่หรือไม่ |
| ผู้ติดต่อ | ผู้ติดต่อที่มีอยู่ภายใน Oracle CRM On Demand |
| จัดทำ | บุคคลที่จัดทำเรคคอร์ดโปรไฟล์ทางสังคม พร้อมวันที่และเวลาที่จัดทำเรคคอร์ด |
| แก้ไข | บุคคลล่าสุดที่แก้ไขเรคคอร์ดโปรไฟล์ทางสังคม พร้อมวันที่และเวลาที่แก้ไขเรคคอร์ด |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโปรไฟล์ทางสังคม:

- โปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 406)
- การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 407)
- เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring (ในหน้า 403)

# เกี่ยวกับ Oracle Social Network

Oracle Social Network เป็นเครือข่ายส่วนตัวที่ปลอดภัยซึ่งมีเครื่องมือทางสังคมหลากหลายในการบันทึกและใช้ข้อมูลทางธุรกิจร่วมกัน หากบริษัทของคุณใช้ Oracle Social Network ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถผสานรวม Oracle Social Network กับ Oracle CRM On Demand หลังจากผสานรวม Oracle Social Network กับ Oracle CRM On Demand แล้ว คุณสามารถใช้ข้อมูลจากเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand ในบางประเภทเรคคอร์ดเป็นออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network ร่วมกันได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับออบเจกต์ทางสังคม โปรดดูที่เอกสารวิธีใช้ของ Oracle Social Network

คุณสามารถใช้เรคคอร์ดในประเภทเหล่านี้ร่วมกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีตั้งค่าการใช้ร่วมกันกับ Oracle Social Network โดยผู้ดูแลระบบของคุณ:

- บริษัท
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ

ผู้ดูแลระบบของคุณเป็นผู้กำหนดว่าจะให้แสดงฟิลด์ใดบ้างจากเรคคอร์ดในออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network โดยสามารถแสดงฟิลด์จากเรคคอร์ดในออบเจกต์ทางสังคมได้สูงสุด 10 ฟิลด์ หากโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณมีส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสังคมให้ใช้ได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดหนึ่งๆ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้กับเรคคอร์ดใดๆ ในประเภทดังกล่าวจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand ทั้งนี้คุณต้องมีสิทธิ์เข้าใช้ที่จำเป็นสำหรับเรคคอร์ดนั้น:

- ใช้เรคคอร์ดร่วมกันใน Oracle Social Network หากเรคคอร์ดยังไม่มีการใช้ร่วมกัน จากนั้นใน Oracle Social Network คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้อื่นๆ ใน Oracle Social Network เป็นสมาชิกของออบเจกต์ทางสังคมนั้นได้ หลังจากที่คุณใช้เรคคอร์ดร่วมกันใน Oracle Social Network แล้ว คุณจะเห็นหน้าวอลล์ของออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network แสดงอยู่ในส่วนสังคมของเพจรายละเอียดเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand
- เข้าร่วมออบเจกต์ทางสังคมเมื่อผู้ใช้อื่นได้แบ่งปันเรคคอร์ดนั้นให้ใช้ร่วมกันได้ใน Oracle Social Network แล้ว หลังจากที่คุณเข้าร่วมออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network แล้ว คุณจะเห็นหน้าวอลล์ของออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network แสดงอยู่ในส่วนสังคมของเพจรายละเอียดเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand
- โพสต์การอัปเดตไปยังออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network หากคุณเป็นสมาชิกของออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network เมื่อคุณอัปเดตฟิลด์ของเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand ที่แสดงในออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network คุณสามารถโพสต์การอัปเดตของคุณไปยังออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network เพื่อให้ข้อมูลใน Oracle Social Network ได้รับการอัปเดตอยู่เสมอ
- เข้าถึงการสนทนาเกี่ยวกับออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network หากคุณเป็นสมาชิกของออบเจกต์ทางสังคมนั้น เมื่อคุณคลิกลิงค์หรือปุ่มในเว็บแอปเพล็ตของ Oracle Social Network ในส่วนสังคม Oracle Social Network จะเปิดขึ้นในวินโดว์ของเบราเซอร์แยกอีกวินโดว์หนึ่ง และคุณสามารถใช้ฟังก์ชันทั้งหมดที่มีให้สำหรับคุณใน Oracle Social Network ได้

ตัวอย่างเช่น หากคุณเป็นสมาชิกของทีมสำหรับโอกาสทางการขายใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถทำดังต่อไปนี้:

- ใน Oracle CRM On Demand ให้ใช้โอกาสทางการขายเป็นออบเจกต์ทางสังคมร่วมกันใน Oracle Social Network
- ใน Oracle Social Network ให้เพิ่มสมาชิกอื่นๆ ของทีมโอกาสทางการขายลงในออบเจกต์ทางสังคมใหม่ และคุณยังสามารถเพิ่มผู้ใช้ Oracle Social Network อื่นๆ ลงในออบเจกต์ทางสังคมได้ด้วย แม้ว่าผู้ใช้ Oracle Social Network เหล่านั้นจะไม่ใช่ผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand ก็ตาม

จากนั้นคุณและสมาชิกคนอื่นๆ ของออบเจกต์ทางสังคมจะสามารถเริ่มและเข้าร่วมในการสนทนาเกี่ยวกับออบเจกต์ทางสังคมสำหรับโอกาสทางการขายใน Oracle Social Network ได้

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับ Oracle Social Network (ในหน้า 410)

# การทำงานกับ Oracle Social Network

หัวข้อนี้อธิบายวิธีการต่อไปนี้:

- ใช้เรคคอร์ดจาก Oracle CRM On Demand ร่วมกันใน Oracle Social Network
- เข้าร่วมออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network จากเพจรายละเอียดเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand
- โพสต์การอัปเดตไปยังฟิลด์ในออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network
- เข้าถึงการสนทนาทั้งหมดที่คุณมีส่วนร่วมใน Oracle Social Network

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** หากต้องการทำงานที่อธิบายไว้ในหัวข้อนี้ คุณต้องมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับ Oracle Social Network สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณใน Oracle CRM On Demand การที่คุณจะสามารถใช้งานร่วมกันและอัปเดตเรคคอร์ดใน Oracle Social Network ได้นั้น ผู้ดูแลระบบของคุณต้องทำให้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสังคมใช้งานได้ในโครงร่างเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดในบทบาทผู้ใช้ของคุณก่อน และหากคุณต้องการเข้าถึงการสนทนาทั้งหมดที่คุณมีส่วนร่วมใน Oracle Social Network ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำให้แท็บเว็บทางสังคมใช้งานได้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ

**หมายเหตุ:** เรคคอร์ดสามารถใช้ร่วมกันใน Oracle Social Network ได้เพียงครั้งเดียวเท่านั้น หลังจากที่ผู้ใช้ใช้เรคคอร์ดใน Oracle Social Network ร่วมกันแล้ว ปุ่มใช้ร่วมกันจะไม่มีในส่วนสังคมของเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดนั้นใน Oracle CRM On Demand อีกต่อไป แต่คุณจะเห็นปุ่มเข้าร่วมหรือปุ่มอัปเดตอย่างใดอย่างหนึ่งแทน หากคุณยังไม่ได้เป็นสมาชิกของออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network คุณจะเห็นปุ่มเข้าร่วม หากคุณเป็นสมาชิกของออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network แล้ว คุณจะเห็นปุ่มอัปเดต

### *การใช้เรคคอร์ดร่วมกันใน* Oracle Social Network

1 ใน Oracle CRM On Demand ให้ค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการใช้ร่วมกัน

สำหรับคำแนะนำในการค้นหาเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 เปิดเรคคอร์ดในเพจรายละเอียดและเลื่อนไปที่ส่วนสังคมของเพจ

3 ในแถบชื่อสำหรับส่วนสังคมของเพจ ให้คลิก ใช้ร่วมกัน

### *การรวมออบเจกต์ทางสังคมสำหรับเรคคอร์ดที่ใช้ร่วมกันใน* Oracle Social Network

1 ใน Oracle CRM On Demand ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนไปที่ส่วนสังคมของเพจ

2 ในแถบชื่อสำหรับส่วนสังคมของเพจ ให้คลิก เข้าร่วม

### *การโพสต์การอัปเดตไปยังฟิลด์ในออบเจกต์ทางสังคมใน* Oracle Social Network

1 ใน Oracle CRM On Demand ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนไปที่ส่วนสังคมของเพจ

2 ในแถบชื่อสำหรับส่วนสังคมของเพจ ให้คลิก อัปเดต

### *การเข้าถึงการสนทนาทั้งหมดที่คุณมีส่วนร่วมใน* Oracle Social Network

- คลิกแท็บสังคม

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับ Oracle Social Network (ในหน้า 409)

# 8 การจัดการความสัมพันธ์คู่ค้าและไฮเทค

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า (PRM):

- **คู่ค้า** ใช้เพจต่อไปนี้เพื่อจัดการข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทภายนอกหรือผู้ติดต่อที่ขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์ที่เป็นของบริษัทของคุณ
- **โปรแกรมคู่ค้า** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามข้อกำหนดและประโยชน์สำหรับบริษัทที่เป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมคู่ค้าของบริษัทของคุณ
- **แอปพลิเคชัน** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการแอปพลิเคชันจากคู่ค้าใหม่หรือที่มีอยู่แล้ว สำหรับความเป็นหุ้นส่วนกับบริษัทเจ้าของแบรนด์
- **การลงทะเบียนข้อตกลง** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุญาตให้คู่ค้าขอสิทธิ์ในโอกาสทางการขายแต่เพียงผู้เดียวกับบริษัทเจ้าของแบรนด์
- **คำขอ MDF** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการคำขอเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF) สำหรับเงินทุนที่มอบให้โดยหรือแผนกการตลาดหรือการขายของผู้ผลิต คำขอ MDF ช่วยคู่ค้าขายและทำการตลาดแบรนด์ของผู้ผลิต
- **คำขอ SP** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ (SP) จากคู่ค้าสำหรับการปรับราคาผลิตภัณฑ์
- **เงินทุน** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการคำขอเงินทุน เครดิต และการอนุมัติ
- **การฝึกอบรมและการรับรอง (T&C)** ใช้เพจนี้เพื่อสร้างความตระหนักระหว่างสังคมของคู่ค้าเกี่ยวกับคอร์สและโปรแกรมการฝึกอบรมที่จัดขึ้นสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของบริษัทเจ้าของแบรนด์ T&C ยังช่วยในการติดตามทักษะและความสามารถต่างๆ ของบริษัทคู่ค้าและพนักงานของบริษัทเหล่านี้อีกด้วย ประเภทเรคคอร์ด T&C ได้แก่:
  - คอร์ส
  - การทดสอบ
  - การรับรอง
  - การยอมรับ

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้จะมีให้ใช้ได้กับ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น ประเภทเรคคอร์ดเงินทุนยังมีให้ใช้ได้กับ Oracle CRM On Demand High Tech Edition ด้วย

## การจัดการ PRM และไฮเทค

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการและการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า (PRM) ที่ *คู่มือการกำหนดค่า Oracle CRM On Demand สำหรับการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า*

## คู่ค้า

ใช้เพจคู่ค้าในการติดตามบริษัทคู่ค้าและสมาชิก จัดทำบริษัทคู่ค้าใน Oracle CRM On Demand เพื่อสนับสนุนผู้ใช้ของคู่ค้า และตั้งค่าระดับการเข้าใช้ Oracle CRM On Demand และการแสดงข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับบริษัทคู่ค้าแต่ละบริษัท

### เกี่ยวกับคู่ค้า

แท็บคู่ค้า คือ บริษัทภายนอกที่ขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์ที่เป็นของเจ้าของเครื่องหมายการค้า

เพจคู่ค้าใน Oracle CRM On Demand ให้คุณกำหนดข้อมูลธุรกิจเกี่ยวกับคู่ค้าและข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของเครื่องหมายการค้ากับคู่ค้า ตัวอย่างข้อมูลโปรไฟล์คู่ค้า ได้แก่ ชื่อบริษัท ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ เว็บไซต์ รายได้ต่อปี จำนวนพนักงาน ตลาด อุตสาหกรรม คำอธิบายธุรกิจ และอื่นๆ

### เกี่ยวกับบริษัทคู่ค้า

*บริษัทคู่ค้า PRM* หรือรู้จักกันในอีกชื่อหนึ่งว่าบริษัทคู่ค้าที่จัดการ คือคู่ค้าของผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand บริษัทคู่ค้าที่ไม่มีการจัดการจะไม่มีผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand บริษัทคู่ค้า PRM จะอยู่ทั้งในแท็บบริษัท และคู่ค้า และมีแอททริบิวต่อไปนี้:

- บริษัทที่มีการตั้งค่าประเภทบริษัทเป็น คู่ค้า
- ค่าแฟลกคู่ค้าที่จัดการถูกตั้งค่าเป็น Y
- สถานะหน่วยงานของคู่ค้าถูกตั้งค่าเป็น ใช้งาน

สำหรับองค์กรที่เป็นทั้งบริษัทที่ซื้อสินค้าและคู่ค้า PRM คุณต้องสร้างสองเรคคอร์ด ได้แก่ เรคคอร์ดบริษัท และเรคคอร์ดคู่ค้า

ประเภทเรคคอร์ดคู่ค้า คือชั้นย่อยของประเภทเรคคอร์ดบริษัท ดังนั้น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่เพิ่มในประเภทเรคคอร์ดบริษัทจะแสดงในประเภทเรคคอร์ดคู่ค้าด้วย อย่างไรก็ตาม การย้อนกลับไม่สามารถทำได้ เนื่องจากฟิลด์ที่กำหนดเองที่เพิ่มในประเภทเรคคอร์ดคู่ค้าจะไม่มีอยู่ในประเภทเรคคอร์ดบริษัท

โดยทั่วไป คุณจะเก็บแอททริบิวเฉพาะคู่ค้าในแท็บคู่ค้า และแอททริบิวเฉพาะบริษัทที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในแท็บบริษัท อย่างไรก็ตาม
บางครั้งคุณอาจต้องการให้แอททริบิวเฉพาะคู่ค้าแสดงขึ้นในแท็บบริษัท ในกรณีนี้ คุณสามารถเพิ่มแอททริบิวที่กำหนดเองในประเภทเรคคอร์ดบริษัท
ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของประเภทเรคคอร์ดคู่ค้าโดยอัตโนมัติ

เมื่อคุณดูบริษัทคู่ค้าจากแท็บบริษัท คุณจะมองเห็นฟิลด์ประเภทบริษัท และมีการตั้งค่าเป็นคู่ค้า เมื่อคุณดูบริษัทคู่ค้าจากแท็บคู่ค้า ฟิลด์ประเภทบริษัทจะไม่แสดง เนื่องจากค่าเดียวที่บริษัทคู่ค้ามีอยู่ได้ คือ คู่ค้า

หมายเหตุ: ขณะที่สถานะหน่วยงานคู่ค้าถูกตั้งค่าเป็น ใช้งาน ประเภทบริษัทของบริษัทคู่ค้าต้องตั้งค่าเป็น คู่ค้า

## การทำงานกับโฮมเพจคู่ค้า

โฮมเพจคู่ค้า คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการคู่ค้า

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจคู่ค้าได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำบริษัทคู่ค้า

คุณสามารถจัดทำบริษัทคู่ค้าโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนคู่ค้าที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดทำคู่ค้า โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์คู่ค้า (ในหน้า 418)

**เคล็ดลับ:** คุณสามารถระบุลำดับชั้นของคู่ค้าได้ เช่น บริษัทที่เป็นบริษัทในเครือของอีกบริษัทหนึ่ง เป็นต้น โดยการเลือกบริษัทหลัก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลำดับชั้นของคู่ค้า โปรดดูที่ การระบุบริษัทหลัก (ในหน้า 242)

### การทำงานกับรายการคู่ค้า

ส่วนรายการคู่ค้าจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง
คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับคู่ค้า

| รายการคู่ค้า | คำอธิบาย |
|---|---|
| คู่ค้าทั้งหมด | ฟิลเตอร์คู่ค้าทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ |
| คู่ค้าของฉัน | คู่ค้าที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ |
| คู่ค้าที่จัดทำล่าสุด | คู่ค้าทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |
| คู่ค้าที่แก้ไขล่าสุด | คู่ค้าทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูคู่ค้าที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนคู่ค้าที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงคู่ค้าที่คุณแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคู่ค้าของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจแคมเปญของคุณได้:

- คู่ค้าที่ใช้งานทั้งหมด
- คู่ค้าที่ไม่ใช้งานทั้งหมด
- คู่ค้าที่จัดทำล่าสุด
- คู่ค้าที่แก้ไขล่าสุด
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ใช้ส่วนของรายงานบนโฮมเพจคู่ค้าของคุณได้)

#### *ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจคู่ค้าของคุณ*

1. ในโฮมเพจคู่ค้า ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจคู่ค้า ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

## การจัดการบริษัทคู่ค้า

ในการจัดการบริษัทคู่ค้า ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การเปิดใช้งานและปิดใช้งานบริษัทคู่ค้า (ในหน้า 416)
- การค้นหาบริษัทคู่ค้า (ในหน้า 417)

- การลบบริษัทคู่ค้า (ในหน้า 417)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 247)
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท (ในหน้า 243)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณจัดทำบริษัทคู่ค้าและตั้งค่าฟิลด์สถานะหน่วยงานของคู่ค้าในบริษัทเป็นใช้งาน จะมีการจัดทำสมุดบันทึกขึ้นมาสำหรับบริษัทคู่ค้าโดยอัตโนมัติ ชื่อสมุดบันทึกที่ได้รับการสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติจะรวมชื่อของบริษัทคู่ค้าไว้ด้วย เมื่อมีการเพิ่มผู้ใช้เข้าในหน่วยงานของคู่ค้า กล่าวคือเมื่อมีการเลือกบริษัทคู่ค้าในฟิลด์หน่วยงานของคู่ค้าในเรคคอร์ดของผู้ใช้ ผู้ใช้ดังกล่าวจะได้รับการเชื่อมโยงกับสมุดบันทึกที่มีการจัดทำขึ้นโดยอัตโนมัติสำหรับบริษัทคู่ค้านั้นด้วยเช่นกัน หากหน่วยงานของคู่ค้าของผู้ใช้ได้รับการเปลี่ยนแปลงเป็นหน่วยงานของคู่ค้าอื่น จะทำให้ผู้ใช้ถูกลบออกจากสมุดบันทึกคู่ค้าของหน่วยงานของคู่ค้าเดิมโดยอัตโนมัติแล้วเพิ่มเข้าไปในสมุดบันทึกคู่ค้าที่ถูกต้องของหน่วยงานของคู่ค้าใหม่

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเปิดใช้งานและปิดใช้งานบริษัทคู่ค้า

หากการเป็นคู่ค้าถูกระงับชั่วคราวหรือถูกยกเลิก คุณสามารถปิดใช้งานบริษัทคู่ค้าได้ ซึ่งทำให้คุณสามารถอนุญาตให้ยังมีบริษัทคู่ค้าใน Oracle CRM On Demand เพื่อเปิดใช้งานในภายหลังได้

***ในการเปิดใช้งานหรือปิดใช้งานบริษัทคู่ค้า***

1. นาวิเกตไปที่เพจการแก้ไขคู่ค้า
2. ในรายการสถานะหน่วยงานของคู่ค้า ให้เลือก ใช้งาน เพื่อเปิดใช้งานบริษัทคู่ค้า หรือเลือก ไม่ใช้งาน เพื่อเลิกใช้งานบริษัทคู่ค้า
3. คลิก บันทึก

   **หมายเหตุ:** การเลิกใช้งานบริษัทคู่ค้าไม่อนุญาตให้คุณเปลี่ยนแปลงค่าประเภทบริษัทจากแท็บบริษัท หรือลบบริษัทออกจากแท็บบริษัทได้ หากบริษัทมีสถานะเป็นใช้งาน คุณจะไม่สามารถลบหรือเปลี่ยนแปลงค่าประเภทบริษัทจากแท็บบริษัทได้

## การแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้า

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้าได้ หากระดับการเข้าใช้ของคุณอนุญาตให้ดำเนินการเช่นนั้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มช่องทำเครื่องหมาย คู่ค้าที่จัดการ ลงในเพจรายละเอียด

*ในการแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้า*

1. ในรายการบริษัท ให้เลือกบริษัทที่คุณต้องการแปลงค่าเป็นบริษัทคู่ค้า
2. คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบริษัท
3. ในเพจแก้ไขบริษัท ให้เปลี่ยนประเภทบริษัทเป็นคู่ค้า
4. เลือกช่องทำเครื่องหมายคู่ค้าที่จัดการ แล้วคลิก บันทึก

**หมายเหตุ:** หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดคู่ค้าในโหมดผู้ใช้ของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด เมื่อคุณทำงานนี้เสร็จสมบูรณ์แล้ว ชื่อของฟิลด์เจ้าของจะเปลี่ยนเป็นชื่อของผู้ใช้ที่ทำการแปลงค่าโดยอัตโนมัติ และคู่ค้าใหม่จะถูกเพิ่มไว้ในทีมคู่ค้าของเจ้าของ

*เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทคู่ค้าจะไม่กลับไปเป็นบริษัทธรรมดา*

1. ให้นาวิเกตไปที่รายชื่อคู่ค้าในแท็บคู่ค้า และเลือกบริษัทคู่ค้า
2. คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดคู่ค้า
3. ในเพจแก้ไขคู่ค้า ให้เปลี่ยนสถานะหน่วยงานของคู่ค้าเป็นใช้งาน

   หลังจากที่ตั้งค่าสถานะเป็นใช้งานแล้ว บริษัทคู่ค้าจะไม่สามารถเปลี่ยนเป็นบริษัทธรรมดา

## การค้นหาบริษัทคู่ค้า

คุณสามารถค้นหาบริษัทคู่ค้าได้โดยใช้ฟังก์ชัน ค้นหาขั้นสูง ในแถบการดำเนินการ โดยคุณต้องระบุเกณฑ์การค้นหาต่อไปนี้:

- ตั้งค่าฟิลด์เป็นประเภทบริษัท
- ตั้งค่าเงื่อนไขเป็นเท่ากับ
- ตั้งค่าฟิลเตอร์เป็นคู่ค้า

ในการค้นหาบริษัทคู่ค้า PRM (บริษัทคู่ค้าที่จัดการ) คุณต้องระบุเกณฑ์การค้นหาในรายการข้างต้น และคุณต้องตั้งค่าเกณฑ์การค้นหาต่อไปนี้:

- ฟิลด์จะถูกตั้งค่าเป็นแฟลกคู่ค้าที่จัดการ
- เงื่อนไขจะถูกตั้งค่าเป็นเท่ากับ
- ค่าฟิลเตอร์จะถูกตั้งค่าเป็น Y

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

## การลบบริษัทคู่ค้า

เนื่องจากบริษัทคู่ค้าสามารถใช้เป็นบริษัทได้ บริษัทคู่ค้าจึงอาจเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายและเรคคอร์ดอื่นๆ ด้วยเหตุนี้ การลบบริษัทคู่ค้าอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดเนื่องจากการเชื่อมโยงดังกล่าวได้

เนื่องจากบริษัทสามารถใช้เป็นบริษัทคู่ค้าได้ การลบบริษัทที่มีประเภทบริษัทเป็นคู่ค้าจากแท็บ บริษัท อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ ด้วยเหตุนี้ คุณจึงไม่สามารถลบบริษัทคู่ค้าออกจากแท็บ คู่ค้า ได้ คุณสามารถปิดใช้บริษัทคู่ค้าได้เท่านั้น หากบริษัทไม่มีการใช้งานอื่น และคุณต้องการลบออก คุณสามารถลบบริษัทคู่ค้าที่ไม่ใช้งานออกจากแท็บบริษัทได้

เมื่อลบบริษัทที่เป็นประเภทคู่ค้าออกจากแท็บบริษัทแล้ว Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบให้แน่ใจว่าหน่วยงานของคู่ค้ามีสถานะเป็น ไม่ใช้งาน ซึ่งจะป้องกันการลบเรคคอร์ดคู่ค้าที่ใช้งานโดยไม่ตั้งใจได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม โปรดดูที่ การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)

## ฟิลด์คู่ค้า

ใช้เพจการแก้ไขคู่ค้า ในการเพิ่มคู่ค้าหรืออัปเดตรายละเอียดคู่ค้าที่มีอยู่ เพจการแก้ไขคู่ค้าจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของคู่ค้า

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขคู่ค้าในเพจรายการคู่ค้าและเพจรายละเอียดคู่ค้าได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลคู่ค้าหลัก** | |
| ชื่อคู่ค้า | ชื่อคู่ค้า เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามชื่อที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ |
| ประเภทคู่ค้าหลัก | เลือกประเภทคู่ค้าที่คุณต้องการใช้เป็นประเภทคู่ค้าหลักสำหรับบริษัทคู่ค้านี้ |
| ที่ตั้ง | ประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดำเนินการโดยคู่ค้า เช่น สำนักงานใหญ่ |
| สถานะหน่วยงานของคู่ค้า | ระบุว่าบริษัทคู่ค้าใช้งานได้หรือใช้งานไม่ได้ |
| บริษัทหลัก | ชื่อบริษัทที่คู่ค้าเป็นบริษัทในเครือ |
| หมายเลขโทรศัพท์หลัก | หมายเลขโทรศัพท์หลักที่ใช้ติดต่อคู่ค้า |
| หมายเลขแฟกซ์หลัก | หมายเลขแฟกซ์หลักของคู่ค้า |
| เว็บไซต์ | ที่อยู่ URL ของคู่ค้า |
| บัญชีราคาสินค้า | บัญชีราคาสินค้าที่เชื่อมโยงกับบริษัทคู่ค้า โดยทั่วไปแล้วบัญชีราคาสินค้านี้จะเก็บราคาซื้อของคู่ค้าไว้ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| ที่อยู่ที่เรียกเก็บและรับสินค้า | เลือกประเทศเพื่อกำหนดป้ายของฟิลด์ที่อยู่ตามที่อยู่ของประเทศ อาจจะมีการรีเฟรชหน้าจอเพื่อแสดงชื่อฟิลด์<br><br>**หมายเหตุ:** หากมีการตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ที่เรียกเก็บและที่อยู่ที่รับสินค้าจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนให้ตรงกับข้อกำหนดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่ |
| เจ้าของ | ชื่อย่อของเจ้าของเรคคอร์ดคู่ค้า<br><br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้ เมื่อต้องการระบุความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดคู่ค้าใหม่ คุณต้องมีการตั้งค่าระดับการเข้าใช้ของการอ่าน/แก้ไขสำหรับเรคคอร์ด<br><br>ค่าในฟิลด์เจ้าของมีผลต่อเรคคอร์ดที่รวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | (ในหน้า 44) |
| ผู้จัดการของบริษัทของช่องทาง | ผู้จัดการของบริษัทของช่องทางมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าและบริษัทเจ้าของเครื่องหมายการค้า<br>ผู้จัดการของบริษัทของช่องทางทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักของคู่ค้า |
| จำนวนผู้ใช้ที่ใช้งาน | ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์จากการคำนวณซึ่งระบุจำนวนผู้ใช้ที่ใช้งานในปัจจุบันใน Oracle CRM On Demand สำหรับคู่ค้า |
| จำนวนผู้ใช้สูงสุด | จำนวนผู้ใช้สูงสุดที่หน่วยงานของคู่ค้าสามารถมีได้ คู่ค้าจะไม่สามารถมีผู้ใช้เกินกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ในฟิลด์นี้ |
| จำนวนคงเหลือของผู้ใช้ที่ใช้ได้ | ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์จากการคำนวณที่มีค่าเท่ากับผลต่างระหว่างฟิลด์จำนวนผู้ใช้สูงสุดกับฟิลด์จำนวนผู้ใช้ที่ใช้งานในปัจจุบัน เมื่อค่าของฟิลด์นี้เป็น 0 (ศูนย์) คุณจะไม่สามารถเพิ่มผู้ใช้ที่ใช้งานให้กับ Oracle CRM On Demand ได้อีก |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคู่ค้า ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร |

# โปรแกรมคู่ค้า

ใช้เพจโปรแกรมคู่ค้าเพื่อทำสิ่งต่อไปนี้:

- จัดการประเภทและระดับโปรแกรมคู่ค้าต่างๆ
- ระบุประเภทคู่ค้าต่าง
- จัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

*โปรแกรมคู่ค้า* อธิบายข้อกำหนดและประโยชน์สำหรับคู่ค้าเมื่อคู่ค้าเป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้า โปรแกรมคู่ค้าถูกออกแบบโดยบริษัทที่เป็นเจ้าของแบรนด์เพื่อจัดหาคู่ค้า

## การทำงานกับโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้า

โฮมเพจโปรแกรมคู่ค้า คือจุดเริ่มต้นของการจัดการโปรแกรมคู่ค้า

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้าของคุณได้ นอกจากนั้น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

### การจัดทำโปรแกรมคู่ค้า

คุณสามารถสร้างโปรแกรมคู่ค้าได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนโปรแกรมคู่ค้าที่แก้ไขล่าสุด โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ การจัดทำโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 421) และ ฟิลด์โปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 424)

## การทำงานกับรายการโปรแกรมคู่ค้า

ส่วนรายการโปรแกรมคู่ค้าจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับโปรแกรมคู่ค้า

| รายการโปรแกรมคู่ค้า | คำอธิบาย |
|---|---|
| โปรแกรมคู่ค้าที่จัดทำขึ้นล่าสุด | ฟิลเตอร์โปรแกรมคู่ค้าทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |
| โปรแกรมคู่ค้าที่แก้ไขล่าสุด | ฟิลเตอร์โปรแกรมคู่ค้าทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |
| โปรแกรมคู่ค้าทั้งหมด | รายการนี้ไม่ได้ฟิลเตอร์ โดยแสดงโปรแกรมคู่ค้าทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นเจ้าของโปรแกรมคู่ค้า |
| โปรแกรมคู่ค้าของฉัน | ฟิลเตอร์โปรแกรมคู่ค้าที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ |
| โปรแกรมคู่ค้าที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉัน | ฟิลเตอร์โปรแกรมคู่ค้าที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |
| โปรแกรมคู่ค้าที่แก้ไขล่าสุดของฉัน | ฟิลเตอร์โปรแกรมคู่ค้าที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |
| โปรแกรมคู่ค้าที่ไม่ใช้งานทั้งหมด | ฟิลเตอร์โปรแกรมคู่ค้าทั้งหมดที่มีสถานะไม่ใช้งาน |
| โปรแกรมคู่ค้าที่ใช้งานทั้งหมด | ฟิลเตอร์โปรแกรมคู่ค้าทั้งหมดที่มีสถานะใช้งาน |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูโปรแกรมคู่ค้าที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนโปรแกรมคู่ค้าที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงโปรแกรมคู่ค้าที่คุณแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

## ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้าของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้าของคุณ:

- โปรแกรมคู่ค้าที่ใช้งานทั้งหมด
- โปรแกรมคู่ค้าที่ไม่ใช้งานทั้งหมด
- โปรแกรมคู่ค้าที่จัดทำขึ้นล่าสุด
- โปรแกรมคู่ค้าที่แก้ไขล่าสุด
- โปรแกรมคู่ค้าที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉัน
- โปรแกรมคู่ค้าที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ใช้ส่วนของรายงานบนโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้าของคุณได้)

*ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้าของคุณ*

1 ในโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้า ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง

2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้า คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น

3 คลิก บันทึก

## การจัดการโปรแกรมคู่ค้า

ในการจัดการโปรแกรมคู่ค้า ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การจัดทำโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 421)
- การจัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 422)
- การลบโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 424)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)
- การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 247)
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท (ในหน้า 243)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### การจัดทำโปรแกรมคู่ค้า

จาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถจัดทำโปรแกรมคู่ค้าโดยป้อนข้อมูลในฟอร์ม คุณสามารถเข้าใช้ฟอร์มนี้ได้จากพื้นที่ที่แตกต่างกันภายใน Oracle CRM On Demand ขึ้นอยู่กับว่าคุณกำลังทำงานกับสิ่งใดและงานใดที่คุณต้องการทำ

*ในการจัดทำโปรแกรมคู่ค้า*

1 จากเพจรายการโปรแกรมคู่ค้า คลิก โปรแกรมคู่ค้าใหม่

เพจแก้ไขโปรแกรมคู่ค้าจะปรากฏขึ้น

2 ในฟิลด์ชื่อโปรแกรมคู่ค้า ให้พิมพ์ชื่อของโปรแกรมคู่ค้าที่คุณกำลังจัดทำ

คำแนะนำ: ชื่อโปรแกรมคู่ค้าแต่ละชื่อต้องไม่ซ้ำกัน

3 ในฟิลด์สถานะ ให้เลือกที่เหมาะสมของโปรแกรมคู่ค้า

4 อัปเดตฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขโปรแกรมคู่ค้าตามความต้องการ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์แต่ละฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์โปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 424)

5 บันทึกโปรแกรมคู่ค้า

## การจัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

คุณสามารถใช้เพจ สร้างและแก้ไขการเป็นสมาชิกโปรแกรม เพื่อดำเนินการงานดูแลระบบต่อไปนี้:

- การจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 422)
- การเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 422)
- การลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 423)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)

### การจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

หลังจากที่มีการอนุมัติการสมัครของคู่ค้าสำหรับเข้าเป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้าแล้ว คู่ค้าจะกลายเป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้า

*ในการจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า*

1 ในเพจรายละเอียดโปรแกรมคู่ค้าของโปรแกรมคู่ค้าที่เลือกไว้ ให้คลิก ใหม่ ในแถบการเป็นสมาชิกโปรแกรม

เพจการเป็นสมาชิกโปรแกรมใหม่จะปรากฏขึ้น

2 ในฟิลด์ชื่อคู่ค้า ให้เลือกชื่อของคู่ค้าที่คุณต้องการเพิ่มในโปรแกรมคู่ค้า

3 ป้อนข้อมูลในฟิลด์อื่นๆ ในเพจการเป็นสมาชิกโปรแกรมใหม่ตามต้องการ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เหล่านี้ โปรดดูที่ ฟิลด์การเป็นสมาชิกโปรแกรม (ในหน้า 423)

หมายเหตุ: สถานะของช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน และค่าของฟิลด์สถานะต้องตรงกัน ตัวอย่างเช่น หากสถานะการเป็นสมาชิกถูกตั้งค่าเป็น ปัจจุบัน คุณต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน

4 คลิกบันทึก

### การเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

เมื่อคู่ค้าได้รับอนุมัติให้เข้าร่วมโปรแกรมคู่ค้า และคุณจัดทำเรคคอร์ดสมาชิกใหม่สำหรับโปรแกรมคู่ค้านี้ สถานะดีฟอลต์ของเรคคอร์ดสมาชิกนี้ คือ ปัจจุบัน

คุณสามารถเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าให้เป็นค่าใดค่าหนึ่งดังต่อไปนี้:

- หมดอายุ

- ยกเลิก

**หมายเหตุ:** สถานะของช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน และค่าของฟิลด์ สถานะ จะต้องสอดคล้องกัน เช่น หากตั้งค่าสถานะการเป็นสมาชิกเป็น หมดอายุ หรือ ยกเลิก แล้ว คุณต้องยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน

*ในการเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า*

1. ในเพจรายละเอียดโปรแกรมคู่ค้า ให้คลิกลิงค์ แก้ไข ของการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าที่คุณต้องการเปลี่ยนสถานะ
2. ในเพจแก้ไขการเป็นสมาชิกโปรแกรม ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากดรอปดาวน์สถานะ
3. คลิกบันทึก

## การลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

ถ้าคุณจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมผิดพลาดหรือต้องการลบ คุณสามารถทำได้ในเพจรายละเอียดโปรแกรมคู่ค้า

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถลบการเนสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าได้ ถ้าตั้งค่าค่าสถานะสำหรับการเป็นสมาชิกเป็น ปัจจุบัน

*ในการลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า*

1. ในส่วนการเป็นสมาชิกโปรแกรมของเพจรายละเอียดโปรแกรมคู่ค้า ให้คลิก ลบ สำหรับการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าที่คุณต้องการลบ

   กล่องข้อความปรากฏขึ้นโดยถามว่าคุณแน่ใจหรือไม่ว่าต้องการลบการเป็นสมาชิกที่เลือก
2. คลิก ตกลง

   การเป็นสมาชิกที่เลือกจะถูกลบออก

## ฟิลด์การเป็นสมาชิกโปรแกรม

ใช้เพจแก้ไขและจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมใหม่ เพื่อเพิ่มการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าหรืออัปเดตรายละเอียดการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าที่มีอยู่แล้ว
คุณยังสามารถใช้เพจแก้ไขการเป็นสมาชิกโปรแกรมเพื่อสร้างการเป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้าใหม่ เพจนี้แสดงชุดฟิลด์โปรแกรมคู่ค้าที่สมบูรณ์

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ของเพจการเป็นสมาชิกโปรแกรม

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลการเป็นสมาชิกโปรแกรมหลัก** | |
| โปรแกรมคู่ค้า | โปรแกรมคู่ค้าที่คุณกำลังเพิ่มสมาชิก |
| ประเภทคู่ค้า | ประเภทของคู่ค้า (ตัวอย่างเช่น ผู้ขายต่อ คู่ค้าด้านโซลูชัน ผู้จัดจำหน่าย และอื่นๆ) ที่ใช้ในการจัดทำโปรแกรมคู่ค้า |
| ชื่อคู่ค้า | ชื่อของคู่ค้าที่คุณกำลังเพิ่มในโปรแกรมคู่ค้า |
| ระดับโปรแกรม | ระดับโปรแกรมที่คู่ค้ารายนี้เข้าร่วมโปรแกรม |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ใช้งาน | ระบุว่าการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้านั้นใช้งานหรือไม่ |
| เลขที่ ID | เลขที่ ID การเป็นสมาชิก ID นี้ระบุโดย Oracle CRM On Demand |
| สถานะ | สถานะของการเป็นสมาชิก ค่าที่ถูกต้องได้แก่: ปัจจุบัน ยกเลิก หมดอายุ และต่ออายุ |
| วันที่เริ่มต้น | วันที่เริ่มต้นของการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า ฟิลด์นี้จะแสดงค่าดีฟอลต์เป็นวันที่และเวลาปัจจุบัน<br>คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้ |
| วันที่สิ้นสุด | วันที่กำหนดให้การเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าสิ้นสุดลง คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้ |

## การลบโปรแกรมคู่ค้า

คุณสามารถลบโปรแกรมคู่ค้าออกจากเพจรายละเอียดโปรแกรมคู่ค้า

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถลบโปรแกรมคู่ค้าได้ ถ้าตั้งค่าสถานะเป็น ใช้งาน

*ในการลบโปรแกรมคู่ค้า*

1. ในเพจรายละเอียดโปรแกรมคู่ค้า ให้คลิก ลบ สำหรับโปรแกรมคู่ค้าที่คุณต้องการลบ

   กล่องข้อความปรากฏขึ้นโดยถามว่าคุณแน่ใจหรือไม่ว่าต้องการลบโปรแกรมคู่ค้าที่เลือก

2. คลิก ตกลง

   โปรแกรมคู่ค้าจะถูกลบออก

# ฟิลด์โปรแกรมคู่ค้า

ใช้เพจแก้ไขโปรแกรมคู่ค้าเพื่อเพิ่มโปรแกรมคู่ค้าหรืออัปเดตรายละเอียดโปรแกรมคู่ค้าที่มีอยู่แล้ว คุณยังสามารถใช้เพจนี้เพื่อสร้างการเป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้าใหม่
เพจนี้แสดงชุดฟิลด์โปรแกรมคู่ค้าที่สมบูรณ์

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขคู่ค้าในเพจรายการโปรแกรมคู่ค้าและเพจรายละเอียดโปรแกรมคู่ค้าได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ผู้ดูแลระบบสามารถให้สิทธิ์คู่ค้าเข้าใช้ฟิลด์รายละเอียดเหล่านี้ เพื่อให้คู่ค้าสามารถอัปเดตข้อมูล

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลโปรแกรมคู่ค้าหลัก** | |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ชื่อโปรแกรมคู่ค้า | ชื่อของโปรแกรมคู่ค้า เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามชื่อที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ |
| สถานะ | ระบุว่าโปรแกรมคู่ค้านั้นใช้งาน ไม่ใช้งาน หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ |
| วันที่เริ่มต้น | วันที่เริ่มต้นของโปรแกรมคู่ค้า ฟิลด์นี้จะแสดงค่าดีฟอลต์เป็นวันที่และเวลาปัจจุบัน คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้ |
| วันที่สิ้นสุด | วันที่กำหนดให้โปรแกรมคู่ค้าสิ้นสุดลง คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้ |
| ประเภทคู่ค้า | กำหนดประเภทของคู่ค้า (ตัวอย่างเช่น ผู้ขายต่อ คู่ค้าด้านโซลูชัน ผู้จัดจำหน่าย และอื่นๆ) ที่ใช้ในการจัดทำโปรแกรมคู่ค้า |
| ประเภทโปรแกรม | กำหนดประเภทของโปรแกรมที่คุณกำลังจัดทำ ตัวอย่างเช่น การลงทะเบียนข้อตกลง |
| ใช้ MDF ได้ | ใช้ MDF (เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด) ได้<br>เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาดเป็นเงินทุนที่แผนกขายหรือการตลาดของผู้ผลิตมอบให้เพื่อช่วยคู่ค้าในการขายหรือทำการตลาดแบรนด์ของผู้ผลิต<br><br>หากคุณเลือก ใช้ MDF ได้ คู่ค้าที่เป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้านี้จะมีสิทธิ์ได้รับเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด |
| ใช้การตั้งราคาพิเศษได้ | ใช้การอนุมัติตั้งราคาพิเศษได้ การอนุมัติตั้งราคาพิเศษช่วยให้คู่ค้าสามารถร้องขอราคาพิเศษสำหรับผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย โดยปกติจะมีการขอราคานี้เพื่อให้คู่ค้าคงความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด หรือมีมาร์จินตามที่กำหนด<br><br>หากคุณเลือก ใช้การตั้งราคาพิเศษได้ คู่ค้าที่เป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้านี้จะมีสิทธิ์ในราคาพิเศษ |
| ใช้การลงทะเบียนข้อตกลงได้ | หากคุณเลือก ใช้การลงทะเบียนข้อตกลงได้ คู่ค้าที่เป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้านี้จะมีสิทธิ์ในการลงทะเบียนข้อตกลง |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรมคู่ค้า ฟิลด์นี้จำกัดความยาวที่ 2,000 ตัวอักษร |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| ชื่อเจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดโปรแกรมคู่ค้า<br><br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้ ในการระบุความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดโปรแกรมคู่ค้าใหม่ คุณต้องมีการตั้งค่าระดับสิทธิ์การเข้าใช้ของการอ่าน/แก้ไขตั้งสำหรับเรคคอร์ด<br><br>ค่าในฟิลด์เจ้าของมีผลต่อเรคคอร์ดที่รวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |

# แอปพลิเคชัน

*การสมัคร* คือวิธีที่คู่ค้าที่มีอยู่แล้วหรือคู่ค้าใหม่จะสมัครเพื่อขอความเป็นคู่ค้ากับเจ้าของแบรนด์ เจ้าของแบรนด์จะตรวจสอบ อนุมัติ หรือปฏิเสธการสมัคร
คุณสามารถบีอปปูเลทการสมัครด้วยข้อมูลจากพอร์ทัลของเจ้าของแบรนด์ การสมัครคู่ค้าจะทำให้เจ้าของแบรนด์ตรวจสอบ ปฏิเสธ และอนุมัติการสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ
เจ้าของแบรนด์ยังสามารถอ้างถึงข้อมูลการสมัครได้ในขณะที่ทำงานใน Oracle CRM On Demand

# การทำงานกับโฮมเพจแอปพลิเคชัน

โฮมเพจแอปพลิเคชัน คือจุดเริ่มต้นของการจัดการแอปพลิเคชันคู่ค้า

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจแอปพลิเคชันได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำแอปพลิเคชัน

คุณสามารถจัดทำแอปพลิเคชันโดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนแอปพลิเคชันที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์แอปพลิเคชัน (โปรดดูที่ "ฟิลด์การสมัคร" ในหน้า 431)

คุณสามารถใช้บริการทางเว็บเพื่อบีอปปูเลทแอปพลิเคชันจากพอร์ทัลคู่ค้า และยังสามารถใช้เครื่องมืออิมปอร์ตใน Oracle CRM On Demand เพื่ออิมปอร์ตแอปพลิเคชัน
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอิมปอร์ตแอปพลิเคชัน โปรดดูที่ การอิมปอร์ตแอปพลิเคชัน (ในหน้า 431)

## การทำงานกับรายการแอปพลิเคชัน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง
คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน

| รายการแอปพลิเคชัน | คำอธิบาย |
|---|---|
| แอปพลิเคชันทั้งหมด | รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของรายการนั้น และไม่ฟิลเตอร์แอปพลิเคชัน |
| แอปพลิเคชันที่ส่งทั้งหมด | ฟิลเตอร์แอปพลิเคชันที่มีสถานะเป็น ส่งแล้ว |
| แอปพลิเคชันที่ปฏิเสธทั้งหมด | ฟิลเตอร์แอปพลิเคชันที่มีสถานะเป็น ปฏิเสธ |
| แอปพลิเคชันที่อนุมัติทั้งหมด | ฟิลเตอร์แอปพลิเคชันที่มีสถานะเป็น อนุมัติแล้ว |
| แอปพลิเคชันของฉัน | ฟิลเตอร์แอปพลิเคชันที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ |
| แอปพลิเคชันที่จัดทำขึ้นล่าสุดทั้งหมด | ฟิลเตอร์แอปพลิเคชันโดยเรียงลำดับตามวันที่ที่มีการจัดทำแอปพลิเคชัน |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูส่วนแอปพลิเคชันที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

ส่วนแอปพลิเคชันที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงแอปพลิเคชันที่คุณเป็นเจ้าของ และมีการแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจแอปพลิเคชันของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจแอปพลิเคชันของคุณ:

- รายการแอปพลิเคชัน
- แอปพลิเคชันทั้งหมด
- แอปพลิเคชันที่ปฏิเสธทั้งหมด
- แอปพลิเคชันที่อนุมัติทั้งหมด
- แอปพลิเคชันที่ส่งทั้งหมด
- แอปพลิเคชันของฉัน
- แอปพลิเคชันที่จัดทำขึ้นล่าสุดทั้งหมด
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถทำให้ส่วนของรายงาน เช่น รายงานการวิเคราะห์แอปพลิเคชัน ใช้ได้บนโฮมเพจแอปพลิเคชันของคุณ)

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแอปพลิเคชันของคุณ***

1. ในโฮมเพจแอปพลิเคชัน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจแอปพลิเคชัน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

## การจัดการแอปพลิเคชัน

ในการจัดการแอปพลิเคชัน ดำเนินงานต่อไปนี้:

- การจัดทำแอปพลิเคชัน (ในหน้า 428)
- การส่งแอปพลิเคชันเพื่ออนุมัติ (ในหน้า 428)
- การประเมินแอปพลิเคชัน (ในหน้า 429)
- การปฏิเสธแอปพลิเคชัน (ในหน้า 430)
- การเรียกคืนแอปพลิเคชัน (ในหน้า 430)
- การยกเลิกแอปพลิเคชัน (ในหน้า 431)
- การลบแอปพลิเคชัน (ในหน้า 431)
- การอิมปอร์ตแอปพลิเคชัน (ในหน้า 431)
- ฟิลด์แอปพลิเคชัน (โปรดดูที่ "ฟิลด์การสมัคร" ในหน้า 431)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การจัดทำแอปพลิเคชัน

จาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถจัดทำการสมัครได้โดยการป้อนข้อมูลในฟอร์ม

### *การจัดทำการสมัคร*

1. จากเพจรายการการสมัคร คลิก ใหม่
2. ในฟิลด์ชื่อการสมัคร ให้ป้อนชื่อของการสมัครที่คุณกำลังจัดทำ

   คำแนะนำ: ชื่อการสมัครแต่ละชื่อต้องไม่ซ้ำกัน
3. ในส่วนการสมัครที่ส่งโดย ให้ป้อนชื่อและนามสกุลในฟิลด์ที่เหมาะสม
4. อัปเดตฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขการสมัครตามความต้องการ

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์แต่ละฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์การสมัคร (ในหน้า 431)
5. บันทึกการสมัคร

## การส่งแอปพลิเคชันเพื่ออนุมัติ

การสมัครของคู่ค้าให้เจ้าของแบรนด์ตรวจสอบ ปฏิเสธ และอนุมัติการสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ต้องสร้างการสมัครก่อน โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการสมัครที่ การสร้างการสมัคร (โปรดดูที่ "การจัดทำแอปพลิเคชัน" ในหน้า 428) ต้องสร้างกฎเวิร์กโฟลว์ที่ระบุผู้ใช้ที่เหมาะสมเป็นผู้อนุมัติสำหรับการสมัคร โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์ที่ การจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์

### *การส่งการสมัครเพื่อขออนุมัติ*

1. เลือกการสมัครที่คุณต้องการส่งการสมัครจากส่วนการสมัครทั้งหมดในโฮมเพจการสมัคร

   โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการสมัครที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดการสมัคร ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขการสมัคร ให้เลือก ส่งแล้ว จากฟิลด์สถานะการส่ง แล้วคลิก บันทึก

หลังจากเปลี่ยนฟิลด์สถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว และบันทึกเรคคอร์ด กิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ
- วันที่ส่งจะตั้งค่าโดยอัตโนมัติเป็นเวลาที่ลงไว้ปัจจุบัน
- การอนุมัติของใบสมัครจะเริ่มขึ้น กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติของใบสมัครเป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
- ผู้อนุมัติจะถูกเพิ่มในทีมของการสมัครหากผู้อนุมัติไม่ได้มีอยู่แล้ว
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งทางอีเมล์หากมีการตั้งค่าให้ส่งอีเมล์

## การประเมินแอปพลิเคชัน

เจ้าของแบรนด์ต้องสรรหาคู่ค้าที่เหมาะสมสำหรับโปรแกรมคู่ค้า เมื่อคู่ค้าเป้าหมายสมัครเป็นหุ้นส่วน หรือคู่ค้าที่มีอยู่สมัครเป็นสมาชิกโปรแกรมเพิ่มเติมกับเจ้าของแบรนด์ Oracle CRM On Demand จะอนุญาตให้เจ้าของแบรนด์ประเมินใบสมัคร จากนั้นเจ้าของแบรนด์จะสามารถอนุมัติหรือปฏิเสธใบสมัครนั้นได้

### *ในการประเมินใบสมัคร*

1 จากเพจรายการใบสมัคร ให้คลิกที่ชื่อใบสมัครที่คุณต้องการประเมิน

2 ในเพจรายละเอียดใบสมัคร ให้ประเมินฟิลด์ที่เกี่ยวข้อง

3 หากคุณต้องการทำการเปลี่ยนแปลง เช่น อนุมัติหรือปฏิเสธใบสมัคร ให้คลิก แก้ไข

4 ในเพจการแก้ไขใบสมัคร ให้ทำการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นต่อใบสมัครแล้วคลิก บันทึก

## การอนุมัติการสมัคร

เจ้าของแบรนด์สามารถใช้ Oracle CRM On Demand ในการอนุมัติการสมัครของคู่ค้าเพื่อให้เป็นคู่ค้าที่ยอมรับได้

หมายเหตุ: คุณสามารถอนุมัติการสมัครของคู่ค้าเฉพาะที่มีการกำหนดให้คุณเป็นผู้ทำการอนุมัติในปัจจุบันเท่านั้น

### *ในการอนุมัติการสมัครของคู่ค้า*

1 จากเพจรายการการสมัคร ให้คลิกที่ชื่อการสมัครของคู่ค้าที่คุณต้องการอนุมัติ

2 ในเพจรายละเอียดการสมัคร ให้คลิก แก้ไข

3 เปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติแล้ว แล้วคลิก บันทึก

## การปฏิเสธแอปพลิเคชัน

ในขณะที่การสมัครกำลังผ่านลำดับขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธการสมัครดังกล่าวได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** การสมัครต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

### *การปฏิเสธการสมัคร*

1. เลือกการสมัครที่คุณต้องการปฏิเสธจากส่วนการสมัครทั้งหมดในโฮมเพจการสมัคร

   โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการสมัครที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดการสมัคร คลิกปุ่ม แก้ไข

3. ในเพจแก้ไขการสมัคร ให้เลือก ปฏิเสธ จากฟิลด์ สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

   เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ปฏิเสธ และคลิก บันทึก เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

   - สถานะการส่งของการลงทะเบียนจะยังคงเป็น ส่งแล้ว
   - วันที่จะถูกลบออกจากฟิลด์วันที่อนุมัติ แต่วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง

     หมายเหตุ: หากการสมัครยังไม่ได้รับอนุมัติ จะไม่มีวันที่ปรากฏขึ้นในฟิลด์วันที่อนุมัติ
   - กฎเวิร์กโฟลว์จัดทำเรคคอร์ดงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติหากไม่ได้ตั้งค่าเวิร์กโฟลว์
   - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งทางอีเมล์ที่เหมาะสมหากมีการตั้งค่าให้ส่งอีเมล์

## การเรียกคืนแอปพลิเคชัน

ขณะที่แอปพลิเคชันผ่านเครือข่ายการอนุมัติ คู่ค้าสามารถเรียกคืนแอปพลิเคชันได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** แอปพลิเคชันต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว และสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ

### *ในการเรียกคืนแอปพลิเคชัน*

1. เลือกแอปพลิเคชันที่คุณต้องการเรียกคืนจากส่วนแอปพลิเคชันทั้งหมดในโฮมเพจแอปพลิเคชัน

   โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการสมัครที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดการสมัคร คลิกปุ่ม แก้ไข

3. ในเพจแก้ไขแอปพลิเคชัน เลือก เรียกคืน จากฟิลด์สถานะการส่ง แล้วคลิก บันทึก

   เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการส่งเป็นเรียกคืน สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏ:

   - สถานะผู้อนุมัติจะรีเซ็ตเป็นว่างเปล่า
   - กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการอนุมัติหากตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์แล้ว
   - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งทางอีเมล์ที่เหมาะสมหากมีการตั้งค่าให้ส่งอีเมล์

## การยกเลิกแอปพลิเคชัน

ในขณะที่การสมัครกำลังผ่านลำดับขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถยกเลิกการสมัครดังกล่าวได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** การสมัครต้องมีสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติแล้ว ก่อน

### *ในการยกเลิกการสมัคร*

1. เลือกการสมัครที่คุณต้องการยกเลิกจากส่วนการสมัครทั้งหมดในโฮมเพจการสมัคร

   โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการสมัครที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดการสมัคร ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3. ในเพจแก้ไขการสมัคร ให้เลือก ยกเลิกแล้ว จากฟิลด์สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

## การลบแอปพลิเคชัน

คุณสามารถลบแอปพลิเคชันออกจากเพจรายละเอียดแอปพลิเคชัน

### *ในการลบแอปพลิเคชัน*

1. ในเพจรายละเอียดแอปพลิเคชัน ให้คลิก แก้ไข

   กล่องข้อความปรากฏขึ้นโดยถามว่าคุณแน่ใจหรือไม่ว่าต้องการลบแอปพลิเคชันที่เลือก

2. คลิก ตกลง

   แอปพลิเคชันจะถูกลบออก

## การอิมปอร์ตแอปพลิเคชัน

โดยส่วนใหญ่แล้ว เจ้าของแบรนด์จะเลือกป๊อปปูเลทใบสมัครคู่ค้าเริ่มแรกจากที่อื่น เจ้าของแบรนด์สามารถป๊อปปูเลทใบสมัครคู่ค้าโดยใช้เครื่องมืออิมปอร์ตใน Oracle CRM On Demand หรืออาจใช้บริการทางเว็บเพื่อโหลดข้อมูลพอร์ทัลของคู่ค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอิมปอร์ตข้อมูลโดยใช้ Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ การอิมปอร์ตข้อมูลของคุณ

# ฟิลด์การสมัคร

ใช้เพจแก้ไขการสมัครเพื่อเพิ่มการสมัครหรืออัปเดตรายละเอียดการสมัครที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขการสมัครจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการสมัคร

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขการสมัครในเพจรายการการสมัคร และเพจรายละเอียดการสมัครได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์บริษัท** | |
| ชื่อ | ชื่อบริษัท เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามชื่อที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ |
| ที่ตั้ง | ที่ตั้งของบริษัท |
| หมายเลขโทรศัพท์หลัก | หมายเลขโทรศัพท์หลักของบริษัท |
| หมายเลขแฟกซ์หลัก | หมายเลขแฟกซ์หลักของบริษัท |
| เว็บไซต์ | ที่อยู่ URL ของบริษัท |
| จำนวนพนักงาน | จำนวนพนักงานทั้งหมดในบริษัท |
| รายได้ต่อปี | ยอดรวมรายได้ต่อปีของบริษัท |
| อุตสาหกรรม | อุตสาหกรรมที่บริษัทแข่งขัน |
| ประเทศ | ส่วนประเทศของที่อยู่ของบริษัท |
| ที่อยู่ 1 | ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับที่อยู่ของบริษัท |
| ที่อยู่ 2 | ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับที่อยู่ของบริษัท |
| เมือง | ส่วนเมืองของที่อยู่ของบริษัท |
| จังหวัด | ส่วนรัฐหรือจังหวัดของที่อยู่ของบริษัท |
| รหัสไปรษณีย์ | ส่วนรหัสไปรษณีย์ของที่อยู่ของบริษัท |
| **การสมัครที่ส่งโดย** | |
| ชื่อ | ชื่อของผู้ส่ง |
| นามสกุล | นามสกุลของผู้ส่ง |
| หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน | หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานของผู้ส่ง |
| หมายเลขโทรศัพท์มือถือ | หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้ส่ง |
| หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงาน | หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงานของผู้ส่ง |
| ที่อยู่อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของผู้ส่ง |
| ตำแหน่ง | ตำแหน่งของผู้ส่ง |
| สถานะการส่ง | สถานะการส่งปัจจุบันของการสมัคร ค่าต่างๆ คือ: ไม่ได้ส่ง ส่งแล้ว หรือเรียกคืน |
| ผู้อนุมัติปัจจุบัน | ชื่อของบุคคลที่มีอำนาจในการอนุมัติการสมัคร |
| ประเทศ | ส่วนประเทศของที่อยู่ของผู้ส่ง |
| ที่อยู่ 1 | ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับที่อยู่ของผู้ส่ง |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ที่อยู่ 2 | ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับที่อยู่ของผู้ส่ง |
| เมือง | ส่วนเมืองของที่อยู่ของผู้ส่ง |
| จังหวัด | ส่วนรัฐหรือจังหวัดของที่อยู่ของผู้ส่ง |
| รหัสไปรษณีย์ | ส่วนรหัสไปรษณีย์ของที่อยู่ของผู้ส่ง |
| **ข้อมูลการเป็นคู่ค้า** | |
| สถานะการอนุมัติ | สถานะการอนุมัติปัจจุบันของการสมัคร ค่าต่างๆ คือ: รอการอนุมัติ อนุมัติแล้ว ปฏิเสธ หรือยกเลิกแล้ว |
| วันที่ส่ง | วันที่ที่ส่งการสมัคร |
| วันที่อนุมัติ | วันที่ที่อนุมัติการสมัคร |
| ประมวลผลโดย: ชื่อ | ชื่อของบุคคลที่ตรวจสอบและตอบรับหรือปฏิเสธการสมัคร |
| เหตุผลที่ปฏิเสธ | เหตุผลที่ปฏิเสธการสมัคร ค่าต่างๆ คือ: คัดลอก ข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อมูลไม่เพียงพอ หรืออื่นๆ |
| โปรแกรมคู่ค้า | ชื่อของโปรแกรมคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับการสมัคร |
| ระดับโปรแกรม | ระดับของโปรแกรมคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับการสมัคร |
| ประเภทคู่ค้า | ประเภทของคู่ค้าที่ส่งการสมัคร |
| สิทธิประโยชน์ของการเป็นคู่ค้าที่คาดหวัง | สิทธิประโยชน์ที่คาดไว้จากการเป็นคู่ค้านี้ เป็นฟิลด์ข้อความไม่เกิน 500 ตัวอักษร |
| การเป็นคู่ค้าที่มีอยู่ | ฟิลด์นี้จะแสดงรายการการเป็นคู่ค้าที่มีอยู่ เป็นฟิลด์ข้อความไม่เกิน 300 ตัวอักษร |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| คู่ค้า | คู่ค้าที่เชื่อมโยงกับการสมัครนี้ |
| ที่มา | ที่มาของการสมัครนี้ เช่น เว็บไซต์ จดหมาย อีเมล์ และอื่นๆ |
| แคมเปญ | แคมเปญที่เป็นผลจากการสมัครของคู่ค้านี้ แคมเปญนี้เชื่อมโยงกับการสมัครนี้ |
| ID การสมัคร | เลขที่ระบุ (ID) ที่ไม่ซ้ำกันสำหรับการสมัครนี้ |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดการสมัคร<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกันและความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |

# การลงทะเบียนข้อตกลง

*การลงทะเบียนข้อตกลง* คือกระบวนการที่คู่ค้าขอสิทธิ์ในโอกาสการขายแต่เพียงผู้เดียวต่อเจ้าของแบรนด์ ซึ่งจะให้คู่ค้าสามารถแจ้งผู้ค้าเกี่ยวกับโอกาสทางการขายที่มีศักยภาพ จากนั้นคู่ค้าก็จะได้รับความสำคัญในโอกาสการขายนั้นก่อน การลงทะเบียนข้อตกลงเป็นการคาดการณ์ที่น้อยกว่าลีด แต่มากกว่าโอกาสทางการขาย ดังนั้นจึงถูกมองว่าอยู่ระหว่างลีดและโอกาสทางการขาย

ในกรณีส่วนใหญ่ คู่ค้าจะขอการลงทะเบียนลีดหรือโอกาสทางการขายที่คู่ค้าได้ค้นพบ อย่างไรก็ตาม คู่ค้ายังสามารถขอการลงทะเบียนโอกาสทางการขายที่เจ้าของแบรนด์ได้เสนอให้กับคู่ค้าไว้ก่อนแล้ว

การลงทะเบียนข้อตกลงช่วยลดข้อขัดแย้งในช่องทางจำหน่าย ซึ่งคู่ค้าหลายรายต้องแข่งกันเองหรือแข่งกับแผนกขายภายในของผู้ค้าเพื่อโอกาสทางการขายเดียวกัน การลงทะเบียนข้อตกลงยังมีประโยชน์ในด้านอื่นต่อไปนี้:

- ช่วยเพิ่มการมองเห็นของเจ้าของแบรนด์ต่อไปป์ไลน์โอกาสทางการขายของคู่ค้า
- เพิ่มความสามารถของเจ้าของแบรนด์ในการชักชวนให้ซื้อของที่มีราคาสูงขึ้นหรือซื้อของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวเนื่องกัน หรือทั้งสองอย่าง

ขณะลงทะเบียนข้อตกลง คู่ค้าอาจไม่มีข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับโอกาสทางการขายนั้น ตัวอย่างเช่น คู่ค้าอาจไม่ทราบว่าคุณลักษณะที่แท้จริงของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเป้าหมายตั้งใจจะซื้อคืออะไร คู่ค้าอาจมีความเข้าใจกว้างๆ เกี่ยวกับความสนใจของลูกค้าเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น *เซิร์ฟเวอร์คุณภาพสูง* มากกว่ามีภาพที่ชัดเจนของรายการที่ลูกค้าเป้าหมายจะซื้อ ดังนั้นขณะลงทะเบียนข้อตกลง คู่ค้าสามารถให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย หรือเท่าที่พวกเขาต้องการจะให้ได้

# การทำงานกับโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง

โฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การสร้างการลงทะเบียนข้อตกลง

คุณสามารถสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการลงทะเบียนที่ดูล่าสุดสำหรับการอนุมัติของฉัน โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 444)

## การทำงานกับรายการการลงทะเบียนข้อตกลง

ส่วนรายการการลงทะเบียนข้อตกลงจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ต่อไปนี้เป็นส่วนบางส่วนที่สามารถแสดงบนโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณ

| รายการการลงทะเบียนข้อตกลง | คำอธิบาย |
|---|---|
| การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด | รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของเรคคอร์ดนั้น ไม่ได้ฟิลเตอร์การลงทะเบียนข้อตกลง |
| การลงทะเบียนข้อตกลงที่แก้ไขล่าสุด | ฟิลเตอร์การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |
| การลงทะเบียนข้อตกลงที่จัดทำล่าสุด | ฟิลเตอร์การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด เรียงลำดับตาม วันที่จัดทำ |

| รายการการลงทะเบียนข้อตกลง | คำอธิบาย |
|---|---|
| การลงทะเบียนข้อตกลงที่ดูล่าสุด | ฟิลเตอร์การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด เรียงลำดับตามรายการที่ดูล่าสุด |
| การลงทะเบียนข้อตกลงจะหมดอายุลงใน 30 วันถัดไป | การลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติแล้วทั้งหมดที่มีวันหมดอายุภายใน 30 วันถัดจากวันที่ปัจจุบัน |
| การลงทะเบียนข้อตกลงที่รอการอนุมัติของฉัน | การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ ซึ่งคุณเป็นผู้อนุมัติปัจจุบัน |
| การลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีกิจกรรมใน 30 วันที่ผ่านมา | การลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติแล้วทั้งหมดที่ไม่มีกิจกรรมในโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องภายใน 30 วันที่ผ่านมานับจากวันที่ปัจจุบัน |
| การลงทะเบียนข้อตกลงที่ใช้งาน | การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดที่มีสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติแล้ว |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การลงทะเบียนข้อตกลงที่รอการอนุมัติของฉัน

การลงทะเบียนข้อตกลงที่รอการอนุมัติของฉันจะแสดงการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดที่คุณเป็นผู้อนุมัติปัจจุบัน แต่ยังไม่ทำการอนุมัติ

## ส่วนอื่น ๆ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณได้:

- การลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติ
- การลงทะเบียนข้อตกลงจะหมดอายุใน 30 วันถัดไป
- การลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีกิจกรรมใน 30 วันที่ผ่านมา
- การลงทะเบียนข้อตกลงที่จัดทำล่าสุด
- การลงทะเบียนข้อตกลงที่แก้ไขล่าสุด
- การลงทะเบียนข้อตกลงที่ใช้งาน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น [ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถสร้างส่วนของรายงาน เช่น การลงทะเบียนที่อนุมัติแล้วตามขนาดการซื้อขาย (แผนภูมิแท่ง), การลงทะเบียนที่อนุมัติแล้วตามอายุ (แผนภูมิแท่ง), การลงทะเบียนตามสถานะ (แผนภูมิวงกลม), การลงทะเบียนที่มีผลสำเร็จ (ตามระยะเวลา) (แผนภูมิแท่ง) หรือจำนวนการลงทะเบียน (ตามระยะเวลา) (แผนภูมิแท่ง)]

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณ

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ปรับแต่งโฮมเพจ คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณได้
ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณได้ตั้งค่าส่วนใดไว้สำหรับการแสดงในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณ

### *การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณ*

1. ในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง

2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนในเพจนั้น จากนั้นคลิก บันทึก

## การจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง

ในการจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 436)
- การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ (ในหน้า 437)
- การอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 438)
- การส่งคืนการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 439)
- การปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 439)
- การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงอีกครั้ง (ในหน้า 439)
- การยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 440)
- การสิ้นสุดงวดการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 440)
- การอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 441)
- การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 441)
- การคำนวณขนาดข้อตกลง (ในหน้า 441)
- การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย (ในหน้า 442)
- การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 442)
- โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 443)
- ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 444)

### การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง

จากภายใน Oracle CRM On Demand คู่ค้าสามารถจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงได้โดยป้อนข้อมูลลงในฟอร์ม
คู่ค้าสามารถเข้าใช้ฟอร์มนี้ได้จากหลายพื้นที่ภายในแอปพลิเคชันโดยขึ้นกับสิ่งที่คู่ค้ากำลังดำเนินการและสิ่งที่คู่ค้าต้องการทำ
หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีหนึ่งในการจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจากแท็บการลงทะเบียนข้อตกลง นอกจากนี้คู่ค้ายังสามารถจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงด้วยวิธีอื่นได้อีกด้วย โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

เมื่อคู่ค้าจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง คู่ค้าอาจกำหนดให้การลงทะเบียนนั้นเป็นอิสระหรือเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายก็ได้ คู่ค้าจะจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงที่เป็นอิสระ (การลงทะเบียนแยกต่างหาก) เมื่อคู่ค้าเห็นว่าตนเองได้พบโอกาสทางธุรกิจใหม่ และต้องการลงทะเบียนโอกาสทางธุรกิจนั้นกับเจ้าของแบรนด์เอง
แต่เจ้าของแบรนด์ก็อาจไม่พิจารณาโอกาสทางการขายนั้นจนกว่าจะได้มีการตรวจสอบโดยบุคคลในหน่วยงาน

ในกรณีนี้ เมื่อคู่ค้าเห็นว่าตนเองได้พบโอกาสทางธุรกิจใหม่ และเจ้าของแบรนด์แย้งว่ายังไม่ใช่โอกาสทางการขายจนกว่าจะได้มีการตรวจสอบและยืนยันเสียก่อน
การแก้ปัญหาคือให้คู่ค้าจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง การลงทะเบียนข้อตกลงประกอบด้วยทั้งโอกาสทางการขายและข้อมูลการลงทะเบียน ซึ่งเมื่อถึงเวลาคู่ค้าจะยื่นการลงทะเบียนเพื่อขออนุมัติ
และหากได้รับความเห็นชอบ เจ้าของแบรนด์ก็จะอนุมัติการลงทะเบียนนั้น ก่อนที่จะทำการอนุมัติขั้นสุดท้ายสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลง
เจ้าของแบรนด์จะเชื่อมโยงการลงทะเบียนนั้นกับโอกาสทางการขาย

*ในการจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ทำดังนี้*

1 จากเพจรายการการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก ใหม่

2 ในฟอร์ม รายละเอียดการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

a ถ้าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นของโอกาสทางการขายที่มีอยู่ ให้ค้นหาและเลือกโอกาสทางการขายในฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง
โดยฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องจะแสดงเฉพาะโอกาสทางการขายที่คุณสามารถมองเห็นได้เท่านั้น
ฟิลด์ลูกค้าจะถูกสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติด้วยชื่อของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายที่เลือก

b ถ้าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นของโอกาสทางการขายใหม่ (หรือของโอกาสทางการขายที่คุณไม่มีสิทธิ์มองเห็น) ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายโอกาสทางการขายใหม่
และป้อนข้อมูลต่อไปนี้ในส่วนข้อมูลโอกาสทางการขาย

- สกุลเงิน
- ขนาดการซื้อขาย
- วันที่ปิด
- ความสนใจในผลิตภัณฑ์
- ขั้นตอนต่อไป

c หากการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นของโอกาสทางการขายใหม่ อาจเป็นการลงทะเบียนข้อตกลงสำหรับลูกค้าที่มีอยู่หรือลูกค้าใหม่ก็ได้ ถ้าการลงทะเบียนข้อตกลงใช้สำหรับลูกค้าที่มีอยู่
ให้ค้นหาและเลือกลูกค้าจากฟิลด์ลูกค้าที่เกี่ยวข้องถ้าการลงทะเบียนข้อตกลงใช้สำหรับลูกค้าใหม่ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายลูกค้าใหม่ และป้อนข้อมูลในฟิลด์ของส่วนบริษัทใหม่ให้สมบูรณ์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 444)

3 บันทึกเรคคอร์ด

## การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ

*การลงทะเบียนข้อตกลง* คือคำขอจากคู่ค้าไปยังเจ้าของแบรนด์เพื่อขอสิทธิ์พิเศษในการเข้าใช้โอกาสทางการขาย เจ้าของแบรนด์อาจจะให้หรือไม่ให้ตามคำขอ
บริษัทส่วนใหญ่มีกระบวนการที่ระบุไว้ชัดเจนเพื่อจัดการคำขออนุมัติเหล่านั้นจากคู่ค้า ตามปกติ
พนักงานของเจ้าของแบรนด์อย่างน้อยหนึ่งคนจะประเมินการลงทะเบียนด้วยหลักเกณฑ์หลากหลายข้อและตัดสินใจว่าจะอนุมัติคำขอหรือไม่ ในบริษัทขนาดเล็ก
พนักงานที่ต้องอนุมัติการลงทะเบียนจะยังคงเป็นแบบสแตติก นั่นคือผู้อนุมัติชุดเดียวกันจะอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ในบริษัทขนาดใหญ่
กลุ่มผู้อนุมัติที่ต้องอนุมัติการลงทะเบียนจะเป็นแบบไดนามิกและขึ้นอยู่กับหลากหลายปัจจัย เช่น ขนาดการซื้อขาย คู่ค้า ผลิตภัณฑ์ และอื่นๆ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงที่ การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 436)
จัดทำกฎเวิร์กโฟลว์ที่ระบุผู้ใช้ที่เหมาะสมเป็นผู้อนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์ที่ การจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์

*ในการส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่ออนุมัติ*

1 ในฟิลด์สถานะการส่งในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ส่งแล้ว

การเปลี่ยนสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว จะเริ่มต้นกระบวนการอนุมัติ ใครก็ตามที่อัปเดตสิทธิ์เข้าใช้การลงทะเบียนข้อตกลงสามารถเริ่มต้นกระบวนการอนุมัติ

2 คลิกบันทึก

หลังจากเปลี่ยนฟิลด์สถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว กิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ

- วันที่ส่งจะตั้งค่าโดยอัตโนมัติเป็นเวลาที่ลงไว้ปัจจุบัน
- การกำหนดเส้นทางของการลงทะเบียนเริ่มต้น กฎเวิร์กโฟลว์ตั้งค่าฟิลด์ ผู้อนุมัติ ของการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
- ผู้อนุมัติถูกเพิ่มลงในทีมการลงทะเบียนข้อตกลงหากยังไม่มีผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์ส่งการแจ้งทางอีเมล์หากตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์

## การอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง

บุคคลมากกว่าหนึ่งคนภายในบริษัทของคุณอาจต้องอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลงก่อนที่จะถือว่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสที่ถูกต้อง ขึ้นอยู่กับกระบวนการธุรกิจของบริษัทของคุณ ในขณะนี้เส้นทางการอนุมัติเป็นกระบวนการแบบดำเนินการด้วยตนเองและสนับสนุนระดับการอนุมัติหนึ่งระดับเท่านั้น คุณต้องแก้ไขฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันเพื่อย้ายการลงทะเบียนไปตามขั้นตอนการอนุมัติ

หมายเหตุ: คุณสามารถใช้การอนุมัติหลายระดับได้เมื่อผู้อนุมัติแต่ละคนในกระบวนการอนุมัติอัปเดตฟิลด์ผู้อนุมัติสำหรับผู้อนุมัติถัดไปในกระบวนการ

การลงทะเบียนข้อตกลงจะได้รับการอนุมัติขั้นสุดท้ายเฉพาะเมื่อเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย หากการลงทะเบียนไม่ได้เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย (ตัวอย่างเช่น เป็นการลงทะเบียนแบบสแตนด์อโลน) จะต้องเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายที่มีอยู่ หรือต้องแปลงเป็นโอกาสทางทางการขายด้วยตนเอง โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขายที่ การแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย" ในหน้า 442) เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงได้รับการอนุมัติขั้นสุดท้าย หน่วยงานคู่ค้าจะสามารถดูโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องได้ เนื่องจากผู้ใช้ของคู่ค้าอาจจำเป็นต้องเข้าใช้โอกาสทางการขาย

หมายเหตุ: หน่วยงานคู่ค้าสามารถดูโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องได้เฉพาะเมื่อมีการอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง เมื่อการลงทะเบียนถูกส่งคืนหรือปฏิเสธ จะไม่ได้รับสิทธิ์ให้ดูโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง (หากมี)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** สถานะการส่งของการลงทะเบียนข้อตกลงต้องตั้งค่าเป็น ส่งแล้ว ก่อนที่คุณจะอนุมัติได้

### *การอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง*

1. ในฟิลด์สถานะการอนุมัติในหน้าแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก อนุมัติแล้ว
2. คลิกบันทึก

   เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

   - Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าค่าสถานะการส่งคือ ส่งแล้ว หากสถานะการส่งเป็นค่าอื่น การตรวจสอบจะล้มเหลว และมีการสร้างข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้อง
   - Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องถูกป๊อปปูเลทด้วยโอกาสทางการขาย
   - Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าโอกาสทางการขายที่ระบุในฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องไม่ได้เชื่อมโยงอยู่แล้วกับการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติ
   - ช่องทำเครื่องหมาย ลงทะเบียนแล้ว ในส่วนหัวโอกาสทางการขายจะถูกเลือก
   - ฟิลด์วันที่หมดอายุการลงทะเบียนในส่วนหัวโอกาสทางการขายจะถูกป๊อปปูเลทด้วยวันที่หมดอายุของการลงทะเบียนที่อนุมัติ
   - ข้อมูลคู่ค้าจากการลงทะเบียนที่อนุมัติจะถูกคัดลอกไปยังส่วนหัวของโอกาสทางการขาย
   - ผู้อนุมัติขั้นสุดท้ายจะเปลี่ยนเป็นผู้ใช้ปัจจุบัน ฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันจะไม่อัปเดต
   - วันที่อนุมัติจะเปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบันใน Oracle CRM On Demand
   - กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการอนุมัติ
   - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งทางอีเมล์ที่เกี่ยวข้องหากมีการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์ไว้

## การส่งคืนการลงทะเบียนข้อตกลง

เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงผ่านขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถส่งคืนการลงทะเบียนกลับไปยังผู้จัดทำเพื่อเปลี่ยนแปลงพารามิเตอร์ของการลงทะเบียนข้อตกลง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** การลงทะเบียนข้อตกลงต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

*การส่งคืนการลงทะเบียนข้อตกลง*

- ในฟิลด์สถานะการอนุมัติเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ส่งคืน แล้วคลิก บันทึก

  เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็นส่งคืน เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

  - สถานะการส่งของการลงทะเบียนจะเป็น ไม่ได้ส่ง
  - วันที่จะถูกลบออกจากฟิลด์วันที่อนุมัติ แต่วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
  - เรคคอร์ดงานจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งทางอีเมล์ที่เกี่ยวข้องหากมีการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์ไว้

ในขณะนี้ผู้จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจะสามารถอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลงและส่งใหม่ได้ทันที สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ (ในหน้า 437)

## การปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง

เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงผ่านขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** การลงทะเบียนข้อตกลงต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

*ในการปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง*

- ในฟิลด์สถานะการอนุมัติเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ปฏิเสธ แล้วคลิก บันทึก

  เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น ปฏิเสธ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

  - สถานะการส่งของการลงทะเบียนจะยังคงเป็น ส่งแล้ว
  - วันที่จะถูกลบออกจากฟิลด์วันที่อนุมัติ แต่วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
  - เรคคอร์ดงานจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำการระบุทางอีเมล์ที่เหมาะสมหากมีการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์

## การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงอีกครั้ง

เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงเข้าสู่กระบวนการอนุมัติ ผู้อนุมัติอาจต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเพื่ออนุมัติหรือปฏิเสธการลงทะเบียน ในกรณีนี้
ผู้อนุมัติอาจส่งคืนการลงทะเบียนไปยังเจ้าของและชี้แจงเหตุผลของการส่งคืน หรือเจ้าของการลงทะเบียนอาจเรียกคืนการลงทะเบียนเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม

หลังจากได้รับคืนหรือเรียกคืนการลงทะเบียน เจ้าของสามารถอัปเดตการลงทะเบียนนั้นได้ หลังจากเจ้าของอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลงแล้ว เจ้าของสามารถส่งการลงทะเบียนเพื่อขออนุมัติใหม่อีกครั้ง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** สถานะการส่งการลงทะเบียนข้อตกลงต้องเป็นเรียกคืนหรือไม่ได้ส่ง

*ในการส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติใหม่อีกครั้ง*

1 ในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เพิ่มข้อมูลเพิ่มเติม

2 ในฟิลด์สถานะการส่งในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ส่งแล้ว

เมื่อสถานะการส่งเปลี่ยนเป็นส่งแล้วเป็นจุดเริ่มกระบวนการอนุมัติ ผู้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้เพื่ออัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง สามารถเริ่มกระบวนการอนุมัติได้ จากนั้นคลิกบันทึก

เมื่อฟิลด์สถานะการส่งเปลี่ยนเป็นส่งแล้ว สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏขึ้น:

- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ
- วันที่ส่งจะตั้งค่าโดยอัตโนมัติเป็นเวลาที่ลงไว้ปัจจุบัน
- การกำหนดเส้นทางการลงทะเบียนจะเริ่มต้น เวิร์กโฟลว์จะกำหนดฟิลด์ผู้อนุมัติสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงให้กับผู้ใช้ที่เหมาะสม
- ผู้อนุมัติถูกเพิ่มลงในทีมการลงทะเบียนข้อตกลงหากยังไม่มีผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งทางอีเมล์ที่เกี่ยวข้องหากมีการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์ไว้

## การยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลง

เจ้าของแบรนด์สามารถยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลงเมื่อตั้งค่าฟิลด์สถานะการอนุมัติเป็นค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้:

- รอการอนุมัติ
- อนุมัติ

ไม่รองรับการยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลงเมื่อสถานะการอนุมัติเป็นค่าอื่น

*การยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลง*

- ในฟิลด์สถานะการอนุมัติในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ยกเลิกแล้ว แล้วคลิก บันทึก

เมื่อมีการยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติ การอัปเดตต่อไปนี้จะเกิดกับโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง:

- ไม่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ลงทะเบียนแล้ว
- ฟิลด์วันที่หมดอายุการลงทะเบียนเปลี่ยนเป็นค่านัล
- ฟิลด์คู่ค้าที่ลงทะเบียนเปลี่ยนเป็นค่านัล

## การสิ้นสุดงวดการลงทะเบียนข้อตกลง

คุณสามารถสิ้นสุดระยะเวลาสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงได้ทุกเมื่อ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไข 2 ข้อต่อไปนี้:

- ฟิลด์สถานะการส่งในเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลงขณะนี้ถูกกำหนดเป็นส่งแล้ว
- ฟิลด์สถานะการอนุมัติในเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลงขณะนี้ถูกกำหนดเป็นอนุมัติแล้ว

*ในการสิ้นสุดระยะเวลาสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลง*

- ในฟิลด์สถานะการอนุมัติในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก หมดอายุ จากนั้นคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็นหมดอายุ สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏ:

- ช่องทำเครื่องหมายลงทะเบียนในส่วนหัวโอกาสทางการขายไม่ได้ถูกเลือก
- วันที่ในฟิลด์วันที่หมดอายุการลงทะเบียนในส่วนหัวโอกาสทางการขายจะส่งคืนค่านัล
- ฟิลด์คู่ค้าที่ลงทะเบียนในส่วนหัวโอกาสทางการขายจะส่งคืนค่านัล

## การอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง

คุณไม่จำเป็นต้องมีข้อมูลทุกอย่างที่คุณต้องการเมื่อสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงครั้งแรก นอกจากนี้
คุณสามารถเพิ่มข้อมูลผลิตภัณฑ์ไปยังการลงทะเบียนได้เฉพาะหลังจากสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงแล้วเท่านั้น ดังนั้น Oracle CRM On Demand
จึงช่วยให้คุณสามารถดูและแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลงที่คุณมีสิทธิ์ดู

เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงมีสถานะเป็น ไม่ได้ส่ง หรือ เรียกคืน คุณจะสามารถแก้ไขการลงทะเบียน หรือเพิ่ม/ลบรายการสินค้ารายได้ เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงมีสถานะอื่น
คุณจะไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้

### *ในการอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ทำดังนี้*

1. คลิก แก้ไข ในเพจรายการการลงทะเบียนข้อตกลง
2. ทำการเปลี่ยนแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงตามต้องการในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง จากนั้นให้คลิก บันทึก

## การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับการลงทะเบียนข้อตกลง

เมื่อคุณลงทะเบียนโอกาสทางการขายใหม่ คุณมีแนวคิดเกี่ยวกับประเภทและปริมาณผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเป้าหมายมีความสนใจ
สิ่งสำคัญคือการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนข้อตกลงเนื่องจากหลายบริษัทดูที่ผลิตภัณฑ์เมื่อพิจารณาอนุมัติการลงทะเบียน
ก่อนแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขายก่อนการอนุมัติขั้นสุดท้าย
สิ่งสำคัญคือการบันทึกข้อมูลสายผลิตภัณฑ์ในข้อตกลงเพื่อให้สามารถคัดลอกข้อมูลนี้ไปยังโอกาสทางการขายได้เมื่อทำการแปลงค่า

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องกำหนดให้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของ รายได้จากผลิตภัณฑ์ แสดงอยู่ในเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด
คลิกที่ลิงค์ แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนดังกล่าวเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง และกำหนดสถานะเป็นไม่ได้ส่งหรือเรียกคืน คุณอาจเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงหลังจัดทำการลงทะเบียนก่อนส่งเพื่อขออนุมัติ

### *ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับการลงทะเบียนข้อตกลง*

1. ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ในเพจรายละเอียดการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิกเพิ่ม
2. ในฟิลด์ ป้อนชื่อผลิตภัณฑ์ ปริมาณ และราคาของผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง จากนั้นคลิกบันทึก

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ด โปรดดูที่ การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)

## การคำนวณขนาดข้อตกลง

การลงทะเบียนข้อตกลงอาจมีรายการสายผลิตภัณฑ์เป็นศูนย์ หนึ่ง หรือมากกว่าที่เกี่ยวข้อง รายการสายผลิตภัณฑ์แต่ละรายการอาจมีค่ารายได้ที่เกี่ยวข้อง
คุณสามารถตั้งค่าขนาดการซื้อขายในส่วนหัวการลงทะเบียนข้อตกลงให้เป็นยอดรวมของรายการสายผลิตภัณฑ์ทั้งหมด โดยใช้การแปลงสกุลเงินที่เหมาะสม

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องกำหนดให้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของ รายได้จากผลิตภัณฑ์ แสดงอยู่ในเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด คลิกที่ลิงค์ แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนดังกล่าวเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

*ในการคำนวณขนาดการซื้อขาย*

1 ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ ของเพจรายละเอียดการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก อัปเดตขนาดการซื้อขาย

Oracle CRM On Demand ดึงข้อมูลรายได้จากรายการสินค้า และแปลงเป็นสกุลเงินการซื้อขาย (ที่ระบุในส่วนหัวการลงทะเบียน) ขณะดำเนินการแปลงค่า Oracle CRM On Demand จะพิจารณาวันที่แลกเปลี่ยนในรายการสินค้า หากได้ระบุวันที่แลกเปลี่ยนให้กับรายการสินค้า จะใช้อัตราแลกเปลี่ยนในวันนั้นขณะดำเนินการแปลงค่า หากไม่ได้ระบุวันที่แลกเปลี่ยน Oracle CRM On Demand จะใช้วันที่ปัจจุบันสำหรับการคำนวณการแปลงค่า

รายได้ที่แปลงค่าแล้วจากรายการสินค้าแต่ละรายการจะเพิ่มในการรันยอดรวม และค่าผลลัพธ์จะถูกป๊อปปูเลทในฟิลด์ขนาดการซื้อขายในส่วนหัวการลงทะเบียน

2 คลิก บันทึก

## การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย

Oracle CRM On Demand ให้คุณเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงที่มีอยู่กับโอกาสทางการขายที่มีอยู่และเปลี่ยนการเชื่อมโยงระหว่างสองรายการได้ และการลงทะเบียนข้อตกลงอาจเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายที่ไม่ถูกต้อง

*การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย*

1 ในเพจรายการการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก แก้ไข สำหรับการลงทะเบียนที่คุณต้องการทำงานด้วย

2 ในฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ค้นหาและเลือกโอกาสทางการขายที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง แล้วคลิก บันทึก

## การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย

ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีการตั้งค่าที่เหมาะสม คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย หรือรวมข้อมูลการลงทะเบียนข้อตกลงกับเรคคอร์ดที่มีอยู่โดยการแปลงค่าเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง เรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่สามารถรวมข้อมูลที่มีผลกระทบกับการคำนวณรายได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของบริษัทของคุณ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** คุณต้องดำเนินงานต่อไปนี้:

- จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 436)
- ตั้งค่าบทบาทและโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าเหล่านี้ โปรดดูที่ โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 443)

*การแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย*

1 เลือกการลงทะเบียนข้อตกลงที่คุณต้องการแปลงจากส่วนการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิกปุ่ม แปลงเป็นโอกาสทางการขาย

3 ในเพจแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้:

- ในการสร้างเรคคอร์ดของบริษัทและผู้ติดต่อใหม่ให้กับการลงทะเบียนข้อตกลงนี้ ให้เลือกตัวเลือกสร้างบริษัทใหม่อัตโนมัติ และสร้างผู้ติดต่อใหม่อัตโนมัติ

  ในส่วนบริษัท ฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงจะปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องตามค่าดีฟอลต์ ในส่วนผู้ติดต่อ ชื่อและนามสกุลของการลงทะเบียนข้อตกลงจะปรากฏขึ้นตามค่าดีฟอลต์

- ในการจัดทำโอกาสทางการขายใหม่และเชื่อมโยงโอกาสทางการขายนั้นกับบริษัทและผู้ติดต่อที่มีอยู่ ให้เลือกตัวเลือกใช้บริษัทที่มีอยู่ และใช้ผู้ติดต่อที่มีอยู่

  หากเรคคอร์ดการลงทะเบียนมีบริษัทที่เกี่ยวข้อง บริษัทนี้จะปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้อง หากเรคคอร์ดการลงทะเบียนมีผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ผู้ติดต่อนี้จะปรากฏในฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง

- ในการเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับบริษัทหรือผู้ติดต่อ ให้คลิกไอคอนค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องหรือฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง และเลือกบริษัทและผู้ติดต่ออื่น ตรวจสอบให้แน่ใจว่าชื่อที่ปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องและฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องนั้นถูกต้อง และเลือกตัวเลือกใช้บริษัทที่มีอยู่ และใช้ผู้ติดต่อที่มีอยู่

4 ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขาย ให้เลือกจัดทำโอกาสอัตโนมัติ และป้อนข้อมูลในฟิลด์

ชื่อของการลงทะเบียนข้อตกลงจะปรากฏในฟิลด์ชื่อโอกาสทางการขายตามค่าดีฟอลต์ ข้อมูลในฟิลด์รายได้ วันที่ปิด ขั้นตอนถัดไป และคำอธิบายจะถูกนำไปยังเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย คุณสามารถแก้ไขข้อมูลนี้ในเพจแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง คุณยังสามารถเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขายที่มีอยู่ได้ โดยดำเนินการดังต่อไปนี้:

a เลือกตัวเลือกใช้โอกาสทางขายที่มีอยู่

b เลือกโอกาสทางการขายที่เหมาะสมโดยใช้ไอคอนค้นหาถัดจากฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง

5 ในการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก บันทึก

## โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง

ในกรแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย คุณต้องมีการตั้งค่าที่เหมาะสมในโปรไฟล์การเข้าใช้และในบทบาทผู้ใช้ หัวข้อนี้จะอธิบายการตั้งค่าที่จำเป็น

### การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้สำหรับการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง

ระดับการเข้าใช้ที่ให้คุณแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงได้จะแสดงในตารางต่อไปนี้ การตั้งค่าเหล่านี้ต้องใช้ในโปรไฟล์การเข้าใช้ดีฟอลต์และโปรไฟล์การเข้าใช้ของเจ้าของ

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดซึ่งให้คุณแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงได้

| ประเภทเรคคอร์ด | ระดับการเข้าใช้ |
|---|---|
| บริษัท | อ่านและแก้ไข |
| ผู้ติดต่อ | อ่านและแก้ไข |
| การลงทะเบียนข้อตกลง | อ่านและแก้ไข |
| โอกาสทางการขาย | อ่านและแก้ไข |

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งให้คุณแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงได้

| ประเภทเรคคอร์ด | ประเภทเรคคอร์ดของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง | ระดับการเข้าใช้ |
|---|---|---|

| ประเภทเรคคอร์ด | ประเภทเรคคอร์ดของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง | ระดับการเข้าใช้ |
|---|---|---|
| บริษัท | ที่อยู่ | อ่าน จัดทำ และแก้ไข |
| ผู้ติดต่อ | บริษัท | อ่านและจัดทำ |
| | ที่อยู่ | อ่าน จัดทำ และแก้ไข |
| โอกาสทางการขาย | รายได้ | อ่านและแก้ไข |
| | ผู้ติดต่อ | อ่านและจัดทำ |

### การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้สำหรับการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง

การตั้งค่าบทบาทที่ให้คุณแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงมีดังนี้:

- บทบาทต้องมีสิทธิ์ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง
- การเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทต้องมีการตั้งค่าต่อไปนี้:
  - ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลงในทุกกรณีของการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง
  - ในการแปลง (ซึ่งก็คือการเชื่อมโยง) การลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขายที่มีอยู่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย
  - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขายใหม่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย
  - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัทที่มีอยู่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดบริษัท
  - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัทใหม่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดบริษัท
  - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นผู้ติดต่อที่มีอยู่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ
  - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นผู้ติดต่อใหม่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ

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

## ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง

ใช้เพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อเพิ่มการลงทะเบียนข้อตกลงหรืออัปเดตรายละเอียดของการลงทะเบียนข้อตกลงที่มีอยู่
เพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลงจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการลงทะเบียนข้อตกลง

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลหลักของการลงทะเบียนข้อตกลง** | |
| ชื่อ | ชื่อของการลงทะเบียนข้อตกลง เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด<br>ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามชื่อที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ประเภท | ประเภทของการลงทะเบียนข้อตกลง ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่: มาตรฐาน และไม่ได้มาตรฐาน |
| สถานะการส่ง | สถานะการส่งของการลงทะเบียนข้อตกลง ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่: ไม่ได้ส่ง ส่งแล้ว และเรียกคืน |
| วันที่หมดอายุ | วันที่ที่การลงทะเบียนข้อตกลงจะหมดอายุ |
| ราคาพิเศษที่ขอ | ระบุว่าการตั้งราคาพิเศษจำเป็นสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงหรือไม่ |
| ลีดที่เกี่ยวข้อง | ID เฉพาะสำหรับลีดที่เป็นผลจากการลงทะเบียนข้อตกลง |
| ID | ตัวระบุ (ID) ที่ไม่ซ้ำกันสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลง |
| คู่ค้าหลัก | บริษัทคู่ค้าที่ค้นหาการลงทะเบียนข้อตกลง คู่ค้าที่ค้นหาการลงทะเบียนข้อตกลงอาจไม่ได้เป็นเจ้าของอีกต่อไป |
| คู่ค้าหลัก: ที่ตั้ง | ที่ตั้งของบริษัทคู่ค้าแรกเริ่ม |
| โปรแกรมคู่ค้า | โปรแกรมคู่ค้าที่มีการลงทะเบียนข้อตกลงแนบอยู่ |
| วัตถุประสงค์ | วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนข้อตกลง |
| การสนับสนุนที่ขอ | ระบุว่าการสนับสนุนก่อนการขายจำเป็นสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงหรือไม่ |
| **ข้อมูลโอกาสทางการขาย** | |
| โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง | ชื่อโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง |
| โอกาสทางการขายใหม่ | ระบุว่าโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนเป็นโอกาสใหม่หรือไม่ |
| สกุลเงิน | สกุลเงินที่เลือกของโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง |
| ขนาดการซื้อขาย | ขนาดการซื้อขายในหน่วยสกุลเงินที่เลือก |
| วันที่ปิด | วันที่ปิดของโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง |
| ความสนใจในผลิตภัณฑ์ | พื้นที่ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเป้าหมายสนใจ |
| ขั้นตอนต่อไป | ขั้นตอนตรรกะใหม่ในกระบวนการขายของโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง |
| **ข้อมูลลูกค้า** | |
| ลูกค้าที่เกี่ยวข้อง | ชื่อของหน่วยงานของลูกค้าที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง |
| ลูกค้าใหม่ | ระบุว่าการลงทะเบียนข้อตกลงมีไว้สำหรับหน่วยงานของลูกค้าใหม่หรือไม่ |
| ชื่อบริษัท | ชื่อของหน่วยงานของลูกค้า |
| ประเทศ | ประเทศที่หน่วยงานของลูกค้าตั้งอยู่ |
| ที่อยู่ | ที่อยู่ของหน่วยงานของลูกค้า |
| เมือง | เมืองในที่อยู่ของหน่วยงานของลูกค้า |
| รัฐ | รัฐในที่อยู่ของหน่วยงานของลูกค้า |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| รหัสไปรษณีย์ | รหัสไปรษณีย์ของที่อยู่ของหน่วยงานของลูกค้า |
| ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง | ชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง |
| ผู้ติดต่อใหม่ | ระบุว่านี่คือผู้ติดต่อใหม่หรือไม่ |
| นาย/นาง | แสดงการกำหนดคำนำหน้าชื่อที่เหมาะสม |
| ชื่อ | ชื่อของลูกค้า |
| ชื่อกลาง | ชื่อกลางของลูกค้า |
| นามสกุล | นามสกุลของผู้ติดต่อของลูกค้า |
| ตำแหน่ง | ตำแหน่งของผู้ติดต่อของลูกค้า |
| อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของผู้ติดต่อของลูกค้า |
| หมายเลขโทรศัพท์ | หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ติดต่อของลูกค้า |
| โทรศัพท์เคลื่อนที่ | หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ติดต่อของลูกค้า |
| แฟกซ์ | หมายเลขแฟกซ์ของผู้ติดต่อของลูกค้า |
| **ข้อมูลการอนุมัติ** | |
| สถานะการอนุมัติ | สถานะปัจจุบันของการอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง |
| ผู้อนุมัติปัจจุบัน | ชื่อของบุคคลที่ต้องอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลงถัดไป |
| ผู้อนุมัติขั้นสุดท้าย | ชื่อของบุคคลที่ให้การอนุมัติขั้นสุดท้ายกับการลงทะเบียนข้อตกลง |
| วันที่ส่ง | วันที่ที่ส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ |
| วันที่อนุมัติ | วันที่ที่การลงทะเบียนข้อตกลงได้รับอนุมัติขั้นสุดท้าย |
| เหตุผลที่ปฏิเสธ | เหตุผลที่ปฏิเสธการอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนข้อตกลง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัว |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง<br><br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้<br><br>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจการวิเคราะห์<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| บริษัทคู่ค้าของเจ้าของ | ชื่อของบริษัทคู่ค้าที่เป็นเจ้าของการลงทะเบียนข้อตกลง |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| บริษัทคู่ค้าแรกเริ่ม | ชื่อบริษัทคู่ค้าที่ค้นหาการลงทะเบียนข้อตกลง คู่ค้าที่ค้นหาการลงทะเบียนข้อตกลงอาจไม่ได้เป็นเจ้าของอีกต่อไป |
| คำอธิบาย | ป้อนข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนข้อตกลง |

# คำขอ MDF

เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF) ช่วยให้เจ้าของแบรนด์มีความสามารถในการกำหนดเงินทุนด้านการตลาดให้กับคู่ค้าในวิธีที่เหมาะสม
เพื่อให้คู่ค้าสามารถขายผลิตภัณฑ์ของเจ้าของแบรนด์ในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์เฉพาะ หรือเพื่อให้คู่ค้าสามารถทำการตลาดแบรนด์ของคู่ค้า *คำขอ MDF* คือคำขอเงินทุนที่คู่ค้าขอเงินทุนจากเจ้าของแบรนด์

คู่ค้าสามารถขอการอนุมัติล่วงหน้าเพื่อเป็นทุนให้กับกิจกรรมทางการตลาด คำขอ MDF ระบุรายละเอียดของกิจกรรมทางการตลาดและค่าใช้จ่ายโดยประมาณ จากนั้น คำขอ MDF
จะส่งผ่านกระบวนการอนุมัติ เจ้าของแบรนด์มีเงินทุนที่ได้รับอนุมัติสำหรับคำขอ MDF และสามารถอนุมัติ ปฏิเสธ หรือส่งคืนได้

หลังจากกิจกรรมทางการตลาดเสร็จสมบูรณ์ คู่ค้าสามารถจัดทำการเรียกร้องเพื่อขอคืนเงินใช้จ่ายที่ได้รับอนุมัติล่วงหน้าจากเจ้าของแบรนด์ การเรียกร้องจะจัดทำเทียบกับคำขอ MDF
เฉพาะหรือสามารถมีอยู่อย่างอิสระ คำขอ MDF สามารถเชื่อมโยงกับการเรียกร้องได้เพียงรายการเดียวเท่านั้น เมื่อการเรียกร้องได้รับอนุมัติ เงินทุนจะถูกหักบริษัทตามคำขอ MDF ที่เกี่ยวข้อง

## การทำงานกับโฮมเพจคำขอ MDF

โฮมเพจคำขอ MDF คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการคำขอเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจคำขอ MDF ได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำคำขอ MDF

คุณสามารถจัดทำคำขอ MDF ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนแก้ไขคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ MDF

### การทำงานกับรายการคำขอ MDF

ส่วนรายการคำขอ MDF จะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง
คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับคำขอ MDF

| รายการคำขอ MDF | คำอธิบาย |
|---|---|
| คำขอ MDF ทั้งหมด | รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของรายการนั้น รายการนี้จะไม่ฟิลเตอร์คำขอ MDF |
| คำขอ MDF ที่จัดทำล่าสุด | ฟิลเตอร์คำขอ MDF ทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |
| คำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุด | ฟิลเตอร์คำขอ MDF ทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

| รายการคำขอ MDF | คำอธิบาย |
|---|---|
| คำขอ MDF ของฉัน | ฟิลเตอร์คำขอ MDF ด้วยชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ |
| คำขอ MDF ที่จัดทำล่าสุดของฉัน | ฟิลเตอร์คำขอ MDF ด้วยชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |
| คำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน | ฟิลเตอร์คำขอ MDF ด้วยชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตาม วันที่แก้ไข |
| คำขอ MDF ที่รอดำเนินการทั้งหมด | คำขอ MDF ทั้งหมดที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือมีสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว |
| คำขอ MDF ที่รอดำเนินการของฉัน | คำขอ MDF ที่คุณเป็นเจ้าของที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือมีสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว |
| คำขอ MDF ที่อนุมัติแล้วของฉัน | คำขอ MDF ที่อนุมัติแล้วทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูส่วนคำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

ส่วนคำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงคำขอ MDF ที่คุณแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

## การดูส่วนคำขอ MDF ที่รอดำเนินการของฉัน

ส่วนคำขอ MDF ที่รอดำเนินการของฉันจะแสดงคำขอ MDF ทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือมีสถานะการเรียกค่าร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว ในการขยายรายการนี้ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอ MDF ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF ของคุณ:

- รายการคำขอ MDF
- คำขอMDF ที่รอดำเนินการทั้งหมด
- คำขอ MDF ที่จัดทำล่าสุด
- คำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุด
- คำขอ MDF ที่รอดำเนินการของฉัน
- คำขอ MDF ที่อนุมัติแล้วของฉัน
- คำขอ MDF ที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- คำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- คำขอ MDF ที่รอการอนุมัติจากฉัน

*ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอ **MDF** ของคุณ*

1 ในโฮมเพจคำขอ MDF ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง

2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจคำขอ MDF ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ จากนั้นคลิกบันทึก

## การจัดการคำขอ MDF

ในการจัดการคำขอ MDF ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การส่งคำขอ MDF เพื่อขออนุมัติ (ในหน้า 449)
- การเรียกคืนคำขอ MDF (ในหน้า 450)
- การส่งคืนคำขอ MDF (ในหน้า 451)
- การปฏิเสธคำขอ MDF (ในหน้า 451)
- การอนุมัติคำขอ MDF (ในหน้า 452)
- การยกเลิกคำขอ MDF (ในหน้า 452)
- การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF (ในหน้า 453)
- การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF (ในหน้า 453)
- การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF (ในหน้า 454)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)

สำหรับกระบวนการทั่วไปของเรคคอร์ดหลายชนิด โปรดดูที่ข้อมูลต่อไปนี้:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การส่งคำขอ MDF เพื่อขออนุมัติ

คู่ค้าสามารถขอการอนุมัติเงินทุนล่วงหน้าสำหรับกิจกรรมการตลาดโดยส่งคำขอเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF) คำขอ MDF จะต้องมีรายละเอียดของกิจกรรมและจำนวนเงินที่คู่ค้าคาดว่าจะต้องใช้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ให้สร้างคำขอ MDF สร้างกฎเวิร์กโฟลว์ที่กำหนดให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้อนุมัติคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างกฎเวิร์กโฟลว์ โปรดดูที่ การสร้างกฎเวิร์กโฟลว์

### *ในการส่งคำขอ MDF เพื่อขออนุมัติ*

1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการส่งเพื่อขออนุมัติจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจการแก้ไขคำขอ MDF ให้เลือก ส่งแล้ว จากฟิลด์สถานะการส่ง แล้วคลิก บันทึก

หลังจากที่คุณเปลี่ยนค่าฟิลด์สถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว และบันทึกเรคคอร์ด จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้:

- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ
- วันที่ส่งจะถูกตั้งค่าเป็นเวลาที่ลงไว้ในปัจจุบันโดยอัตโนมัติ
- การกำหนดเส้นทางของคำขอ MDF จะเริ่มต้นขึ้น กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติสำหรับคำขอ MDF เป็นผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง
- ผู้อนุมัติจะถูกเพิ่มลงในทีมของคำขอ MDF หากไม่มีผู้อนุมัติอยู่
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งทางอีเมล์

คำขอ MDF จะปรากฏในรายการเรคคอร์ดเพื่อรอการดำเนินการจากผู้อนุมัติและจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับคู่ค้า (เจ้าของ) การอัปเดตคำขอ (เช่น การอัปเดตจำนวนเงินที่ขอ การเปลี่ยนแปลงเงินทุนที่เกี่ยวข้อง และอื่นๆ) จะไม่ได้รับอนุญาต คู่ค้าสามารถทำการเปลี่ยนแปลงคำขอ MDF ที่ส่งหลังจากเรียกคืนได้สำเร็จเท่านั้น

## การเรียกคืนคำขอ MDF

หลังจากส่งคำขอเงินทุนพัฒนาตลาด (MDF) และก่อนอนุมัติ คุณสามารถเรียกคืนคำขอได้ หลังจากเรียกคืนคำขอแล้ว คุณสามารถอัปเดตคำขอและส่งคำขอเพื่อขออนุมัติใหม่ได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** คำขอ MDF ต้องมีสถานะการส่งเป็นส่งแล้ว และสถานะการอนุมัติเป็นรออนุมัติ

### *ในการเรียกคืนคำขอ MDF*

1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการเรียกคืนจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้เลือกเรียกคืนจากฟิลด์สถานะการส่ง จากนั้นคลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการส่งเป็นเรียกคืน สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏ:

- สถานะการอนุมัติจะถูกรีเซ็ตเป็นค่านัล
- กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการ (ถ้ากำหนดค่าไว้)
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งอีเมล์ที่เหมาะสม (ถ้ากำหนดค่าไว้)

ขณะนี้คุณสามารถอัปเดตคำขอ MDF และส่งคำขอใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งคำขอ โปรดดูที่ การส่งคำขอ MDF สำหรับการอนุมัติ (โปรดดูที่ "การส่งคำขอ MDF เพื่อขออนุมัติ" ในหน้า 449)

## การส่งคืนคำขอ MDF

เนื่องด้วยคำขอเงินทุนการพัฒนาตลาด (Market Development Fund, MDF) ต้องผ่านลำดับขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถส่งคืนคำขอไปยังเจ้าของเพื่อทำการเปลี่ยนแปลงหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** คำขอ MDF ต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

### *ในการส่งคืนคำขอ MDF*

1. เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการส่งคืนจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3. ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้เลือก ส่งคืน จากฟิลด์ สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

   เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ส่งคืน และคลิก บันทึก รายการต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

   - สถานะการส่งของคำขอ MDF ถูกตั้งเป็น ไม่ได้ส่ง
   - วันที่ถูกลบออกจากฟิลด์วันที่อนุมัติล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
   - เรคคอร์ดงานจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
   - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งอีเมล์ที่เหมาะสม

ขณะนี้ เจ้าของคำขอ MDF สามารถอัปเดตคำขอและส่งคำขอใหม่ได้แล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งคำขอ MDF โปรดดูที่ การส่งคำขอ MDF เพื่ออนุมัติ (โปรดดูที่ "การส่งคำขอ MDF เพื่ออนุมัติ" ในหน้า 449)

## การปฏิเสธคำขอ MDF

เมื่อคำขอเงินทุนพัฒนาการตลาด (MDF) ผ่านขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธคำขอได้ถ้าไม่สามารถอนุมัติจำนวนเงินตามที่ร้องขอสำหรับกิจกรรมทางการตลาด

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** คำขอ MDF ต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

### *การปฏิเสธคำขอ MDF*

1. เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการปฏิเสธจากคำขอ MDF ทั้งหมดในส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3. ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้เลือกฟิลด์ปฏิเสธจาก และสถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

   เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ปฏิเสธ และคลิก บันทึก เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

   - สถานะการส่งของคำขอ MDF จะยังคงเป็น ส่งแล้ว
   - วันที่ถูกลบออกจากฟิลด์วันที่อนุมัติล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
   - เรคคอร์ดงานจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ

- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งอีเมล์ที่เหมาะสม

หลังจากที่ปฏิเสธคำขอ MDF แล้ว คำขอจะกลายเป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับเจ้าของเพื่อให้ไม่สามารถทำการอัปเดตข้อมูลได้อีกต่อไป

## การอนุมัติคำขอ MDF

ผู้อนุมัติสามารถอนุมัติคำขอ MDF ล่วงหน้า และบันส่วนเงินทุนสำหรับกิจกรรมการตลาดที่ขอ ปัจจุบันการกำหนดเส้นทางการอนุมัติสำหรับคำขอ MDF เป็นกระบวนการที่ต้องทำด้วยตนเองและสนับสนุนการอนุมัติเพียงระดับเดียวเท่านั้น

หมายเหตุ: คุณสามารถทำการอนุมัติหลายระดับได้ เมื่อผู้อนุมัติแต่ละคนในสายการอนุมัติอัปเดตฟิลด์ผู้อนุมัติให้ผู้อนุมัติรายต่อไปในสายการอนุมัติ

**ก่อนเริ่มใช้งาน** สถานะการส่งของคำขอ MDF ต้องถูกตั้งเป็น ส่งแล้ว ก่อนที่คุณจะอนุมัติได้

### *การอนุมัติคำขอ MDF*

1. เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการอนุมัติจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
3. ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้า
4. เลือก อนุมัติแล้ว จากฟิลด์สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

   เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

   - Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าค่าสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว หากสถานะการส่งเป็นค่าอื่น การตรวจสอบนี้จะล้มเหลว และจะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้อง
   - Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบดูว่าจำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้าไม่เกินขีดจำกัดการอนุมัติที่ตั้งค่าไว้สำหรับผู้อนุมัติปัจจุบัน และตรวจสอบดูว่าการอนุมัติไม่ได้ทำให้ยอดดุลของเงินทุนมีค่าติดลบ หากการตรวจสอบล้มเหลว จะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้อง
   - ฟิลด์อนุมัติครั้งล่าสุดโดยจะเปลี่ยนเป็นผู้ใช้คนปัจจุบัน ฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันจะไม่ถูกอัปเดต
   - วันที่อนุมัติล่วงหน้าจะเปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบันใน Oracle CRM On Demand
   - เวิร์กโฟลว์จะจัดทำงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการอนุมัติ
   - เวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมล์ที่เหมาะสม

หลังจากคำขอ MDF ได้รับการอนุมัติแล้ว จะกลายเป็นอ่านอย่างเดียว การอัปเดตเพิ่มเติมจะทำไม่ได้ยกเว้นการส่งการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องหรือขยายเวลาวันหมดอายุ

## การยกเลิกคำขอ MDF

เจ้าของแบรนด์สามารถยกเลิกคำขอเงินทุนพัฒนาตลาด (MDF) ได้ทุกเมื่อหากคำขอ MDF ไม่มีผลใช้ได้อีกต่อไป

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** สถานะการอนุมัติคำขอ MDF ต้องกำหนดเป็นอนุมัติ

### *ในการยกเลิกคำขอ MDF*

1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการยกเลิกจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF เลือกยกเลิกจากฟิลด์สถานะการอนุมัติ จากนั้นคลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ยกเลิก จะทำให้เกิดสิ่งต่อไปนี้:

- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบสถานะการอนุมัติที่กำหนดเป็นอนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการ
- เวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมล์ที่เหมาะสม

หลังจากยกเลิกคำขอ MDF คำขอจะมีสถานะเป็นอ่านอย่างเดียว และไม่อนุญาตให้อัปเดตเพิ่มเติม

## การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF

คู่ค้าจะจัดทำการเรียกร้องเพื่อขอคืนเงินที่อนุมัติล่วงหน้าที่ใช้ไปกับกิจกรรมทางการตลาด การเรียกร้องจะจัดทำเทียบกับคำขอ MDF เฉพาะหรือสามารถมีอยู่อย่างอิสระ

### *การส่งการเรียกร้องคำขอ MDF*

1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการส่งการเรียกร้องจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ

4 จากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง ให้เลือก ส่งการเรียกร้องแล้ว แล้วคลิก บันทึก

หลังจากมีการเปลี่ยนแปลงฟิลด์สถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว และมีการบันทึกเรคคอร์ดแล้ว รายการต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- การกำหนดเส้นทางของการเรียกร้องคำขอ MDF จะเริ่มขึ้น
- กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติของคำขอ MDF เป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
- ผู้อนุมัติจะถูกเพิ่มลงในทีมของคำขอ MDF หากไม่มีผู้อนุมัติอยู่
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมล์ที่เหมาะสม

## การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF

เนื่องจากการเรียกร้องคำขอเงินทุนพัฒนาการตลาด (MDF) จะผ่านกระบวนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** การเรียกร้อง MDF ต้องมีสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว

### *การปฏิเสธการเรียกร้องคำขอ MDF*

1. เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการปฏิเสธการเรียกร้องจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3. ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้เลือกการเรียกร้องที่ปฏิเสธจากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการเรียกร้องเป็น การเรียกร้องที่ปฏิเสธ และคลิก บันทึก กิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดขึ้น: กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งทางอีเมล์ที่เกี่ยวข้อง

## การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF

ผู้อนุมัติสามารถอนุมัติการเรียกร้องเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF) และเสนอเครดิตให้กับคู่ค้า ขณะนี้การอนุมัติของการเรียกร้อง MDF ทำได้เพียงหนึ่งระดับเท่านั้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** สถานะการส่งของการเรียกร้อง MDF ต้องตั้งค่าเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว คุณจึงจะอนุมัติได้

### *ในการอนุมัติการเรียกร้องคำขอ MDF*

1. เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการอนุมัติการเรียกร้องจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3. ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ

4. เลือกอนุมัติการเรียกร้องแล้วจากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง แล้วคลิก บันทึก

   เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

   - Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่ายอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ ไม่เกินวงเงินอนุมัติที่กำหนดให้กับผู้อนุมัติ และการอนุมัตินั้นไม่มีผลให้ยอดดุลเงินทุนติดลบ หากการตรวจสอบล้มเหลว ระบบจะสร้างข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เหมาะสม
   - วันที่ตัดสินใจเรียกร้องตั้งค่าเป็นวันที่ปัจจุบันใน Oracle CRM On Demand
   - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมล์ที่เหมาะสม

เมื่อมีการอนุมัติการเรียกร้อง ระบบจะเดบิตเงินทุนที่เกี่ยวข้องกับคำขอ MDF

## ฟิลด์คำขอ MDF

ใช้เพจแก้ไขคำขอ MDF ในการเพิ่มคำขอเงินทุนพัฒนาตลาด (MDF) หรืออัปเดตรายละเอียดคำขอ MDF ที่มีอยู่ เพจแก้ไขคำขอ MDF จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของคำขอ MDF

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลคำขอ MDF หลัก** | |
| ID | ID คำขอ MDF |
| ชื่อคำขอ | ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของคำขอ MDF |
| บริษัทคู่ค้าหลัก | บริษัทคู่ค้าที่เป็นผู้นำในการส่งคำขอ MDF |
| เงินทุน | ชื่อเงินทุนที่เชื่อมโยงกับคำขอ MDF |
| สถานะการส่ง | สถานะการส่ง เช่น ส่งแล้ว ไม่ได้ส่ง หรือเรียกคืน |
| วันที่ครบกำหนด | วันที่ที่คุณต้องได้รับการอนุมัติคำขอ MDF ซึ่งกำหนดเป็นวันที่วันนี้บวก 7 วันตามค่าดีฟอลต์ |
| วันที่หมดอายุ | วันที่ในคำขอ MDF ไม่มีผลใช้ได้อีกต่อไป |
| แคมเปญ | ชื่อแคมเปญที่เชื่อมโยงกับคำขอ MDF |
| วัตถุประสงค์ทางการตลาด | เหตุผลทางการตลาดสำหรับคำขอ MDF |
| พื้นที่ | พื้นที่ที่จัดทำคำขอ MDF |
| ชนิด | ชนิดของคำขอ MDF |
| โปรแกรมคู่ค้า | ชื่อโปรแกรมคู่ค้าที่เชื่อมโยงกับคำขอ MDF |
| สกุลเงินของคำขอ MDF | สกุลเงินที่ร้องขอสำหรับคำขอ MDF |
| **ข้อมูลรายละเอียดคำขอ MDF** | |
| วันที่เริ่มต้น | วันที่และเวลาที่กิจกรรมทางการตลาดเริ่มต้น คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินเพื่อเปลี่ยนวันที่นี้ |
| วันที่สิ้นสุด | วันที่และเวลาที่กิจกรรมทางการตลาดสิ้นสุด คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินเพื่อเปลี่ยนวันที่นี้ |
| จำนวนเงินที่ขอ | ยอดรวมจำนวนเงินที่ขอสำหรับกิจกรรมทางการตลาด |
| จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้า | เจ้าของแบรนด์ป้อนยอดเงินรวมที่อนุมัติล่วงหน้าสำหรับกิจกรรมทางการตลาด |
| สถานะการอนุมัติ | สถานะการอนุมัติในปัจจุบันสำหรับคำขอ MDF |
| วันที่ขอ | วันที่และเวลาที่จัดทำคำขอ MDF |
| วันที่ส่ง | วันที่และเวลาที่ส่งคำขอ MDF |
| วันที่อนุมัติล่วงหน้า | วันที่และเวลาที่อนุมัติคำขอ MDF ล่วงหน้า |
| ผู้อนุมัติ | ชื่อของผู้อนุมัติปัจจุบัน |
| อนุมัติครั้งล่าสุดโดย | ชื่อผู้อนุมัติก่อนหน้า |
| รหัสเหตุผล | เหตุผลที่กิจกรรมทางการตลาดไม่ได้รับการอนุมัติ ค่าตามค่าดีฟอลต์คือ: ซ้ำซ้อน ข้อมูลไม่ถูกต้อง |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | ข้อมูลไม่เพียงพอ และอื่นๆ |
| **ข้อมูลการเรียกร้อง** | |
| ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ | ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่คู่ค้าร้องขอสำหรับกิจกรรมทางการตลาด |
| ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ | ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติโดยเจ้าของแบรนด์สำหรับกิจกรรมทางการตลาด |
| สถานะการเรียกร้อง | สถานะปัจจุบันของการเรียกร้อง |
| วันที่ตัดสินใจเรียกร้อง | วันที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียกร้อง |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดคำขอ MDF<br><br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด<br>อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้<br><br>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจการวิเคราะห์<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด<br>และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่<br>เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอ MDF ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัวอักษร |
| บริษัทคู่ค้าของเจ้าของ | บริษัทคู่ค้าที่เจ้าของทำงานให้ ดังนั้น หากเจ้าของคือคู่ค้า<br>บริษัทของเจ้าของจะถูกป๊อปปูเลทด้วยชื่อของบริษัทคู่ค้าที่คู่ค้าสังกัดอยู่ |
| ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง | ผู้จัดการฝ่ายช่องทางจะรับผิดชอบในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าและบริษัทเจ้าของแบรนด์<br>ผู้จัดการฝ่ายช่องทางทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับคู่ค้า |
| บริษัทคู่ค้าแรกเริ่ม | ชื่อคู่ค้าที่เริ่มใช้คำขอ MDF |

## คำขอตั้งราคาพิเศษ

*คำขอตั้งราคาพิเศษ* จะรวมถึงชุดของกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งคู่ค้าได้ขอส่วนลดของผลิตภัณฑ์จากเจ้าของแบรนด์ ตัวอย่างเช่น คำขอตั้งราคาพิเศษอาจเป็นผลตอบกลับจากข้อตกลงที่มีการแข่งขันสูง หรือแนวโน้มราคาที่ลดลง เจ้าของแบรนด์จะให้ราคาที่ต่ำลงหรือให้เครดิตแก่คู่ค้าหลังการขาย ราคาที่ได้สิทธิพิเศษนี้ปกติจะใช้ได้กับผลิตภัณฑ์ ปริมาณ ระยะเวลาที่ได้รับสิทธิ์ และให้กับคู่ค้าหรือลูกค้าปลายทางหรือทั้งคู่

คำขอตั้งราคาพิเศษจะมีสองส่วนต่อไปนี้:

**การจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ** คู่ค้า หรือเจ้าของแบรนด์ในนามของคู่ค้า จัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษสำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่งและให้รายละเอียด เช่น เหตุผลในการขอราคาที่ต่ำกว่า คู่ค้าส่งคำขอไปยังเจ้าของแบรนด์เพื่อขออนุมัติ และเมื่อคำขอได้รับการอนุมัติ ก็จะขายสินค้าที่มีอยู่ในสินค้าคงคลังในราคาใหม่ที่ต่ำลงให้กับลูกค้า หลังจากการขาย คู่ค้าสามารถใช้กระบวนการเรียกร้องราคาพิเศษเพื่อเรียกร้องส่วนต่างระหว่างต้นทุนการจัดซื้อเริ่มแรกกับต้นทุนที่ได้รับอนุมัติใหม่

**การจัดการการเรียกร้องการตั้งราคาพิเศษ** คู่ค้าจัดทำการเรียกร้องการตั้งราคาพิเศษจากคำขอตั้งราคาพิเศษที่เปิดและอนุมัติแล้วเพื่อรับเครดิตสำหรับส่วนที่ขาดทุน โดยปกติรายงาน ณ จุดขาย จะถูกส่งหลังจากการขายพร้อมกับการเรียกร้องการตั้งราคาพิเศษ หลังจากที่คำขอได้รับการอนุมัติ เจ้าของแบรนด์จะให้เครดิตแก่คู่ค้าสำหรับส่วนต่างระหว่างต้นทุนเริ่มแรกกับต้นทุนที่ได้รับอนุมัติใหม่

คำขอตั้งราคาพิเศษมีประโยชน์ต่อเจ้าของแบรนด์และคู่ค้าดังนี้:

- ช่วยให้เจ้าของแบรนด์สามารถสนับสนุนคู่ค้าในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูง
- กระตุ้นให้คู่ค้าซื้อและสต็อคสินค้าจากเจ้าของแบรนด์ แม้ว่าราคามีแนวโน้มว่าจะต่ำลงในอนาคต

# การทำงานกับโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

โฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การสร้างคำขอตั้งราคาพิเศษ

คุณสามารถสร้างคำขอตั้งราคาพิเศษได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุด โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์คำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 468)

## การทำงานกับรายการคำขอตั้งราคาพิเศษ

ส่วนรายการคำขอตั้งราคาพิเศษจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ

| รายการคำขอตั้งราคาพิเศษ | คำอธิบาย |
|---|---|
| คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมด | รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของรายการนั้น ไม่ได้ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษ |
| คำขอตั้งราคาพิเศษที่จัดทำล่าสุด | ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |
| คำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุด | ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมด เรียงลำดับตาม วันที่แก้ไข |
| คำขอตั้งราคาพิเศษของฉัน | ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ |
| คำขอตั้งราคาพิเศษที่จัดทำล่าสุดของฉัน | ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |
| คำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุดของฉัน | ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |
| คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการทั้งหมด | ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว |
| คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการของฉัน | ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณเป็นเจ้าของที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว |
| คำขอตั้งราคาพิเศษที่อนุมัติแล้วของฉัน | ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่อนุมัติแล้วทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ |
| คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอการอนุมัติของฉัน | ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว และคุณเป็นผู้อนุมัติคนถัดไป |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

ส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณเป็นเจ้าของและมีการแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ คลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด

### การดูส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษที่รออนุมัติของฉัน

ส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษที่รอการอนุมัติของฉันจะแสดงคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณเป็นเจ้าของที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว ในการขยายรายการนี้ คลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษของคุณได้:

- รายการคำขอตั้งราคาพิเศษ
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการทั้งหมด
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่จัดทำล่าสุด
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุด
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการของฉัน
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่อนุมัติแล้วของฉัน
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอการอนุมัติของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ใช้ส่วนของรายงาน เช่น รายงานการวิเคราะห์คำขอตั้งราคาพิเศษบนโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษของคุณได้)

#### *การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษของคุณ*

1. ในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนในเพจนั้น จากนั้นคลิก บันทึก

## การจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ

ในการจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 459)
- การเชื่อมโยงโปรแกรมกับคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 460)

- การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ (ในหน้า 460)
- การเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 461)
- การส่งคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 461)
- การปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 462)
- การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 463)
- การยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 463)
- การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 464)
- การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 464)
- การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 465)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ

คุณสามารถเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อทำดังต่อไปนี้:

- ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นของคำขอตั้งราคาพิเศษ
- คำนวณยอดรวมคำขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า

หมายเหตุ: คุณสามารถคลิกปุ่มยอดรวมคำขออัปเดตเพื่อคำนวณจำนวนยอดรวมคำขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

***ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้ทำดังนี้***

1. เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ (แสดงอยู่ในส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดบนโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ) ที่คุณต้องการนำไปเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. บนเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ และคลิก เพิ่ม

3 ในฟิลด์ผลิตภัณฑ์ ให้เลือกผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการเพิ่มคำขอตั้งราคาพิเศษ

4 ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ ให้อัปเดตฟิลด์ที่จำเป็น

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 466)

5 บันทึกเรคคอร์ด

### *ในการคำนวณยอดรวมคำขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า ให้ทำดังนี้*

1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ (แสดงอยู่ในส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดบนโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ) ที่คุณต้องการคำนวณยอดรวมคำขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 บนเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

3 คลิกยอดรวมคำขออัปเดตในส่วนผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

การคลิกนี้จะคำนวณยอดรวมคำขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า และอัปเดตฟิลด์ยอดรวมจำนวนคำขอและฟิลด์ยอดรวมจำนวนที่อนุมัติในคำขอตั้งราคาพิเศษ

## การเชื่อมโยงโปรแกรมกับคำขอตั้งราคาพิเศษ

คุณสามารถเชื่อมโยงคำขอตั้งราคาพิเศษกับโปรแกรมคู่ค้าเฉพาะที่คุณเข้าร่วม

### *ในการเชื่อมโยงโปรแกรมกับคำขอตั้งราคาพิเศษ*

1 นาวิเกตไปที่เพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ

2 ในรายการโปรแกรมคู่ค้า ให้เลือกโปรแกรมคู่ค้าที่คุณต้องการเพิ่มในคำขอตั้งราคาพิเศษ จากนั้นคลิก บันทึก

## การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ

คู่ค้า หรือเจ้าของแบรนด์ในนามของคู่ค้า จัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อการปรับราคาผลิตภัณฑ์ และให้รายละเอียดต่างๆ เช่น เหตุผลของราคาที่ต่ำลง
คู่ค้าส่งคำขอตั้งราคาพิเศษไปยังเจ้าของแบรนด์เพื่อขออนุมัติ เจ้าของแบรนด์อาจอนุมัติหรือไม่อนุมัติคำขอดังกล่าว บริษัทส่วนใหญ่จะมีกระบวนการที่กำหนดไว้แล้วในการจัดการกับคำขออนุมัติจากคู่ค้า ปกติแล้วพนักงานของเจ้าของแบรนด์ตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไปจะประเมินคำขอตั้งราคาพิเศษบนกฎเกณฑ์ที่หลากหลาย และในท้ายที่สุดจะตัดสินใจว่าจะอนุมัติคำขอหรือไม่

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** คำขอตั้งราคาพิเศษต้องถูกจัดทำขึ้นก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำเรคคอร์ด โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
กฎเวิร์กโฟลว์ต้องถูกจัดทำขึ้นและกำหนดผู้ใช้ที่เหมาะสมให้เป็นผู้อนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์ โปรดดูที่ การจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์

### *การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ*

1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ (แสดงในส่วน คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมด ในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ) ที่คุณต้องการส่งเพื่อขออนุมัติ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือก ส่งแล้ว จาก ฟิลด์สถานะการส่ง

4 คลิกบันทึก

หลังจากฟิลด์สถานะการส่งถูกเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว และเรคคอร์ดถูกบันทึกแล้ว จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:

- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ
- วันที่ส่งจะถูกตั้งค่าเป็นเวลาปัจจุบันโดยอัตโนมัติ
- การกำหนดเส้นทางคำขอตั้งราคาพิเศษเริ่มต้นขึ้น กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติของคำขอตั้งราคาพิเศษเป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
- ผู้อนุมัติจะถูกเพิ่ม (ถ้ายังไม่มี) ในทีมของคำขอตั้งราคาพิเศษ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมล์ที่จำเป็น

คำขอตั้งราคาพิเศษจะปรากฏอยู่บนรายการของเรคคอร์ดที่รอการดำเนินการของผู้อนุมัติ และจะปรากฏเป็นอ่านอย่างเดียวสำหรับคู่ค้า(เจ้าของ) โดยไม่อนุญาตให้อัปเดตเพิ่มเติมในคำขอตั้งราคาพิเศษ (ตัวอย่างเช่น การเพิ่มหรือเอาผลิตภัณฑ์ออก การอัปเดตราคาที่ขอ และอื่นๆ) คู่ค้าสามารถเปลี่ยนแปลงคำขอตั้งราคาพิเศษส่งแล้วได้หลังจากที่เรียกคืนสำเร็จแล้วเท่านั้น

## การเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ

หลังจากส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติแล้ว และก่อนที่จะมีการอนุมัติ คุณสามารถเรียกคืนคำขอได้ หลังจากคุณเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษแล้ว คุณสามารถอัปเดตเพิ่มเติมและส่งคำขอเพื่อขออนุมัติอีกครั้งได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** คำขอตั้งราคาพิเศษต้องมีสถานะการส่งเป็นส่งแล้วและสถานะการอนุมัติเป็นรออนุมัติ

*ในการเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ*

1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ (แสดงรายการในส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ) ที่คุณต้องการเรียกคืน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือกเรียกคืนจากฟิลด์สถานะการส่ง

4 คลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการส่งเป็นเรียกคืน สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏ:

- สถานะการอนุมัติจะถูกรีเซ็ตเป็นว่าง
- กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งอีเมล์ที่เหมาะสม

ขณะนี้คุณสามารถอัปเดตคำขอตั้งราคาพิเศษและส่งอีกครั้ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ (ในหน้า 460)

## การส่งคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ

ขณะที่คำขอตั้งราคาพิเศษผ่านเครือข่ายการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถส่งคำขอกลับคืนไปยังเจ้าของเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลง ผู้อนุมัติสามารถให้ความเห็น และขอข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าของ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** คำขอตั้งราคาพิเศษต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

*การส่งคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ*

1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการส่งคืนจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ เลือก ส่งคืน จากฟิลด์สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ส่งคืน และคลิก บันทึก รายการต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการส่งของคำขอตั้งราคาพิเศษตั้งค่าเป็น ไม่ได้ส่ง
- วันที่จะถูกลบจากฟิลด์วันที่ได้รับสิทธิ์ อย่างไรก็ตาม วันที่ส่งยังอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
- กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำเรคคอร์ดงานเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งอีเมล์ที่เหมาะสม

เจ้าของคำขอตั้งราคาพิเศษสามารถอัปเดตคำขอตั้งราคาพิเศษและส่งอีกครั้งได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่ออนุมัติ (โปรดดูที่ "การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ" ในหน้า 460)

## การปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษ

เมื่อคำขอตั้งราคาพิเศษผ่านขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษได้หากไม่สามารถอนุมัติส่วนลดตามที่ร้องขอ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** คำขอตั้งราคาพิเศษต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

*ในการปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษ*

1 ให้เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการปฏิเสธจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในหน้าแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือก ปฏิเสธ จากฟิลด์สถานะการอนุมัติ

4 คลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ปฏิเสธ และคลิก บันทึก เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการส่งของคำขอตั้งราคาพิเศษยังคงเป็น ส่งแล้ว
- วันที่จะถูกลบจากฟิลด์วันที่ได้รับสิทธิ์ อย่างไรก็ตาม วันที่ส่งยังอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
- กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำเรคคอร์ดงานเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งอีเมล์ที่เหมาะสม

หลังจากที่คำขอตั้งราคาพิเศษถูกปฏิเสธ คำขอนั้นจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับเจ้าของ และจะไม่สามารถอัปเดตข้อมูลได้อีกต่อไป

## การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ

การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษอาจจำเป็นต้องใช้บุคคลมากกว่าหนึ่งคนในบริษัทของคุณ ทั้งนี้ขึ้นกับกระบวนการทางธุรกิจในบริษัทของคุณ ในปัจจุบัน การกำหนดเส้นทางการอนุมัติเป็นกระบวนการที่ดำเนินการโดยบุคคล และสนับสนุนระดับการอนุมัติเพียงระดับเดียว ฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันต้องได้รับการแก้ไขด้วยตนเองเพื่อย้ายคำขอตั้งราคาพิเศษไปตามเครือข่ายการอนุมัติ

หมายเหตุ: ผู้อนุมัติแต่ละคนในเครือข่ายการอนุมัติจะอัปเดตฟิลด์ผู้อนุมัติ เพื่อให้เกิดการอนุมัติหลายระดับ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** สถานะการส่งของคำขอตั้งราคาพิเศษต้องเป็น ส่งแล้ว ก่อนที่คุณจะอนุมัติได้

### *การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ*

1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการอนุมัติจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือกฟิลด์อนุมัติจากฟิลด์สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

4 คลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าสถานะการส่งมีค่าเป็น ส่งแล้ว หรือไม่ หากสถานะการส่งเป็นค่าอื่น การตรวจสอบจะไม่ถูกต้อง และจะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่ายอดเงินรวมที่อนุมัติไม่เกินวงเงินอนุมัติที่ตั้งไว้สำหรับผู้อนุมัติปัจจุบันหรือไม่ และตรวจสอบว่าการอนุมัติไม่ทำให้ยอดดุลเงินทุนติดลบ หากการตรวจสอบไม่ถูกต้อง และจะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่ายอดเงินรวมที่อนุมัติเท่ากับผลรวมจำนวนที่อนุมัติของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษทั้งหมดหรือไม่ หากไม่เท่ากัน การตรวจสอบจะไม่ถูกต้อง และจะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
- ฟิลด์อนุมัติล่าสุดโดย จะเปลี่ยนเป็นผู้ใช้ปัจจุบัน ฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันจะไม่ถูกอัปเดต
- วันที่ได้รับสิทธิ์จะเปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบัน
- กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการอนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งทางอีเมล์ตามความเหมาะสม

หลังจากที่คำขอตั้งราคาพิเศษได้รับอนุมัติแล้ว คำขอนั้นจะกลายเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และจะไม่อนุญาตให้มีการอัปเดตอีกยกเว้นเมื่อส่งการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องหรือขยายเวลาวันที่หมดอายุ

## การยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษ

เจ้าของแบรนด์สามารถยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษเมื่อใดก็ได้ หากคำขอใช้ไม่ได้อีกต่อไป

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน.** คำขอตั้งราคาพิเศษจะต้องมีสถานะการอนุมัติเป็นอนุมัติแล้ว

### *การยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษ*

1 ให้เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการยกเลิกจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือก ยกเลิก จากฟิลด์สถานะการอนุมัติ และคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ยกเลิก จะทำให้เกิดสิ่งต่อไปนี้:

- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าสถานะการอนุมัติเป็นอนุมัติแล้วหรือไม่
- กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งอีเมล์ที่เหมาะสม

หลังจากที่คำขอตั้งราคาพิเศษถูกยกเลิก คำขอนั้นจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียวและจะไม่สามารถอัปเดตข้อมูลได้อีกต่อไป

## การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ

คู่ค้าใช้กระบวนการเรียกร้องการตั้งราคาพิเศษ เพื่อเรียกร้องส่วนต่างระหว่างต้นทุนการจัดซื้อเริ่มแรกกับต้นทุนที่ปรับปรุงใหม่ ซึ่งได้รับสิทธิ์ในคำขอตั้งราคาพิเศษนั้น โดยปกติแล้วพนักงานตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไปของเจ้าของแบรนด์จะประเมินการเรียกร้องโดยใช้เกณฑ์ต่างๆ และตัดสินใจว่าจะอนุมัติการเรียกร้องนั้นหรือไม่

### *ในการส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ*

1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการส่งการเรียกร้องจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ

4 เลือก ส่งการเรียกร้องแล้ว จากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง แล้วคลิก บันทึก

หลังจากมีการเปลี่ยนแปลงฟิลด์สถานะการเรียกร้องเป็น ส่งแล้ว และมีการบันทึกเรคคอร์ดแล้ว รายการต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- การกำหนดเส้นทางของการเรียกร้องคำขอตั้งราคาพิเศษจะเริ่มขึ้น กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติของคำขอตั้งราคาพิเศษเป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
- มีการเพิ่มผู้อนุมัติลงในทีมของคำขอตั้งราคาพิเศษ หากยังไม่มี
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งอีเมล์ที่เหมาะสม

## การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ

เนื่องจากการเรียกร้องตั้งราคาพิเศษจะผ่านกระบวนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** การเรียกร้องคำขอตั้งราคาพิเศษต้องมีสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งแล้ว

*การปฏิเสธการเรียกร้องคำขอตั้งราคาพิเศษ*

1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการปฏิเสธการเรียกร้องจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในหน้าแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือก การเรียกร้องที่ปฏิเสธ จากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง

4 คลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการเรียกร้องเป็น การเรียกร้องที่ปฏิเสธ และคลิก บันทึก กิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดขึ้น: กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งทางอีเมล์ที่เกี่ยวข้อง

## การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ

ผู้อนุมัติสามารถอนุมัติการเรียกร้องราคาพิเศษ และให้เครดิตแก่คู่ค้าได้ ในปัจจุบันมีระดับการอนุมัติเพียงระดับเดียวที่สนับสนุนการเรียกร้องราคาพิเศษ

**ก่อนเริ่มใช้งาน** สถานะการเรียกร้องของการเรียกร้องราคาพิเศษต้องตั้งค่าเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว ก่อนที่คุณจะอนุมัติได้

*การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ*

1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการอนุมัติการเรียกร้องจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ

4 เลือกอนุมัติการเรียกร้องแล้วจากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการเรียกร้องเป็นอนุมัติการเรียกร้องแล้ว เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่ายอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ ไม่เกินวงเงินอนุมัติที่กำหนดให้กับผู้อนุมัติ และการอนุมัตินั้นไม่มีผลให้ยอดดุลเงินทุนติดลบ หากการตรวจสอบล้มเหลว ระบบจะสร้างข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เหมาะสม
- วันที่ตัดสินใจเรียกร้องจะเปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบันใน Oracle CRM On Demand
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งอีเมล์ที่เหมาะสม

## การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง

ในการจัดการผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 466)
- ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 466)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง

คุณสามารถจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้องตามคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อระบุต้นทุนที่ขอ (หรือข้อมูลอื่นๆ) สำหรับผลิตภัณฑ์เฉพาะ จาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้องได้โดยป้อนข้อมูลในแบบฟอร์ม คุณสามารถเข้าใช้แบบฟอร์มจากเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ

หมายเหตุ: ก่อนที่คุณจะสามารถจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ ต้องเพิ่มพื้นที่ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มรายการที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง

*ในการจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง*

1. บนเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ และคลิก เพิ่ม
2. ในฟิลด์ชื่อผลิตภัณฑ์ ให้เลือกผลิตภัณฑ์
3. อัปเดตฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ตามคำขอตั้งราคาพิเศษตามต้องการ จากนั้นคลิก บันทึก

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับแต่ละฟิลด์ โปรดดูที่ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 466)

## ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

ใช้เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ เพื่อจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษใหม่ เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลในตารางนี้

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก** | |
| ผลิตภัณฑ์ | ชื่อของผลิตภัณฑ์สำหรับคำขอราคาพิเศษ หากคำขอตั้งราคาพิเศษเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย ระบบจะแสดงเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เพื่อโอกาสทางการขายนั้นเท่านั้น หากไม่มี ระบบจะแสดงผลิตภัณฑ์ทั้งหมด |
| ผลิตภัณฑ์: ชนิดผลิตภัณฑ์ | ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว |
| ปริมาณ | ปริมาณผลิตภัณฑ์ที่คาดไว้ซึ่งจะจำหน่ายภายใต้คำขอตั้งราคาพิเศษนี้ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| สกุลเงิน | สกุลเงินของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ |
| ผลิตภัณฑ์: เลขที่ชิ้นส่วน | เลขที่ชิ้นส่วนที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว |
| ผลิตภัณฑ์: ประเภท | ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว |
| ผลิตภัณฑ์: สถานะ | สถานะที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว |
| ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต | ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต (MSRP) ในสกุลเงินที่ใช้ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับคู่ค้า<br><br>หากมีการกำหนดลูกค้าอันดับสุดท้ายให้กับคำขอตั้งราคาพิเศษ และมีการเชื่อมโยงบัญชีราคาสินค้ากับลูกค้าอันดับสุดท้ายนั้น Oracle CRM On Demand จะป๊อปปูเลทฟิลด์ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต<br>เมื่อบันทึกเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษโดยขึ้นกับบัญชีราคาสินค้านี้<br>บัญชีราคาสินค้าของของคำขอตั้งราคาพิเศษจะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติพร้อมค่าบัญชีราคาสินค้าที่เพิ่มให้กับเรคคอร์ดบริษัทหรือลูกค้าอันดับสุดท้ายที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดคำขอตั้งราคาพิเศษ โดยควรเป็นไปตามเงื่อนไขต่อไปนี้:<br>■ บัญชีราคาสินค้าที่เชื่อมโยงกับลูกค้าสุดท้ายมีประเภทเป็น 'MSRP'<br>■ สถานะของบัญชีราคาสินค้านี้เป็น 'เผยแพร่แล้ว'<br>■ ผลิตภัณฑ์มีอยู่ในบัญชีราคาสินค้านี้<br>■ วันที่เริ่มต้นของคำขอตั้งราคาพิเศษอยู่ระหว่างวันที่ มีผลจาก/ถึง ของบัญชีราคาสินค้า (และรายการสินค้าในบัญชีราคา)<br><br>หากบัญชีราคาสินค้าไม่เชื่อมโยงกับลูกค้าสุดท้าย บัญชีราคาสินค้าในส่วนหัวคำขอตั้งราคาพิเศษจะยังว่างเปล่า |
| **ข้อมูลรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ** | |
| ต้นทุนการจัดซื้อ | ราคาเริ่มแรกที่คู่ค้าจ่ายสำหรับผลิตภัณฑ์ Oracle CRM On Demand จะป๊อปปูเลทฟิลด์นี้<br>เมื่อบันทึกเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษจากบัญชีราคาสินค้าที่เชื่อมโยงกับบริษัทคู่ค้าของเจ้าของ<br>สำหรับต้นทุนการจัดซื้อที่จะป๊อปปูเลทในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ เจ้าของคำขอตั้งราคาพิเศษควรเป็นผู้ใช้ของคู่ค้า โดยควรเป็นไปตามเงื่อนไขต่อไปนี้:<br>■ บัญชีราคาสินค้าที่เชื่อมโยงกับบริษัทคู่ค้าของเจ้าของมีประเภทเป็น 'DIST COST'<br>■ สถานะของบัญชีราคาสินค้านี้เป็น 'เผยแพร่แล้ว'<br>■ ผลิตภัณฑ์มีอยู่ในบัญชีราคาสินค้านี้<br>■ วันที่เริ่มต้นของคำขอตั้งราคาพิเศษอยู่ระหว่างวันที่ มีผลจาก/ถึง ของบัญชีราคาสินค้า (และรายการสินค้าในบัญชีราคา)<br><br>คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ต้นทุนการจัดซื้อ และเปลี่ยนค่าดีฟอลต์ |
| ต้นทุนที่ขอ | ราคาลดที่คู่ค้าขอสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ |
| ต้นทุนขายต่อที่ขอ | ราคาขายต่อที่คู่ค้าต้องการขายผลิตภัณฑ์ |
| ต้นทุนที่อนุมัติ | ราคาของคู่ค้าที่เจรจาสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับคู่ค้า |
| ราคาขายที่แนะนำ | ราคาขายต่อที่แนะนำโดยเจ้าของแบรนด์ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับคู่ค้า |
| จำนวนเงินที่ขอ | คำนวณส่วนลดที่ขอ Oracle CRM On Demand จะคำนวณจำนวนเงินนี้ |
| เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่ขอ | คำนวณเปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่ขอ Oracle CRM On Demand จะคำนวณเปอร์เซ็นต์ส่วนลดนี้ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| จำนวนเงินที่อนุมัติ | คำนวณส่วนลดในการอนุมัติ Oracle CRM On Demand จะคำนวณส่วนลดในการอนุมัตินี้ |
| เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่อนุมัติ | คำนวณเปอร์เซ็นต์ส่วนลดในการอนุมัติ Oracle CRM On Demand จะคำนวณเปอร์เซ็นต์ส่วนลดในการอนุมัตินี้ |
| **การให้เหตุผลการตั้งราคาพิเศษ** | |
| ชื่อคู่แข่ง | ชื่อของคู่แข่งสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ |
| ผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง | ชื่อผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง |
| ราคาผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง | ราคาสำหรับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง |
| คู่ค้าที่เป็นคู่แข่ง | ชื่อคู่ค้าที่เป็นคู่แข่ง |
| ข้อมูลการแข่งขันอื่น | ข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง การให้เหตุผลราคาพิเศษ และอื่นๆ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการนี้ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัวอักษร |

## ฟิลด์คำขอตั้งราคาพิเศษ

ใช้เพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อเพิ่มคำขอตั้งราคาพิเศษหรืออัปเดตรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของคำขอตั้งราคาพิเศษ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลคำขอตั้งราคาพิเศษหลัก** | |
| ID | ID คำขอตั้งราคาพิเศษ |
| ชื่อคำขอ | ชื่อของคำขอตั้งราคาพิเศษ |
| บริษัทคู่ค้าหลัก | บริษัทคู่ค้าที่เป็นผู้ร้องขอตั้งราคาพิเศษ |
| สถานะการส่ง | สถานะการส่ง เช่น ไม่ได้ส่ง ส่งแล้ว เรียกคืน |
| วันที่ครบกำหนด | วันที่คุณจะต้องอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ ฟิลด์นี้จะแสดงวันที่ถัดจากวันปัจจุบันหนึ่งสัปดาห์เป็นค่าดีฟอลต์ |
| เงินทุน | ชื่อของเงินทุนที่สัมพันธ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ |
| โอกาสทางการขาย | โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับคำขอตั้งราคาพิเศษ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ลูกค้าอันดับสุดท้าย | ลูกค้าอันดับสุดท้ายของคำขอตั้งราคาพิเศษ ถ้าคำขอสัมพันธ์อยู่กับโอกาสทางการขาย คุณจะสามารถเลือกได้เฉพาะบริษัทของโอกาสทางการขายเท่านั้น |
| บริษัทคู่ค้าแรกเริ่ม | คู่ค้าที่เป็นผู้ริเริ่มคำขอตั้งราคาพิเศษ |
| การลงทะเบียนข้อตกลง | การลงทะเบียนข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับคำขอ |
| โปรแกรมคู่ค้า | โปรแกรมคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับคำขอตั้งราคาพิเศษ |
| สกุลเงิน | สกุลเงินที่จะแปลงค่าราคา คุณสามารถเลือกสกุลเงินอื่นเพื่อแปลงค่าราคาเป็นสกุลเงินอื่น หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าคุณสมบัตินั้น |
| **ข้อมูลรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ** | |
| วันที่เริ่มต้น | วันที่และเวลาที่จะเริ่มต้นการตั้งราคาพิเศษ คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้ |
| วันที่สิ้นสุด | วันที่และเวลาที่การตั้งราคาพิเศษจะไม่มีผลอีกหลังจากนั้น คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้ |
| จำนวนเงินรวมที่ขอ | Oracle CRM On Demand จะแสดงยอดรวมสำหรับจำนวนเงินที่ขอของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ |
| จำนวนเงินรวมที่อนุมัติ | Oracle CRM On Demand จะแสดงยอดรวมสำหรับจำนวนเงินที่อนุมัติของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ |
| วันที่ขอ | วันที่และเวลาที่จัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษ |
| วันที่ส่ง | วันที่และเวลาที่ส่งคำขอตั้งราคาพิเศษ |
| วันที่ได้รับสิทธิ์ | วันที่และเวลาที่อนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ |
| ผู้อนุมัติ | ชื่อของผู้อนุมัติปัจจุบัน |
| สถานะการอนุมัติ | สถานะการอนุมัติปัจจุบันของคำขอตั้งราคาพิเศษ เช่น รอการอนุมัติ อนุมัติแล้ว ส่งคืน ปฏิเสธ หมดอายุ หรือ ยกเลิก |
| อนุมัติครั้งล่าสุดโดย | ชื่อของบุคคลล่าสุดที่อนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ |
| รหัสเหตุผล | ระบุเหตุผลที่ส่งคืนหรือปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษ |
| **ข้อมูลการเรียกร้อง** | |
| ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ | ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอโดยคู่ค้า |
| ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ | ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่เจ้าของแบรนด์อนุมัติให้ |
| สถานะการเรียกร้อง | สถานะปัจจุบันของการเรียกร้อง เช่น ระหว่างดำเนินการ ส่งการเรียกร้องแล้ว การเรียกร้องถูกปฏิเสธ และ อนุมัติการเรียกร้องแล้ว. |
| วันที่ตัดสินใจเรียกร้อง | วันที่ตัดสินใจเรียกร้อง |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดคำขอตั้งราคาพิเศษ<br><br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้<br><br>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจการวิเคราะห์<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| แก้ไข | ชื่อของบุคคลที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ตามด้วยวันที่และเวลาที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ค่านี้สร้างโดย Oracle CRM On Demand |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอตั้งราคาพิเศษ ฟิลด์นี้จำกัดความยาวที่ 250 ตัวอักษร |
| บริษัทคู่ค้าของเจ้าของ | บริษัทคู่ค้าที่เจ้าของทำงานให้ ดังนั้น หากเจ้าของคือคู่ค้า บริษัทของเจ้าของจะถูกป๊อปปูเลทด้วยชื่อของบริษัทคู่ค้าที่คู่ค้าสังกัดอยู่ |
| ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง | ผู้จัดการฝ่ายช่องทางจะรับผิดชอบในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าและบริษัทเจ้าของแบรนด์ ผู้จัดการฝ่ายช่องทางทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับคู่ค้า |

# เงินทุน

ใช้เพจเงินทุนเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามเงินทุน

โดยทั่วไป *เงินทุน* คือ ผลรวมของเงินหรือชุดของทรัพยากรอื่นๆ ที่ถูกกันไว้เพื่อจุดประสงค์เฉพาะ เงินทุนสามารถเป็นเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด เงินทุนสหกรณ์ เงินทุนเพื่อส่งเสริมการค้า และอื่นๆ จากเพจเงินทุน คุณสามารถจัดการชุดของกิจกรรมที่ต้องการการอนุมัติล่วงหน้า และดำเนินการเรียกร้องสำหรับเงินทุนด้านการตลาด

เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดเงินทุน คุณจะกลายเป็นเจ้าของเงินทุนหรือผู้จัดการเงินทุนนั้น เจ้าของเงินทุนสามารถอัปเดตหรือลบเรคคอร์ดเงินทุน เพิ่มผู้ใช้อื่นๆ ให้เป็นผู้เข้าร่วมขอเงินทุน จัดทำรายการเครดิตและเดบิต และเพิ่มเอกสารแนบและหมายเหตุให้กับเงินทุน อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับระดับในการจำกัดหรือขยายสิทธิ์การเข้าใช้เรคคอร์ดเงินทุนของคุณได้

ผู้เข้าร่วมขอเงินทุนสามารถดูเรคคอร์ดเงินทุน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้เข้าร่วมสามารถยื่นคำขอการอนุมัติล่วงหน้าและคำขอการเรียกร้องจากเงินทุนที่พวกเขาเป็นผู้เข้าร่วมได้ ผู้จัดการเงินทุนสามารถดูและแก้ไขคำขอเงินทุนทั้งหมดที่มีต่อเงินทุนที่เป็นเจ้าของ และสามารถอนุมัติหรือปฏิเสธคำขอเงินทุนเหล่านี้ได้

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถแก้ไขคำขอเงินทุนที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็น อนุมัติการเรียกร้องแล้ว

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการทำงานกับเงินทุน แท็บเงินทุนอาจไม่รวมอยู่ในการตั้งค่าของคุณ

## การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน

โฮมเพจเงินทุน คือจุดเริ่มต้นของการจัดการเงินทุนและคำขอเงินทุน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจเงินทุนของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำเงินทุนหรือคำขอเงินทุน

คุณสามารถจัดทำเงินทุนหรือคำขอเงินทุนโดยการคลิกเงินทุนหรือคำขอเงินทุนในส่วนจัดทำที่ด้านซ้ายของโฮมเพจเงินทุน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์เงินทุน (ในหน้า 479)

## การทำงานกับรายการเงินทุนหรือรายการคำขอเงินทุน

ส่วนรายการเงินทุนและรายการคำขอเงินทุนแสดงจำนวนรายการ Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการเงินทุนมาตรฐานที่ใช้ได้ตามค่าดีฟอลต์

| รายการเงินทุน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| เงินทุนทั้งหมด | เงินทุนทั้งหมดที่คุณและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเจ้าของ |
| เงินทุนที่ใช้งานทั้งหมด | เงินทุนทั้งหมดที่คุณและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเจ้าของ และมีสถานะใช้งาน |
| เงินทุนของฉัน | เงินทุนที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ |
| เงินทุนที่ใช้งานของฉัน | เงินทุนที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ และมีสถานะใช้งาน |

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการคำขอเงินทุนมาตรฐานที่ใช้ได้ตามค่าดีฟอลต์

| รายการคำขอเงินทุน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| คำขอเงินทุนทั้งหมด | คำขอเงินทุนทั้งหมดที่คุณและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นเจ้าของ |
| คำขอเงินทุนของฉัน | คำขอเงินทุนที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ |
| คำขอเงินทุนที่รอดำเนินการของฉัน | คำขอเงินทุนทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของและมีสถานะ ส่งการอนุมัติล่วงหน้า |
| คำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ | คำขอเงินทุนทั้งหมดที่มีสถานะ ส่งการอนุมัติล่วงหน้า |
| คำขอเงินทุนที่ได้รับอนุมัติของฉัน | คำขอเงินทุนทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของและมีสถานะ การอนุมัติล่วงหน้า |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ

ในการดูคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ ดูในส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการของฉัน ซึ่งแสดงข้อมูลต่อไปนี้: ชื่อคำขอเงินทุน เงินทุน คำขออนุมัติล่วงหน้า อนุมัติให้ อนุมัติ วันที่ขอ วันที่ครบกำหนด และสถานะ

คำขอเงินทุนที่รอดำเนินการของคุณเป็นคำขอที่มีสถานะ ส่งการอนุมัติล่วงหน้า

ในการขยายรายการของเงินทุนที่แก้ไขล่าสุด ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การดูกิจกรรมที่เปิดของคำขอเงินทุน

ในการดูกิจกรรมที่เปิดของคำขอเงินทุน ดูในส่วนคำขอเงินทุน - กิจกรรมที่เปิด ซึ่งแสดงข้อมูลต่อไปนี้: วันที่ครบกำหนด ลำดับความสำคัญ กิจกรรม หัวเรื่อง และคำขอเงินทุน

ข้อมูลนี้แสดงรายการกิจกรรมที่เปิดที่เชื่อมโยงกับคำขอเงินทุนของคุณ ฟิลด์ลำดับความสำคัญแสดงลำดับความสำคัญของงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณตั้งค่าไว้ เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ ลำดับความสำคัญของงานนี้จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง ลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ

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

ในการขยายรายการของคำขอเงินทุนที่แก้ไขล่าสุด ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจเงินทุนของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจเงินทุนของคุณได้:

- คำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ใช้ส่วนของรายงานบนโฮมเพจเงินทุนของคุณได้)

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจเงินทุนของคุณ***

1. ในโฮมเพจเงินทุน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจเงินทุน คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเงินทุนที่เกี่ยวข้อง:

- เงินทุน (ในหน้า 470)
- การจัดการเงินทุน (ในหน้า 472)
- ฟิลด์เงินทุน (ในหน้า 479)

## การจัดการเงินทุน

ในการจัดการเงินทุน ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- การเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน (ในหน้า 473)
- การเพิ่มเครดิตให้กับเงินทุน (ในหน้า 474)

- การประมวลผลคำขอสำหรับทุน (ในหน้า 475)
- การประมวลผลการเรียกร้อง (ในหน้า 477)
- การใช้เดบิตกับเงินทุน (ในหน้า 478)
- การตรวจสอบกิจกรรมเงินทุน (ในหน้า 478)

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

**หมายเหตุ:** หากคุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด คุณสามารถอัปเดตเรคคอร์ดเงินทุน หากคุณเป็นผู้เข้าร่วมขอเงินทุน คุณสามารถจัดทำและอัปเดตคำขอเงินทุน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 124)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)
- การปรับแต่งแนวทางการตรวจสอบ

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเงินทุนที่เกี่ยวข้องและหัวข้อที่น่าสนใจอื่นๆ:

- การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน (ในหน้า 470)
- ฟิลด์เงินทุน (ในหน้า 479)
- การวิเคราะห์ (ในหน้า 783)
- การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 248)

## การเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน

เมื่อคุณสร้างเรคคอร์ดเงินทุน คุณจะกลายเป็นเจ้าของโดยอัตโนมัติ ต่อจากนั้นคุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน
การเพิ่มบุคคลอื่นเป็นผู้เข้าร่วมขอเงินทุนทำให้บุคคลนั้นสามารถเห็นเรคคอร์ดเงินทุนและยื่นคำขอเงินทุนสำหรับเงินทุนนี้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** สำหรับผู้ใช้ที่ปรากฏอยู่ในรายการของผู้เข้าร่วมขอเงินทุนที่ถูกต้อง ผู้ใช้เหล่านั้นจะต้องตั้งค่าให้เป็นผู้ใช้ที่ใช้งานของ Oracle CRM On Demand High Tech Edition ก่อน

***ในการเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน***

1 เลือกเงินทุน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดเงินทุน ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผู้เข้าร่วมขอเงินทุนและคลิก เพิ่มผู้เข้าร่วม

**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องเพิ่มส่วนผู้เข้าร่วมขอเงินทุนในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่าง โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

3 ในเพจเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน ให้คลิกไอคอนค้นหา และเลือกผู้ใช้

รายชื่อผู้ใช้ประกอบด้วยรายชื่อทั้งหมดของผู้ใช้ Oracle CRM On Demand High Tech Edition

4 บันทึกเรคคอร์ด

## การเพิ่มเครดิตให้กับเงินทุน

ในการทำให้เงินทุนสามารถใช้งานได้ ให้เพิ่มเครดิตให้กับเงินทุน

***ในการเพิ่มเครดิตให้กับเงินทุน***

1 เลือกเงินทุน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดเงินทุน ให้เลื่อนลงไปยังส่วนเครดิตเงินทุน และคลิก ใหม่ ในแถบชื่อ

**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องเพิ่มส่วนเครดิตเงินทุนในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่าง โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

3 ป้อนข้อมูลตามที่อธิบายในตารางต่อไปนี้ แล้วบันทึกการดำเนินการ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| เงินทุน | ชื่อของเงินทุนซึ่งตั้งค่าเป็นเงินทุนปัจจุบันตามค่าดีฟอลต์ (สำหรับดูอย่างเดียว) |
| ชื่อเครดิต | ชื่อของเรคคอร์ดเครดิตนี้ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 30 ตัว (ฟิลด์ที่จำเป็น) |
| จำนวนเงิน | จำนวนเครดิตที่คุณใช้กับเงินทุน เช่น $500 |
| คำอธิบาย | คำอธิบายสำหรับเครดิตเงินทุนนี้ |
| วันที่หมดอายุ | วันที่เครดิตจะใช้ไม่ได้อีกต่อไปหลังจากนี้ (MM/DD/YYYY) วันที่นี้ใช้ในวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ ใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่ |

## การประมวลผลคำขอสำหรับทุน

เมื่อคุณต้องการเริ่มใช้เงินทุน ให้จัดทำคำขอเงินทุนและส่งไปยังผู้จัดการเงินทุนเพื่ออนุมัติ ในการติดตามขั้นตอนของคำของเงินทุน คุณและผู้จัดการเงินทุนต้องอัปเดตฟิลด์สถานะ

### *ในการส่งคำขอเพื่ออนุมัติล่วงหน้า*

1 เลือกเงินทุน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดเงินทุน เลื่อนลงมาที่ส่วนคำขอเงินทุนและคลิก ใหม่

หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนคำขอเงินทุนลงในโครงร่างของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

3 ในเพจการแก้ไขคำขอเงินทุน ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลฟิลด์สำหรับคำขอเงินทุน ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่ม เปลี่ยนชื่อ หรือลบฟิลด์ได้ ดังนั้นฟิลด์ที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากฟิลด์ที่แสดงในตาราง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลคำขอเงินทุนหลัก** | |
| ID คำขอ* | ID ของคำขอเงินทุน Oracle CRM On Demand จะสร้าง ID คำขอ (ฟิลด์ที่จำเป็น) |
| ชื่อคำขอเงินทุน | ชื่อของคำขอเงินทุน จำนวนอักษรจำกัดที่ 50 ตัว (ฟิลด์ที่จำเป็น) |
| ประเภท | ระบุประเภทต้นทุน นี่คือฟิลด์ที่ปรับแต่งได้ ซึ่งผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถแก้ไขได้ (ฟิลด์ที่จำเป็น)<br>ประเภทต้นทุนมีสองประเภท:<br>■ **MDF (เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด)** ฝ่ายขายหรือการตลาดของบริษัทจะใช้เงินทุนเหล่านี้เพื่อช่วยคู่ค้า ผู้ขายต่อ หรือผู้จัดจำหน่ายในการขายและทำตลาดผลิตภัณฑ์ของคุณ<br>■ **SPF (การอนุมัติตั้งราคาพิเศษ)** บริษัทจะใช้เงินทุนเหล่านี้เพื่อสนับสนุนคำขอตั้งราคาพิเศษ คำขอตั้งราคาพิเศษเหล่านี้คือคำขอเงินทุนที่คู่ค้าส่งเพื่อขอรับราคาพิเศษในผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ ราคานี้โดยปกติจะขอเพื่อให้คู่ค้าสามารถทำการแข่งขันหรือสร้างมาร์จินได้ |
| เงินทุน | ชื่อของเงินทุนที่เชื่อมโยง (ฟิลด์ที่จำเป็น) |
| สถานะ | สถานะปัจจุบันของคำของเงินทุน ฟิลด์ที่จำเป็น (ฟิลด์ที่จำเป็น)<br>ต่อไปนี้คือตัวเลือกดีฟอลต์: อนุมัติการเรียกร้องแล้ว, ปฏิเสธการเรียกร้องแล้ว, ส่งการเรียกร้องแล้ว, ระหว่างดำเนินการ, ปฏิเสธการอนุมัติล่วงหน้า, ส่งการอนุมัติล่วงหน้า หรือ อนุมัติล่วงหน้า<br>ผู้เข้าร่วมขอเงินทุนสามารถเปลี่ยนแปลงสถานะเป็น: ระหว่างดำเนินการ ส่งการอนุมัติล่วงหน้า หรือการเรียกร้องที่ส่ง |
| วันที่ครบกำหนด | วันที่คุณต้องอนุมัติคำขอเงินทุน (ฟิลด์ที่จำเป็น) |
| โอกาสทางการขาย | โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับเงินทุน |
| บริษัทของโอกาสทางการขาย | บริษัทที่เป็นเจ้าของโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง |
| แคมเปญ | ใช้เชื่อมโยงแคมเปญกับเงินทุน |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วัตถุประสงค์ทางการตลาด | ตัวเลือกดีฟอลต์คือ สิ่งจูงใจของคู่ค้า การตลาดร่วม ตำแหน่งของคู่แข่ง การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือการรักษาลูกค้า |
| พื้นที่ | ตัวเลือกดีฟอลต์คือ แอฟริกา เอเชีย/แปซิฟิก ยุโรป ลาตินอเมริกา ตะวันออกกลาง ไม่มี อเมริกาเหนือ ยุโรปเหนือ อื่นๆ อเมริกาใต้ ยุโรปใต้ หรือทั่วโลก |
| ชนิด | ตัวเลือกดีฟอลต์คือ การโฆษณา สร้างเครื่องหมายการค้าสู่ตลาด กิจกรรมของลูกค้า จดหมาย การจัดวางสินค้า กิจกรรมฝ่ายบริหาร การโฆษณาร่วม อื่นๆ การส่งเสริมการขาย ตัวอย่าง สัมมนา สิ่งจูงใจของผลิตภัณฑ์ การแสดงสินค้า หรือการฝึกอบรม |
| โปรแกรมคู่ค้า | โปรแกรมคู่ค้าที่สร้างคำขอเงินทุน |
| **ข้อมูลรายละเอียดคำขอเงินทุน** | |
| คำขออนุมัติล่วงหน้า | จำนวนเงินทุนที่คุณต้องการในการดำเนินงาน |
| ที่อนุมัติให้ | ใช้โดยผู้จัดการเงินทุน ฟิลด์นี้ประกอบด้วยจำนวนเงินทุนที่อนุมัติให้กับผู้เข้าร่วมตามจำนวนเงินทุนที่ขอในฟิลด์คำขออนุมัติล่วงหน้า |
| คำขอเรียกร้อง | หลังจากงานเสร็จสมบูรณ์ ผู้เข้าร่วมเรียกร้องจำนวนเงินที่ใช้ในการดำเนินงานให้เสร็จสมบูรณ์โดยใช้ฟิลด์นี้ |
| อนุมัติ | ใช้โดยผู้จัดการเงินทุน ฟิลด์นี้ประกอบด้วยจำนวนเงินที่อนุมัติตามจำนวนเงินที่เรียกร้อง |
| วันที่ขอ | ค่าดีฟอลต์คือวันที่ของวันนี้ |
| วันที่อนุมัติล่วงหน้า | ใช้โดยผู้จัดการเงินทุน ฟิลด์นี้ประกอบด้วยวันที่ที่ผู้จัดงานเงินทุนอนุมัติจำนวนเงินที่ยื่นคำขอเงินทุน |
| วันที่ตัดสินใจเรียกร้อง | ใช้โดยผู้จัดเงินทุน ฟิลด์นี้ประกอบด้วยวันที่ที่ผู้จัดการเงินทุนอนุมัติเรียกร้องเงินทุน |
| วันที่เริ่มต้น | การเริ่มต้นระยะเวลาที่เจ้าของแบรนด์อนุมัติคำขอเงินทุน |
| วันที่สิ้นสุด | การสิ้นสุดระยะเวลาที่เจ้าของแบรนด์อนุมัติคำขอเงินทุน หลังจากวันที่นี้ คำขอเงินทุนจะไม่สามารถใช้ได้อีกต่อไป |
| สกุลเงินของคำขอเงินทุน | สกุลเงินที่ส่งคำขอเงินทุน |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | โดยทั่วไปเจ้าของสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม สามารปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้ได้<br><br>ค่านี้จะมีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันในเพจการวิเคราะห์ |
| แก้ไข | ชื่อของบุคคลที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ตามด้วยวันที่และเวลาที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ซึ่งสร้างโดยระบบ |
| บริษัทของเจ้าของ | คือบริษัทคู่ค้าที่เจ้าของทำงานให้ ดังนั้น หากเจ้าของคือคู่ค้า บริษัทของเจ้าของจะถูกป๊อปปูเลทด้วยชื่อของบริษัทคู่ค้าที่คู่ค้าสังกัดอยู่ |
| ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง | ผู้จัดการฝ่ายช่องทางจะรับผิดชอบในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าและบริษัทเจ้าของแบรนด์ ผู้จัดการฝ่ายช่องทางทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับคู่ค้า |
| คำอธิบาย | ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัวอักษร |

1 สำหรับสถานะ เลือกส่งการอนุมัติล่วงหน้า

2 บันทึกเรคคอร์ด

เรคคอร์ดคำขอเงินทุนจะปรากฏในส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ ในโฮมเพจเงินทุนของผู้จัดการเงินทุน

### *ในการอนุมัติคำขอเงินทุนล่วงหน้า*

1 ในโฮมเพจเงินทุน เลือกคำขอเงินทุนจากส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ

2 ในเพจรายละเอียดคำขอเงินทุน คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจการแก้ไขคำขอเงินทุน ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

a ป้อนวันที่ที่เหมาะสมลงในฟิลด์วันที่อนุมัติล่วงหน้า

b ป้อนจำนวนเงินที่คุณอนุมัติในฟิลด์ที่อนุมัติให้

c อัปเดตสถานะฟิลด์เป็นการอนุมัติล่วงหน้า

4 บันทึกเรคคอร์ด

## การประมวลผลการเรียกร้อง

เมื่อผู้จัดการเงินทุนอนุมัติคำขอเงินทุนและคุณได้ดำเนินการสำหรับคำขอเงินทุนเสร็จสมบูรณ์แล้ว คุณก็พร้อมที่จะส่งการเรียกร้อง หลังจากที่คุณส่งการเรียกร้อง ผู้จัดการเงินทุนสามารถตรวจดูและอนุมัติการเรียกร้องนั้น

### *การส่งการเรียกร้อง*

1 เลือกคำขอเงินทุนจากรายการคำขอเงินทุนที่คุณต้องการส่งการเรียกร้อง หรือเลือกคำขอเงินทุนก่อนการอนุมัติ (แสดงในส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการในโฮมเพจเงินทุน)

สำหรับคำแนะนำในการเลือกคำขอเงินทุน โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอเงินทุน คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจการแก้ไขคำขอเงินทุน ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

a ป้อนจำนวนเงินที่คุณต้องการเรียกร้องในฟิลด์คำขอเรียกร้อง

b เลือก ส่งการเรียกร้องแล้ว จากฟิลด์ สถานะ

c ป้อนวันที่ที่เหมาะสมลงในฟิลด์ วันครบกำหนด

4 บันทึกเรคคอร์ด

*การอนุมัติการเรียกร้อง*

1 เลือกคำขอเงินทุน (แสดงในส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ ในโฮมเพจเงินทุน) ที่คุณต้องการอนุมัติการเรียกร้อง

สำหรับคำแนะนำในการเลือกคำขอเงินทุน โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดคำขอเงินทุน ให้ตรวจสอบจำนวนเงินที่เรียกร้องในฟิลด์คำขอเรียกร้อง แล้วคลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในเพจการแก้ไขคำขอเงินทุน ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

a ป้อนจำนวนเงินที่คุณอนุมัติในฟิลด์ อนุมัติแล้ว

b ป้อนวันที่ลงในฟิลด์ วันที่ตัดสินการเรียกร้อง

c เลือก การเรียกร้องได้รับอนุมัติแล้ว จากฟิลด์ สถานะ

**หมายเหตุ:** เมื่อต้องการอนุมัติเงินทุน คุณต้องตั้ง ขีดจำกัดการอนุมัติเงินทุน ให้มีค่าเพียงพอในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณถ้าขีดจำกัดการอนุมัติไม่เพียงพอ นอกจากนี้ Oracle CRM On Demand ไม่อนุญาตให้คุณอนุมัติคำขอเงินทุนที่ทำให้ยอดดุลเงินทุนติดลบ นอกจากว่าช่องทำเครื่องหมาย อนุญาตยอดดุลติดลบ จะถูกเลือกไว้ในเพจ รายละเอียดเงินทุน

4 บันทึกเรคคอร์ด

หลังจากที่การเรียกร้องได้รับอนุมัติ การเรียกร้องนั้นจะปรากฏในส่วนเดบิตเงินทุน ของเรคคอร์ดเงินทุน

**หมายเหตุ:** หลังจากที่การเรียกร้องได้รับอนุมัติ คุณจะไม่สามารถแก้ไขคำขอเงินทุนนั้นได้อีก

## การใช้เดบิตกับเงินทุน

ในการหักจำนวนเงินออกจากเงินทุน ให้จัดทำเรคคอร์ดเดบิต

*ในการใช้เดบิตกับเงินทุน*

1 เลือกเงินทุน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดเงินทุน ให้เลื่อนลงไปยังส่วนเดบิตเงินทุน และคลิกใหม่ในแถบชื่อเพื่อจัดทำรายการเดบิต

3 ในเพจการแก้ไขเดบิตเงินทุน ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ความยาวชื่อคำขอเงินทุนจำกัดไว้ที่ 50 ตัวอักษร

## การตรวจสอบกิจกรรมเงินทุน

คุณสามารถตรวจดูกิจกรรมเงินทุนของเรคคอร์ดที่คุณจัดการ หรือหากคุณเป็นผู้จัดการเงินทุนของบริษัท คุณก็สามารถดูกิจกรรมเงินทุนของเงินทุนและคำขอเงินทุนทั้งหมดของบริษัทของคุณได้ ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถตรวจสอบและติดตามกิจกรรมเงินทุนได้

*ในการตรวจดูกิจกรรมเงินทุน*

1 เลือกเงินทุน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 บนเพจรายละเอียดเงินทุน ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนแนวทางการตรวจสอบ

รายการนี้จะตรวจสอบกิจกรรมแต่ละรายการที่เกี่ยวข้องกับเงินทุน รวมทั้งการทำรายการ วันที่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนแนวทางการตรวจสอบลงในโครงร่างของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

## ฟิลด์เงินทุน

ใช้เพจการแก้ไขเงินทุนเพื่อเพิ่มเงินทุนหรืออัปเดตรายละเอียดของเงินทุนที่มีอยู่ เพจแก้ไขเงินทุนจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของเรคคอร์ดเงินทุน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลเงินทุนหลัก** | |
| ID เงินทุน | ID เงินทุน สร้างโดยระบบ (เป็นฟิลด์ที่จำเป็น) |
| ชื่อเงินทุน | ชื่อของเงินทุน จำนวนอักษรจำกัดที่ 50 ตัว (เป็นฟิลด์ที่จำเป็น) |
| วันที่เริ่มต้น<br>วันที่สิ้นสุด | ช่วงเวลาที่เงินทุนสามารถใช้ได้ |
| สถานะ | ค่าดีฟอลต์ตัวเลือก ได้แก่ ใช้งาน ปิด ระหว่างดำเนินการ หรือพัก |
| ประเภท | หมายถึงประเภทเงินทุน ตัวเลือกสำหรับประเภทเงินทุนได้แก่:<br>■ **MDF (เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด)** MDF เป็นเงินทุนที่แผนกขายหรือการตลาดของผู้ผลิตมอบให้เพื่อช่วยคู่ค้า ผู้ขายต่อ หรือตัวแทนจำหน่ายในการขายและทำการตลาดแบรนด์ของผู้ผลิต<br>■ **SPA (การอนุมัติตั้งราคาพิเศษ)** SPA อนุญาตให้คู่ค้าร้องขอราคาพิเศษสำหรับผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย |
| คู่ค้า | บริษัทจะมีการต้องทำเครื่องหมายที่ฟิลด์คู่ค้าเพื่อให้ปรากฏในรายการของการเลือกนี้ |
| ใช้ยอดดุลติดลบได้ | การเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้จะทำให้เงินทุนสามารถมียอดดุลติดลบได้ เช่น หากยอดดุลคือ $500 จะสามารถอนุมัติคำขอเงินทุนที่มีมูลค่า $600 ได้ ถ้าไม่เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความที่ระบุว่ายอดดุลไม่สามารถมีค่าติดลบได้หากผู้อนุมัติเงินทุนพยายามอนุมัติคำขอเงินทุนมูลค่า $600 เช่นเดียวกัน (เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)<br>ช่องทำเครื่องหมายนี้จะถูกเลือกตามค่าดีฟอลต์ |
| จำนวนเงินเป้าหมาย | จำนวนเงินทั้งหมดที่ตั้งเป้าไว้สำหรับเงินทุน (เป็นฟิลด์ที่จำเป็น) |
| เครดิตรวม | ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ผลรวมของเครดิตเงินทุนทั้งหมดที่จัดทำในส่วนเครดิตเงินทุน |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ยอดรวมเดบิต | ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ผลรวมของเดบิตเงินทุนทั้งหมดที่จัดทำในส่วนเดบิตเงินทุน เมื่อการเรียกร้องเงินทุนได้รับอนุมัติแล้ว เรคคอร์ดเดบิตจะถูกจัดทำโดยอัตโนมัติในส่วนเดบิตเงินทุน |
| ยอดดุล | ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ค่า: (เครดิตรวม - ยอดรวมเดบิต) |
| ยอดรวมการอนุมัติล่วงหน้า | ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ผลรวมของคำขอเงินทุนทั้งหมดที่ได้รับอนุมัติสำหรับเงินทุนที่ระบุ เมื่อผู้จัดการเงินทุนอนุมัติคำขอเงินทุนแล้ว มูลค่าจะแสดงอยู่ในฟิลด์นี้ |
| ยอดดุลหลังจากการอนุมัติล่วงหน้า | ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ค่า: (เครดิตรวม - ยอดรวมการอนุมัติล่วงหน้า) |
| สกุลเงินของเงินทุน | สกุลเงินของเงินทุน เช่น ดอลลาร์สหรัฐ หรือ ยูโร ใช้ไอคอนเครื่องมือเลือกสกุลเงินในการเลือกสกุลเงินของเงินทุน |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดเงินทุน<br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้<br>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจการวิเคราะห์ |
| คำอธิบาย | ไม่เกิน 250 ตัวอักษร |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเงินทุนที่เกี่ยวข้อง:

- เงินทุน (ในหน้า 470)
- การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน (ในหน้า 470)
- การจัดการเงินทุน (ในหน้า 472)

## คอร์ส

*คอร์ส* คือโปรแกรมการศึกษาตามโครงสร้างที่นำเสนอโดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ชุดทักษะเฉพาะกับบุคคล บริษัทจำนวนมาก โดยเฉพาะบริษัทดำเนินการกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ซับซ้อน ต้องการให้คู่ค้าและผู้ขายต่อได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและคุ้นเคยกับสินค้าที่พวกเขาขาย ดังนั้น คอร์สจึงกลายเป็นกลไกเพื่อเผยแพร่ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท โดยทั่วไปคอร์สจะมุ่งเน้นเฉพาะผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งอาจต้องดำเนินการกับแนวคิดและหลักการทั่วไป คอร์สสามารถเป็นได้ทฤษฎีและปฏิบัติ (ตัวอย่างเช่น ฝึกปฏิบัติการจริง ห้องปฏิบัติการ และอื่นๆ) หรือรวมทั้งสองแบบ

ใน Oracle CRM On Demand สามารถเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์เฉพาะหรือชุดผลิตภัณฑ์ได้ นอกจากนั้น ยังสามารถเชื่อมโยงคอร์สกับชนิดผลิตภัณฑ์ชนิดเดียว หลายชนิดผลิตภัณฑ์ หรือไม่เชื่อมโยงเลยก็ได้ และด้วยการตั้งค่ามาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ทำให้คุณสามารถแสดงแอททริบิวพื้นฐานของคอร์สหลายแอททริบิวได้ เช่น ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม วันที่เริ่มต้นและสิ้นสุด การอ้างอิงกับคอร์สอื่น และอื่นๆ

คอร์สอาจได้รับการเสนอทั้งจากบริษัทเอง ใช้บริการภายนอกจากผู้ให้บริการการฝึกอบรมที่กำหนด หรือทั้งสองรูปแบบ ด้วย Oracle CRM On Demand ทำให้คุณสามารถกำหนดรายการของผู้ค้าที่เป็นบุคคลที่สามในการนำเสนอคอร์สและเผยแพร่รายการให้กับคู่ค้าได้ เมื่อคอร์สได้รับการเผยแพร่แล้ว พนักงานของคู่ค้าสามารถลงทะเบียนผู้ติดต่อในคอร์สได้

# การทำงานกับโฮมเพจคอร์ส

โฮมเพจคอร์ส คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการคอร์ส

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจคอร์สได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำคอร์ส

คุณสามารถจัดทำคอร์สได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนคอร์สที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดทำคอร์ส โปรดดูที่ การจัดทำคอร์ส (โปรดดูที่ "การจัดทำเรคคอร์ด" ในหน้า 47) และ ฟิลด์คอร์ส (ในหน้า 485)

## การทำงานกับรายการคอร์ส

ส่วนรายการคอร์สจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับคอร์ส

| รายการคอร์ส | คำอธิบาย |
|---|---|
| คอร์สทั้งหมด | รายการคอร์สทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ |
| คอร์สที่จัดทำล่าสุด | คอร์สทั้งหมดที่จัดทำใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้คอร์สที่จัดทำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| คอร์สที่แก้ไขล่าสุด | คอร์สทั้งหมดที่แก้ไขใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้คอร์สที่แก้ไขล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| คอร์สที่มีการแนะนำล่าสุด | คอร์สทั้งหมดที่ใช้ได้ใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้คอร์สที่มีการแนะนำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| คอร์สที่ถอน | คอร์สทั้งหมดที่วางกำหนดการเพื่อถอนใน 90 วันถัดไปที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้คอร์สที่กำลังจะถอนจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| คอร์สของฉัน | คอร์สทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ |
| คอร์สที่จัดทำล่าสุดของฉัน | คอร์สทั้งหมดที่จัดทำภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ |
| คอร์สที่แก้ไขล่าสุดของฉัน | คอร์สทั้งหมดที่อัปเดตภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูคอร์สที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนคอร์สที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงคอร์สที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคอร์สของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจคอร์สของคุณ:

- คอร์สทั้งหมด
- คอร์สที่จัดทำล่าสุด
- คอร์สที่แก้ไขล่าสุด
- คอร์สที่มีการแนะนำล่าสุด
- คอร์สที่ถอน
- คอร์สของฉัน
- คอร์สที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- คอร์สที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

***การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคอร์สของคุณ***

1. ในโฮมเพจคอร์ส ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจคอร์ส ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

## การจัดการคอร์ส

ในการจัดการคอร์ส ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา (ในหน้า 499)
- การเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบและการรับรอง (ในหน้า 483)
- การเชื่อมโยงคอร์สกับคอร์สอื่นๆ (ในหน้า 484)
- การทำให้คู่ค้ามองเห็นคอร์สได้ (ในหน้า 484)
- การลงทะเบียนในคอร์ส (ในหน้า 485)
- การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์ส (ในหน้า 485)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

คุณสามารถเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหาหนึ่งรายการหรือมากกว่าได้ หากคอร์สนั้นเหมาะกับผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์รายการเดียว ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากฟิลด์ผลิตภัณฑ์หลักหรือชนิดผลิตภัณฑ์หลักตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากคอร์สใช้ได้กับทางแก้ปัญหา ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์มากกว่าหนึ่งรายการ ให้ทำตามขั้นตอนที่แสดงด้านล่าง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์คอร์ส ชนิดผลิตภัณฑ์คอร์ส หรือทางแก้ปัญหาคอร์สให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

*การเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา*

1. ในส่วนผลิตภัณฑ์คอร์ส ชนิดผลิตภัณฑ์คอร์ส หรือทางแก้ปัญหาคอร์สของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก เพิ่ม
2. ในเพจแก้ไข ให้ระบุผลิตภัณฑ์ (หรือชนิดผลิตภัณฑ์) และคลิก บันทึก
3. ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเท่าที่จำเป็นเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ทั้งหมด

หมายเหตุ: ทำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเชื่อมโยงคอร์สกับทางแก้ปัญหา โดยไม่คำนึงว่าคอร์สนั้นเชื่อมโยงกับทางแก้ปัญหาหนึ่งหรือหลายรายการ

## การเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบและการรับรอง

ตามปกติคอร์สจะประเมินผลด้วยการทดสอบหนึ่งรายการหรือมากกว่า หากคุณผ่านการทดสอบหรือชุดของการทดสอบ คุณจะได้รับการรับรอง คุณสามารถเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบ การรับรอง หรือทั้งสองอย่างได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบคอร์สหรือคอร์สการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

*การเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบและการรับรอง*

1. ในส่วนการทดสอบคอร์สหรือคอร์สการรับรองของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก เพิ่ม
2. ในเพจแก้ไข ให้ระบุการทดสอบหรือการรับรองที่เหมาะสม

3 คลิก บันทึก

4 ทำซ้ำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของการทดสอบหรือการรับรองเพิ่มเติม

## การเชื่อมโยงคอร์สกับคอร์สอื่น ๆ

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงคอร์สเข้ากับคอร์สอื่นๆ ได้ คอร์สหนึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนของอีกคอร์สหนึ่ง การติดตามผลของอีกคอร์สหนึ่ง และการแทนที่คอร์สอื่นซึ่งอาจถอนแล้ว

ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกเพื่อจุดประสงค์สำหรับเป็นข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อช่วยคุณนำเสนอภาพรวมของคอร์สที่มีและการอ้างอิงระหว่างคอร์สต่างๆ ให้กับคู่ค้าของคุณ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดตามความสัมพันธ์ที่ระบุไว้ในส่วนนี้ เมื่อผู้ติดต่อลงทะเบียนในคอร์ส ดังนั้น ตัวอย่างเช่น การลงทะเบียนเสร็จสมบูรณ์ในคอร์ส A อาจถูกกำหนดเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนสำหรับการลงทะเบียนในคอร์ส B อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องทำก่อนนี้จะไม่ถูกบังคับโดย Oracle CRM On Demand และอนุญาตให้ผู้ติดต่อลงทะเบียนในคอร์ส B แม้ว่าผู้ติดต่อนั้นจะไม่ได้ลงทะเบียนในคอร์ส A

หมายเหตุ: เพื่อให้แน่ใจว่าคอร์สจะไม่เชื่อมโยงกับตัวเอง ฟิลด์คอร์สที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเหมือนกับคอร์สในเพจหลักได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคอร์สที่เกี่ยวข้องให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### *การเชื่อมโยงคอร์สหนึ่งกับอีกคอร์สหนึ่ง*

1 ในเพจรายการคอร์ส ให้คลิกชื่อของคอร์สที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับอีกคอร์สหนึ่ง

2 ในส่วนคอร์สที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก เพิ่ม

3 ในเพจแก้ไขคอร์สที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกคอร์สที่เกี่ยวข้องและประเภทของความสัมพันธ์ แล้วคลิก บันทึก

## การทำให้คู่ค้ามองเห็นคอร์สได้

คู่ค้าจะมองไม่เห็นคอร์สโดยอัตโนมัติ คุณสามารถทำให้ มองเห็นคอร์สได้โดยการเพิ่มพนักงานของคู่ค้าเข้าไปในทีม และเชื่อมโยงทีมนั้นเข้ากับ เรคคอร์ดคอร์ส

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมคอร์สให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### *การทำให้คู่ค้ามองเห็นคอร์สได้*

1 ในส่วนทีมคอร์สของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้

2 ในเพจแก้ไขทีมคอร์ส ให้ระบุชื่อผู้ใช้ บทบาททีม และการเข้าใช้เรคคอร์ดสำหรับพนักงานของคู่ค้าแต่ละคนที่คุณต้องการให้มองเห็นคอร์ส

หมายเหตุ: Oracle ขอแนะนำให้คุณให้สิทธิ์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวกับสมาชิกทีมที่เป็นพนักงานของคู่ค้า

3 คลิก บันทึก

## การลงทะเบียนในคอร์ส

คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อลงทะเบียนคอร์สเพื่อพัฒนาชุดทักษะของคุณเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เฉพาะหรือชุดผลิตภัณฑ์

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนคอร์สให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

***การลงทะเบียนในคอร์ส***

1. ในเพจรายการคอร์ส ให้คลิกชื่อของคอร์สที่คุณต้องการลงทะเบียน
2. ในส่วนการลงทะเบียนคอร์สของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก ลงทะเบียน
3. ในเพจแก้ไขการลงทะเบียนคอร์ส ให้เลือกคอร์สและผู้ได้รับคัดเลือกที่คุณต้องการลงทะเบียน แล้วคลิก บันทึก

หมายเหตุ: ภายใต้ข้อจำกัดบางอย่าง Oracle CRM On Demand สนับสนุนการลงทะเบียนหลายรายการโดยผู้ติดต่อคนเดียวกันในคอร์สเดิม ผู้ติดต่ออาจต้องการลงทะเบียนคอร์สเดิมมากกว่าหนึ่งครั้งเนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ ตัวอย่างเช่น กรอกข้อมูลการลงทะเบียนที่ไม่สมบูรณ์ให้ครบถ้วน ทบทวน และอื่นๆ Oracle CRM On Demand อนุญาตให้ผู้ติดต่อลงทะเบียนซ้ำในคอร์สเดิม ตราบเท่าที่วันที่ของการลงทะเบียน หรือเจ้าของเรคคอร์ดแตกต่างกัน

## การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์ส

มีเพียงผู้ใช้ที่มีสิทธิ์การเข้าใช้ที่เหมาะสมเท่านั้นที่จะสามารถอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์สได้ โดยค่าดีฟอลต์ มีเพียงบทบาทเจ้าของแบรนด์ เช่น ผู้จัดการฝ่ายช่องทางที่สามารถอัปเดตฟิลด์สถานะในเรคคอร์ดการลงทะเบียนได้ บทบาทเจ้าของแบรนด์และบทบาทคู่ค้าสามารถอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ทั้งหมดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าสิทธิ์การเข้าใช้ดีฟอลต์ได้ตามต้องการ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนคอร์สให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

***การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์ส:***

1. ในส่วนการลงทะเบียนคอร์สของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิกลิงค์แก้ไขของเรคคอร์ดการลงทะเบียนที่คุณต้องการแก้ไข
2. แก้ไขฟิลด์ตามความเหมาะสม
3. คลิกบันทึก

หมายเหตุ: ค่าที่อนุญาตดีฟอลต์สำหรับฟิลด์สถานะการลงทะเบียนคือ ที่ลงทะเบียน สมบูรณ์ และไม่สมบูรณ์ อย่างไรก็ตามรายการนี้สามารถกำหนดค่าได้ทั้งหมดและคุณสามารถแก้ไขรายการได้ตามที่เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจของคุณ

# ฟิลด์คอร์ส

ใช้เพจแก้ไขคอร์สเพื่อเพิ่มคอร์สหรืออัปเดตรายละเอียดของคอร์สที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขคอร์สจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของคอร์ส

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขคอร์สในเพจรายการคอร์สและเพจรายละเอียดคอร์สได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ส่วนข้อมูลหลัก** | |
| ชื่อ | ชื่อของคอร์ส ฟิลด์นี้ต้องมีตัวพิมพ์ตรงกัน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของคอร์ส ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| ประเภท | ประเภทคอร์สที่คุณต้องการใช้สำหรับคอร์สนี้ |
| สถานะ | สถานะของคอร์ส เช่น ที่วางแผน หรือ ใช้ได้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแก้ไขค่าสถานะที่เป็นไปได้ คุณอาจเห็นชุดของค่าที่แตกต่างกันจากที่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| ใช้ได้ตั้งแต่ | วันที่ที่มีการใช้คอร์ส ฟิลด์นี้จะมีประโยชน์หากคุณวางแผนที่จะใช้คอร์สในอีกสองสามเดือนข้างหน้า แต่ต้องการกระจายการรับรู้เกี่ยวกับคอร์สไปยังสังคมของคู่ค้าของคุณก่อนการใช้ หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าคอร์สนี้จะปรากฏในรายการคอร์สที่มีการแนะนำล่าสุดในโฮมเพจคอร์สหรือไม่ |
| ID คอร์ส | ID ภายในสำหรับคอร์ส โดยทั่วไป ID นี้จะไม่ซ้ำกันในบริษัทหนึ่งๆ อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน |
| ชนิดผลิตภัณฑ์หลัก | ชื่อของชนิดผลิตภัณฑ์หลักที่คอร์สนี้เน้น ใช้ฟิลด์นี้เมื่อคอร์สนี้เน้นไปที่ชนิดผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากคอร์สเหมาะสมกับชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ และใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์คอร์สแทน |
| ผลิตภัณฑ์หลัก | ผลิตภัณฑ์หลักที่คอร์สนี้เน้น หากคอร์สใช้สำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่งรายการหรือมากกว่า ให้ใช้รายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เพื่อบันทึกรายการของผลิตภัณฑ์ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อคอร์สเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากคอร์สเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยให้ฟิลด์นี้ว่างไว้ และใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์คอร์สแทน |
| ใช้ได้ถึง | วันที่ซึ่งคอร์สจะไม่มีอีกต่อไปหลังจากนั้น ใช้ฟิลด์นี้เพื่อเผยแพร่การรับรู้ในสังคมของคู่ค้า ว่าคอร์สถูกตั้งค่าให้ยกเลิกในเร็วๆ นี้ หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าคอร์สนี้จะปรากฏในรายการคอร์สที่ถอนในโฮมเพจคอร์สหรือไม่ |
| **ส่วนรายละเอียดคอร์ส** | |
| ระยะเวลา (ชั่วโมง) | ระยะเวลาของคอร์ส |
| ระยะเวลาคอร์ส (วัน) | ระยะเวลาปฏิทินของคอร์ส โดยปกติแล้วคอร์สที่มีระยะเวลายาวนาน (โดยทั่วไปจะมากกว่า 8 ชั่วโมง) จะถูกเสนอเป็นเวลาหลายวัน |
| รูปแบบ | ระบุรูปแบบคอร์ส |
| สื่อ | ระบุสื่อคอร์ส |
| ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอก | ID ที่ไม่ซ้ำกันของคอร์สในระบบภายนอก โดย ID นี้จำเป็นเมื่อคุณอิมปอร์ตข้อมูลจากระบบภายนอก และคุณต้องทราบว่าคอร์สที่กำลังอิมปอร์ตนั้นเคยได้รับการอิมปอร์ตมาก่อนแล้วหรือไม่ |
| เว็บไซต์ | URL ของเพจซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคอร์ส ฟิลด์เว็บไซต์จะมีประโยชน์หากข้อมูลคอร์สถูกจัดเก็บและรักษาในแอปพลิเคชันอื่นนอกเหนือจาก Oracle CRM On Demand |
| สกุลเงิน | สกุลเงินที่ใช้สำหรับค่าธรรมเนียม |
| ค่าธรรมเนียมคอร์ส | ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับคอร์ส |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ตัวเลือกการชำระเงิน | วิธีการที่คุณชำระเงินสำหรับคอร์ส เช่น บัตรเครดิต หรือเช็ค ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ค่าเดียว ดังนั้น หากอนุญาตตัวเลือกการชำระเงินหลายรายการ ให้กำหนดเป็นค่าในรายการตรอปดาวน์ ตัวอย่างเช่น “เช็คหรือเครดิต”, “เงินสดหรือเครดิต” และอื่นๆ |
| **ส่วนข้อมูลผู้ติดต่อ** | |
| ผู้ติดต่อ | จุดติดต่อหลักสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อจุดติดต่อนั้นมีอยู่แล้วเป็นผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand |
| ผู้ติดต่อ: ชื่อ | ชื่อของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป๊อปปูเลทจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ: นามสกุล | นามสกุลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป๊อปปูเลทจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ: บริษัท | บริษัทของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป๊อปปูเลทจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ: อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป๊อปปูเลทจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ชื่อ | ชื่อของจุดติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| นามสกุล | นามสกุลของจุดติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| บริษัท | บริษัทของจุดติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของจุดติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| โทรศัพท์ | หมายเลขโทรศัพท์ของจุดติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดคอร์ส<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคอร์ส ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร |

## ฟิลด์การลงทะเบียนคอร์ส

ใช้เพจการลงทะเบียนคอร์สเพื่อลงทะเบียนคอร์ส เพจการลงทะเบียนคอร์สจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับการลงทะเบียนคอร์ส

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลการลงทะเบียนหลัก** | |
| คอร์ส | ชื่อของคอร์ส ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| วัตถุประสงค์ | วัตถุประสงค์สำหรับการลงทะเบียนคอร์ส หากมี |
| วันที่ลงทะเบียน | ค่าดีฟอลต์เป็นวันที่ของระบบในปัจจุบันในระหว่างการจัดทำ แก้ไขได้ในระหว่างและหลังจากการจัดทำ |
| สถานะการลงทะเบียน | สถานะปัจจุบันของการลงทะเบียนคอร์ส ตามที่ตั้งค่าล่วงหน้า ค่าดีฟอลต์ของค่านี้จะเป็น ที่ลงทะเบียน ในระหว่างการจัดทำ |
| ผู้ได้รับคัดเลือก | ชื่อของผู้ได้รับคัดเลือกที่จะเข้าเรียนในคอร์ส ต้องเป็นผู้ติดต่อที่กำหนดไว้แล้วใน Oracle CRM On Demand ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| เลขที่การลงทะเบียน | โดยปกติเลขที่การลงทะเบียนจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน |
| วันที่เสร็จสมบูรณ์ | วันที่ซึ่งผู้ได้รับคัดเลือกจบคอร์ส |
| คู่ค้าคอร์ส | บริษัทคู่ค้าที่ผู้สมัครลงทะเบียนคอร์สที่ระบุ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของปัจจุบันของการลงทะเบียนคอร์ส |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนคอร์ส ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร |

## การทดสอบ

*การทดสอบ* คือวิธีการวัดความสามารถของบุคคลในทักษะหรือชุดของทักษะใดๆ โดยปกติการทดสอบคือขั้นตอนตรรกะถัดไปของบุคคลภายหลังจากจบคอร์ส
โดยทั่วไปคอร์สจะประเมินผลด้วยการทดสอบหรือชุดของการทดสอบ บุคคลจะต้องลงทะเบียนและมาสอบเมื่อจบคอร์สแล้ว
หลายบริษัทเห็นว่าคอร์สจะสำเร็จเมื่อผ่านการทดสอบประเมินผลทั้งหมดด้วยคะแนนผ่านขั้นต่ำ

เช่นเดียวกับคอร์ส การทดสอบยังสามารถเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งชนิดผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการ ใน Oracle CRM On Demand
คุณสามารถกำหนดการทดสอบให้เป็นการทดสอบสำหรับผลิตภัณฑ์หรือชุดของผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์ใดๆ ได้ คุณยังสามารถเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สหนึ่งรายการหรือมากกว่า
เพื่อบันทึกความก้าวหน้าทางตรรกะจากคอร์สไปยังการทดสอบได้อย่างถูกต้อง

โดยปกติเนื่องจากการทดสอบจะบริหารและจัดการโดยผู้ให้บริการการทดสอบที่ได้รับอนุมัติมากกว่าที่จะเป็นบริษัทเอง Oracle CRM On Demand
อนุญาตให้คุณกำหนดรายชื่อของผู้ค้าอื่นสำหรับการทดสอบที่ระบุ คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อลงทะเบียนผู้ติดต่อใดๆ ที่คุณสามารถเข้าใช้สำหรับการทดสอบได้

## การทำงานกับโฮมเพจการทดสอบ

โฮมเพจการทดสอบ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการทดสอบ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจการทดสอบได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำการทดสอบ

คุณสามารถจัดทำการทดสอบโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการทดสอบที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดทำการทดสอบ โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์การทดสอบ (ในหน้า 494)

## การทำงานกับรายการการทดสอบ

ส่วนรายการการทดสอบแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการทดสอบ

| รายการการทดสอบ | คำอธิบาย |
|---|---|
| การทดสอบทั้งหมด | รายการการทดสอบทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ |
| การทดสอบที่จัดทำล่าสุด | การทดสอบทั้งหมดที่จัดทำใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้การทดสอบที่จัดทำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| การทดสอบที่แก้ไขล่าสุด | การทดสอบทั้งหมดที่แก้ไขใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้การทดสอบที่แก้ไขล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| การทดสอบที่มีการแนะนำล่าสุด | การทดสอบทั้งหมดที่สามารถใช้ได้ใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้การทดสอบที่มีการแนะนำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| การทดสอบที่ถอน | การทดสอบทั้งหมดที่วางกำหนดการเพื่อถอนใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้การทดสอบที่กำลังจะถอนจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| การทดสอบของฉัน | การทดสอบทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ |
| การทดสอบที่จัดทำล่าสุดของฉัน | การทดสอบทั้งหมดที่จัดทำภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ |
| การทดสอบที่แก้ไขล่าสุดของฉัน | การทดสอบทั้งหมดที่อัปเดตภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูการทดสอบที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการทดสอบที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการทดสอบที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทดสอบของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการทดสอบของคุณ:

- การทดสอบทั้งหมด
- การทดสอบที่จัดทำล่าสุด
- การทดสอบที่แก้ไขล่าสุด
- การทดสอบที่มีการแนะนำล่าสุด
- การทดสอบที่ถอน
- การทดสอบของฉัน
- การทดสอบที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- การทดสอบที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

*การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทดสอบของคุณ*

1. ในโฮมเพจการทดสอบ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจการทดสอบ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

## การจัดการการทดสอบ

ในการจัดการการทดสอบ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา (ในหน้า 491)
- การเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สและการรับรอง (ในหน้า 491)
- การเชื่อมโยงการทดสอบกับการทดสอบอื่นๆ (ในหน้า 492)
- การทำให้คู่ค้ามองเห็นการทดสอบได้ (ในหน้า 492)
- การลงทะเบียนการทดสอบ (ในหน้า 493)
- การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบ (ในหน้า 493)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

คุณสามารถเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหาหนึ่งรายการหรือมากกว่าได้ หากการทดสอบนั้นเหมาะกับผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์รายการเดียว ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากฟิลด์ผลิตภัณฑ์หลักหรือชนิดผลิตภัณฑ์หลักตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากการทดสอบใช้ได้กับทางแก้ปัญหา ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์มากกว่าหนึ่งรายการ ให้ทำตามขั้นตอนที่แสดงด้านล่าง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การทดสอบ ชนิดผลิตภัณฑ์การทดสอบ หรือทางแก้ปัญหาการทดสอบให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

***การเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา***

1. ในส่วนผลิตภัณฑ์การทดสอบ ชนิดผลิตภัณฑ์การทดสอบ หรือทางแก้ปัญหาการทดสอบของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก เพิ่ม
2. ในเพจแก้ไข ให้ระบุผลิตภัณฑ์ หรือชนิดผลิตภัณฑ์ แล้วคลิก บันทึก
3. ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเท่าที่จำเป็นเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ทั้งหมด

หมายเหตุ: ทำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเชื่อมโยงการทดสอบกับทางแก้ปัญหา ไม่ว่าการทดสอบนั้นเชื่อมโยงกับทางแก้ปัญหาหนึ่งหรือหลายรายการ

## การเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สและการรับรอง

โดยปกติการทดสอบหรือชุดของการทดสอบจะระบุการสำเร็จของคอร์สของการรับรอง หากคุณผ่านการทดสอบหรือชุดของการทดสอบ คุณจะผ่านคอร์สหรือได้รับการรับรอง คุณสามารถเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์ส การรับรอง หรือทั้งสองอย่างได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบการรับรองหรือการทดสอบการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

***การเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สและการรับรอง***

1. ในส่วนการทดสอบคอร์สหรือการทดสอบการรับรองของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก เพิ่ม
2. ในเพจแก้ไข ให้ระบุคอร์สหรือการรับรองที่เหมาะสม
3. คลิก บันทึก
4. ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของคอร์สหรือการรับรองเพิ่มเติม

## การเชื่อมโยงการทดสอบกับการทดสอบอื่น ๆ

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงการทดสอบกับการทดสอบอื่นๆ ได้ การทดสอบหนึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนของอีกการทดสอบหนึ่ง การติดตามผลของอีกการทดสอบหนึ่ง และการแทนที่การทดสอบอื่นซึ่งอาจถอนแล้ว

ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกเพื่อจุดประสงค์สำหรับเป็นข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อช่วยคุณนำเสนอภาพรวมของการทดสอบที่มีและการอ้างอิงระหว่างการทดสอบต่างๆ ให้กับคู่ค้าของคุณ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดตามความสัมพันธ์ที่ระบุไว้ในส่วนนี้ เมื่อผู้ติดต่อลงทะเบียนการทดสอบ ดังนั้น ตัวอย่างเช่น การสำเร็จหรือผ่านการทดสอบ A อาจถูกกำหนดเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนสำหรับการลงทะเบียนการทดสอบ B อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องทำก่อนนี้จะไม่ถูกบังคับโดย Oracle CRM On Demand และอนุญาตให้ผู้ติดต่อลงทะเบียนการทดสอบ B แม้ว่าผู้ติดต่อนั้นอาจจะไม่ผ่านการทดสอบ A หรือยังไม่ได้ลงทะเบียนสำหรับทดสอบนั้นเลย

หมายเหตุ: เพื่อให้แน่ใจว่าการทดสอบจะไม่เชื่อมโยงกับตัวเอง ฟิลด์การทดสอบที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเหมือนกับการทดสอบในเพจหลัก

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบที่เกี่ยวข้องให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### *การเชื่อมโยงการทดสอบหนึ่งกับอีกการทดสอบหนึ่ง*

1. ในเพจรายการการทดสอบ ให้คลิกชื่อของการทดสอบที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับอีกการทดสอบหนึ่ง
2. ในส่วนการทดสอบที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก เพิ่ม
3. ในเพจแก้ไขการทดสอบที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกการทดสอบที่เกี่ยวข้องและประเภทของความสัมพันธ์
4. คลิก บันทึก

## การทำให้คู่ค้ามองเห็นการทดสอบได้

คู่ค้าจะมองไม่เห็นการทดสอบโดยอัตโนมัติ คุณสามารถทำให้ มองเห็นการทดสอบได้โดยการเพิ่มพนักงานของคู่ค้าเข้าไปในทีม และเชื่อมโยงทีมนั้นเข้ากับ เรคคอร์ดการทดสอบ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมการทดสอบให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### *การทำให้คู่ค้ามองเห็นการทดสอบได้*

1. ในส่วนทีมการทดสอบของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้
2. ในเพจแก้ไขทีมการทดสอบ ให้ระบุชื่อผู้ใช้ บทบาททีม และการเข้าใช้เรคคอร์ดสำหรับพนักงานของคู่ค้าแต่ละคนที่คุณต้องการให้มองเห็นการทดสอบ

   หมายเหตุ: Oracle ขอแนะนำให้คุณให้สิทธิ์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวกับสมาชิกทีมที่เป็นพนักงานของคู่ค้า
3. คลิกบันทึก

## การลงทะเบียนการทดสอบ

คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อลงทะเบียนการทดสอบเพื่อพิสูจน์ความสามารถของคุณในผลิตภัณฑ์หรือชุดของผลิตภัณฑ์ที่ระบุได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนการทดสอบให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

***การลงทะเบียนการทดสอบ***

1. ในเพจรายการการทดสอบ ให้คลิกชื่อของการทดสอบที่คุณต้องการลงทะเบียน
2. ในส่วนการลงทะเบียนการทดสอบของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก ลงทะเบียน
3. ในเพจแก้ไขการลงทะเบียนการทดสอบ ให้เลือกการทดสอบและผู้ผ่านการคัดเลือกที่คุณต้องการลงทะเบียน
4. คลิก บันทึก

หมายเหตุ: ภายใต้ข้อจำกัดบางอย่าง Oracle CRM On Demand สนับสนุนการลงทะเบียนหลายรายการโดยผู้ติดต่อคนเดียวกันสำหรับการทดสอบเดิม ผู้ติดต่ออาจต้องการลงทะเบียนการทดสอบเดิมมากกว่าหนึ่งครั้งเนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น ต้องการปรับปรุงผลคะแนนครั้งก่อน หรือเพื่อสอบผ่านการทดสอบที่ไม่ผ่าน หรือแม้แต่ต่ออายุผลคะแนนที่หมดอายุแล้ว Oracle CRM On Demand อนุญาตให้ผู้ติดต่อลงทะเบียนซ้ำสำหรับการทดสอบเดิม ตราบเท่าที่วันที่ของการทดสอบหรือเจ้าของเรคคอร์ดแตกต่างกัน

## การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบ

มีเพียงผู้ใช้ที่มีสิทธิ์การเข้าใช้ที่เหมาะสมเท่านั้นที่จะสามารถอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบได้ โดยค่าดีฟอลต์ มีเพียงบทบาทเจ้าของแบรนด์ เช่น ผู้จัดการฝ่ายช่องทางที่สามารถอัปเดตฟิลด์สถานะในเรคคอร์ดการลงทะเบียนได้ บทบาทเจ้าของแบรนด์และบทบาทคู่ค้าสามารถอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ทั้งหมดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าสิทธิ์การเข้าใช้ดีฟอลต์ได้ตามต้องการ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนการทดสอบให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

***การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบ:***

1. ในส่วนการลงทะเบียนการทดสอบของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิกลิงค์แก้ไขของเรคคอร์ดการลงทะเบียนที่คุณต้องการแก้ไข
2. แก้ไขฟิลด์ตามความเหมาะสม
3. คลิกบันทึก

หมายเหตุ: ค่าที่อนุญาตดีฟอลต์สำหรับฟิลด์สถานะการลงทะเบียนคือ ที่ลงทะเบียน ผ่านแล้ว และล้มเหลว อย่างไรก็ตามรายการนี้สามารถกำหนดค่าได้ทั้งหมด และคุณสามารถแก้ไขรายการได้ตามที่เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจของคุณ

# ฟิลด์การทดสอบ

ใช้เพจแก้ไขการทดสอบเพื่อเพิ่มคอร์สหรืออัปเดตรายละเอียดของการทดสอบที่มีอยู่ เพจแก้ไขการทดสอบจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของการทดสอบ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขคอร์สในเพจรายการการทดสอบและเพจรายละเอียดการทดสอบได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ส่วนข้อมูลหลัก** | |
| ชื่อ | ชื่อของการทดสอบ ฟิลด์นี้ต้องมีตัวพิมพ์ตรงกัน ดังนั้นตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของการทดสอบ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| ประเภท | ประเภทการทดสอบที่คุณต้องการใช้สำหรับการทดสอบนี้ |
| สถานะ | สถานะของการทดสอบ เช่น ที่วางแผน หรือ ใช้ได้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแก้ไขค่าสถานะที่เป็นไปได้ คุณอาจเห็นชุดของค่าที่แตกต่างจากที่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| ใช้ได้ตั้งแต่ | วันที่ซึ่งมีการใช้การทดสอบ ฟิลด์นี้จะมีประโยชน์หากคุณวางแผนจะใช้การทดสอบในอีกสองสามเดือนข้างหน้า แต่ต้องการกระจายการรับรู้เกี่ยวกับการทดสอบไปยังสังคมของคู่ค้าของคุณก่อนการใช้ หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการทดสอบนี้จะปรากฏในรายการการทดสอบที่มีการแนะนำล่าสุดในโฮมเพจการทดสอบหรือไม่ |
| ID การทดสอบ | ID ภายในสำหรับการทดสอบ โดยทั่วไป ID นี้จะไม่ซ้ำกันในบริษัทหนึ่งๆ อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน |
| ชนิดผลิตภัณฑ์หลัก | ชื่อของชนิดผลิตภัณฑ์หลักที่การทดสอบนี้เน้น ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการทดสอบนี้เน้นไปที่ชนิดผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการทดสอบเหมาะสมกับชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ และใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์การทดสอบแทน |
| ผลิตภัณฑ์หลัก | ผลิตภัณฑ์หลักที่การทดสอบนี้เน้น หากคอร์สใช้สำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่งรายการหรือมากกว่า ให้ใช้รายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เพื่อบันทึกรายการของผลิตภัณฑ์ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการทดสอบเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการทดสอบเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยให้ฟิลด์นี้ว่างไว้ และใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การทดสอบแทน |
| ใช้ได้ถึง | วันที่ซึ่งการทดสอบจะไม่มีอีกต่อไปหลังจากนั้น ใช้ฟิลด์นี้เพื่อเผยแพร่ในสังคมของคู่ค้าให้รับทราบว่า การทดสอบถูกตั้งค่าให้ยกเลิกในเร็วๆ นี้ หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการทดสอบนี้จะปรากฏในรายการการทดสอบที่ถอนในโฮมเพจการทดสอบหรือไม่ |
| **ส่วนรายละเอียดการทดสอบ** | |
| จำนวนคำถาม | จำนวนคำถามทั้งหมดในการทดสอบ |
| เวลาที่ใช้ได้ (นาที) | เวลาทั้งหมดที่อนุญาตให้คุณใช้ในการทดสอบเป็นนาที |
| คะแนนสูงสุด | คะแนนสูงสุดที่เป็นไปได้ ซึ่งคุณสามารถได้รับในการทดสอบ |
| คะแนนผ่าน | คะแนนที่น้อยที่สุด ซึ่งคุณต้องได้เพื่อผ่านการทดสอบ |
| การมีผล (เดือน) | ระยะเวลาที่คะแนนการทดสอบมีผลเป็นเดือน |
| เว็บไซต์ | URL ของเพจซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทดสอบ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | ฟิลด์เว็บไซต์จะมีประโยชน์หากข้อมูลการทดสอบถูกจัดเก็บและรักษาในแอปพลิเคชันอื่นนอกเหนือจาก Oracle CRM On Demand |
| รูปแบบ | ระบุรูปแบบการทดสอบ |
| สื่อ | ระบุสื่อการทดสอบ |
| วิธีการวัดเกรด | วิธีการใช้จัดเกรดการทดสอบ |
| สกุลเงิน | สกุลเงินที่ใช้สำหรับค่าธรรมเนียม |
| ค่าธรรมเนียมการทดสอบ | ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับการเข้าสอบ |
| ตัวเลือกการชำระเงิน | วิธีการที่คุณชำระเงินสำหรับการทดสอบ เช่น บัตรเครดิต หรือเช็ค ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ค่าเดียว ดังนั้น หากอนุญาตตัวเลือกการชำระเงินหลายรายการ ให้กำหนดเป็นค่าในรายการดรอปดาวน์ ตัวอย่างเช่น “เช็คหรือเครดิต”, “เงินสดหรือเครดิต” และอื่นๆ |
| **ส่วนข้อมูลผู้ติดต่อ** | |
| ผู้ติดต่อ | เลือกจุดติดต่อหลักสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อจุดติดต่อนั้นมีอยู่แล้วซึ่งเป็นผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand |
| ผู้ติดต่อ: ชื่อ | ชื่อของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป๊อปปูเลทจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ: นามสกุล | นามสกุลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป๊อปปูเลทจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ: บริษัท | บริษัทของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป๊อปปูเลทจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ: อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป๊อปปูเลทจะเป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ชื่อ | ชื่อของจุดติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| นามสกุล | นามสกุลของจุดติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| บริษัท | บริษัทของจุดติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของจุดติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| โทรศัพท์ | หมายเลขโทรศัพท์ของจุดติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดการทดสอบ<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทดสอบ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร |

## ฟิลด์การลงทะเบียนการทดสอบ

ใช้เพจการลงทะเบียนการทดสอบเพื่อลงทะเบียนการทดสอบ เพจการลงทะเบียนการทดสอบจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับการลงทะเบียนการทดสอบ

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลการลงทะเบียนหลัก** | |
| การทดสอบ | ชื่อของการทดสอบ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| วัตถุประสงค์ | วัตถุประสงค์สำหรับการลงทะเบียนการทดสอบ หากมี |
| วันที่ลงทะเบียน | ค่าดีฟอลต์เป็นวันที่ของระบบในปัจจุบันในระหว่างการจัดทำ แก้ไขได้ในระหว่างและหลังจากการจัดทำ |
| สถานะการลงทะเบียน | สถานะปัจจุบันของการลงทะเบียนการทดสอบ |
| คู่ค้าการทดสอบ | บริษัทคู่ค้าที่จัดการการทดสอบที่ระบุ ซึ่งผู้สมัครลงทะเบียน |
| คะแนนจะหมดอายุใน | วันที่ซึ่งคะแนนหรือเกรดจะหมดอายุ |
| ผู้ได้รับคัดเลือก | ชื่อของผู้ได้รับคัดเลือกที่จะเข้าทดสอบ ต้องเป็นผู้ติดต่อที่กำหนดไว้แล้วใน Oracle CRM On Demand ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| เลขที่การลงทะเบียน | โดยปกติเลขที่การลงทะเบียนจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน |
| วันที่เสร็จสมบูรณ์ | วันที่ซึ่งผู้ได้รับคัดเลือกจบการทดสอบ |
| คะแนนที่ได้ | คะแนนเป็นตัวเลข (หากมี) ที่ได้รับในการทดสอบ |
| เกรดที่ได้รับ | เกรดเป็นตัวอักษร (หากมี) ที่ได้รับในการทดสอบ |
| วันที่ทดสอบ | วันที่ซึ่งจัดการทดสอบ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของปัจจุบันของการลงทะเบียนการทดสอบ |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนการทดสอบ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร |

## การรับรอง

*การรับรอง* เป็นสิ่งที่พิสูจน์ความสามารถของบุคคลในชุดของทักษะที่ระบุ ขณะที่การทดสอบวัดความสามารถของบุคคล การรับรองจะยืนยันว่าบุคคลผู้นั้นมีความสามารถโดยทั่วไปการรับรองจะได้รับหลังจากที่บุคคลได้ผ่านการทดสอบหนึ่งรายการหรือมากกว่า ดังนั้นการรับรองจะถือว่าเป็นความก้าวหน้าทางตรรกะของคอร์สและการทดสอบ

แม้ว่าจะไม่จำเป็น แต่โดยปกติการรับรองจะมีวันหมดอายุที่เกี่ยวข้อง นั่นคือบุคคลที่ได้รับการรับรองจะสามารถอ้างสิทธิ์การรับรองภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น หลังจากนั้นจะต้องสมัครเพื่อขอรับการรับรองอีกครั้ง โดยปกติการรับรองจะมีวันหมดอายุ เนื่องจากบริษัทที่ให้การรับรองคาดว่าทักษะหรือเทคโนโลยี (ซึ่งให้การรับรองนั้น) มีการพัฒนาหรือกลายเป็นสิ่งล้าสมัย

ต่างจากคอร์สและการทดสอบซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ โดยส่วนมากแล้วการรับรองจะให้สำหรับผลิตภัณฑ์หรือชุดของผลิตภัณฑ์ที่ระบุ Oracle CRM On Demand สนับสนุนการเชื่อมโยงการรับรองกับคอร์ส การทดสอบ ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา การเชื่อมโยงเหล่านี้ไม่จำเป็น นั่นคือ คุณสามารถเชื่อมโยงกับการรับรองมากหรือน้อยเท่าใดก็ได้ตามที่เหมาะสม ในบางกรณี คุณยังสามารถกำหนดการรับรองที่ไม่เชื่อมโยงกับคอร์ส การทดสอบ ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหาใดๆ ก็ได้

## การทำงานกับโฮมเพจการรับรอง

โฮมเพจการรับรอง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการรับรอง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจการรับรองได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำการรับรอง

คุณสามารถจัดทำการรับรองได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการรับรองที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดทำการรับรอง โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์การรับรอง (ในหน้า 502)

### การทำงานกับรายการการรับรอง

ส่วนรายการการรับรองแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการรับรอง

| รายการการรับรอง | คำอธิบาย |
|---|---|
| การรับรองทั้งหมด | รายการการรับรองทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ |
| การรับรองที่จัดทำล่าสุด | การรับรองทั้งหมดที่จัดทำใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้การรับรองที่จัดทำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| การรับรองที่แก้ไขล่าสุด | การรับรองทั้งหมดที่แก้ไขใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้การรับรองที่แก้ไขล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| การรับรองที่มีการแนะนำล่าสุด | การรับรองทั้งหมดที่ใช้ได้ใน 90 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้การรับรองที่มีการใช้ล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| การรับรองที่ถอน | การรับรองทั้งหมดที่วางกำหนดการเพื่อถอนใน 90 วันถัดไปที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้การรับรองที่กำลังจะถอนจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| การรับรองของฉัน | การรับรองทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ |
| การรับรองที่จัดทำล่าสุดของฉัน | การรับรองทั้งหมดที่จัดทำภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ |

| รายการการรับรอง | คำอธิบาย |
| --- | --- |
| การรับรองที่แก้ไขล่าสุดของฉัน | การรับรองทั้งหมดที่อัปเดตภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูการรับรองที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการรับรองที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการรับรองที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการรับรองของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการรับรองของคุณ:

- การรับรองทั้งหมด
- การรับรองที่จัดทำล่าสุด
- การรับรองที่แก้ไขล่าสุด
- การรับรองที่มีการแนะนำล่าสุด
- การรับรองที่ถอน
- การรับรองของฉัน
- การรับรองที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- การรับรองที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

***การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการรับรองของคุณ***

1. ในโฮมเพจการรับรอง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจการรับรอง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## การจัดการการรับรอง

ในการจัดการการรับรอง ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา (ในหน้า 499)
- การเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบและคอร์ส (ในหน้า 499)
- การเชื่อมโยงการรับรองกับการรับรองอื่นๆ (ในหน้า 500)

- การทำให้คู่ค้ามองเห็นการรับรองได้ (ในหน้า 500)
- การขอรับการรับรอง (ในหน้า 501)
- การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรอง (ในหน้า 501)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

คุณสามารถเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหาหนึ่งรายการหรือมากกว่าได้ หากการรับรองนั้นเหมาะกับผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์รายการเดียว ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากฟิลด์ผลิตภัณฑ์หลักหรือชนิดผลิตภัณฑ์หลักตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากการรับรองใช้ได้กับทางแก้ปัญหา ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์มากกว่าหนึ่งรายการ ให้ทำตามขั้นตอนที่แสดงด้านล่าง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การรับรอง ชนิดผลิตภัณฑ์การรับรอง หรือทางแก้ปัญหาการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### *การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา*

1. ในส่วนผลิตภัณฑ์การรับรอง ชนิดผลิตภัณฑ์การรับรอง หรือทางแก้ปัญหาการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก เพิ่ม
2. ในเพจแก้ไข ให้ระบุผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา แล้วคลิก บันทึก
3. ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเท่าที่จำเป็นเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ทั้งหมด

หมายเหตุ: ทำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเชื่อมโยงการรับรองกับทางแก้ปัญหา โดยไม่คำนึงว่าการรับรองนั้นเชื่อมโยงกับทางแก้ปัญหาหนึ่งหรือหลายรายการ

## การเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบและคอร์ส

โดยปกติแล้วการรับรองต้องมีการลงเรียนในคอร์สหรือชุดของคอร์ส คอร์สเหล่านี้จะประเมินผลด้วยการทดสอบหนึ่งรายการหรือมากกว่า หากคุณผ่านการทดสอบหรือชุดของการทดสอบ คุณจะได้รับการรับรอง คุณสามารถเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบ คอร์ส หรือทั้งสองอย่างได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบการรับรองหรือคอร์สการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

***การเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบและคอร์ส***

1. ในส่วนการทดสอบการรับรองหรือคอร์สการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก เพิ่ม
2. ในเพจแก้ไข ให้ระบุการทดสอบหรือคอร์สที่เหมาะสม
3. คลิก บันทึก
4. ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของการทดสอบหรือคอร์สเพิ่มเติม

## การเชื่อมโยงการรับรองกับการรับรองอื่น ๆ

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงการรับรองกับการรับรองอื่นๆ ได้ การรับรองหนึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนของอีกการรับรองหนึ่ง การติดตามผลของอีกการรับรองหนึ่ง และการแทนที่การรับรองอื่นซึ่งอาจถอนแล้ว

ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกเพื่อจุดประสงค์สำหรับเป็นข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อช่วยคุณนำเสนอภาพรวมของการรับรองทั้งหมดที่มีและการอ้างอิงระหว่างการรับรองต่างๆ ให้กับคู่ค้าของคุณ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดตามความสัมพันธ์ที่ระบุไว้ในส่วนนี้เมื่อให้สิทธิ์การรับรอง ตัวอย่างเช่น การได้รับการรับรอง A อาจถูกกำหนดเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนสำหรับการได้รับการรับรอง B อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องทำก่อนนี้จะไม่ถูกบังคับโดย Oracle CRM On Demand และอนุญาตให้ผู้ติดต่อได้รับการรับรอง B แม้ว่าผู้ติดต่อนั้นจะไม่ได้รับการรับรอง A

หมายเหตุ: เพื่อให้แน่ใจว่าการรับรองจะไม่เชื่อมโยงกับตัวเอง ฟิลด์การรับรองที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเหมือนกับการรับรองในเรคคอร์ดหลัก

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรองที่เกี่ยวข้องให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

***การเชื่อมโยงการรับรองหนึ่งกับอีกการรับรองหนึ่ง***

1. ในเพจรายการการรับรอง ให้คลิกชื่อของการรับรองที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับอีกการรับรองหนึ่ง
2. ในส่วนการรับรองที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก เพิ่ม
3. ในเพจแก้ไขการรับรองที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกการรับรองที่เกี่ยวข้องและประเภทของความสัมพันธ์ แล้วคลิก บันทึก

## การทำให้คู่ค้ามองเห็นการรับรองได้

คู่ค้าจะมองไม่เห็นการรับรองโดยอัตโนมัติ คุณสามารถทำให้ มองเห็นการรับรองได้โดยการเพิ่มพนักงานของคู่ค้าเข้าไปในทีม และเชื่อมโยงทีมนั้นเข้ากับ เรคคอร์ดการรับรอง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

*การทำให้คู่ค้ามองเห็นการรับรองได้*

1 ในส่วนทีมการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้

2 ในเพจแก้ไขทีมการรับรอง ให้ระบุชื่อผู้ใช้ บทบาททีม และการเข้าใช้เรคคอร์ดสำหรับพนักงานของคู่ค้าแต่ละคนที่คุณต้องการให้มองเห็นการรับรอง

หมายเหตุ: Oracle ขอแนะนำให้คุณให้สิทธิ์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวกับสมาชิกทีมที่เป็นพนักงานของคู่ค้า

3 คลิกบันทึก

## การขอรับการรับรอง

คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อขอรับการรับรองสำหรับผลิตภัณฑ์หรือชุดของผลิตภัณฑ์ที่ระบุได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

*การขอรับการรับรอง*

1 ในเพจรายการการรับรอง ให้คลิกชื่อของการรับรองที่คุณต้องการขอ

2 ในส่วนคำขอการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก คำขอการรับรอง

3 ในเพจแก้ไขคำขอการรับรอง ให้เลือกการรับรองและผู้ผ่านการคัดเลือกสำหรับการรับรอง แล้วคลิก บันทึก

หมายเหตุ: สนับสนุนคำขอการรับรองหลายรายการสำหรับผู้ติดต่อคนเดียวกัน เนื่องจากผู้ติดต่ออาจจำเป็นต้องขอการรับรองเดิมมากกว่าหนึ่งครั้ง เนื่องจากการรับรองที่มีอยู่หมดอายุหรือคำขอก่อนหน้าถูกปฏิเสธ ดังนั้น Oracle CRM On Demand ให้สร้างคำขอหลายรายการสำหรับการรับรองเดิมสำหรับผู้ติดต่อคนเดียวกันได้ ตราบเท่าที่วันที่ของคำขอแตกต่างกัน

## การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรอง

มีเพียงผู้ใช้ที่มีสิทธิ์การเข้าใช้ที่เหมาะสมเท่านั้นที่จะสามารถอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรองได้ โดยค่าดีฟอลต์ มีเพียงบทบาทเจ้าของแบรนด์ เช่น ผู้จัดการฝ่ายช่องทางที่สามารถอัปเดตฟิลด์สถานะในเรคคอร์ดคำขอได้ บทบาทเจ้าของแบรนด์และบทบาทคู่ค้าสามารถอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ทั้งหมดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าสิทธิ์การเข้าใช้ดีฟอลต์ได้ตามต้องการ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

*การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรอง*

1 ในส่วนคำขอการรับรองของเพจรายละเอียดการการรับรอง ให้คลิกลิงค์แก้ไขของเรคคอร์ดคำขอที่คุณต้องการแก้ไข

2 แก้ไขฟิลด์ตามความเหมาะสม

3 คลิก บันทึก

หมายเหตุ: ค่าที่อนุญาตดีฟอลต์สำหรับฟิลด์สถานะการรับรองคือ ส่งคำขอ ที่อนุมัติให้ และไม่ยอมรับ อย่างไรก็ตามรายการนี้สามารถกำหนดค่าได้ทั้งหมด และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขรายการได้ตามที่เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจของคุณ

## ฟิลด์การรับรอง

ใช้เพจแก้ไขการรับรองเพื่อเพิ่มการรับรองหรืออัปเดตรายละเอียดการรับรองที่มีอยู่ เพจแก้ไขการรับรองจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการรับรอง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขการรับรองในเพจรายการการรับรองและเพจรายละเอียดการรับรองได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ส่วนข้อมูลหลัก** | |
| ชื่อ | ชื่อของการรับรอง ฟิลด์นี้ต้องมีตัวพิมพ์ตรงกัน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ เพื่อป้องกันการซ้ำกันของการรับรอง ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| ประเภท | ประเภทการรับรองที่คุณต้องการใช้สำหรับการรับรองนี้ |
| สถานะ | สถานะของการรับรอง เช่น ที่วางแผน หรือ ใช้ได้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแก้ไขค่าสถานะที่เป็นไปได้ คุณอาจเห็นชุดของค่าที่แตกต่างกันจากที่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| ใช้ได้ตั้งแต่ | วันที่ซึ่งการรับรองจะเริ่มขอได้หลังจากนั้น หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการรับรองนี้จะปรากฏในรายการการรับรองที่มีการแนะนำล่าสุดในโฮมเพจการรับรองหรือไม่ |
| ID การรับรอง | ID ภายในสำหรับการรับรอง โดยทั่วไปจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน |
| ชนิดผลิตภัณฑ์หลัก | ชื่อของชนิดผลิตภัณฑ์หลักซึ่งผู้ติดต่อจะได้รับการรับรองสำหรับการรับรองที่ได้รับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการรับรองเน้นไปที่ชนิดผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการรับรองนี้เหมาะสมกับชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ แล้วใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์การรับรองแทน |
| ผลิตภัณฑ์หลัก | ชื่อของผลิตภัณฑ์หลักซึ่งบริษัทคู่ค้าจะได้รับการรับรองสำหรับการรับรองที่ได้รับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการรับรองเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการรับรองนี้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ แล้วใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การรับรองแทน |
| ใช้ได้ถึง | วันที่ซึ่งการรับรองจะไม่มีอีกต่อไปหลังจากนั้น หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการรับรองนี้จะปรากฏในรายการการรับรองที่ถอนในโฮมเพจการรับรองหรือไม่ |
| **ส่วนรายละเอียดการรับรอง** | |
| การมีผล (เดือน) | ระยะเวลาที่การรับรองนี้จะใช้ได้หลังจากที่ให้กับผู้ติดต่อเป็นเดือน ฟิลด์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลเท่านั้น Oracle CRM On Demand จะไม่ตั้งค่าระยะเวลาที่ใช้ได้ของการรับรองที่ให้โดยอัตโนมัติ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ต่ออายุได้ | ระบุว่าคุณสามารถต่ออายุการรับรองที่ให้กับผู้ติดต่อได้หรือไม่ |
| เว็บไซต์ | URL ไปยังเพจซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรอง<br>ฟิลด์เว็บไซต์จะมีประโยชน์หากข้อมูลการรับรองถูกจัดเก็บและรักษาในแอปพลิเคชันอื่นนอกเหนือจาก Oracle CRM On Demand |
| สกุลเงิน | สกุลเงินที่ใช้สำหรับค่าธรรมเนียม |
| ค่าธรรมเนียมการรับรอง | ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับการให้การรับรอง |
| ตัวเลือกการชำระเงิน | วิธีการที่คุณจะชำระเงินสำหรับการรับรอง เช่น บัตรเครดิต หรือเช็ค ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ค่าเดียว แต่อาจใช้ตัวเลือกการชำระเงินหลายรายการได้ ตัวอย่างเช่น “เช็คหรือเครดิต”, “เงินสดหรือเครดิต” และอื่นๆ |
| **ส่วนข้อมูลผู้ติดต่อ** | |
| ผู้ติดต่อ | ผู้ติดต่อของการรับรอง |
| ผู้ติดต่อ: ชื่อ | ชื่อของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ: นามสกุล | นามสกุลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ: บริษัท | ชื่อบริษัทของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ: อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ชื่อ | ชื่อของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| นามสกุล | นามสกุลของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| บริษัท | บริษัทของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| โทรศัพท์ | หมายเลขโทรศัพท์ของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดการรับรอง<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคคอร์ดการรับรอง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร |

## ฟิลด์คำขอการรับรอง

ใช้เพจคำขอการรับรองเพื่อขอการรับรอง เพจคำขอการรับรองจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับคำขอการรับรอง

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลคำขอหลัก** | |
| การรับรอง | ชื่อของการรับรองที่กำลังขอ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| วัตถุประสงค์ | วัตถุประสงค์สำหรับการขอการรับรอง หากมี |
| วันที่ขอ | วันที่ของการขอการรับรอง ค่าดีฟอลต์เป็นวันที่ของระบบในปัจจุบันในระหว่างการจัดทำ แต่สามารถแก้ไขได้ระหว่างและหลังจากการจัดทำ |
| เลขที่การรับรอง | เลขที่การรับรอง โดยปกติจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน |
| ต่ออายุได้ | ระบุว่าการรับรองที่อนุมัติสามารถต่ออายุได้หรือไม่ |
| ผู้ได้รับคัดเลือก | ชื่อของผู้ได้รับคัดเลือกที่ขอรับการรับรอง ต้องเป็นผู้ติดต่อที่กำหนดไว้แล้วใน Oracle CRM On Demand ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| วันที่การรับรอง | วันที่ซึ่งให้การรับรองกับผู้ได้รับคัดเลือก |
| สถานะการรับรอง | สถานะปัจจุบันของคำขอรับการรับรอง |
| วันที่หมดอายุ | วันที่ซึ่งการรับรองที่ให้จะหมดอายุ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของปัจจุบันของเรคคอร์ดคำขอการรับรอง |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคคอร์ดคำขอการรับรอง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร |

## การยอมรับ

*การยอมรับ* คือสิ่งที่พิสูจน์ความสามารถของบริษัทคู่ค้าในการขายของบางอย่าง หรือให้คุณภาพบริการที่ยอมรับได้ ในขณะที่การรับรองมอบให้กับบุคคล การยอมรับจะมอบให้กับบริษัทคู่ค้า บริษัทคู่ค้าจะได้รับการยอมรับหลังจากตรงตามข้อกำหนดหลายข้อ: โดยปกติแล้วข้อกำหนดข้อหนึ่ง คือการมีจำนวนพนักงานขั้นต่ำที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้รับการรับรองที่ระบุในบัญชีพนักงานของบริษัท ดังนั้น ในบางกรณี การยอมรับก็คือชุดของการรับรองต่างๆ และเป็นขั้นตอนต่อไปในความก้าวหน้าทางตรรกะของคอร์สไปสู่การทดสอบเพื่อการรับรอง

การยอมรับสามารถเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา และยังสามารถเชื่อมโยงกับการยอมรับอื่นได้ด้วย

## การทำงานกับโฮมเพจการยอมรับ

โฮมเพจการยอมรับ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการยอมรับ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจการยอมรับได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำการยอมรับ

คุณสามารถขอการยอมรับได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการยอมรับที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดทำการยอมรับ โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์การยอมรับ (ในหน้า 510)

## การทำงานกับรายการการยอมรับ

ส่วนรายการการยอมรับแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการยอมรับ

| รายการการยอมรับ | คำอธิบาย |
|---|---|
| การยอมรับทั้งหมด | รายการการยอมรับทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ |
| การยอมรับที่จัดทำล่าสุด | การยอมรับทั้งหมดที่จัดทำใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้การยอมรับที่จัดทำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| การยอมรับที่แก้ไขล่าสุด | การยอมรับทั้งหมดที่แก้ไขใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้การยอมรับที่แก้ไขล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| การยอมรับที่มีการแนะนำล่าสุด | การยอมรับทั้งหมดที่สามารถใช้ได้ใน 90 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้การยอมรับที่มีการแนะนำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| การยอมรับที่ถอน | การยอมรับทั้งหมดที่วางกำหนดการเพื่อถอนใน 90 วันถัดไปที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ<br>เพื่อให้การยอมรับที่กำลังจะถอนจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก |
| การยอมรับของฉัน | การยอมรับทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ |
| การยอมรับที่จัดทำล่าสุดของฉัน | การยอมรับทั้งหมดที่จัดทำภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ |
| การยอมรับที่แก้ไขล่าสุดของฉัน | การยอมรับทั้งหมดที่อัปเดตภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูการยอมรับที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการยอมรับที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการยอมรับที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการยอมรับของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการยอมรับของคุณ:

- การยอมรับทั้งหมด
- การยอมรับที่จัดทำล่าสุด
- การยอมรับที่แก้ไขล่าสุด
- การยอมรับที่มีการแนะนำล่าสุด
- การยอมรับที่ถอน
- การยอมรับของฉัน
- การยอมรับที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- การยอมรับที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

*การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการยอมรับของคุณ*

1. ในโฮมเพจการยอมรับ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจการยอมรับ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

## การจัดการการยอมรับ

ในการจัดการการยอมรับ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา (ในหน้า 507)
- การเชื่อมโยงการยอมรับกับการยอมรับอื่นๆ (ในหน้า 507)
- การบันทึกข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับ (ในหน้า 508)
- การทำให้คู่ค้ามองเห็นการยอมรับได้ (ในหน้า 508)
- การขอการยอมรับ (ในหน้า 509)
- การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ (ในหน้า 509)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

คุณสามารถเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหาหนึ่งรายการหรือมากกว่าได้ หากการยอมรับนั้นเหมาะกับผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์รายการเดียว ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากฟิลด์ผลิตภัณฑ์หลักหรือชนิดผลิตภัณฑ์หลักตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากการยอมรับใช้ได้กับทางแก้ปัญหา ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์มากกว่าหนึ่งรายการ ให้ทำตามขั้นตอนที่แสดงด้านล่าง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การยอมรับ ชนิดผลิตภัณฑ์การยอมรับ หรือทางแก้ปัญหาการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### *การเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา*

1. ในส่วนผลิตภัณฑ์การยอมรับ ชนิดผลิตภัณฑ์การยอมรับ หรือทางแก้ปัญหาการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก เพิ่ม
2. ในเพจแก้ไข ให้ระบุผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา แล้วคลิก บันทึก
3. ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเท่าที่จำเป็นเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ทั้งหมด

หมายเหตุ: ทำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเชื่อมโยงการยอมรับกับทางแก้ปัญหา โดยไม่คำนึงว่าการยอมรับนั้นเชื่อมโยงกับทางแก้ปัญหาหนึ่งหรือหลายรายการ

## การเชื่อมโยงการยอมรับกับการยอมรับอื่น ๆ

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงการยอมรับกับการยอมรับอื่นๆ ได้ การยอมรับหนึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนของอีกการยอมรับหนึ่ง การติดตามผลของอีกการยอมรับหนึ่ง และการแทนที่การยอมรับอื่นซึ่งอาจถอนแล้ว

ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกเพื่อจุดประสงค์สำหรับเป็นข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อช่วยคุณนำเสนอภาพรวมของการยอมรับทั้งหมดและการอ้างอิงระหว่างการยอมรับต่างๆ ให้กับคู่ค้าของคุณ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดตามความสัมพันธ์ที่ระบุไว้ในส่วนนี้เมื่อให้สิทธิ์การยอมรับ ตัวอย่างเช่น การได้รับการยอมรับ A อาจถูกกำหนดเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนสำหรับการได้รับการยอมรับ B อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องทำก่อนนี้จะไม่ถูกบังคับโดย Oracle CRM On Demand และอนุญาตให้บริษัทคู่ค้าได้รับการยอมรับ B แม้ว่าบริษัทคู่ค้านั้นจะไม่ได้รับการยอมรับ A

หมายเหตุ: เพื่อให้แน่ใจว่าการยอมรับจะไม่เชื่อมโยงกับตัวเอง ฟิลด์การยอมรับที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเหมือนกับการยอมรับในเพจหลัก

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับที่เกี่ยวข้องให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### *การเชื่อมโยงการยอมรับหนึ่งกับอีกการยอมรับหนึ่ง*

1. ในเพจรายการการยอมรับ ให้คลิกชื่อของการยอมรับที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับอีกการยอมรับหนึ่ง
2. ในส่วนการยอมรับที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก เพิ่ม

3 ในเพจแก้ไขการยอมรับที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกการยอมรับที่เกี่ยวข้องและประเภทของความสัมพันธ์ แล้วคลิก บันทึก

## การบันทึกข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับ

*การยอมรับ* คือสิ่งที่พิสูจน์ความสามารถของบริษัทคู่ค้าในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการ คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อตั้งค่าข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับได้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจกำหนดให้บริษัทคู่ค้าต้องได้รับการยอมรับนี้ โดยต้องมีพนักงานของบริษัท 10% ได้รับการรับรองที่เหมาะสม และจำนวนพนักงานที่ได้รับการรับรองขั้นต่ำสองคน ในอีกแง่หนึ่ง หากมีพนักงานฝ่ายเทคนิค 40 คนในรายชื่อพนักงานของบริษัท จะต้องมีพนักงานอย่างน้อยสี่คนที่ได้รับการรับรองที่เหมาะสม หากมีพนักงานเพียง 15 คนในรายชื่อพนักงานของบริษัท บริษัทยังคงต้องมีพนักงานสองคนที่ได้รับการรับรองที่เหมาะสม

Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดการรับรองที่ระบุไว้ในส่วนนี้เมื่อให้การยอมรับ ข้อมูลนี้จะถูกจัดเก็บเพื่อจุดประสงค์ทางข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อให้ความรู้แก่คู่ค้าของคุณเกี่ยวกับข้อกำหนดการยอมรับ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรองการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### *การบันทึกข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับ*

1 ในเพจรายการการยอมรับ ให้คลิกชื่อของการยอมรับที่คุณต้องการบันทึกข้อกำหนดการรับรอง

2 ในส่วนการรับรองการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก เพิ่ม

3 จากรายการสำหรับเลือกการรับรอง ให้เลือกการรับรองที่เหมาะสม

4 ในฟิลด์จำนวน (#) การรับรอง ให้พิมพ์จำนวนหากคุณต้องการกำหนดจำนวนพนักงานขั้นต่ำที่ต้องได้รับการรับรองนี้

5 ในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ (%) ของพนักงานที่ได้รับการรับรอง ให้พิมพ์เปอร์เซ็นต์หากคุณต้องการกำหนดเปอร์เซ็นต์ของพนักงานขั้นต่ำที่ต้องได้รับการรับรองนี้ แล้วคลิก บันทึก

## การทำให้คู่ค้ามองเห็นการยอมรับได้

คู่ค้าจะมองไม่เห็นการยอมรับโดยอัตโนมัติ คุณสามารถทำให้ มองเห็นการยอมรับได้โดยการเพิ่มพนักงานของคู่ค้าเข้าไปในทีม และเชื่อมโยงทีมนั้นเข้ากับ เรคคอร์ดการยอมรับ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### *การทำให้คู่ค้ามองเห็นการยอมรับได้*

1 ในส่วนทีมการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้

2 ในเพจแก้ไขทีมการยอมรับ ให้ระบุชื่อผู้ใช้ บทบาททีม และการเข้าใช้เรคคอร์ดสำหรับพนักงานของคู่ค้าแต่ละคนที่คุณต้องการให้มองเห็นการยอมรับ

หมายเหตุ: Oracle ขอแนะนำให้คุณให้สิทธิ์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวกับสมาชิกทีมที่เป็นพนักงานของคู่ค้า

3 คลิกบันทึก

## การขอการยอมรับ

หากคุณเชื่อว่าบริษัทของคุณเป็นไปตามข้อกำหนดสำหรับการยอมรับ คุณสามารถขอการยอมรับจากบริษัทคู่ค้าได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

*การขอรับการยอมรับ*

1 ในเพจรายการการยอมรับ ให้คลิกชื่อของการยอมรับที่คุณต้องการขอ

2 ในส่วนคำขอการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก คำขอการยอมรับ

3 ในเพจแก้ไขคำขอการยอมรับ ให้เลือกการยอมรับและผู้ผ่านการคัดเลือกสำหรับการยอมรับ แล้วคลิก บันทึก

หมายเหตุ: บริษัทคู่ค้าอาจจำเป็นต้องขอการยอมรับเดิมมากกว่าหนึ่งครั้ง เนื่องจากการยอมรับที่มีอยู่หมดอายุ หรือคำขอก่อนหน้าถูกปฏิเสธ ดังนั้น Oracle CRM On Demand ให้สร้างคำขอหลายรายการสำหรับการยอมรับเดิมสำหรับบริษัทคู่ค้ารายเดียวกันได้ ตราบเท่าที่วันที่ของคำขอแตกต่างกัน

## การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ

มีเพียงผู้ใช้ที่มีสิทธิ์การเข้าใช้ที่เหมาะสมเท่านั้นที่จะสามารถอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับได้ โดยค่าดีฟอลต์ มีเพียงบทบาทเจ้าของแบรนด์ เช่น ผู้จัดการฝ่ายช่องทางที่สามารถอัปเดตฟิลด์สถานะในเรคคอร์ดคำขอได้ บทบาทเจ้าของแบรนด์และบทบาทคู่ค้าสามารถอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ทั้งหมดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าสิทธิ์การเข้าใช้ดีฟอลต์ได้ตามต้องการ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

*การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ:*

1 ในส่วนคำขอการยอมรับของเพจรายละเอียดการการยอมรับ ให้คลิกลิงค์แก้ไขของเรคคอร์ดคำขอที่คุณต้องการแก้ไข

2 แก้ไขฟิลด์ตามความเหมาะสม

3 คลิกบันทึก

หมายเหตุ: ค่าที่อนุญาตดีฟอลต์สำหรับฟิลด์สถานะการยอมรับคือ ส่งคำขอ ที่อนุมัติให้ และไม่ยอมรับ อย่างไรก็ตามรายการนี้สามารถกำหนดค่าได้ทั้งหมดและผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขรายการได้ตามที่เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจของคุณ

# ฟิลด์การยอมรับ

ใช้เพจแก้ไขการยอมรับเพื่อเพิ่มการยอมรับหรืออัปเดตรายละเอียดการยอมรับที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขการยอมรับจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการยอมรับ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขการยอมรับในเพจรายการการยอมรับและเพจรายละเอียดการยอมรับได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ส่วนข้อมูลหลัก** | |
| ชื่อ | ชื่อของการยอมรับ ฟิลด์นี้ต้องมีตัวพิมพ์ตรงกัน ดังนั้นตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของการยอมรับ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| ประเภท | ประเภทการยอมรับที่คุณต้องการใช้สำหรับการยอมรับนี้ |
| สถานะ | สถานะของการยอมรับ เช่น ที่วางแผน หรือ ใช้ได้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแก้ไขค่าฟิลด์สถานะที่เป็นไปได้ คุณอาจเห็นชุดของค่าที่แตกต่างกันจากที่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| ใช้ได้ตั้งแต่ | วันที่ซึ่งการยอมรับจะเริ่มใช้ได้ หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการยอมรับนี้จะปรากฏในรายการการยอมรับที่มีการแนะนำล่าสุดในโฮมเพจการยอมรับหรือไม่ |
| ID การยอมรับ | ID ภายในสำหรับการยอมรับ โดยทั่วไปจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน |
| ชนิดผลิตภัณฑ์หลัก | ชื่อของชนิดผลิตภัณฑ์หลักซึ่งบริษัทคู่ค้าจะได้รับการรับรองสำหรับการยอมรับที่ได้รับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการยอมรับเน้นไปที่ชนิดผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการยอมรับนี้เหมาะสมกับชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ แล้วใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์การยอมรับแทน |
| ผลิตภัณฑ์หลัก | ชื่อของผลิตภัณฑ์หลักซึ่งบริษัทคู่ค้าจะได้รับการรับรองสำหรับการยอมรับที่ได้รับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการยอมรับเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการยอมรับนี้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ แล้วใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การยอมรับแทน |
| ใช้ได้ถึง | วันที่ซึ่งการยอมรับจะไม่มีอีกต่อไปหลังจากนั้น หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการยอมรับนี้จะปรากฏในรายการการยอมรับที่ถอนในโฮมเพจการยอมรับหรือไม่ |
| **ส่วนรายละเอียดการยอมรับ** | |
| การมีผล (เดือน) | ระยะเวลาที่การยอมรับนี้จะใช้ได้หลังจากที่ให้กับบริษัทคู่ค้าเป็นเดือน |
| ต่ออายุได้ | ระบุว่าคุณสามารถต่ออายุการยอมรับที่ให้กับบริษัทคู่ค้าได้หรือไม่ |
| เว็บไซต์ | URL ของเพจซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยอมรับ ฟิลด์เว็บไซต์จะมีประโยชน์หากข้อมูลการยอมรับถูกจัดเก็บและรักษาในแอปพลิเคชันอื่นนอกเหนือจาก Oracle CRM On Demand |
| สกุลเงิน | สกุลเงินที่ใช้สำหรับค่าธรรมเนียม |
| ค่าธรรมเนียมการยอมรับ | ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับการให้การยอมรับ |
| ตัวเลือกการชำระเงิน | วิธีการที่คุณสามารถชำระเงินสำหรับการยอมรับ เช่น บัตรเครดิต หรือเช็ค ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ค่าเดียว อาจใช้ตัวเลือกการชำระเงินหลายรายการได้ ตัวอย่างเช่น “เช็คหรือเครดิต”, “เงินสดหรือเครดิต” และอื่นๆ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ส่วนข้อมูลผู้ติดต่อ** | |
| ผู้ติดต่อ | เลือกจุดติดต่อหลักสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อจุดติดต่อนั้นมีอยู่แล้วเป็นผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand |
| ผู้ติดต่อ: ชื่อ | ชื่อของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ: นามสกุล | นามสกุลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ: บริษัท | ชื่อบริษัทของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อ: อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ |
| ชื่อ | ชื่อของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| นามสกุล | นามสกุลของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| บริษัท | ชื่อบริษัทของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| โทรศัพท์ | หมายเลขโทรศัพท์ของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดการยอมรับ<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกันและความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคคอร์ดการยอมรับ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร |

## ฟิลด์คำขอการยอมรับ

ใช้เพจคำขอการยอมรับเพื่อขอการยอมรับ เพจคำขอการยอมรับแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับคำขอการยอมรับ

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลคำขอหลัก** | |
| การยอมรับ | ชื่อของการยอมรับที่กำลังขอ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| วัตถุประสงค์ | วัตถุประสงค์สำหรับการขอการยอมรับ หากมี |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วันที่ขอ | วันที่ของการขอการยอมรับ ค่าดีฟอลต์เป็นวันที่ของระบบในปัจจุบันในระหว่างการจัดทำ แต่สามารถแก้ไขได้ระหว่างและหลังจากการจัดทำ |
| เลขที่การยอมรับ | เลขที่การยอมรับ โดยปกติจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน |
| ต่ออายุได้ | ระบุว่าการยอมรับที่อนุมัติสามารถต่ออายุได้หรือไม่ |
| คู่ค้า | ชื่อของบริษัทคู่ค้าที่ขอการยอมรับ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| วันที่การยอมรับ | วันที่ซึ่งให้การยอมรับกับบริษัทคู่ค้า |
| สถานะการยอมรับ | สถานะปัจจุบันของคำขอการยอมรับ |
| วันที่หมดอายุ | วันที่ซึ่งการยอมรับที่ให้จะหมดอายุ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของปัจจุบันของเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ |
| คำอธิบาย | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอการยอมรับ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร |

# 9 วิทยาศาสตร์ชีวภาพ

Oracle CRM On Demand มีเรคคอร์ดประเภทต่างๆ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ชีวภาพ และสำหรับการจัดการกระบวนการขายยา แท็บต่อไปนี้มีให้ใช้ใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

**กิจกรรม** ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการกิจกรรม ตัวอย่างเช่น กิจกรรมการศึกษาหรือกิจกรรมของลูกค้า ตลอดจนผู้ได้รับเชิญของกิจกรรมเหล่านั้น

**ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อบันทึกรายละเอียดของใบอนุญาตในรัฐ (หรือเขตปกครองอื่นๆ) เพื่อประกอบวิชาชีพแพทย์ และตรวจสอบลายเซ็นสำหรับตัวอย่างที่พนักงานขายให้ไว้

**ระยะเวลาสินค้าคงคลัง** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการทีมขายสำหรับการวางแผนและการประเมินผล (ตัวอย่างเช่น เพื่อการนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการ การนับตรวจสอบสุดท้าย และการกระทบยอด)

**การทำรายการตัวอย่าง** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามประเภทการทำรายการตัวอย่างต่างๆ (เช่นการทำรายการการโอน การยืนยัน การปรับเปลี่ยน และการเบิกจ่ายหรือการส่งมอบตัวอย่าง) และรายการการทำรายการที่เกี่ยวข้อง

**การปันส่วน** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ใช้ปลายทางและติดตามปริมาณของผลิตภัณฑ์ตัวอย่างตลอดจนระยะเวลาที่ผลิตภัณฑ์ตัวอย่างมีพร้อมสำหรับการแจกจ่าย

**ล็อตตัวอย่าง** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามหมายเลขล็อตของผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง

**การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

**แผนรับส่งข้อความ** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการแผนรับส่งข้อความ (งานนำเสนอที่แสดงโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานขาย)

**รายการแผนรับส่งข้อความ** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อระบุรายการที่ประกอบขึ้นเป็นแผนรับส่งข้อความ

**ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อระบุรายการงานนำเสนอที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนรายการแผนรับส่งข้อความหลัก

**ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น** ให้ใช้เพจเหล่านี้เพื่อระบุว่าผลิตภัณฑ์บางผลิตภัณฑ์ถูกปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อเฉพาะราย

**การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดทำ อัปเดต และลบการปันส่วนที่เชื่อมโยงกับผู้ประกอบวิชาชีพด้านบริการสุขภาพ

## กระบวนการวิทยาศาสตร์สุขภาพ

คุณสามารถทำงานต่อไปนี้ได้โดยใช้ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

### การติดตามกิจกรรม

คุณสามารถวางแผนและติดตามกิจกรรม เช่น กิจกรรมการศึกษา โดยใช้เพจกิจกรรม ซึ่งอาจเป็นกิจกรรมง่ายๆ เช่น เซสชันการสัมมนาแบบ Lunch and Learn ในสำนักงานของลูกค้า หรืออาจเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อน เช่น การสัมมนาต่อเนื่องหรือการประชุมการขายระดับประเทศของบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวางแผนและการติดตามกิจกรรม โปรดดูที่ กิจกรรม (ในหน้า 516)

### การวางแผนธุรกิจ

เพจการวางแผนธุรกิจเป็นการปูพื้นฐานกิจกรรมการวางแผนธุรกิจในอุตสาหกรรมยา คุณสามารถกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริษัท ผู้ติดต่อ และผลิตภัณฑ์ คุณสามารถเชื่อมโยงเป้าหมายและวัตถุประสงค์เหล่านี้กับแผนกลยุทธ์ระยะยาว วัตถุประสงค์ระยะสั้น แผนงานบริษัทตามลำดับชั้น แผนผู้นำทางความคิดที่สำคัญ หรือแผนการสร้างแบรนด์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการแผนธุรกิจ โปรดดูที่ การวางแผนธุรกิจ (ในหน้า 339)

### การบันทึกรายละเอียดผู้ติดต่อและบริษัท และการวางแผนการติดต่อจากฝ่ายขาย

คุณสามารถบันทึกและจัดเก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อจากฝ่ายขาย โดยใช้ส่วนกิจกรรมการติดต่อในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อและรายละเอียดบริษัท เพจเหล่านี้มีรายการกิจกรรมการติดต่อและแสดงประวัติการติดต่อสำหรับผู้ติดต่อหรือบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เพจผู้ติดต่อ โปรดดูที่ ผู้ติดต่อ (ในหน้า 256) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เพจบริษัท โปรดดูที่ บริษัท (ในหน้า 234) และ การทำงานกับรายการกิจกรรม (ในหน้า 175)

### การวางแผนการติดต่อจากฝ่ายขาย

พนักงานขายสามารถวางแผนก่อนการติดต่อสำหรับบริษัท โดยตรวจสอบผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ของบริษัท อีกทั้งตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุดสำหรับผู้ติดต่อและใบอนุญาตด้านการแพทย์ที่มีผลใช้ได้ของผู้ติดต่อ การวางแผนนี้ช่วยให้พนักงานขายกำหนดสิ่งต่อไปนี้:

- ผลิตภัณฑ์ที่จะอธิบาย
- จำนวนสินค้าตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่จะให้
- ลายเซ็นบุคคลสำหรับบันทึกการติดต่อจากฝ่ายขายที่เสร็จสมบูรณ์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานนี้ โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180), การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด (ในหน้า 270), สถานะใบอนุญาตของผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ" ในหน้า 523) และ การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม (ในหน้า 185)

### การบันทึกข้อมูลลูกค้าตามแนวปฏิบัติด้านกฎระเบียบ

คุณสามารถบันทึกข้อมูลต่อไปนี้เกี่ยวกับการเยี่ยมลูกค้า:

- ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
- ตัวอย่างยาที่ให้แก่ลูกค้า
- ตัวอย่างที่ลูกค้าขอ
- ยาในรายการส่งเสริมการขายหรือการให้การศึกษาแก่ลูกค้า
- แผนการรับส่งข้อความที่สนทนากัน
- การตอบกลับข้อความ
- ลายเซ็นลูกค้าที่บันทึกไว้

โดยทั่วไปจำเป็นต้องให้ข้อมูลนี้เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบขององค์การอาหารและยา (FDA) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศอื่นๆ คุณสามารถจัดเก็บข้อมูลนี้ในเพจรายการกิจกรรมการติดต่อในเรคคอร์ดรายละเอียดการติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจกิจกรรม โปรดดูที่:

- ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 163)
- การทำงานกับรายการกิจกรรม (ในหน้า 175)
- การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180)

## การจัดการตัวอย่าง

พนักงานดูแลตัวอย่างอาจดำเนินกระบวนการธุรกิจ เช่น การจัดทำงวดสินค้าคงคลัง การจัดสรรเรคคอร์ดและเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างสำหรับพนักงานขาย พนักงานขายอาจจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังตามที่พนักงานดูแลตัวอย่างร้องขอ และปิดหรือกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง นอกจากนี้ พนักงานขายยังสามารถปรับสินค้าคงคลัง โอนตัวอย่างเข้าออก และให้ตัวอย่างเพื่อจัดทำการทำรายการเบิกจ่าย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานเหล่านี้ โปรดดูที่ การจัดการตัวอย่าง (ในหน้า 526)

## การจัดการการนำเสนอลูกค้า

แผนกขายและการตลาดสามารถจัดการเนื้อหาไฟล์มัลติมีเดียหรือภาพกราฟิก จัดทำแผนการรับส่งข้อความและกระจายแผนการรับส่งข้อความนี้ให้พนักงานขายนอกสถานที่ได้รับทราบ จากนั้นแผนกขายสามารถนำเสนอเนื้อหาที่ปรับให้เข้ากับลูกค้าแก่ลูกค้าพร้อมบันทึกการวัดที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับของลูกค้าโดยอัตโนมัติ การวัดเหล่านี้จะถูกส่งต่อไปยังแผนกการตลาดเพื่อทำการวิเคราะห์ ใช้ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition กับแอปพลิเคชันไคลเอนต์ออฟไลน์ จำเป็นต้องใช้ไคลเอนต์ในการนำเสนอแก่ลูกค้าและบันทึกการวัดการตอบกลับของลูกค้า ในการจัดการเนื้อหาการนำเสนอและแผนการรับส่งข้อความ ให้ใช้การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (PCD) ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์การนำเสนอการขายประเภทหนึ่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ PCD โปรดดูที่ การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (ในหน้า 604)

## การจัดการการวิเคราะห์

พนักงานขาย พนักงานฝ่ายการตลาด ทีมผู้บริหาร หรือทีมธุรการภายในบริษัทด้านเภสัชกรรมสามารถจัดทำรายงานรายละเอียดการวิเคราะห์ภายในการวิเคราะห์ ประวัติการติดต่อ กิจกรรม และ PCD มีองค์ประกอบการวิเคราะห์ที่ให้คุณจัดการการวิเคราะห์ในส่วนเหล่านี้ของ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การวิเคราะห์ โปรดดูที่ การเริ่มต้นใช้งานการวิเคราะห์ (ในหน้า 812)

## การจัดทำกิจกรรมการใช้ร่วมกันและกฎเวิร์กโฟลว์

กิจกรรมการใช้ร่วมกันสนับสนุนประเภทเรคคอร์ดของ Life Sciences และประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของ Life Sciences ดังต่อไปนี้:

- กิจกรรม
- แผนธุรกิจ
- แคมเปญ
- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ
- กิจกรรม
- เงินทุน
- คำขอเงินทุน
- การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP
- งวดสินค้าคงคลัง
- คำขอ MDF
- แผนรับส่งข้อความ
- วัตถุประสงค์
- ใบสั่ง
- สินค้าคงคลังตัวอย่าง
- ล็อตตัวอย่าง
- คำขอตัวอย่าง
- รายการคำขอตัวอย่าง

- การทำรายการตัวอย่าง
- สินค้าที่ทำรายการ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมการใช้ร่วมกันและกฎเวิร์กโฟลว์ โปรดดูที่ เกี่ยวกับกิจกรรมการใช้ร่วมกัน และ การจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์

### การดำเนินการประเมินกิจกรรม

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสคริปต์การประเมินกิจกรรม คุณสามารถเข้าใช้สคริปต์เพื่อดำเนินการประเมินงาน, การนัดหมาย, การติดต่อ หรือการติดต่อตามแผนกับบริษัทหรือผู้ติดต่อได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมิน โปรดดูที่ การตั้งค่าสคริปต์การประเมิน และ การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม (ในหน้า 199)

### การเพิ่มสมุดบันทึกในประเภทเรคคอร์ดของ Life Sciences

สมุดบันทึกสนับสนุนประเภทเรคคอร์ดของ Life Sciences และเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของ Life Sciences ดังต่อไปนี้:

- การปันส่วน
- แผนธุรกิจ
- กิจกรรม
- การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP
- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
- งวดสินค้าคงคลัง
- วัตถุประสงค์
- ล็อตตัวอย่าง
- การทำรายการตัวอย่าง

คุณสามารถกำหนดได้ว่าสมุดบันทึกเล่มใดที่ผู้ใช้จะเห็นตามค่าดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกสำหรับเรคคอร์ดแต่ละประเภท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าสมุดบันทึกดีฟอลต์ตามประเภทเรคคอร์ดสำหรับผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกโดยทั่วไป โปรดดูที่ การจัดการสมุดบันทึก

## กิจกรรม

ใช้เพจ กิจกรรม เพื่อวางแผนและตรวจสอบกิจกรรม เช่น การสัมมนาวิชาการ การประชุมอภิปราย หรือกิจกรรมตอบแทนลูกค้า ซึ่งอาจเป็นกิจกรรมง่ายๆ เช่น เซสชันการสัมมนาแบบ Lunch and Learn ในสำนักงานของลูกค้า หรืออาจเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อน เช่น การสัมมนาต่อเนื่องหรือการประชุมการขายระดับประเทศ

**หมายเหตุ:** แม้ว่าประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมและผู้ได้รับเชิญที่เกี่ยวข้องจะได้รับการจัดกลุ่มไว้กับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition แต่คุณก็สามารถขอให้ Oracle CRM On Demand Customer Care กำหนดให้กับบริษัทของคุณได้ ถึงแม้จะไม่ใช่บริษัทที่ใช้ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามกิจกรรม คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บกิจกรรมได้

## การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม

โฮมเพจกิจกรรม คือ จุดเริ่มต้นสำหรับการจัดการกิจกรรม

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจกิจกรรมได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำกิจกรรม

คุณสามารถจัดทำกิจกรรมได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนกิจกรรมที่ดูล่าสุดของฉัน โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 521)

## การทำงานกับรายการกิจกรรม

ส่วนรายการกิจกรรมจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับกิจกรรม

| รายการกิจกรรม | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| กิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด | กิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด เรียงลำดับชื่อกิจกรรมตามตัวอักษร |
| กิจกรรมทั้งหมดในเดือนนี้ | กิจกรรมที่มีสถานะ = ใช้งาน, อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือวางแผน และมีวันที่เริ่มต้นอยู่ภายในเดือนปัจจุบัน |
| กิจกรรมปัจจุบันทั้งหมด | กิจกรรมที่ตรงตามเงื่อนไขทั้งสองอย่างนี้:<br>■ สถานะ = ใช้งาน, อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือวางแผน<br>■ วันที่เริ่มต้นอยู่ในช่วง 30 วันก่อนวันนี้จนถึง 60 วันหลังจากวันนี้ |
| กิจกรรมที่จัดทำล่าสุด | กิจกรรมทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |
| กิจกรรมที่แก้ไขล่าสุด | กิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |
| กิจกรรมทางการตลาดของฉัน | กิจกรรมที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูกิจกรรมที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนกิจกรรมที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงกิจกรรมที่คุณแก้ไขล่าสุด

## การดูงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมจะแสดงงานที่ระบุให้กับคุณ โดยเรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนดแล้วตามด้วยลำดับความสำคัญ และแสดงข้อมูลดังนี้:

- **วันที่ครบกำหนด** วันที่งานครบกำหนดตามที่คุณหรือผู้จัดการตั้งค่าไว้
- **ลูกศร** ลำดับความสำคัญของงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณตั้งค่าไว้ เช่น 1-สูง, 2-กลาง หรือ 3-ต่ำ ลำดับความสำคัญของงานนี้จะระบุด้วยลูกศร: ลูกศรขึ้น สำหรับลำดับความสำคัญสูง, ไม่มีลูกศร สำหรับลำดับความสำสัญปานกลาง และลูกศรลง สำหรับลำดับความสำคัญต่ำ

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

ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลด์ลำดับความสำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลด์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่ การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก

- **หัวเรื่อง** ชื่องาน คลิกที่ลิงค์เพื่อตรวจสอบงาน
- **กิจกรรม** กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจกิจกรรมของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจกิจกรรมของคุณ:

- งานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม
- กิจกรรมที่จัดทำล่าสุด
- กิจกรรมที่แก้ไขล่าสุด
- กิจกรรมที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- กิจกรรมที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานอย่างน้อยหนึ่งส่วน (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถทำให้ส่วนของรายงานปรากฏบนโฮมเพจกิจกรรมของคุณได้)

***การเพิ่มส่วนในโฮมเพจกิจกรรมของคุณ***

1. ในโฮมเพจกิจกรรม ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจกิจกรรม ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง:

- กิจกรรม (ในหน้า 516)
- การจัดการกิจกรรม (ในหน้า 518)
- ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 521)

## การจัดการกิจกรรม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการกิจกรรมและผู้ได้รับเชิญ โปรดดูที่:

- การติดตามผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรม (ในหน้า 519)
- เกี่ยวกับการทำให้ข้อมูลกิจกรรมและการนัดหมายตรงกัน (ในหน้า 199)

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

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 124)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง:

- กิจกรรม (ในหน้า 516)
- ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 521)
- การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม (ในหน้า 516)

## การติดตามผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรม

คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้กับผู้ได้รับเชิญ:

- ติดตามผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรมได้ตามลายเซ็นของผู้ได้รับเชิญ ตัวอย่างเช่น เพื่อยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงสินค้าของผู้ได้รับเชิญและจัดเก็บผลตอบกลับเกี่ยวกับคำเชิญเข้าร่วมกิจกรรม คุณยังสามารถเลือกที่จะดูเรคคอร์ดลีด โอกาสทางการขาย หรือบริษัท เป็นรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับกิจกรรมได้ด้วย
- เพิ่มผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรมได้ไม่จำกัดจำนวน อย่างไรก็ตาม จำนวนผู้ได้รับเชิญสูงสุดที่คุณสามารถเพิ่มได้แต่ละครั้งจะเท่ากับ 145 ราย ซึ่งหมายความว่าคุณสามารถเพิ่มผู้ได้รับเชิญได้ไม่จำกัดจำนวน แต่ในแต่ละกลุ่มจะมีผู้ได้รับเชิญสูงสุดได้ 145 ราย
- เพิ่มผู้ได้รับเชิญคนเดียวหรือหลายคนเข้าในกิจกรรมจากเพจรายละเอียดกิจกรรม คุณยังสามารถเพิ่มผู้ติดต่อรายเดียวให้เป็นผู้ได้รับเชิญเข้าร่วมกิจกรรมได้จากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ

#### *ในการติดตามผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรม (จากเรคคอร์ดกิจกรรม)*

1 เลือกเรคคอร์ดกิจกรรม

โปรดดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรมที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดกิจกรรม ให้เลื่อนไปที่ส่วนผู้ได้รับเชิญ

**หมายเหตุ:** ในการเพิ่มส่วนผู้ได้รับเชิญในโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (โปรดดูที่ "การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ" ในหน้า 744)

3 ในแถบชื่อผู้ได้รับเชิญ ให้เพิ่มผู้ได้รับเชิญโดยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- คลิก ใหม่ เพื่อเพิ่มผู้ได้รับเชิญหนึ่งท่านลงในกิจกรรมในคราวเดียว
- คลิก เพิ่ม เพื่อเพิ่มผู้ได้รับเชิญสูงสุดห้าท่านลงในกิจกรรมในคราวเดียว
- คลิก เพิ่มรายการ เพื่อเพิ่มผู้ได้รับเชิญสูงสุดห้ารายลงในกิจกรรมในคราวเดียว

**หมายเหตุ:** หากคุณวางแผนใช้เรคคอร์ดกิจกรรมในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ไม่ต้องคลิก เพิ่มรายการ เพื่อเพิ่มผู้ได้รับเชิญ เนื่องจากการติดตามการแก้ไขที่จำเป็นสำหรับการทำให้ข้อมูลตรงกันไม่สามารถใช้ได้กับประเภทเรคคอร์ดนี้ แต่ให้คลิก เพิ่ม หรือ ใหม่ แทน ซึ่งจะเป็นการเปิดเพจรายละเอียดผู้ได้รับเชิญ ที่ช่วยให้คุณสามารถอัปเดตเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญรายการเดียวหรือสูงสุดห้ารายการในครั้งเดียว การคลิกที่ เพิ่มรายการ เป็นการเปิดวินโดว์การค้นหาผู้ติดต่อที่คุณสามารถใช้ในการเลือกผู้ติดต่อเป็นผู้ได้รับเชิญได้มากกว่าห้ารายในครั้งเดียว

4 หากคุณคลิก ใหม่ หรือ เพิ่ม ให้กรอกหรืออัปเดตข้อมูลต่อไปนี้บนเพจรายละเอียดผู้ได้รับเชิญ:

a ในฟิลด์ชื่อผู้ติดต่อ คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ติดต่อที่มีอยู่เพื่อเพิ่มเป็นผู้ได้รับเชิญ (ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)

ชื่อกิจกรรมจะเปลี่ยนเป็นชื่อกิจกรรมจากเพจรายละเอียดกิจกรรมตามค่าดีฟอลต์

b ในฟิลด์สถานะผู้ได้รับเชิญ เลือกสถานะของผู้ได้รับเชิญจากรายการดรอปดาวน์ ระบบจะตั้งค่าสถานะดีฟอลต์เป็น รอดำเนินการ (ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)

c เพิ่มข้อมูลสำหรับฟิลด์รายละเอียดเซสชันและความเห็น ตามที่จำเป็น

d บันทึกเรคคอร์ดของผู้ได้รับเชิญ

**หมายเหตุ:** คุณจะเปิดเพจรายละเอียดผู้ได้รับเชิญที่แตกต่างกันซึ่งให้คุณสามารถอัปเดตเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญแบบเรคคอร์ดเดียวหรือแบบหลายเรคคอร์ดในคราวเดียวได้ ขึ้นอยู่กับว่าคุณได้คลิก ใหม่ หรือ เพิ่ม ในแถบชื่อผู้ได้รับเชิญ

5 หากคุณคลิก เพิ่มรายการ ให้เลือกผู้ติดต่อทั้งหมดที่คุณต้องการเพิ่มเป็นผู้ได้รับเชิญในวินโดว์การค้นหาผู้ติดต่อ และหลังจากที่การเลือกของคุณเสร็จสิ้น ให้คลิกที่ ตกลง

**หมายเหตุ:** คุณสามารถฟิลเตอร์การค้นหาได้โดยการใช้สมุดบันทึก และคุณสามารถค้นหาตามชื่อบริษัท ประเภทผู้ติดต่อ นามสกุล และชื่อ นอกจากนี้ คุณยังสามารถเพิ่มผู้ติดต่อใหม่จากวินโดว์การค้นหาได้โดยการคลิกที่ ใหม่ หากคุณต้องการอัปเดตค่าดีฟอลต์ใดๆ สำหรับฟิลด์ผู้ได้รับเชิญของเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญที่จัดทำขึ้น ให้แก้ไขค่าเหล่านั้นโดยใช้การแก้ไขแบบอินไลน์บนเพจรายละเอียดกิจกรรม หรือใช้เพจรายละเอียดผู้ได้รับเชิญ

6 ในเพจรายละเอียดกิจกรรม ให้อัปเดตฟิลด์ตามที่จำเป็น

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์กิจกรรม โปรดดูที่ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 521)

7 หากผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรมต้องระบุลายเซ็นด้วย ตัวอย่างเช่น เพื่อยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรม และหากผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าฟิลด์สถานะลงนามในโครงร่างเพจผู้ได้รับเชิญ คุณจะสามารถตรวจสอบสถานะของฟิลด์นี้ได้ในแต่ละเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญ

หลังจากได้รับลายเซ็นมาแล้ว แอปพลิเคชันภายนอก เช่น Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales จะตรวจสอบและตั้งค่าฟิลด์สถานะลงนามผ่านบริการทางเว็บ หลังจากฟิลด์นี้ได้รับการตั้งค่าแล้ว คุณจะไม่สามารถล้างฟิลด์นี้ได้โดยใช้ UI ของ Oracle CRM On Demand ในการดูรายละเอียดเพิ่มเติมของลายเซ็น เช่น ชื่อผู้ติดต่อ หรือวันที่และเวลาในการบันทึกลายเซ็น คุณต้องดูเรคคอร์ดรายการที่เกี่ยวข้องของลายเซ็นของเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่สอดคล้องกับผู้ได้รับเชิญนั้น

8 หากผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าเรคคอร์ดลีด โอกาสทางการขาย หรือบริษัท เป็นรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คุณจะสามารถคลิก เพิ่ม เพื่อเพิ่มบริษัท หรือลีด หรือโอกาสทางการขายที่เป็นเป้าหมายของกิจกรรมได้

คุณสามารถลบบริษัท ลีด หรือโอกาสทางการขายใดๆ ที่มีอยู่ในส่วนรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ ตามที่จำเป็น โดยคลิกที่ลิงค์ ลบ ในเมนูดรอปดาวน์ แก้ไข

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถจัดทำบริษัท ลีด หรือโอกาสทางการขายใหม่ในส่วนรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถตั้งค่าเรคคอร์ดกิจกรรมให้เป็นรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับเรคคอร์ดบริษัท ลีด หรือโอกาสทางการขาย เพื่อให้คุณสามารถดูกิจกรรมทั้งหมดที่บริษัท ลีด หรือโอกาสทางการขายได้เข้าร่วม

9 บันทึกเรคคอร์ดกิจกรรม

10 (เลือกได้) สำหรับเรคคอร์ดกิจกรรม คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญรายใหม่ได้จากเพจรายละเอียดผู้ได้รับเชิญดังนี้:

a ในเรคคอร์ดกิจกรรม ไปที่ส่วนผู้ได้รับเชิญ และเลือก ดู จากรายการดรอปดาวน์สำหรับเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญ

b ในเพจรายละเอียดผู้ได้รับเชิญ ให้คลิก ใหม่ และป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ให้ครบถ้วนเพื่อจัดทำเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญรายใหม่

c คลิก บันทึก เพื่อบันทึกเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญรายใหม่

Oracle CRM On Demand จะนำคุณไปยังเพจรายละเอียดของผู้ได้รับเชิญรายแรกที่แสดงในส่วนผู้ได้รับเชิญ
ในการดูเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญรายใหม่ที่คุณได้จัดทำ ให้กลับไปที่เพจรายละเอียดกิจกรรม เรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญที่จัดทำขึ้นใหม่จะปรากฏอยู่ในส่วนผู้ได้รับเชิญ

### *ในการติดตามผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรม (จากเรคคอร์ดผู้ติดต่อ)*

1 เลือกเรคคอร์ดผู้ติดต่อ

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 บนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เลื่อนไปยังส่วนกิจกรรม

**หมายเหตุ:** ในการเพิ่มส่วนกิจกรรมลงในโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (โปรดดูที่ "การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ" ในหน้า 744)

3 ในแถบชื่อของกิจกรรม ให้คลิก ใหม่ เพื่อเพิ่มผู้ได้รับเชิญคนเดียวเข้าในกิจกรรม

บนเพจแก้ไขผู้ได้รับเชิญ ชื่อผู้ติดต่อจะเปลี่ยนเป็นผู้ติดต่อจากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อตามค่าดีฟอลต์

4 ในฟิลด์สถานะผู้ได้รับเชิญ เลือกสถานะของผู้ได้รับเชิญจากรายการดรอปดาวน์ (ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)

สถานะตามค่าดีฟอลต์จะถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ

5 ใช้ตัวเลือกการค้นหาของกิจกรรมในการเลือกกิจกรรมสำหรับผู้ได้รับเชิญ (ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)

6 เพิ่มข้อมูลสำหรับฟิลด์รายละเอียดเซสชันและความเห็น ตามที่จำเป็น

7 บันทึกเรคคอร์ดของผู้ได้รับเชิญ

Oracle CRM On Demand จะจัดทำรายการผู้ติดต่อที่เป็นผู้ได้รับเชิญภายใต้ส่วนผู้ได้รับเชิญบนเพจรายละเอียดกิจกรรม
และจัดทำรายการกิจกรรมภายใต้ส่วนกิจกรรมบนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ

## ฟิลด์กิจกรรม

ใช้เพจแก้ไขกิจกรรมในการเพิ่มกิจกรรมหรืออัปเดตรายละเอียดของกิจกรรมที่มีอยู่ เพจแก้ไขกิจกรรมจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดที่สามารถใช้ได้สำหรับกิจกรรม

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลรายละเอียดกิจกรรม** | |
| ชื่อ | ชื่อของกิจกรรม ไม่เกิน 150 ตัวอักษร เป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยค่าดีฟอลต์ |
| ที่ตั้ง | ไม่เกิน 100 ตัวอักษร |
| วันที่เริ่มต้น | ค่าดีฟอลต์คือวันที่และเวลาปัจจุบัน เป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยค่าดีฟอลต์ |
| วันที่สิ้นสุด | ค่าดีฟอลต์คือหนึ่งชั่วโมงหลังจากวันที่และเวลาปัจจุบัน เป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยค่าดีฟอลต์ |
| วันที่ยืนยัน | วันที่เป้าหมายสำหรับการส่งการยืนยันเกี่ยวกับกิจกรรมไปยังผู้ได้รับเชิญ |
| สถานะ | สถานะของกิจกรรม ค่าดีฟอลต์ได้แก่ ใช้งาน, ยกเลิกแล้ว, สมบูรณ์, อยู่ระหว่างดำเนินการ และ วางแผน |
| ประเภท | ประเภทของกิจกรรม ไม่เกิน 30 ตัวอักษร ค่าดีฟอลต์ได้แก่ การนำเสนอ CD_ROM, การประชุม, การแสดงข้อมูลโรงพยาบาล, สโมสรวารสาร, การสัมมนาแบบ Lunch and Learn, การประชุม, รอบ, สัมมนา, การประชุมอภิปราย, งานแสดงสินค้า และ การซื้อขาย |
| งบประมาณ | จำนวนเงินงบประมาณในสกุลเงินที่คุณระบุ ค่าดีฟอลต์จะตั้งเป็นสกุลเงินของระบบ ผู้ดูแลระบบของคุณจะเป็นผู้ตั้งค่าสกุลเงินโดยใช้ฟิลด์สกุลเงินกิจกรรม<br>หากคุณต้องการใช้ฟิลด์นี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มฟิลด์ลงในโครงร่างเพจกิจกรรม สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลด์ลงในโครงร่างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก |
| ผู้เข้าร่วมสูงสุด | จำนวนผู้ได้รับเชิญสูงสุดที่อนุญาตให้เข้าร่วมกิจกรรมนี้ |
| ผลิตภัณฑ์ | ผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการเน้นความสำคัญในระหว่างกิจกรรม คุณสามารถเลือกผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่สามารถเลือกทั้งสองอย่างได้<br>ในการเพิ่มผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณนาวิเกตไปยัง การจัดการ และคลิก การจัดการข้อมูล |
| ชนิดผลิตภัณฑ์ | ชนิดผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการเน้นความสำคัญในระหว่างกิจกรรม คุณสามารถเลือกผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่สามารถเลือกทั้งสองอย่างได้<br>ในการเพิ่มชนิดผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณนาวิเกตไปยัง การจัดการ และคลิก การจัดการข้อมูล |
| เครดิต CME | จำนวนเครดิตการศึกษาต่อด้านการแพทย์ (CME) สำหรับกิจกรรมนี้<br>**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถปรับแต่งฟิลด์นี้ได้โดยการใช้ชื่อที่จดจำง่ายกว่า เช่น CE Credit สำหรับหน่วยกิตของการศึกษาต่อเนื่อง |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดกิจกรรม<br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้<br>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจการวิเคราะห์<br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| ชื่อเจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดกิจกรรม |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วัตถุประสงค์กิจกรรม | ไม่เกิน 500 ตัวอักษร เป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยค่าดีฟอลต์ |
| คำอธิบาย | ไม่เกิน 250 ตัวอักษร |
| รายละเอียดเซสชัน | รายละเอียดเกี่ยวกับเซสชัน ไม่เกิน 500 ตัวอักษร |
| ชื่อเจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดกิจกรรม |
| แก้ไข | วันที่และผู้ใช้ที่แก้ไขกิจกรรมนี้ล่าสุด |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง:

- กิจกรรม (ในหน้า 516)
- การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม (ในหน้า 516)
- การจัดการกิจกรรม (ในหน้า 518)

# ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ใช้เพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

*ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ* จะบันทึกรายละเอียดใบอนุญาตในรัฐ (หรือเขตอำนาจศาลอื่นๆ) ในการใช้ยา ซึ่งจะใช้ตรวจสอบลายเซ็นสำหรับตัวอย่างที่พนักงานขาย (ตัวอย่างเช่น พนักงานขายยา) ให้กับผู้ติดต่อ (ตัวอย่างเช่น แพทย์) แพทย์จะมีใบอนุญาตที่ใช้งานหนึ่งรายการเท่านั้นสำหรับแต่ละรัฐในเวลาใดเวลาหนึ่ง ใบอนุญาตใช้ยาในเขตอำนาจศาลสามารถต่ออายุได้ หากนำไปใช้นอกสหรัฐอเมริกา ฟิลด์รัฐไม่จำเป็น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อได้

# การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

โฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

### การจัดทำใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

คุณสามารถจัดทำใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อใหม่ได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ การสร้างเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "การจัดทำเรคคอร์ด" ในหน้า 47) และ ฟิลด์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 525)

### การทำงานกับรายการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ส่วนรายการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อจะแสดงรายการที่ถูกกรองจำนวนหนึ่ง รายการที่ถูกกรองเป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะใช้งานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

| รายการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อทั้งหมด | ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ |
| ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด | ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อล่าสุด

ส่วนใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่คุณดูล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อของคุณ

- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่จัดทำล่าสุด
- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด
- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อของคุณได้)

#### *ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ*

1. ในโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ ให้คลิกลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## การจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

สำหรับกระบวนการทีละขั้นตอนในการจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 523)
- การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 523)
- ฟิลด์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 525)

## ฟิลด์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ใช้เพจแก้ไขใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อเพื่อเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ หรืออัปเดตรายละเอียดใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่มีอยู่
เพจแก้ไขใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อในเพจรายการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อและเพจรายละเอียดใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อของประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ผู้ติดต่อ | ผู้ติดต่อของเรคคอร์ดใบอนุญาตของในรัฐนี้ ตามปกติเป็นแพทย์หรือพนักงานขายยา คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ติดต่อ (จำเป็น) |
| เลขที่ใบอนุญาต | เลขที่ใบอนุญาตของผู้ติดต่อ เช่น PS4231732 (จำเป็น) |
| รัฐ | รัฐในสหรัฐฯ หรือเขตอำนาจศาลที่เชื่อมโยงกับเลขที่ใบอนุญาต ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกรัฐ เช่น *NJ* สำหรับ นิวเจอร์ซีย์<br>**หมายเหตุ:** หากเขตอำนาจศาลของคุณอยู่ภายนอกสหรัฐ ฟิลด์รัฐจะไม่จำเป็น |
| วันที่หมดอายุ | วันที่ที่ใบอนุญาตหมดอายุ (MM/DD/YYYY) เช่น 10/31/2009 ใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่หมดอายุ |
| สถานะ | สถานะของใบอนุญาตซึ่งอาจเลือกเป็น ใช้งาน หรือ ไม่ใช้งาน<br>- **ใช้งาน** ตั้งค่าฟิลด์นี้เป็น ใช้งาน เมื่อมีการตรวจสอบใบอนุญาตในรัฐแล้ว<br>- **ไม่ใช้งาน** ตั้งค่าฟิลด์นี้เป็น ไม่ใช้งาน เมื่อไม่จำเป็นต้องใช้ใบอนุญาตในรัฐอีกต่อไป |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้

- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 523)
- การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 523)
- การจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 524)
- การตั้งค่าจำนวนครั้งสูงสุดที่สามารถสุ่มตัวอย่างของผู้ติดต่อที่ไม่มีใบอนุญาตของรัฐที่ถูกต้อง

## การจัดการตัวอย่าง

ผู้ผลิตยาส่วนใหญ่จะแจกตัวอย่างยาฟรีให้แก่ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพในฐานะส่วนหนึ่งของกิจกรรมการขายภาคสนาม ในสหรัฐอเมริกา ตัวอย่างยาที่แจกอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์การอาหารและยา และจะต้องตรวจกระทบยอดอย่างน้อยปีละครั้ง หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการจัดการและดูแลรักษาคลังอิเล็กทรอนิกส์ของตัวอย่างยาและวัสดุส่งเสริมการขายโดยใช้ Oracle CRM On Demand การจัดการตัวอย่าง ผู้ดูแลระบบสามารถสร้างและดูแลรักษาคลังตัวอย่าง และติดตามการจัดส่ง การถ่ายโอน การรับ ความไม่สอดคล้อง การปรับ และการตรวจนับยอดคลัง ผู้ใช้สามารถใช้การจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand เพื่อติดตามคลังอิเล็กทรอนิกส์ของสต็อคตัวอย่าง สร้างการถ่ายโอนตัวอย่าง ตอบรับการถ่ายโอนตัวอย่าง และปรับยอดคลังเพื่อการตรวจกระทบยอดแล้ว

การบริหารจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand ทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างและตัวแทนขายสามารถวัดและติดตามตัวอย่างได้ทุกระดับภายในองค์กร สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างผู้ดูแลตัวอย่าง และงานของผู้ใช้ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้

### สถานการณ์สำหรับการจัดการตัวอย่าง

หัวข้อนี้จะให้ตัวอย่างที่แสดงให้เห็นกระบวนการที่กระทำโดยผู้ดูแลระบบตัวอย่างและพนักงานขาย (ผู้ใช้ปลายทาง) ซึ่งแจกจ่ายตัวอย่างให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านบริการสุขภาพ บริษัทของคุณอาจจะทำกระบวนการที่แตกต่างออกไปขึ้นกับความต้องการทางธุรกิจของบริษัท

บริษัทยาแห่งหนึ่งมีผลิตภัณฑ์ใหม่ต้องการนำออกตลาด ในการจัดตั้งสินค้าคงคลังของตัวอย่าง ผู้ดูแลระบบตัวอย่างได้เพิ่มผลิตภัณฑ์เข้าไปในฐานข้อมูล สร้างการเชื่อมโยงกับหมายเลขล็อต ปันส่วนตัวอย่างไปให้พนักงานขาย และโอนตัวอย่างไปให้ผู้จัดการและพนักงานขายที่อยู่ในภาคสนาม จากนั้นพนักงานขายจะไปเยี่ยมแพทย์ในพื้นที่และให้ตัวอย่างใหม่ หลังจากผ่านไปหนึ่งเดือน สำนักงานใหญ่ต้องการให้พนักงานขายแต่ละคนกระทบยอดสินค้าคงคลังของพวกเขา ตัวแทนขายจะเป็นคนแรกที่ให้จำนวนสุดท้ายของสินค้าคงคลังแต่ละเรคคอร์ด และงวดสินค้าคงคลังใหม่ก็เริ่มขึ้น ตัวแทนขายจะรู้ว่ามีความไม่สอดคล้องกันในสินค้าคงคลังเมื่อทำการกระทบยอด หลังจากทำการปรับปรุงที่จำเป็นแล้ว พนักงานขายก็จะเสร็จสิ้นกระบวนการกระทบยอด และทำเครื่องหมายสินค้าคงคลังนั้นเป็น เสร็จสมบูรณ์และตรวจกระทบยอดแล้ว

ในสถานการณ์นี้ ผู้ดูแลตัวอย่างจะมีความรับผิดชอบต่อคลังตัวอย่างของบริษัท และตรวจสอบว่าเป็นไปตามกฎและแนวทางการขึ้นทะเบียน ในบทบาทนี้ ผู้ดูแลจะมีความรับผิดชอบในการจัดตั้งคลังตัวอย่างหลัก และจัดส่งตัวอย่างไปให้ผู้ใช้แต่ละราย เมื่อผู้ใช้ได้รับก็จะส่งใบตอบรับคลัง Oracle CRM On Demand จะป้อนตัวอย่างที่ได้รับในคลังโดยอัตโนมัติ

ในสถานการณ์นี้ พนักงานขาย ผู้จัดการของพนักงานขาย และผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถตรวจสอบความไม่สอดคล้องกันระหว่างปริมาณที่ส่งมากับปริมาณที่รับได้

#### กระบวนการผู้ดูแลระบบ

ผู้ดูแลตัวอย่างต้องการความรับผิดชอบระดับผู้ดูแลในการจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand ในการทำงานต่อไปนี้:

- กำหนดตัวอย่างให้เป็นผลิตภัณฑ์และเพิ่มลงในฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์สำหรับบริษัทของคุณ โปรดดู การจัดการข้อมูล
- ถ้าองค์กรของคุณใช้หมายเลขล็อตเพื่อติดตามตัวอย่าง ให้กำหนดหมายเลขล็อตและสร้างความเชื่อมโยงหมายเลขล็อตกับผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 586)
- การจัดตั้งสินค้าคงคลังสำหรับตัวอย่าง เรคคอร์ดแต่ละเรคคอร์ดในสินค้าคงคลังให้ข้อมูลแก่พนักงานขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการจัดประเภทเป็นเข้าเกณฑ์สำหรับกระบวนการให้ตัวอย่างสินค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ สินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 536)

- การจัดตั้งการปันส่วนและปันส่วนตัวอย่างให้พนักงานขาย เรคคอร์ดการปันส่วนจะกำหนดระยะเวลาที่ให้แก่พนักงานเพื่อแจกจ่ายผลิตภัณฑ์ตัวอย่างไปยังคลินิก โรงพยาบาล หรือผู้ติดต่อที่เป็นแพทย์เมื่อทำการติดต่อให้ตัวอย่าง เรคคอร์ดการปันส่วนยังกำหนดขีดจำกัดที่เกี่ยวกับตัวอย่าง (เช่น ปริมาณสูงสุดที่ให้ได้ต่อการติดต่อครั้งหนึ่ง) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปันส่วน (ในหน้า 578)

  หากแผนการจัดการตัวอย่างของคุณสนับสนุนการปิดกั้นผลิตภัณฑ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุข (HCP) บางท่าน หรือสนับสนุนการจำกัดปริมาณผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีให้สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุข สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปันส่วน โปรดดูที่ การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 582) หรือ ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 637)

- การตั้งงวดสินค้าคงคลัง ซึ่งจะกำหนดระยะเวลาที่สามารถติดตามการเคลื่อนย้ายของตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย ผู้ดูแลระบบและพนักงานขายจะดำเนินการนับเริ่มต้น การนับตรวจสอบในระหว่างดำเนินการ การนับครั้งสุดท้าย การจัดทำรายงาน และตรวจกระทบยอดในงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ งวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 528)

- การโอนตัวอย่างไปยังผู้ใช้ปลายทางในภาคสนาม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำการโอนตัวอย่าง (ในหน้า 547)

- ตรวจสอบกิจกรรมของตัวอย่าง กิจกรรมที่จะถูกตรวจสอบรวมถึง การให้ตัวอย่าง การโอนตัวอย่างระหว่างพนักงานกับสำนักงานใหญ่ การนับสินค้าคงคลังผู้ใช้ และการปรับปรุงรายการสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตรวจสอบกิจกรรมตัวอย่าง (ในหน้า 570)

- ตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์จะถูกบันทึกโดยตัวแทนขาย และถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลายเซ็น โปรดดูการตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 568)

### กระบวนการผู้ใช้ปลายทาง

ผู้ใช้ปลายทางคือพนักงานขายที่แจกจ่ายตัวอย่างให้ผู้ประกอบวิชาชีพบริการสุขภาพ และพวกเขาดำเนินงานต่อไปนี้:

- ยืนยันการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง (ซึ่งหมายถึงการโอนตัวอย่าง) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การยืนยันการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง (โปรดดูที่ "การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง" ในหน้า 538)

- การโอนตัวอย่างไปยังผู้ใช้ปลายทางคนอื่นหรือกลับไปยังสำนักงานใหญ่ พนักงานขายสามารถแลกเปลี่ยนตัวอย่างระหว่างพวกเขาเองและส่งคืนตัวอย่าง (ตัวอย่างเช่น ตัวอย่างที่หมดอายุแล้ว) กลับไปยังสำนักงานใหญ่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำการโอนตัวอย่าง (ในหน้า 547)

- ให้ตัวอย่างระหว่างที่พนักงานขายเยี่ยมลูกค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การให้ตัวอย่างระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (โปรดดูที่ "การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย" ในหน้า 552)

- บันทึกลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์สำหรับตัวอย่างที่ให้ ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกบันทึกโดยตัวแทนขายจะถูกอัปโหลดไปยังฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลายเซ็น โปรดดูเกี่ยวกับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 568)

- การดำเนินการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการเมื่อต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การขอนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ (ในหน้า 533)

- การปิดรอบงวดสินค้าคงคลังเมื่อต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปิดรอบงวดสินค้าคงคลัง (โปรดดูที่ "การปิดงวดสินค้าคงคลัง" ในหน้า 534)

- การจัดการกับความไม่สอดคล้องใดๆ ในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังโดยการปรับปรุงรายการสินค้าคงคลังและการส่งรายการอื่นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปรับแต่งการทำรายการตัวอย่าง (โปรดดูที่ "การปรับการทำรายการตัวอย่าง" ในหน้า 549), การจัดทำการทำรายการตัวอย่างที่สูญหาย (โปรดดูที่ "การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ" ในหน้า 550), การดูการทำรายการเบิกจ่าย (ในหน้า 551)

- การตรวจกระทบยอดสินค้าคงคลังเมื่อต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ กระบวนการตรวจกระทบยอดสินค้าคงคลัง (โปรดดูที่ "กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง" ในหน้า 538)

## ข้อกำหนดสำหรับการจัดการตัวอย่าง

ข้อกำหนดเหล่านี้นำมาใช้กับผู้ดูแลระบบและผู้ใช้ปลายทาง:

- **ผู้ดูแลระบบ** ก่อนที่คุณจะสามารถจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand ผู้ดูแลระบบจะต้องกำหนดผลิตภัณฑ์ก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์สำหรับบริษัทของคุณ โปรดดู การจัดการข้อมูล

- **ผู้ใช้ปลายทาง** ก่อนที่ผู้ใช้ปลายทางจะสามารถส่งมอบตัวอย่างได้ ผู้ใช้ปลายทางจะต้องมีเรคคอร์ดการปันส่วนที่เกี่ยวข้องสำหรับตัวอย่างนั้นก่อน และจะต้องยืนยันการรับตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปันส่วนและการยืนยันการรับ โปรดดูที่ การปันส่วน (ในหน้า 578) และ การยืนยันการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง (โปรดดูที่ "การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง" ในหน้า 538)

และในการจัดการตัวอย่าง ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้ต้องมีสิทธิ์ Enable Basic Samples Operations และ Enable Samples Adjustment ในบทบาทผู้ใช้ของตน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้ที่จำเป็นในการตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ โปรดดูที่ การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 568)

# งวดสินค้าคงคลัง

ใช้เพจงวดสินค้าคงคลังเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามงวดสินค้าคงคลัง *งวดสินค้าคงคลัง* คืองวดที่กำหนดซึ่งสามารถติดตามการเคลื่อนไหวทั้งหมดของตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย (การให้ตัวอย่าง ใบรับ การโอน และการปรับปรุงสินค้าคงคลัง) ได้ งวดสินค้าคงคลังจะถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบตัวอย่างของบริษัทลูกค้า โดยใช้เพื่อจัดพนักงานขายผ่านการวัดการวางแผนและการประเมิน

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและพนักงานขายสามารถทำการนับเริ่มต้น การนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการ การนับตรวจสอบสุดท้าย และการกระทบยอดทั้งหมดภายในงวดสินค้าคงคลังได้:

- **การนับครั้งแรก** การนับครั้งแรกจะทำโดยพนักงานขายเมื่อรับสินค้าคงคลังใหม่ พนักงานขายต้องนับตัวอย่างทั้งหมดที่ได้รับทางกายภาพ และรับทราบว่ารายการอยู่ในการครอบครองของตน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 538)
- **การนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการ** ผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถขอการนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการได้ตลอดเวลา โดยเป็นคำขอให้นับสินค้าคงคลังและรายงานการนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการมักจะดำเนินการเป็นการตรวจสอบกรณีพิเศษที่อาจเกิดการฉ้อโกง หรืออาจมีปัญหาของกระบวนการในการติดตามสินค้าคงคลัง ซึ่งทำหน้าเป็นจุดตรวจสอบสำหรับผู้ดูแลระบบตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การขอนับสินค้าระหว่างดำเนินการ (โปรดดูที่ "การขอนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ" ในหน้า 533)
- **การนับตรวจสอบสุดท้าย** ผู้ดูแลระบบตัวอย่างร้องขอการนับตรวจสอบสุดท้าย ในกรณีนี้ งวดสินค้าคงคลังกำลังจะสิ้นสุด และตัวอย่างทั้งหมดต้องลงบัญชี พนักงานขายต้องนับและบันทึกการนับกายภาพสุดท้ายสำหรับตัวอย่างแต่ละรายการ และส่งรายงานการตรวจสอบสุดท้าย ในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ พนักงานขายสามารถไปที่โฮมเพจรายงานการตรวจสอบ และจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่ พนักงานขายสามารถทริกเกอร์การสร้างรายงานการตรวจสอบสุดท้ายอัตโนมัติได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปิดรอบงวดสินค้าคงคลัง (โปรดดูที่ "การปิดงวดสินค้าคงคลัง" ในหน้า 534)
- **การกระทบยอด** เมื่อการนับตรวจสอบสุดท้ายเสร็จสมบูรณ์ พนักงานขายต้องกระทบยอดสินค้าคงคลัง สำหรับการกระทบยอดนี้ การติดตามการทำรายการตัวอย่างภายในจะถูกเปรียบเทียบกับจำนวนทางกายภาพสุดท้าย ความไม่ตรงกันใดๆ จะถูกบันทึกไว้ หากไม่มีความไม่ตรงกัน การกระทบยอดจะเสร็จสิ้น และงวดสินค้าคงคลังจะมีการทำเครื่องหมายเป็นกระทบยอดแล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 552) และการกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 535)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลงวดสินค้าคงคลัง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บงวดสินค้าคงคลังได้

## ประเภทของงวดสินค้าคงคลัง

เนื่องจากการกระทบยอดสินค้าคลังคลังตัวอย่างสามารถเกิดขึ้นได้บ่อยถึงเดือนละครั้ง การจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand ให้คุณกระทบยอดได้บ่อยตามที่ผู้ดูแลระบบตัวอย่างร้องขอได้ โดยมีงวดสินค้าคงคลังสามประเภทเพื่อความยืดหยุ่นสูงสุด

ตารางต่อไปนี้อธิบายประเภทของงวดสินค้าคงคลัง

| งวดสินค้าคงคลัง | คำอธิบาย |
|---|---|
| ใช้งาน | งวดปัจจุบัน โดยไม่มีวันที่สิ้นสุด และไม่ได้กระทบยอด คุณสามารถป้อนการทำรายการตัวอย่างประเภทใดๆ ก็ได้ รวมถึงการเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ การนับสินค้าคงคลังจะปรับปรุงตามความเหมาะสม |
| ไม่ใช้งาน | งวดที่ไม่ได้กระทบยอดที่ผ่านมาแล้ว โดยจะแสดงวันที่สิ้นสุด แต่ยังไม่ได้กระทบยอด คุณสามารถป้อนการทำรายการตัวอย่างประเภทใดๆ ก็ได้ ยกเว้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในสินค้าคงคลัง การนับสินค้าคงคลังจะได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน การตั้งค่าดีฟอลต์ของ Oracle CRM On Demand มีงวดที่ไม่ได้ใช้งานหนึ่งงวด |
| กระทบยอด | งวดที่ไม่ได้ใช้งานที่ผ่านมาแล้ว โดยจะแสดงวันที่สิ้นสุดและกระทบยอดสำเร็จแล้ว คุณไม่สามารถทำรายการในงวดสินค้าคงคลังที่ล็อคได้ |

การตั้งค่าดีฟอลต์ใน Oracle CRM On Demand สำหรับการจัดการตัวอย่างมีงวดที่กระทบยอดสามงวด: หนึ่งงวดที่ใช้งานและสองงวดที่ไม่ใช้งาน คุณสามารถมีงวดสินค้าคงคลังที่กระทบยอดแล้วหลายงวดได้ แต่มีงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานเปิดอยู่หนึ่งงวดเท่านั้นในแต่ละครั้ง

# การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง

โฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการงวดสินค้าคงคลัง เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับงวดสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

## การจัดทำงวดสินค้าคงคลัง

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างของบริษัทเท่านั้นที่สามารถจัดทำงวดสินค้าคงคลังได้ พนักงานขายไม่สามารถจัดทำงวดสินค้าคงคลังได้
ผู้ดูแลระบบตัวอย่างจะจัดทำงวดสินค้าคงคลังเริ่มต้นสำหรับพนักงานขายแต่ละคนที่ใช้ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การจัดทำงวดสินค้าคงคลังสำหรับผู้ใช้ และ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

## การทำงานกับรายการงวดสินค้าคงคลัง

ส่วนรายการงวดสินค้าคงคลังจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของงวดสินค้าคงคลัง

| รายการงวดสินค้าคงคลัง | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| งวดสินค้าคงคลังทั้งหมด | งวดสินค้าคงคลังทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของงวดสินค้าคงคลัง |
| งวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุด | งวดสินค้าคงคลังที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูงวดสินค้าคงคลังล่าสุด

ส่วนงวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงงวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุด

คลิกที่ลิงค์แสดงรายการทั้งหมดเพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังของคุณ:

- งวดสินค้าคงคลังที่จัดทำล่าสุด
- งวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุด
- งวดสินค้าคงคลังที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- งวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังของคุณได้)

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังของคุณ***

1. บนโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลัง:

- งวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 528)
- ฟิลด์งวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 535)
- การจัดการงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 530)

## การจัดการงวดสินค้าคงคลัง

สำหรับขั้นตอนในการจัดการงวดสินค้าคงคลัง โปรดดูที่:

- การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 531)
- การเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 531)
- การเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 532)
- การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 533)
- การขอนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ (ในหน้า 533)
- การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 534)
- การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 535)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลัง:

- งวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 528)
- ฟิลด์งวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 535)
- การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 529)

## การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง

ผู้ดูแลสินค้าตัวอย่างใช้เพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างเพื่อเพิ่มรายการบรรทัดสินค้าคงคลังตัวอย่างใหม่ในงวดสินค้าคงคลังสำหรับพนักงานขาย หรืออัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของสินค้าคงคลังตัวอย่าง

พนักงานขายไม่สามารถเพิ่มหรือลบรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลังได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อทำการตรวจนับจำนวนสินค้าคงคลังชั่วคราวและตรวจนับเพื่อตรวจสอบสินค้าคงคลังครั้งสุดท้าย พนักงานขายต้องแก้ไขฟิลด์จำนวนที่นับได้จริงในรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจนับเพื่อตรวจสอบ โปรดดูที่ การขอนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ (ในหน้า 533) และ การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 534)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการเพิ่มรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

*ในการเพิ่มรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง*

1. ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการดรอปดาวน์ในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ
2. ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนสินค้าคงคลังตัวอย่าง
3. ในเพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่าง ให้ป้อนฟิลด์ที่ต้องการ จากนั้นคลิก บันทึก

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจนี้ โปรดดูที่ ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 539)

**หมายเหตุ:** ขั้นตอนนี้เหมาะสมหากคุณเพิ่มจำนวนผลิตภัณฑ์เพียงเล็กน้อย สำหรับการเพิ่มเรคคอร์ดสินค้าคงคลังหลายรายการ ขอแนะนำให้คุณสร้างไฟล์อิมปอร์ต (ประกอบด้วยเรคคอร์ดสินค้าคงคลังที่เหมาะสม) จากนั้นขอให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณโหลดข้อมูลเข้าในงวดสินค้าคงคลัง

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลสินค้าคงคลังตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- สินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 536)
- การจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 537)
- ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 539)

## การเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง

ใช้เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง เพื่อเพิ่มรายการสินค้าของการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง หรืออัปเดตรายละเอียดของรายการสินค้าของการทำรายการตัวอย่างที่มีอยู่ เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการทำรายการตัวอย่าง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

*ในการเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง*

1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการดรอปดาวน์ในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ

2 ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนการทำรายการตัวอย่าง

3 ในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็น แล้วคลิก บันทึก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 571)

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการทำรายการตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 543)
- การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 544)
- การจัดการการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 546)
- ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 571)

# การเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลัง

ใช้กระบวนการต่อไปนี้เพื่อเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่ เมื่อคุณเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่ คุณสามารถแก้ไขหรือนำสมุดบันทึกออกได้
ขั้นตอนนี้ถือว่าสมุดบันทึกที่จะแสดงเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงรายการที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง

*การเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลัง*

1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการดรอปดาวน์ในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ

2 ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก เพิ่ม ในส่วนสมุดบันทึกของเพจ

3 ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ให้เลือกสมุดบันทึกที่คุณต้องการเพิ่มในงวดสินค้าคงคลัง แล้วคลิก ตกลง

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกที่ การจัดการสมุดบันทึก

4 เมื่อจำเป็น ให้ปิดงวดสินค้าคงคลังโดยคลิกปุ่ม ปิด

เมื่อปิดงวดสินค้าคงคลังแล้ว จะมีการสร้างรายการการตรวจสอบสินค้าคงคลัง และจัดทำงวดสินค้าคงคลังใหม่
ข้อมูลสินค้าคงคลังตัวอย่างและสมุดบันทึกทั้งหมดที่แนบกับงวดสินค้าคงคลังที่ปิดจะถูกคัดลอกไปยังงวดสินค้าคงคลังและรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม
โปรดดูที่ การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 534)

## การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง

ใช้เพจแก้ไขรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังเพื่อจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง หรืออัปเดตรายละเอียดรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังที่มีอยู่ เพจแก้ไขรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### *การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง*

1. ในเพจรายการการงวดสินค้าคงคลัง ให้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ
2. ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
3. ในเพจแก้ไขรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็น และคลิก บันทึก

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจนี้ โปรดดูที่ ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 541)

   หลังจากจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแล้ว คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรายงานนั้นได้อีก หากพบข้อผิดพลาดในรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังที่ได้สร้างขึ้น คุณต้องทำการปรับสินค้าคงคลังเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดก่อน จากนั้นสร้างรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่หลังจากการปรับสินค้าคงคลังเรียบร้อยแล้ว

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับสำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง:

- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 540)
- การจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 541)
- ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 541)

## การขอนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ

เมื่อพนักงานขายกลับมาที่สำนักงาน โดยทั่วไปพนักงานขายจะตรวจนับสินค้าคงคลังทางกายภาพ พนักงานขายจะขอตรวจนับสินค้าคงคลังชั่วคราว โดยให้ตรวจสอบตัวอย่างสินค้าคงคลังและส่งข้อมูลให้กับผู้ดูแลระบบตัวอย่าง โดยทั่วไป ผู้ดูแลระบบตัวอย่างจะออกข้อกำหนดสำหรับการตรวจนับสินค้าคงคลังทางกายภาพ การตรวจสอบชั่วคราวพิจารณาตามแนวปฏิบัติของบริษัท การตรวจนับการตรวจสอบชั่วคราวมักดำเนินการเป็นการตรวจสอบกรณีพิเศษเมื่อมีกิจกรรมที่อาจเป็นการทุจริตเกิดขึ้น หรือเกิดปัญหาในกระบวนการตรวจสอบสินค้าคงคลัง โดยทำหน้าที่เป็นจุดตรวจสอบสำหรับผู้ดูแลสินค้าตัวอย่าง

คุณสามารถตรวจนับสินค้าคงคลังทางกายภาพได้ทุกเมื่อในระหว่างงวดสินค้าคงคลังที่ไม่มีการกระทบยอดที่ใช้งาน โดยจะพิจารณาเฉพาะงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานเมื่อคุณขอตรวจนับสินค้าคงคลังชั่วคราวเท่านั้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการขอการตรวจนับสินค้าคงคลังชั่วคราว บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### *ในการขอการตรวจนับสินค้าคงคลังชั่วคราว*

1. ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการดรอปดาวน์ในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการทำการตรวจสอบ
2. สำหรับแต่ละรายการของสินค้าคงคลังตัวอย่าง ป้อนค่าในฟิลด์ตรวจนับจริง

   ค่าที่คุณป้อนในฟิลด์ตรวจนับจริงต้องตรงกับปริมาณจริงที่คุณมีในมือสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์

3 คลิกที่จำนวนที่ตรวจนับได้ชั่วคราว

จากนั้นจะปรากฏดังนี้:

- ค่าในฟิลด์ตรวจนับจริงล่าสุดจะเปลี่ยนแปลงเพื่อสะท้อนค่าปริมาณจริงก่อนหน้าค่าปริมาณจริงในปัจจุบัน
  จากนั้นคุณสามารถตรวจสอบและเปรียบเทียบจำนวนที่ตรวจนับจริงก่อนหน้ากับจำนวนที่ตรวจนับจริงใหม่
- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่ถูกจัดทำขึ้นเมื่อมีการคัดลอกรายการทั้งหมดจากสินค้าคงคลังปัจจุบัน
- งวดสินค้าคงคลังปัจจุบันจะยังคงเปิดอยู่

**หมายเหตุ:** ปุ่มนับระหว่างดำเนินการเปิดใช้สำหรับงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานเท่านั้น

## การปิดงวดสินค้าคงคลัง

เมื่องวดสินค้าคงคลังปิดลง พนักงานขายต้องตรวจนับและลงบันทึกจำนวนทางกายภาพสุดท้ายของสินค้าตัวอย่างแต่ละรายการ และส่งรายงานการตรวจสอบขั้นสุดท้าย พนักงานขายจะส่งจำนวนที่ตรวจสอบสุดท้าย (แยกตามหมายเลขผลิตภัณฑ์หรือหมายเลขล็อตก็ได้) โดยการปิดงวดสินค้าคงคลัง เมื่อคุณปิดงวดสินค้าคงคลัง คุณจะปิดงวดนั้นและทริกเกอร์ให้มีการจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง คุณสามารถปิดงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น

การปิดงวดสินค้าคงคลังยังเป็นที่สำคัญใน กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 538) อีกด้วย

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการปิดงวดสินค้าคงคลังตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### *ในการปิดงวดสินค้าคงคลัง*

1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการปิด

2 สำหรับแต่ละรายการของสินค้าคงคลังตัวอย่าง ป้อนค่าในฟิลด์ตรวจนับจริง

ค่าที่คุณป้อนในฟิลด์จำนวนทางกายภาพต้องตรงกับปริมาณทางกายภาพของสินค้าแต่ละรายการที่คุณมีอยู่ในมือ

3 คลิก ปิด

เมื่อคุณคลิก ปิด จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:

- งวดสินค้าคงคลังที่คุณเปิดในขั้นตอนที่ 1 จะถูกปิดโดยการระบุวันที่สิ้นสุดงวดสินค้าคงคลัง และจัดทำงวดสินค้าคงคลังใหม่ขึ้นโดยมีเรคคอร์ดทั้งหมดที่เคยมีอยู่ในงวดสินค้าคงคลังเก่า
- ค่าจากฟิลด์จำนวนทางกายภาพ (ในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง) ในงวดสินค้าคงคลังเก่าจะถูกคัดลอกไปยังฟิลด์ยอดดุลเมื่อเปิด (ในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างที่ตรงกัน) ในงวดสินค้าคงคลังใหม่
- ตัวอย่างทั้งหมดที่ยังไม่หมดอายุจะถูกคัดลอกจากงวดสินค้าคงคลังเก่าไปยังงวดสินค้าคงคลังใหม่
- ตัวอย่างที่หมดอายุแล้วใดๆ ที่มีปริมาณมากกว่าศูนย์จะถูกคัดลอกจากงวดสินค้าคงคลังเก่าไปยังงวดสินค้าคงคลังใหม่
- ข้อมูลสมุดบันทึกทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลังเก่าจะถูกคัดลอกไปยังงวดสินค้าคงคลังใหม่
- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังจะถูกจัดทำขึ้น
  ข้อมูลสินค้าคงคลังตัวอย่างและสมุดบันทึกทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลังเก่าจะถูกคัดลอกไปยังรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณคลิกปุ่ม ปิด จะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดปรากฏขึ้นหากสถานะของงวดสินค้าคงคลังไม่ใช่ใช้งาน
หรือหากฟิลด์จำนวนทางกายภาพว่างอยู่ในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างใดๆ

4 ย้อนกลับไปที่เพจรายการงวดสินค้าคงคลัง และเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณเปิดในขั้นตอนที่ 1

โปรดสังเกตว่ารายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังได้รับการจัดทำขึ้นเป็นรายการย่อยของงวดสินค้าคงคลังที่ปิด
รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังจะมีสแนปชอตของเรคคอร์ดสินค้าคงคลังและจำนวนทางกายภาพสุดท้ายเมื่อปิดงวดสินค้าคงคลัง
รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังและเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องจะถูกล็อคไม่ให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ และจะคงไว้เป็นแนวทางการตรวจสอบสำหรับผู้ดูแลระบบตัวอย่าง

## การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง

พนักงานขายต้องกระทบยอดตัวอย่างของตนอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง คุณสามารถเริ่มต้นการกระทบยอดได้หลายเวลาในระหว่างปี แต่ทำได้เฉพาะงวดสินค้าคงคลังที่ปิดแล้วเท่านั้น
การทำรายการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลังต้องเสร็จสิ้นก่อนที่งวดสินค้าคงคลังนั้นจะทำการกระทบยอดอย่างสมบูรณ์

การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลังเป็นขั้นตอนสุดท้ายใน กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 538)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการกระทบยอดงวดสินค้าคงคลังตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

***ในการกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง***

1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการกระทบยอด

งวดสินค้าคงคลังที่คุณเปิดต้องปิดอยู่ คุณจะสามารถกระทบยอดงวดได้ก็ต่อเมื่อจำนวนทางกายภาพและจำนวนที่ Oracle CRM On Demand คำนวณได้ไม่แตกต่างกัน และต้องไม่มีการทำรายการที่รอดำเนินการอยู่ในงวดสินค้าคงคลัง

2 คลิก กระทบยอด

ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะแสดงขึ้นหากเงื่อนไขใดๆ ต่อไปนี้เป็นจริง:

- มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลังมีสถานะเป็น ระหว่างดำเนินการ
- มีงวดสินค้าคงคลังก่อนหน้าเปิดอยู่
- ผลต่างไม่อยู่ภายในขีดจำกัดที่ยอมรับได้ ในปัจจุบันผลต่างนี้ตั้งค่าไว้เป็นศูนย์

3 ย้อนกลับไปที่เพจรายการงวดสินค้าคงคลัง และเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณเปิดในขั้นตอนที่ 1 ถ้าการกระทบยอดดำเนินการสำเร็จ แฟลกกระทบยอดจะถูกเลือก

**หมายเหตุ:** ผู้ใช้ต้องจัดทำการทำรายการโอนสำหรับตัวอย่างใดๆ ที่มีการโอนไปยังพนักงานขายอื่นหรือส่งคืนสำนักงานใหญ่ในช่วงเวลาก่อนทำการกระทบยอด
นอกจากนี้ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต้องทำให้ข้อมูลในฐานข้อมูลของตนมีข้อมูลตรงกับฐานข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ก่อนที่จะส่งจำนวนสินค้าคงคลัง
การทำให้ข้อมูลตรงกันนี้เป็นสิ่งสำคัญหากผู้ใช้บันทึกจำนวนตัวอย่างที่ได้รับในงวดก่อนหน้า หรือหากผู้ใช้บันทึกตัวอย่างที่ได้รับในงวดที่ยังไม่ได้ใช้งาน

## ฟิลด์งวดสินค้าคงคลัง

ใช้เพจแก้ไขงวดสินค้าคงคลังในการเพิ่มงวดสินค้าคงคลังหรืออัปเดตรายละเอียดของงวดสินค้าคงคลังที่มีอยู่ เพจแก้ไขงวดสินค้าคงคลังแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของงวดสินค้าคงคลัง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขงวดสินค้าคงคลังในเพจรายการงวดสินค้าคงคลังและเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลังได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์งวดสินค้าคงคลังบางฟิลด์ ฟิลด์ส่วนใหญ่เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับพนักงานขาย แต่สามารถแก้ไขได้โดยผู้ดูแลสินค้าตัวอย่าง
ฟิลด์ที่ใช้งานและฟิลด์ที่กระทบยอดถูกกำหนดโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand ตามงวดสินค้าคงคลังไม่ว่างวดสินค้าคงคลังจะสิ้นสุดหรือกระทบยอดหรือไม่

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วันที่เริ่มต้น | วันที่เริ่มต้นสำหรับงวดสินค้าคงคลังนี้ |
| วันที่สิ้นสุด | วันที่ที่งวดสินค้าคงคลังนี้หมดอายุ |
| ใช้งาน | ช่องทำเครื่องหมายนี้ถูกกำหนดโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand และระบุว่าจะใช้งานหรือปิดงวดสินค้าคงคลังหรือไม่:<br>■ หากเลือกไว้ งวดสินค้าคงคลังนี้ใช้งานได้ในขณะนี้<br>ตัวอย่างที่แจกและรายการสินค้าส่งเสริมการขายในปัจจุบันทั้งหมดใช้งวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานนี้ในการประมวลผล<br>■ หากไม่เลือกไว้ งวดสินค้าคงคลังนี้สิ้นสุดหรือถูกปิดและไม่ใช้งาน<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 534) |
| เจ้าของ | เจ้าของงวดสินค้าคงคลังนี้ |
| จัดทำ | วันที่และผู้ใช้ที่จัดทำงวดสินค้าคงคลังนี้ |
| แก้ไข | วันที่และผู้ใช้ที่แก้ไขงวดสินค้าคงคลังนี้ล่าสุด |
| กระทบยอด | Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าช่องทำเครื่องหมายนี้โดยอัตโนมัติ<br>ซึ่งระบุว่ามีการรันกระบวนการกระทบยอดในงวดสินค้าคงคลังนี้สำเร็จหรือไม่:<br>■ หากเลือกไว้ งวดสินค้าคงคลังนี้จะได้รับการกระทบยอดทั้งหมดโดยไม่มีความไม่ตรงกัน ไม่ใช้งาน และไม่ถูกล็อค<br>■ หากไม่เลือกไว้ งวดสินค้าคงคลังนี้จะไม่สามารถกระทบยอดได้สำเร็จ<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 535) |

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลัง:

- งวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 528)
- การจัดการงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 530)
- การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 529)

## สินค้าคงคลังตัวอย่าง

ใช้เพจสินค้าคงคลังตัวอย่างในการจัดทำ อัปเดต และติดตามเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง

เรคคอร์ด *สินค้าคงคลังตัวอย่าง* บอกให้พนักงานขายทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จัดชนิดเป็นสินค้าตัวอย่างสำหรับให้
ผู้ดูแลระบบสินค้าตัวอย่างจะอนุมัติผลิตภัณฑ์และมอบหมายปริมาณสินค้าตัวอย่างแก่พนักงานขาย พนักงานขายอาจเก็บสินค้าตัวอย่างไว้จนกว่าจะได้แจกให้กับแพทย์ คลินิก
หรือโรงพยาบาลที่ตรวจสอบแล้ว เรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างสามารถกำหนดที่ระดับผลิตภัณฑ์หรือที่ระดับล็อตตัวอย่างได้
กฎเกณฑ์เกี่ยวกับปริมาณที่สามารถแจกให้กับผู้ติดต่อที่กำหนดมีอยู่ในเรคคอร์ดการปันส่วนตัวอย่างผลิตภัณฑ์นั้นๆ
เรคคอร์ดการปันส่วนและเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างช่วยในการติดตามกระบวนการติดต่อเพื่อการขายและการให้ตัวอย่างหรือรายการสินค้าส่งเสริมการขาย

### เกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง

เมื่อผู้ดูแลสินค้าตัวอย่างส่งสินค้าตัวอย่างให้กับผู้ใช้ในฟิลด์ พนักงานขายต้องแสดงการรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง พนักงานขายต้องรับสินค้าตัวอย่าง ตรวจนับจำนวน และรับทราบจำนวน กระบวนการนี้เป็นจุดแรกของกระบวนการติดตามสินค้าคงคลังตัวอย่างและมีผลต่อการกระทบยอดสินค้าคงคลังเมื่อสิ้นงวดสินค้าคงคลัง

ในระหว่างงวดสินค้าคงคลัง พนักงานขายอาจได้รับคำขอให้ตรวจสอบสินค้าคงคลังจากผู้จัดการการดูแลสินค้าตัวอย่าง
พนักงานขายอาจใช้เรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างจัดทำรายการการตรวจสอบสินค้าคงคลัง เมื่อสิ้นงวดสินค้าคงคลัง จะมีการตรวจนับและบันทึกสินค้าคงคลังในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง และสินค้าคงคลังที่เหลืออยู่จะถูกคัดลอกไปยังงวดสินค้าคงคลังงวดใหม่
การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลังช่วยยืนยันว่าจำนวนสินค้าคงคลังตรงกับการคำนวณที่ได้จากการประมวลผลเรคคอร์ดการทำรายการของผลิตภัณฑ์
เรคคอร์ดทั้งหมดต้องตรงกันก่อนที่จะถือว่างวดสินค้าคงคลัง *กระทบยอดแล้ว*

## การจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง

สำหรับกระบวนการทีละขั้นตอนในการจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง โปรดดูที่:

- การคำนวณยอดรวมของสินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 537)
- การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 538)
- กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 538)
- การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 531)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลสินค้าคงคลังตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- สินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 536)
- ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 539)

### การคำนวณยอดรวมของสินค้าคงคลังตัวอย่าง

ณ จุดเริ่มต้นของงวดสินค้าคงคลัง พนักงานขายมี *ผลิตภัณฑ์ x* ในจำนวน *n* *รายการ* ในระหว่างงวดสินค้าคงคลัง พนักงานขายทำรายการต่างๆ (เช่น โอนเข้า โอนออก แจกตัวอย่าง ปรับจำนวน และรับทราบ) เมื่องานการทำรายการแต่ละงานเริ่มต้นและเสร็จสิ้น Oracle CRM On Demand จะอัปเดตจำนวนของผลิตภัณฑ์ x

Oracle CRM On Demand จัดเก็บเรคคอร์ดของจำนวนปัจจุบันของผลิตภัณฑ์ทั้งหมดโดยการคำนวณ *ยอดดุลสินค้าคงคลังของพนักงานขาย* ตามกิจกรรมการทำรายการตัวอย่าง ในการคำนวณยอดดุลสินค้าคงคลังของพนักงานขาย Oracle CRM On Demand จะใช้จำนวนของผลิตภัณฑ์ x ณ จุดเริ่มต้นของงวดสินค้าคงคลังแต่ละงวด และดำเนินการต่อไปนี้:

- บวกการรับทราบการส่งสินค้า

- บวกการทำรายการตัวอย่างในประเภทโอนเข้า
- ลบการทำรายการตัวอย่างในประเภทโอนออก
- ลบการทำรายการตัวอย่างในประเภทเบิกจ่าย (การทำรายการแจกตัวอย่าง)
- ลบการทำรายการตัวอย่างในประเภท ส่งคืน
- บวกหรือลบการทำรายการตัวอย่างตามประเภทของการปรับสินค้าคงคลังและค่าในฟิลด์ปริมาณ จำนวนลบสามารถเกิดขึ้นได้เพื่อแสดงถึงสินค้าสูญหาย สินค้าถูกขโมย หรือความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการดูจำนวนของสินค้าคงคลังตัวอย่าง ฟิลด์จำนวนของระบบต้องแสดงในเพจรายละเอียดสินค้าคงคลังตัวอย่างและแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่าง โดยค่าดีฟอลต์แล้ว ฟิลด์จำนวนของระบบจะไม่แสดง ดังนั้น ติดต่อผู้ดูแลระบบตัวอย่างของคุณเพื่อตั้งค่าฟิลด์สำหรับเพจสินค้าคงคลังตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการฟิลด์ โปรดดูที่ เพจการปรับแต่งแอปพลิเคชันประเภทเรคคอร์ด

***ในการดูปริมาณของจำนวนทางกายภาพล่าสุด***

1. ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการดรอปดาวน์ในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ
2. ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ไปที่ส่วนสินค้าคงคลังตัวอย่าง

   สำหรับรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างแต่ละรายการ ค่าในฟิลด์จำนวนทางกายภาพล่าสุดแสดงปริมาณของสินค้าคงคลังในเวลาที่มีการรันรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังล่าสุด ฟิลด์จำนวนของระบบจะแสดงปริมาณตัวอย่างเริ่มแรกที่สำนักงานใหญ่โอนไปยังพนักงานขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจนี้ โปรดดูที่ ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 539)

## การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง

เมื่อผู้ดูแลตัวอย่างส่งตัวอย่างให้กับผู้ใช้ในฟิลด์ เมื่อผู้ใช้แลกเปลี่ยนตัวอย่าง หรือเมื่อผู้ใช้ส่งตัวอย่างกลับมาที่สำนักงานใหญ่ ผู้รับในการทำรายการต้องรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง ผู้รับต้องได้รับพัสดุสินค้าคงคลังตัวอย่าง ตรวจนับ และรับทราบปริมาณ
ขั้นตอนนี้เป็นจุดเริ่มต้นในการติดตามสินค้าคงคลังตัวอย่างและท้ายที่สุดจะส่งผลในการเกลี่ยจำนวนสินค้าคงคลังตัวอย่างเมื่อสิ้นสุดรอบระยะเวลา

Oracle CRM On Demand การจัดการตัวอย่างสนับสนุนการเคลื่อนย้ายสินค้าคงคลังตัวอย่างทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านกระบวนการ การจัดทำการโอนตัวอย่าง (ในหน้า 547) ตัวอย่างจะถูกจัดส่งไปยังผู้รับซึ่งจะต้องรับทราบการรับตัวอย่างก่อนที่ Oracle CRM On Demand จะสามารถโอนสินค้าคงคลังใหม่ไปยังงวดสินค้าคงคลังที่ผู้รับใช้งานอยู่

ผู้ใช้สามารถรับทราบการรับตัวอย่างที่โอนทั้งหมดหรือบางส่วนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ข้อมูลต่อไปนี้:

- การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด (ในหน้า 547)
- การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน (ในหน้า 548)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

**หมายเหตุ:** เมื่อรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง ถ้าผู้ใช้ยังไม่มีเรคคอร์ดที่ตรงกับผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง ล็อตตัวอย่าง หรืองวดสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังตัวอย่างที่จะโอน Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดเหล่านี้ให้

## กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีกระทบยอดสินค้าคงคลัง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ดำเนินการต่อไปนี้:

- บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง
- ตรงตามข้อกำหนดต่อไปนี้:

- **ตรวจสอบว่ากระทบยอดสินค้าคงคลังก่อนหน้าแล้ว** ผู้ใช้ต้องกระทบยอดงวดสินค้าคงคลังก่อนหน้าตามลำดับเวลา ข้อกำหนดนี้สำหรับการตั้งค่าของบริษัทที่ให้มีงวดที่ไม่ได้ใช้งานที่ไม่ได้กระทบยอดมากกว่าหนึ่งงวด
- **รับทราบการรับการโอนสินค้าคงคลัง** ผู้ใช้ต้องส่งการรับทราบการส่งสินค้าคงคลังตัวอย่างที่ได้รับทั้งหมด
- **จัดทำการทำรายการโอนสำหรับตัวอย่างที่โอน** ผู้ใช้ต้องจัดทำการทำรายการโอนสำหรับตัวอย่างที่โอนไปยังพนักงานอื่นหรือส่งคืนสำนักงานใหญ่
- **ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต้องทำให้ข้อมูลตรงกับฐานข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์** ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต้องทำให้ฐานข้อมูลภายในตรงกับฐานข้อมูลในเซิร์ฟเวอร์ก่อนส่งการนับสินค้าคงคลัง ข้อกำหนดนี้สำคัญหากบันทึกตัวอย่างที่ได้รับในงวดก่อนหน้า

### ข้อจำกัดที่ใช้เมื่อกระทบยอดสินค้าคงคลัง

โปรดสังเกตข้อจำกัดต่อไปนี้:

- การนับตัวอย่างที่โอนและได้รับจะไม่แสดงในการนับสินค้าคงคลังจนกว่าจะส่งเรคคอร์ดแล้ว
- งวดสินค้าคงคลังไม่สามารถกระทบยอดหากมีความไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพของสินค้าคงคลังและการนับทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลัง หากมีความไม่ตรงกันจะต้องแก้ไขก่อนผู้ใช้กระทบยอดงวดได้

ในการกระทบยอดสินค้าคงคลัง ให้ทำงานต่อไปนี้:

1 การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 534)

2 การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 552)

3 การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 535)

## ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างใหม่ในงวดสินค้าคงคลัง หรืออัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของสินค้าคงคลังตัวอย่าง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างในเพจรายการสินค้าคงคลังตัวอย่าง และเพจรายละเอียดสินค้าคงคลังตัวอย่างได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของสินค้าคงคลังตัวอย่าง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ตัวอย่าง | ผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างนี้<br><br>**หมายเหตุ:** เมื่อจัดทำเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างใหม่ สามารถป้อนได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่จัดชนิดเป็นตัวอย่าง (ผลิตภัณฑ์ชนิดตัวอย่างยาที่ให้) ในฟิลด์นี้ |
| เลขที่ล็อต | เลขที่ล็อตเชื่อมโยงกับสินค้าตัวอย่างที่เลือก ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่เลือกได้<br><br>**หมายเหตุ:** เมื่อเพิ่มหรืออัปเดตเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง ให้คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกล็อตตัวอย่าง มีให้เลือกเฉพาะล็อตตัวอย่างที่ถูกตรวจสอบแยกตามเลขที่ล็อตในสินค้าคงคลัง (ล็อตตัวอย่างที่มีสินค้าคงคลังแยกตามช่องทำเครื่องหมายล็อตที่เลือก) เท่านั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับล็อตตัวอย่าง โปรดดูที่ ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 586) และ ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 588) |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ยอดยกมา | ปริมาณเริ่มแรกที่ได้รับจากสำนักงานใหญ่เมื่อเริ่มงวดสินค้าคงคลัง |
| จำนวนทางกายภาพล่าสุด | ปริมาณสินค้าคงคลังเมื่อรันรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังล่าสุด |
| จำนวนทางกายภาพ | จำนวนที่นับได้จริงของยอดคงเหลือในมือ พนักงานขายป้อนค่านี้<br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์เดียวที่พนักงานขายแก้ไขได้ |
| จำนวนของระบบ | ปริมาณเริ่มแรกที่โอนจากสำนักงานใหญ่ให้กับพนักงานขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูจำนวนนับสินค้าคงคลังตัวอย่างที่กำลังรัน โปรดดูที่ การคำนวณยอดรวมสินค้าคงคลังตัวอย่างที่กำลังรัน (โปรดดูที่ "การคำนวณยอดรวมของสินค้าคงคลังตัวอย่าง" ในหน้า 537)<br>**หมายเหตุ:** ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์จำนวนที่นับโดยระบบจะไม่แสดงในเพจรายละเอียดสินค้าคงคลังตัวอย่างและเพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่าง โปรดติดต่อพนักงานดูแลสินค้าตัวอย่างของคุณเพื่อตั้งค่าฟิลด์ในเพจสินค้าคงคลังตัวอย่าง |
| ส่วนต่าง | ส่วนต่างระหว่างค่าในฟิลด์จำนวนทางกายภาพและค่าในฟิลด์จำนวนทางกายภาพล่าสุด<br>Oracle CRM On Demand จะแสดงฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติทุกครั้งที่ปิดงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 534) |
| เลขที่ล็อต: วันที่หมดอายุ | วันที่ที่ตัวอย่างถูกระบุว่าหมดอายุ วันที่นี้มีความสำคัญหากใช้ล็อตตัวอย่างในการติดตามเรคคอร์ดสินค้าคงคลัง |
| เลขที่ล็อต: วันที่สรุปยอด | วันที่ที่คำนวณไว้ว่าสินค้าตัวอย่างจะหมดอายุ สูตรในการคำนวณวันที่สรุปยอดเลขที่ล็อตมีดังนี้: วันที่หมดอายุลบจำนวนวันที่หยุดให้ตัวอย่างเท่ากับวันที่สรุปยอด |
| จัดทำ | วันที่ การบันทึกเวลา และผู้ใช้ที่จัดทำเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างนี้ |
| แก้ไข | วันที่ การบันทึกเวลาและผู้ใช้ที่แก้ไขเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างนี้ล่าสุด |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังตัวอย่าง:

- สินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 536)
- การจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 537)
- การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 531)

## รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

ใช้เพจรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังในการจัดทำและติดตามรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

*รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง* จัดทำโดย Oracle CRM On Demand เมื่อพนักงานขายตรวจนับชั่วคราวหรือตรวจนับเพื่อตรวจสอบสินค้าคงคลังครั้งสุดท้ายสำหรับงวดสินค้าคงคลัง ผู้ดูแลระบบและพนักงานขายสามารถดูการตรวจนับสินค้าคงคลังที่ส่งก่อนหน้านี้ (งวดชั่วคราวและงวดปิดสุดท้าย) ในเพจรายการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังเป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ดูแลการจัดการตามกฎของสินค้าตัวอย่างเพื่อตรวจสอบว่าพนักงานขายแต่ละรายแจกจ่ายสินค้าตัวอย่างอย่างเหมาะสม รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังช่วยให้ผู้ดูแลการจัดการตามกฎของสินค้าตัวอย่างปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านกฎระเบียบตลอดปี เมื่อจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแล้ว คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรายงานได้

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังได้

## การจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

สำหรับกระบวนการทีละขั้นตอนในการจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง โปรดดูที่:

- การขอจำนวนสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ (โปรดดูที่ "การขอนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ" ในหน้า 533)
  จำนวนการตรวจสอบชั่วคราวเป็นคำขอเพื่อนับจำนวนสินค้าคงคลังและสร้างรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
- การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 534) ผู้ใช้สามารถนับและบันทึกจำนวนทางกายภาพสุดท้ายสำหรับตัวอย่างแต่ละรายการ และส่งรายงานการตรวจสอบขั้นสุดท้าย
  การปิดงวดสินค้าคงคลังโดยอัตโนมัติจะทริกเกอร์การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังขั้นสุดท้าย

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (ในหน้า 142)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับสำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง:

- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 540)
- ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 541)
- การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 533)

## ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

ใช้เพจรายการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังเพื่อดูเรคคอร์ดรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง หลังจากจัดทำหรือสร้างรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแล้ว คุณไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงรายงานนั้นได้

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังหลัก** | |
| ประเภท | ประเภทของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง อาจเป็นประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้:<br>• **การนับสินค้าคงคลังเพื่อปิด**<br>รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังประเภทนี้จะปิดงวดสินค้าคงคลังโดยการนับและบันทึกจำนวนทางกายภาพของตัวอย่างสุดท้ายแต่ละรายการ คุณสามารถปิดได้เฉพาะงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 534) |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
| --- | --- |
| | ■ **การนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ** รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังประเภทนี้นับสินค้าคงคลังที่มีอยู่จริง ณ เวลาใดเวลาหนึ่งระหว่างที่ใช้งานอยู่ นั่นคือ งวดสินค้าคงคลังที่ยังไม่ตรวจกระทบยอด เมื่อคุณขอทำการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ จะพิจารณาแต่งวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การขอการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ (โปรดดูที่ "การขอนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ" ในหน้า 533) |
| สถานะ | สถานะของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังจะอธิบายสถานะของเรคคอร์ด และสามารถเป็นหนึ่งในสถานะใดสถานะหนึ่งดังต่อไปนี้:<br>■ **ระหว่างดำเนินการ** สถานะเริ่มต้นของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง<br>■ **ส่งแล้ว** พนักงานขายได้ตรวจสอบรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแล้ว และส่งรายงานไปให้ผู้จัดการเพื่อขออนุมัติ<br>■ **ปฏิเสธ** ผู้จัดการของพนักงานขายได้ตรวจสอบรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง และได้ปฏิเสธรายงานเป็นไม่สมบูรณ์ หรือไม่ถูกต้อง<br>■ **อนุมัติแล้ว** ผู้จัดการของพนักงานขายได้ตรวจสอบรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง และได้ยอมรับรายงานเป็นบัญชีสินค้าคงคลังถูกต้อง<br>■ **ยกเลิกแล้ว** รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังไม่เป็นไปตามกระบวนการอนุมัติและถูกยกเลิก |
| เหตุผล | เหตุผลที่จำเป็นต้องมีรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง อาจเป็นหนึ่งในเหตุผลต่อไปนี้:<br>■ **รายปี** เลือกตัวเลือกนี้หากคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการมาตรฐานสำหรับปีที่ผ่านมา<br>■ **รายปี - ปิด** เลือกตัวเลือกนี้หากคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังเพื่อปิดมาตรฐานสำหรับปีที่ผ่านมา<br>■ **สำหรับสาเหตุ** เลือกตัวเลือกนี้หากคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการเฉพาะกิจตามคำขอของผู้ดูแลระบบตัวอย่าง<br>■ **สำหรับสาเหตุ - ปิด**<br>เลือกตัวเลือกนี้หากผู้ดูแลระบบตัวอย่างขอให้คุณสร้างการนับเพื่อปิดสินค้าคงคลังภายนอกงวดสินค้าคงคลังที่คาดการณ์ไว้<br>■ **พิเศษ - ระหว่างดำเนินการ** เลือกตัวเลือกนี้หากผู้ดูแลระบบตัวอย่างขอให้คุณสร้างรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังเฉพาะกิจ<br>■ **รายสัปดาห์ - ระหว่างดำเนินการ**<br>เลือกตัวเลือกนี้ถ้าคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการมาตรฐานสำหรับสัปดาห์ที่ผ่านมา<br>■ **รายเดือน - ระหว่างดำเนินการ** เลือกตัวเลือกนี้หากคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการสำหรับเดือนที่ผ่านมา<br>■ **การสิ้นสุด - ปิด** เลือกตัวเลือกนี้หากพนักงานขายถูกเลิกจ้างและฝ่ายอื่นกำลังนับสินค้าคงคลังที่เหลือ |
| ความเห็น | ความเห็นเพิ่มเติมที่ป้อนเกี่ยวกับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง |
| วันที่รายงาน | วันที่สร้างรายงาน |
| วันที่แล้วเสร็จ | วันที่รายงานได้รับการอนุมัติครั้งสุดท้าย |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| เอกสารแนบ | หากฟิลด์นี้แสดงบนเพจ คุณสามารถแนบไฟล์กับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังได้<br>ซึ่งในตอนแรกฟิลด์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด:<br> <br>คุณสามารถแนบไฟล์กับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังได้โดยการคลิกไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด<br>แล้วเลือกไฟล์ที่คุณต้องการอัปโหลด<br>หลังจากที่ไฟล์ถูกอัปโหลดและเรคคอร์ดถูกบันทึกแล้ว ฟิลด์เอกสารแนบในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดจะแสดงชื่อและขนาดของไฟล์เอกสารแนบ<br>นอกจากนี้ ในเพจการแก้ไขเรคคอร์ด ฟิลด์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารและไอคอน X ที่สามารถใช้ในการลบไฟล์ออกด้วย<br>คุณสามารถแนบไฟล์กับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแต่ละรายการได้เพียงหนึ่งไฟล์เท่านั้น<br>สำหรับคำแนะนำในการแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านทางฟิลด์เอกสารแนบ และข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อจำกัดของขนาดไฟล์และประเภทของไฟล์<br>โปรดดูที่ การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (ในหน้า 142) |
| **ข้อมูลงวดสินค้าคงคลังหลัก** | |
| งวดสินค้าคงคลัง | งวดสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับรายงานการตรวจสอบ |
| เจ้าของ | พนักงานขายที่รันรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง และเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสินค้าคงคลังนั้น |
| จัดทำ | ผู้ใช้ วันที่ เวลาที่จัดทำรายงาน |
| แก้ไข | ผู้ใช้ วันที่ เวลาที่อนุมัติหรือปฏิเสธรายงาน |

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับสำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง:

- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 540)
- การจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 541)
- การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 533)

# การทำรายการตัวอย่าง

ใช้เพจการทำรายการตัวอย่างเพื่อสร้าง อัปเดต และติดตามการทำรายการตัวอย่าง และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตัวอย่าง

*การทำรายการตัวอย่าง* เป็นเรคคอร์ดของการโอนตัวอย่าง การรับ การให้ตัวอย่างสินค้า หรือการปรับสินค้าคงคลัง Oracle CRM On Demand
จะระบุเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างแต่ละเรคคอร์ดด้วย ID ที่ไม่ซ้ำกันเพื่อการติดตามข้อมูล
คุณสร้างการทำรายการตัวอย่างเพื่อให้สามารถรายงานและกระทบยอดรายการเคลื่อนไหวทั้งหมดของตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขายได้ ณ สิ้นสุดงวดสินค้าคงคลัง
และเพื่อให้สามารถดูแลการนับจำนวนสินค้าคงคลังได้ในระหว่างงวดสินค้าคงคลัง
เรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างแต่ละเรคคอร์ดแสดงถึงการทำรายการหนึ่งรายการที่ประกอบด้วยรายการสินค้าตั้งแต่หนึ่งรายการขึ้นไป (สินค้าที่ทำรายการ)
การทำรายการเชื่อมโยงกับงวดสินค้าคงคลังที่เหมาะสมตามวันที่ทำรายการนั้น กิจกรรมการให้ตัวอย่างสินค้าและการให้สินค้าส่งเสริมการขายทั้งหมดทำให้เกิดรายการเบิกจ่าย (รายการให้ตัวอย่าง)
การโอนสินค้าคงคลังระหว่างสำนักงานใหญ่และพนักงานขายจะสร้างเรคคอร์ดการทำรายการสองรายการ ดังนี้:

- รายการหนึ่งเป็น*การโอนออก*สำหรับรายการส่ง

- รายการหนึ่งเป็น*การโอนเข้า*สำหรับรายการที่รับตัวอย่าง

พนักงานขายหรือสำนักงานใหญ่สามารถจัดทำรายการปรับปรุงเพื่อชดเชยความไม่ตรงกันในสินค้าคงคลัง ซึ่งเกิดจากสินค้าสูญหาย สินค้าถูกขโมย สินค้าส่งคืน การพบสินค้าหรือความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อการทำรายการตัวอย่างมีสถานะเป็น ส่งแล้ว จะไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงกับข้อมูลการทำรายการนั้น หากจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลง คุณต้องสร้างการปรับปรุงรายการใหม่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลการทำรายการตัวอย่าง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการทำรายการตัวอย่างได้

# การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง

โฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการทำรายการตัวอย่าง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจการทำรายการตัวอย่างได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับการทำรายการตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

## การจัดทำการทำรายการตัวอย่าง

คุณสามารถจัดทำการทำรายการตัวอย่างใหม่ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 571)

คุณสามารถจัดทำประเภทการทำรายการตัวอย่างต่อไปนี้:

- **การทำรายการที่ส่ง** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำการโอนตัวอย่าง (ในหน้า 547)
- **การทำรายการปรับปรุง** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปรับปรุงการทำรายการตัวอย่าง (โปรดดูที่ "การปรับการทำรายการตัวอย่าง" ในหน้า 549)
- **การทำรายที่สูญหายและค้นพบ** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ (ในหน้า 550)

คุณไม่สามารถจัดทำการทำรายการตัวอย่างประเภทต่อไปนี้ได้ เนื่องจาก Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการเหล่านี้ขึ้นโดยอัตโนมัติเมื่อพนักงานขายให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย:

- **การทำรายการเบิกจ่าย** คุณสามารถดูการทำรายการเบิกจ่ายได้ หากจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการทำรายการเบิกจ่าย คุณต้องจัดทำการทำรายการการปรับสินค้าคงคลังใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การดูการทำรายการเบิกจ่าย (ในหน้า 551)
- **การทำรายการที่ได้รับ** ผู้ใช้จะต้องรับทราบการรับตัวอย่าง หากพนักงานขายได้รับตัวอย่างในปริมาณที่ไม่ตรงกับที่มีการจัดส่งให้ การทำรายการการปรับปรุงสินค้าคงคลังจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อบันทึกข้อมูลที่ไม่ตรงกันนี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 538)

## การทำงานกับรายการการทำรายการตัวอย่าง

ส่วนรายการการทำรายการตัวอย่างจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ทำให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับรายการการทำรายการตัวอย่าง

| รายการการทำรายการตัวอย่าง | ฟิลเตอร์ |
| --- | --- |
| การทำรายการตัวอย่างทั้งหมด | การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการทำรายการตัวอย่าง |

| รายการการทำรายการตัวอย่าง | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| การทำรายการปรับปรุง | การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทการปรับสินค้าคงคลัง |
| การทำรายการเบิกจ่าย | การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทการเบิกจ่าย |
| การทำรายการข้อมูลที่ไม่ตรงกัน | การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งมีสถานะเป็น ประมวลผลแล้วมีข้อมูลไม่ตรงกัน |
| การทำรายการที่สูญหาย | การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทการปรับสินค้าคงคลัง พร้อมด้วยสาเหตุของการสูญหาย |
| การทำรายการที่ได้รับ | การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทโอนเข้า |
| การทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด | การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข |
| การทำรายการที่ส่ง | การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทโอนออก |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูการทำรายการตัวอย่างล่าสุด

ส่วนการทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการทำรายการตัวอย่างที่คุณแก้ไขล่าสุด คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่างของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่างของคุณ:

- การทำรายการตัวอย่างที่จัดทำล่าสุด
- การทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด
- การทำรายการตัวอย่างที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- การทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

### *การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง*

1. ในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของการทำรายการตัวอย่าง:

- การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 543)

- ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 571)
- การจัดการการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 546)

## การจัดการการทำรายการตัวอย่าง

สำหรับกระบวนการทีละขั้นตอนของการจัดการการทำรายการตัวอย่าง โปรดดูที่:

- การจัดทำการโอนตัวอย่าง (ในหน้า 547)
- การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด (ในหน้า 547)
- การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน (ในหน้า 548)
- การปรับการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 549)
- การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ (ในหน้า 550)
- การดูการทำรายการเบิกจ่าย (ในหน้า 551)
- การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 551)
- การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 552)
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 552)
- การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 568)
- การตรวจสอบกิจกรรมตัวอย่าง (ในหน้า 570)
- การตั้งค่าการส่งการทำรายการตัวอย่างแบบอัตโนมัติ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (ในหน้า 142)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 543)
- การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 544)
- ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 571)
- ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 576)

## การจัดทำการโอนตัวอย่าง

*การโอนตัวอย่าง* คือการทำรายการที่ส่งของประเภท โอนออก คุณจะจัดทำการโอนตัวอย่างทุกครั้งที่มีการแลกเปลี่ยนตัวอย่างผลิตภัณฑ์ภายในบริษัทของคุณ ขั้นตอนนี้สามารถใช้ได้โดย:

- ผู้ดูแลระบบของตัวอย่างที่จะส่งสินค้าไปยังผู้ใช้ในฟิลด์
- ผู้ใช้ที่จะแลกเปลี่ยนตัวอย่างระหว่างผู้ใช้เอง
- ผู้ใช้ที่จะส่งตัวอย่างไปยังสำนักงานใหญ่

หลังจากส่งการโอนตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand แล้ว ผู้รับจะได้รับการโอนตัวอย่างประเภทโอนเข้า หลังจากผู้รับรับทราบถึงการรับการทำรายการ Oracle CRM On Demand จะป้อนสินค้าคงคลังใหม่ในจำนวนสินค้าคงคลัง และลดรายการสินค้าคงคลังจากเรคคอร์ดสินค้าคงคลังของผู้ส่ง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำการโอนตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### *ในการจัดทำการโอนตัวอย่าง*

1. ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่
2. ในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง ตั้งค่าประเภทการทำรายการเป็น โอนออก

   โอนออก แสดงว่าคุณกำลังโอนตัวอย่างไปยังผู้ใช้อื่น
3. ตั้งค่าสถานะเป็น ระหว่างดำเนินการ
4. ป้อนชื่อของบุคคลที่จะรับตัวอย่างในฟิลด์โอนไปยัง
5. ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขการทำงานรายการตัวอย่างที่จำเป็น (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การทำรายการตัวอย่าง (โปรดดูที่ "ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง" ในหน้า 571)) แล้วคลิกบันทึก
6. เพิ่มรายการสินค้าของสินค้าที่ทำรายการอย่างน้อยหนึ่งรายการ ตามที่อธิบายไว้ใน การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 551)
7. เพิ่มหรือแก้ไขสมุดบันทึกที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดตามที่จำเป็น
8. คลิก ส่ง

   หากไม่มีข้อผิดพลาด สถานะของเรคคอร์ดการทำรายการโอนออกใหม่นี้จะเปลี่ยนเป็น ระหว่างจัดส่ง และ Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดการทำรายการของผู้รับใหม่โดยอัตโนมัติ โดยประเภทการทำรายการคือ โอนเข้า และสถานะคือ ระหว่างจัดส่ง

   ข้อมูลสมุดบันทึกที่เชื่อมโยงกับการทำรายการโอนออกจะถูกคัดลอกไปยังการทำรายการของผู้รับใหม่

   เรคคอร์ดการทำรายการที่ได้รับใหม่รับค่ารายการสินค้าของสินค้าที่ทำรายการทั้งหมดจากเรคคอร์ดการทำรายการโอนออก

## การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการเคลื่อนย้ายทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลังตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำการโอนตัวอย่าง (ในหน้า 547) ตัวอย่างถูกกำหนดเส้นทางถึงผู้รับซึ่งต้องยืนยันการรับตัวอย่าง ก่อนที่ Oracle CRM On Demand จะสามารถโอนสินค้าคงคลังใหม่ไปที่งวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานของผู้รับได้

ผู้ใช้ปลายทางสามารถยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมดได้ตามที่อธิบายในกระบวนการต่อไปนี้ หรือยืนยันการรับโอนตัวอย่างบางส่วน ตามที่ได้อธิบายใน การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน (ในหน้า 548)

เมื่อยืนยันการรับโอนตัวอย่าง หากผู้ใช้ปลายทางยังไม่มีเรคคอร์ดที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง ล็อตตัวอย่าง หรือระยะเวลาสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังตัวอย่างที่ได้รับโอนแล้ว Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดเหล่านี้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการยืนยันการรับโอนตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### *การยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมด*

1. ในเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก การทำรายการที่ได้รับในส่วนรายการการทำรายการตัวอย่าง
2. ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ดูรายละเอียดที่ลึกลงไปของฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดการทำรายการที่คุณต้องการยืนยัน

   การทำรายการที่คุณเปิดต้องเป็นประเภทโอนเข้า และต้องมีสถานะเป็นอยู่ระหว่างจัดส่ง
3. ตรวจสอบรายละเอียดการทำรายการ และในส่วนรายการการทำรายการ ให้ป้อนค่าในฟิลด์ปริมาณที่ได้รับเพื่อแสดงปริมาณของผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่รับมา

   ฟิลด์ปริมาณสินค้าที่ส่งจะแสดงปริมาณของรายการที่จัดส่งและเป็นฟิลด์ที่อ่านได้อย่างเดียว
4. คลิก ยืนยัน

   หากไม่มีความแตกต่างระหว่างปริมาณที่รับและปริมาณที่ส่ง สถานะการทำรายการจะเปลี่ยนเป็น ประมวลผลแล้ว และคุณได้ยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว

   หากมีความแตกต่างระหว่างถ้าปริมาณที่รับและที่ส่ง คุณมีทางเลือกที่จะปิดการทำรายการที่มีความไม่สอดคล้อง หรือเปิดการทำรายการนั้นไว้โดยมีสถานะเป็น รับบางส่วน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน (ในหน้า 548)

**หมายเหตุ:** ปริมาณตัวอย่างที่โอนจะไม่ปรากฏในการนับสินค้าคงคลังของผู้ใช้ปลายทาง จนกว่าผู้ใช้ปลายทางจะยืนยันการรับตัวอย่าง

## การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการเคลื่อนย้ายทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลังตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำการโอนตัวอย่าง (ในหน้า 547) ตัวอย่างถูกกำหนดเส้นทางถึงผู้รับซึ่งต้องยืนยันการรับตัวอย่าง ก่อนที่ Oracle CRM On Demand จะสามารถโอนสินค้าคงคลังใหม่ไปที่งวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานของผู้รับได้

ผู้ใช้ปลายทางสามารถยืนยัน การรับโอนตัวอย่างทั้งหมดได้ตามที่อธิบายใน การยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมด (โปรดดูที่ "การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด" ในหน้า 547) หรือการรับโอนตัวอย่างบางส่วน ตามที่ได้อธิบายในกระบวนการต่อไปนี้

เมื่อยืนยันการรับโอนตัวอย่าง หากผู้ใช้ปลายทางยังไม่มีเรคคอร์ดที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง ล็อตตัวอย่าง หรือระยะเวลาสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังตัวอย่างที่ได้รับโอนแล้ว Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดเหล่านี้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการยืนยันการรับโอนตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### *เมื่อต้องการยืนยันการรับเพียงบางส่วนของการโอนตัวอย่าง*

1. ในเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก การทำรายการที่ได้รับในส่วนรายการการทำรายการตัวอย่าง
2. ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ดูรายละเอียดที่ลึกลงไปของฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดการทำรายการที่คุณต้องการยืนยัน

   การทำรายการที่คุณเปิดต้องเป็นประเภทโอนเข้า และต้องมีสถานะเป็น อยู่ระหว่างจัดส่ง
3. ตรวจสอบรายละเอียดการทำรายการ และในส่วนรายการการทำรายการ ให้ป้อนค่าในฟิลด์ปริมาณที่ได้รับเพื่อแสดงปริมาณของผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่รับมา

   ฟิลด์ปริมาณสินค้าที่ส่งจะแสดงปริมาณของรายการที่จัดส่งและเป็นฟิลด์ที่อ่านได้อย่างเดียว
4. คลิก รับทราบ

หากมีความแตกต่างระหว่างปริมาณที่รับและปริมาณที่ส่ง Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการข้อมูลที่ไม่ตรงกันโดยอัตโนมัติ และให้สถานะเป็นประมวลผลแล้วมีข้อมูลไม่ตรงกัน หากไม่มีความแตกต่างระหว่างปริมาณที่รับและปริมาณที่ส่ง Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนสถานะการทำรายการเป็นประมวลผลแล้ว และคุณได้รับทราบการโอนตัวอย่างทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว

**หมายเหตุ:** ปริมาณการโอนตัวอย่างจะไม่ปรากฏใน การนับสินค้าคงคลังของผู้ใช้ปลายทาง จนกระทั่งผู้ใช้ปลายทางยืนยันการรับตัวอย่าง

## การปรับการทำรายการตัวอย่าง

พนักงานขายต้องติดตามสินค้าคงคลังและตรวจสอบว่าตัวอย่างแต่ละรายการมีการลงบัญชีระหว่างการกระทบยอด
คุณสมบัติการปรับปรุงช่วยให้ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและผู้ใช้ปรับปรุงจำนวนสินค้าคงคลังได้โดยการการปรับปรุงการทำรายการสินค้าคงคลังที่ผ่านมาแล้ว (การทำรายการที่ประมวลผลแล้ว)
เหตุผลทั่วไปสำหรับการปรับปรุงการทำรายการตัวอย่างที่ผ่านมาแล้ว ได้แก่: การสูญหายของผลิตภัณฑ์, การขโมยผลิตภัณฑ์, ข้อผิดพลาดในการนับ หรือข้อผิดพลาดในการป้อนข้อมูล
คุณสามารถเพิ่มผลิตภัณฑ์หรือปรับปรุงปริมาณสำหรับการทำรายการผลิตภัณฑ์ประเภทใดๆ (โอน, สูญหาย, ถูกขโมย, ได้รับ, การทำรายการให้ตัวอย่าง หรือการเบิกจ่าย และอื่นๆ)
คุณจะใช้การปรับปรุงเพื่อกระทบยอดปริมาณเริ่มต้นจากเรคคอร์ดผู้ดูแลระบบตัวอย่างด้วยปริมาณที่มีอยู่เมื่อพนักงานขายนับสินค้าคงคลังทางกายภาพ

คุณสามารถปรับการทำรายการทุกประเภทที่มีสถานะการทำรายการเป็นประมวลผลแล้ว หลังจากที่ประมวลผลการทำรายการที่มีอยู่แล้ว คุณจะไม่สามารถปรับการทำรายการนั้นได้อีก
คุณต้องจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่ (ในหน้า 549)
- การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ (ในหน้า 550)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำการปรับปรุง (การทำรายการตัวอย่างของประเภท การปรับปรุงสินค้าคงคง)
บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

### การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่

คุณสามารถปรับการทำรายการทุกประเภทที่มีสถานะการทำรายการเป็นประมวลผลแล้ว หลังจากที่ประมวลผลการทำรายการที่มีอยู่แล้ว คุณจะไม่สามารถปรับการทำรายการนั้นได้อีก
คุณต้องจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงใหม่ โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ดการปรับสินค้าคงคลังใหม่ (โปรดดูที่ "การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่" ในหน้า 550)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับสินค้าคงคลังที่มีอยู่ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

*การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับสินค้าคงคลังที่มีอยู่*

1. ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้เปิดการทำรายการประเภทการปรับสินค้าคงคลังที่มีสถานะการทำรายการเป็น ประมวลผลแล้ว
2. การเพิ่มหรือแก้ไขสมุดบันทึกที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดตามที่จำเป็น
3. คลิก ปรับปรุง

   ขั้นตอนนี้จะจัดทำการทำรายการใหม่ในประเภทการปรับสินค้าคงคลังโดยมีสถานะเป็น ระหว่างดำเนินการ

   รายการสินค้าที่ทำรายการทั้งหมดจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ ข้อมูลสมุดบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการเริ่มแรกจะถูกคัดลอกไปยังการทำรายการใหม่
4. แก้ไขข้อมูลการทำรายการหลักที่จำเป็น

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในส่วนนี้ของเพจ โปรดดูที่ ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 571)
5. แก้ไขสินค้าที่ทำรายการที่จำเป็น

   ตัวอย่างเช่น คุณสามารถแก้ไขจำนวนของรายการสินค้าที่ทำรายการที่มีอยู่และรายการสินค้าที่ทำรายการใหม่ หรือลบรายการสินค้าที่ทำรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในส่วนนี้ของเพจ โปรดดูที่ ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 576)

6 คลิก ส่ง เพื่อส่งเรคคอร์ดการทำรายการการปรับสินค้าคงคลังใหม่

หากไม่มีข้อผิดพลาดใดๆ สถานะของเรคคอร์ดการทำรายการสินค้าคงคลังใหม่จะเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว

## การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่

ในการแก้ไขจำนวนสินค้าคงคลังที่นับได้จริงกับจำนวนที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่ตรงกันนั้น ผู้ใช้และผู้ดูแลรายการตัวอย่างจะต้องจัดทำและส่งการทำรายการปรับปรุง พนักงานขายและผู้ดูแลรายการตัวอย่างจะบันทึกการเปลี่ยนแปลงลงในการทำรายการปรับปรุงของตนโดยการจัดทำเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างใหม่ในประเภทการปรับสินค้าคงคลัง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการสร้างเรคคอร์ดการปรับสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

***ในการจัดทำเรคคอร์ดการปรับสินค้าคงคลังใหม่ ให้ทำดังนี้***

1 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่

2 ในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง ให้ตั้งค่าประเภทการทำรายการเป็น การปรับสินค้าคงคลัง

3 ป้อนเหตุผลในฟิลด์เหตุผล เช่น ตัวอย่างที่สูญหาย ตัวอย่างที่หาพบ หรือการนับครั้งแรก

4 ป้อนข้อมูลฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างให้สมบูรณ์ตามความจำเป็นแล้วคลิก บันทึก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 571)

5 เพิ่มรายการสินค้าของสินค้าที่ทำรายการอย่างน้อยหนึ่งรายการ ตามที่อธิบายไว้ใน การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 551)

6 คลิกส่ง

## การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ

พนักงานขายสามารถบันทึกการทำรายการตัวอย่างที่สูญหายหรือพบที่พวกเขาสังเกตเห็นในสินค้าคงคลังได้โดยจัดทำเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและพบใหม่

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำการทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและพบ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

***ในการจัดทำเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างที่สูญหายหรือพบใหม่***

1 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่

2 ในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง ให้ตั้งค่าประเภทการทำรายการเป็น การปรับสินค้าคงคลัง

3 ป้อนเหตุผลในฟิลด์เหตุผล เช่น: สูญหายหรือพบ

4 ป้อนข้อมูลฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างให้สมบูรณ์ตามความจำเป็นแล้วคลิก บันทึก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 571)

5 เพิ่มรายการสินค้าของสินค้าที่ทำรายการอย่างน้อยหนึ่งรายการ

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 551)

6 คลิกส่ง

## การดูการทำรายการเบิกจ่าย

ผู้ใช้ไม่สามารถจัดทำการทำรายการเบิกจ่าย (ให้การทำรายการตัวอย่าง) Oracle CRM On Demand
จะสร้างการทำรายการเบิกจ่ายโดยอัตโนมัติเมื่อใดก็ตามที่พนักงานขายให้ตัวอย่างระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย

**หมายเหตุ:** ผู้ใช้ไม่สามารถจัดทำการทำรายการที่ได้รับ Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการโอนเข้าโดยอัตโนมัติเมื่อใดก็ตามที่พนักงานขายส่งคืนตัวอย่างที่ให้ก่อนหน้านี้ หรือโอนออกตัวอย่างไปยังสำนักงานใหญ่หรือพนักงานขายรายอื่น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดูการทำรายการเบิกจ่าย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

*ในการดูการทำรายการเบิกจ่าย*

1. ในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก การทำรายการเบิกจ่าย ในส่วนรายการการทำรายการตัวอย่าง
2. ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดการทำรายการเบิกจ่ายที่คุณต้องการดู
3. ในเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่างที่แสดงขึ้น ให้ตรวจสอบข้อมูลการทำรายการหลัก ข้อมูลผู้ติดต่อหลัก และข้อมูลสินค้าที่ทำรายการ

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 571)

   ผู้ใช้ไม่สามารถอัปเดตหรือเปลี่ยนข้อมูลใดๆ ในเพจนี้ หากจำเป็นต้องมีการแก้ไขสำหรับการทำรายการเบิกจ่าย ต้องจัดทำการทำรายการปรับสินค้าคงคลังใหม่ โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ (ในหน้า 550)

**หมายเหตุ:** คุณยังสามารถดูการทำรายการที่ได้รับโดยเลือกตัวเลือกที่เหมาะสมจากรายการการทำรายการตัวอย่างได้เช่นเดียวกัน

## การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างในการเพิ่มรายการสินค้าที่ทำรายการในการทำรายการตัวอย่าง หรืออัปเดตรายละเอียดของรายการสินค้าที่ทำรายการที่มีอยู่ในการทำรายการตัวอย่าง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการเพิ่มสินค้าที่ทำรายการในการทำรายการตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

*ในการเพิ่มสินค้าที่ทำรายการในการทำรายการตัวอย่าง*

1. ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดเรคคอร์ดการทำรายการที่คุณต้องการกระทบยอด
2. ในเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนสินค้าที่ทำรายการ
3. ในเพจแก้ไขสินค้าที่ทำรายการ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วคลิก บันทึก

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 576)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของสินค้าที่ทำรายการ:

- สินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 574)
- การจัดการสินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 574)

- ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 576)

## การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพของสินค้าคงคลังและการนับทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลัง (ตามที่บันทึกโดย Oracle CRM On Demand เมื่อตัวอย่างถูกโอน) ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและผู้ใช้ปลายทางต้องจัดทำและส่งการทำรายการปรับปรุง

การแก้ไขข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพและอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นขั้นตอนที่สำคัญใน กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 538)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการแก้ไขข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพของสินค้าคงคลังและการนับทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและพนักงานขายสามารถใช้ตัวเลือกหนึ่งหรือตัวเลือกทั้งหมดต่อไปนี้เพื่อแก้ไขข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพของสินค้าคงคลังและการนับทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลัง:

- การจัดทำและส่งการทำรายการปรับปรุงตัวอย่างที่มีรายการตั้งแต่หนึ่งรายการขึ้นไป สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ (ในหน้า 550)
- การปรับปรุงเรคคอร์ดรายการสินค้าของการทำรายการที่ป้อนก่อนหน้านี้ซึ่งยังไม่ได้ส่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่ (ในหน้า 549)

## การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย

ในระหว่างการติดต่อการขาย พนักงานขายจะนำตัวอย่างจากสินค้าคงคลังของเขาและส่งมอบให้กับแพทย์ เภสัชกร คลินิก โรงพยาบาล และผู้ติดต่อที่เหมาะสมอื่นๆ พนักงานขายต้องทำดังต่อไปนี้:

- นับตัวอย่างแต่ละตัวอย่างที่ถูกส่งมอบ
- ตรวจสอบว่าตัวอย่างเหมาะสมสำหรับแพทย์หรือความชำนาญของเขา
- บันทึกลายเซ็นของผู้มีอำนาจเพื่อทำให้การทำรายการเสร็จสมบูรณ์

**ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์สำหรับการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการติดต่อ** เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทเป็น ตัวอย่างยาที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล หรือรายการคำขอตัวอย่าง ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้นที่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:

- ไม่ได้ปิดกั้นผลิตภัณฑ์จากผู้ติดต่อหลักในการติดต่อจากฝ่ายขาย ระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย พนักงานขายจะไม่สามารถให้ผลิตภัณฑ์ใดๆ ที่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักในการติดต่อได้ ซึ่งรวมถึงข้อมูล ตัวอย่าง หรือสินค้าส่งเสริมการขายของผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้น ผลิตภัณฑ์อาจถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อด้วยเหตุผลของบริษัท ทางกฎระเบียบ หรือทางกฎหมาย ตัวอย่างเช่น บริษัทเวชภัณฑ์อาจต้องการป้องกันไม่ให้มีการเปิดเผยรายละเอียดของยาที่อยู่ในขั้นทดสอบ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปิดกั้นผลิตภัณฑ์จากผู้ติดต่อ โปรดดูที่ ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 637)

  **หมายเหตุ:** หากผลิตภัณฑ์ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักในการติดต่อจากฝ่ายขาย พนักงานขายจะไม่สามารถเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการติดต่อได้ แม้ว่าพนักงานขายจะได้รับการปันส่วนสำหรับผลิตภัณฑ์นั้นก็ตาม ผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักในการติดต่อจะไม่ปรากฏให้เลือกในรายการผลิตภัณฑ์ที่สามารถเพิ่มลงในการติดต่อได้ หากไม่มีผู้ติดต่อหลักสำหรับการติดต่อดังกล่าว จะไม่มีการปิดกั้นผลิตภัณฑ์ใดๆ

- ผลิตภัณฑ์ได้รับการปันส่วนให้กับพนักงานขายแล้ว
- ผลิตภัณฑ์จะแสดงในรายการสินค้าคงคลังของพนักงานขายสำหรับกรณีที่เป็นสินค้าตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขาย
- ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน

**คำแนะนำสำหรับการดำเนินการติดต่อจากฝ่ายขาย** ลองศึกษาคำแนะนำต่อไปนี้ เมื่อมีการดำเนินการติดต่อจากฝ่ายขายเพื่อส่งมอบตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย หรือให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์:

- ตรวจดูให้แน่ใจว่าการติดต่อของผู้เข้าร่วมหรือผู้ติดต่อทั้งหมดมีผู้ติดต่อหลักที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจดูให้แน่ใจว่าการติดต่อของผู้เข้าร่วม ผู้ติดต่อ หรือบริษัททั้งหมดมีที่อยู่ที่เกี่ยวข้อง
- ห้ามเปลี่ยนข้อมูลผู้ติดต่อหลักหลังจากที่ได้จัดทำเรคคอร์ดการติดต่อ และกำหนดตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขาย ข้อมูลผลิตภัณฑ์ หรือคำขอตัวอย่างที่เกี่ยวข้องแล้ว

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการปล่อยตัวอย่าง คำขอตัวอย่าง และการกระจายรายการส่งเสริมการขายในระหว่างการติดต่อเพื่อทำการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

*เมื่อต้องการส่งมอบตัวอย่างระหว่างการติดต่อการขาย*

1 ในโฮมเพจผู้ติดต่อ ให้เปิดผู้ติดต่อที่คุณต้องการส่งมอบตัวอย่าง

2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อในส่วนการติดต่อ ให้คลิก การติดต่อใหม่ หรือ การติดต่ออัตโนมัติ เพื่อเพิ่มรายการสินค้าใหม่

- การคลิกที่ การติดต่อใหม่ จะแสดงเพจแก้ไขการติดต่อที่คุณต้องป้อนข้อมูลส่วนใหญ่ด้วยตนเองสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่

  ตรวจดูให้แน่ใจว่าคุณได้ระบุการติดต่อในฟิลด์ประเภท มิฉะนั้นรายการที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้จะไม่มีให้คุณใช้งาน เช่น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

- การคลิกที่ การติดต่ออัตโนมัติ จะแสดงเพจรายละเอียดการติดต่อที่ข้อมูลในฟิลด์ต่อไปนี้จะถูกป้อนค่าโดยอัตโนมัติสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่

  - ฟิลด์สถานะมีค่าเป็น ที่วางแผน
  - ฟิลด์วันที่สิ้นสุดมีค่าเท่ากับวันที่เริ่มต้นบวก 30 นาที
  - ฟิลด์ประเภทมีค่าเป็น การติดต่อ

3 ในเพจแก้ไขการติดต่อหรือรายละเอียดการติดต่อ ให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

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

b ป้อนหรืออัปเดตข้อมูล

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจแก้ไขการติดต่อและรายละเอียดการติดต่อ โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180)

4 บันทึกเรคคอร์ดโดยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

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

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลท (ในหน้า 567)

5 ขั้นตอนถัดไป ดำเนินการตามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งต่อไปนี้บนเพจรายละเอียดการติดต่อตามที่จำเป็น:

- เพิ่มรายการย่อยผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา และสินค้าส่งเสริมการขายให้กับเรคคอร์ดการติดต่อหลัก

  **หมายเหตุ:** เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักสำหรับการติดต่อเท่านั้นที่จะสามารถเพิ่มลงในเรคคอร์ดการติดต่อหลักได้ ผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักจะไม่ปรากฏให้เลือกในรายการผลิตภัณฑ์

- เพิ่มรายการย่อยของผู้เข้าร่วมให้กับเรคคอร์ดการติดต่อหลัก และเพิ่มรายการย่อยข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา หรือสินค้าส่งเสริมการขายให้กับเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานเหล่านี้ โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ (ในหน้า 554)
- การเพิ่มผู้ติดต่อหลายคนไปยังการติดต่อบริษัท (ในหน้า 555)
- การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 557)
- การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ (ในหน้า 560)
- การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ (ในหน้า 562)
- การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 564)

6 เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูล โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับที่เกี่ยวข้องกับสินค้าตัวอย่าง:

- การจัดการการปันส่วน (ในหน้า 579)
- การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 180)
- การตั้งค่าจำนวนครั้งสูงสุดที่สามารถสุ่มตัวอย่างของผู้ติดต่อ
- การอนุญาตให้ผู้ติดต่อรับตัวอย่างได้

## การเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ

*ผู้เข้าร่วม* คือบุคคลที่จะมีส่วนร่วมตามโอกาสที่กำหนดในการประชุมหรือการสนทนาทางโทรศัพท์ การติดต่อของบริษัทอาจมีผู้เข้าร่วมหลายคนได้ และแต่ละคนที่เข้าร่วมการติดต่อของบริษัทอาจมีรายการที่ไม่ซ้ำกันหรือการโต้ตอบเฉพาะที่ตัวแทนขายจะทำการบันทึกไว้ การรายงานที่แต่ละระดับการโต้ตอบจะช่วยให้ตัวแทนขายสามารถบันทึกได้ว่าตัวอย่างหรือรายการส่งเสริมการขายใดที่ให้ไป และรายละเอียดผลิตภัณฑ์หรือข้อมูลคำขอตัวอย่างใดที่ได้รับการบันทึกสำหรับการโต้ตอบแต่ละราย

*การติดต่อผู้เข้าร่วม* คือการติดต่อเฉพาะที่เชื่อมโยงกับการติดต่อของบริษัทหลัก การติดต่อผู้เข้าร่วมจะทำหน้าที่เหมือนการติดต่อของผู้ติดต่อ แต่จะเชื่อมโยงกับการติดต่อของบริษัท การติดต่อของผู้เข้าร่วมจะเป็นเรคคอร์ดที่แยกออกไปโดยใช้ประเภทการติดต่อผู้เข้าร่วม

## การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้สำหรับการติดต่อผู้เข้าร่วม

ในการเข้าใช้และเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในบริษัทหลัก คุณจะต้องมีการตั้งค่าที่เหมาะสมในโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณ ตารางต่อไปนี้จะแสดงถึงการตั้งค่าระดับการเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อผู้เข้าร่วม ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถเข้าใช้การติดต่อผู้เข้าร่วมบนบริษัทหลักได้ จะต้องใช้การตั้งค่านี้บนทั้งโปรไฟล์การเข้าใช้ดีฟอลต์ของคุณและโปรไฟล์การเข้าใช้ของเจ้าของของคุณ เมื่อกำหนดระดับการเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อผู้เข้าร่วม การติดต่อผู้เข้าร่วมจะทำหน้าที่คล้ายกับการติดต่ออื่นๆ (การติดต่อบริษัทหรือผู้ติดต่อ) ภายในเฟรมเวิร์กการติดต่อ อย่างไรก็ตาม สิทธิ์ระดับบนสุดสำหรับการติดต่อผู้เข้าร่วมจะถูกจำกัดไว้เฉพาะสิทธิ์ที่กำหนดไว้บนกิจกรรมหลัก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรไฟล์การเข้าใช้ โปรดดูที่ การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้ และกระบวนการตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้

| ประเภทเรคคอร์ด | ประเภทเรคคอร์ดของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง | ระดับการเข้าใช้ |
|---|---|---|
| กิจกรรม | การติดต่อผู้เข้าร่วม | ดู |

**หมายเหตุ:** การติดต่อผู้เข้าร่วมคือส่วนย่อยสุดของบริษัทและส่วนย่อยของการติดต่อบริษัท (ซึ่งเป็นประเภทของกิจกรรม) ผลลัพธ์ที่ได้คือ การเข้าใช้การติดต่อผู้เข้าร่วมจะต้องได้รับการกำหนดค่าจากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ

### *ในการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ*

1. ไปยังโฮมเพจบริษัท และเลือกบริษัทที่คุณต้องการ

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในรายละเอียดบริษัท เลื่อนลงไปยังส่วนการติดต่อ จากนั้นเปิดเรคคอร์ดการติดต่อบริษัทที่คุณต้องการเพิ่มผู้เข้าร่วม

3. ในเพจรายละเอียดการติดต่อ คลิกที่การติดต่อใหม่ในส่วนผู้เข้าร่วม

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนผู้เข้าร่วมในเพจรายละเอียดของคุณ ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนผู้เข้าร่วมเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

4 ในเพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

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

b ป้อนหรืออัปเดตข้อมูลตามความจำเป็น อย่างไรก็ตาม โปรดทราบถึงสิ่งต่อไปนี้:

- ค่าในฟิลด์ประเภทการติดต่อ ซึ่งเป็นแบบอ่านอย่างเดียว คือการติดต่อผู้เข้าร่วมตามค่าดีฟอลต์
- ข้อมูลบริษัทจะป๊อบปูเลทจากการติดต่อบริษัท
- ข้อมูลที่อยู่จะป๊อบปูเลทจากการติดต่อบริษัท
- คุณต้องใช้ฟิลด์ผู้ติดต่อหลักในการเลือกผู้ติดต่อที่จะเข้าร่วมการติดต่อบริษัท

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจนี้ โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยมลูกค้า (การติดต่อจากฝ่ายขาย) (โปรดดูที่ "การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า" ในหน้า 180)

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

5 คลิก บันทึก เพื่อบันทึกเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

6 ในเพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ป้อนรายละเอียดผลิตภัณฑ์ใดๆ ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมนี้ ตามที่แสดงในหัวข้อต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 557)
- การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ (ในหน้า 560)
- การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ (ในหน้า 562)
- การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 564)

**หมายเหตุ:** เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักสำหรับการติดต่อเท่านั้นที่จะสามารถเพิ่มลงในเพจรายละเอียดผู้เข้าร่วมได้
ผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักจะไม่ปรากฏให้เลือกในรายการผลิตภัณฑ์

7 เมื่อเสร็จ คลิก กลับไปที่รายละเอียดการติดต่อ

ส่วนผู้เข้าร่วมจะแสดงรายการผู้เข้าร่วมที่เพิ่มใหม่

8 เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

## การเพิ่มผู้ติดต่อหลายคนไปยังการติดต่อบริษัท

การติดต่อของบริษัทอาจประกอบด้วยผู้ติดต่อหลายคน คุณสามารถสร้างการติดต่อผู้เข้าร่วมสำหรับผู้ติดต่อแต่ละคนได้โดยอัตโนมัติโดยใช้ Oracle CRM On Demand คุณสมบัติสร้างการติดต่อซึ่งทำให้คุณสามารถลดจำนวนครั้งการกดเมื่อทำการติดต่อโทร คุณสมบัตินี้ยังให้ข้อมูลที่สอดคล้องสำหรับส่วนข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อ และการติดต่อผู้เข้าร่วมของการติดต่อของบริษัท

## การพิจารณาก่อนเพิ่มผู้ติดต่อหลายคนไปยังการติดต่อบริษัท

ก่อนที่คุณจะเพิ่มผู้ติดต่อหลายคนไปยังการติดต่อบริษัทโดยใช้ขั้นตอนนี้ ให้พิจารณาข้อมูลต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อที่เลือกจะเชื่อมโยงกับการติดต่อของบริษัท เว้นแต่ว่าผู้ติดต่อจะตั้งรหัสเหตุผลที่ปิดกั้นไว้ในฟิลด์ หากผู้ติดต่อได้ตั้งรหัสเหตุผลที่ปิดกั้น แล้วผู้ติดต่อจะไม่ถูกเพิ่มเข้ามาในการติดต่อของบริษัท และจะไม่มีการสร้างการติดต่อผู้เข้าร่วม และ Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความว่าผู้ติดต่อถูกปิดกั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปิดกั้นผู้ติดต่อ โปรดดู การปิดกั้นผู้ติดต่อ (ในหน้า 272)
- สำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายที่ไม่ถูกปิดกั้น Oracle CRM On Demand จะสร้างการติดต่อผู้เข้าร่วมเมื่อคุณเลือกสร้างการติดต่อในหน้ารายละเอียดการติดต่อบริษัท จะสามารถมองเห็นการติดต่อผู้เข้าร่วมได้ในแท็บการติดต่อผู้เข้าร่วมของเพจรายละเอียดการติดต่อบริษัท การติดต่อของผู้เข้าร่วมที่สร้างจะมีข้อมูลอยู่ในฟิลด์วันที่ เวลา ระยะเวลา บัญชี ที่อยู่ สถานะ จากเรคคอร์ดบริษัทหลัก
- คุณจะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อผู้เข้าร่วมกับรายชื่อผู้ติดต่อสำหรับการติดต่อบริษัทดังนี้:
  - หากมีการนำผู้ติดต่อออกหรือลบผู้ติดต่อ ระบบจะนำการติดต่อผู้เข้าร่วมออกหรือลบการติดต่อนั้นด้วย
  - หากมีการนำการติดต่อผู้เข้าร่วมออกหรือลบการติดต่อนั้น ระบบจะนำผู้ติดต่อออกหรือลบผู้ติดต่อด้วย ตราบเท่าที่การติดต่อบริษัทไม่ได้อยู่ในสถานะลงนาม ส่ง หรือสมบูรณ์
- หากผู้ติดต่อถูกรวมภายในโฟลว์ UI การติดต่อบริษัท Oracle CRM On Demand จะลบการติดต่อผู้เข้าร่วมสำหรับผู้ติดต่อรอง
- หากคุณได้ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลโดยใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลหรือส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูลในการติดต่อบริษัท ระบบจะป้อปปูเลทการติดต่อผู้เข้าร่วมแต่ละรายการด้วยข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลเดียวกันเมื่อจัดทำการติดต่อโดยใช้ สร้างการติดต่อ
- หากคุณได้จัดทำเอกสารสำหรับตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ หรือผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลสำหรับการติดต่อ แต่คุณยังไม่ได้ส่งการติดต่อ และมีเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นเชื่อมโยงอยู่กับผู้ติดต่อ การส่งการติดต่อจะดำเนินต่อไปโดยไม่มีข้อผิดพลาด ต้องมีการปิดกั้นผลิตภัณฑ์ในครั้งแรกที่ให้ตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย หรือในครั้งแรกที่จัดทำรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ระบบจึงจะปิดกั้นผลิตภัณฑ์จากการรายงานการติดต่อ หากคุณได้ป้อนรายการใน Oracle CRM On Demand และปิดกั้นผลิตภัณฑ์แล้ว การประมวลผลการติดต่อจะดำเนินไปอย่างถูกต้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปิดกั้นผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 637)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** บุคคลที่ดำเนินการขั้นตอนนี้ ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นผู้ดูแลระบบของบริษัทหรือตัวแทนบริการนอกสถานที่ จะต้องมีสิทธิ์เปิดใช้รายละเอียดการติดต่อ และสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดการติดต่อบริษัท การติดต่อผู้ติดต่อ และการติดต่อผู้เข้าร่วมในโปรไฟล์การเข้าใช้

### *การเพิ่มผู้ติดต่อหลายคนไปยังการติดต่อบริษัท*

1. ไปยังโฮมเพจบริษัท และเลือกบริษัทที่คุณต้องการ

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด

2. ในรายละเอียดบริษัท เลื่อนลงไปยังส่วนการติดต่อ จากนั้นเปิดเรคคอร์ดการติดต่อบริษัทที่คุณต้องการเพิ่มผู้เข้าร่วม

3. ในเพจรายละเอียดการติดต่อบริษัท คลิก เพิ่ม ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ และในวินโดว์ ค้นหาผู้ติดต่อ เลือกผู้ติดต่อที่จะเข้าร่วมการติดต่อ จากนั้น คลิก ตกลง เมื่อคุณเลือกผู้ติดต่อเสร็จแล้ว

   **หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนผู้ติดต่อในเพจรายละเอียดการติดต่อ ให้คลิกที่ลิงค์ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนผู้ติดต่อเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

4. ในเพจรายละเอียดการติดต่อบริษัทหรือเพจรายละเอียดการติดต่อผู้เข้าร่วมที่สร้างขึ้น ป้อนข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายตามที่แสดงในหัวข้อต่อไปนี้:
   - การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 557)
   - การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ (ในหน้า 560)
   - การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ (ในหน้า 562)
   - การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 564)

   **หมายเหตุ:** เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักสำหรับการติดต่อเท่านั้นที่คุณสามารถเพิ่มลงในเพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักจะไม่ปรากฏให้เลือกในรายการผลิตภัณฑ์

5. เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว คลิก กลับไปที่รายละเอียดการติดต่อ

ส่วน ผู้ติดต่อ จะแสดงผู้ติดต่อที่เพิ่มเข้ามาใหม่

6 เมื่อคุณพร้อมแล้ว คลิก ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

## การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้:

- โดยการเพิ่มข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลลงในการติดต่อหลัก
- โดยการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อหลัก จากนั้นเพิ่มข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลสำหรับแต่ละเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

  คุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อบริษัทหลัก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมได้

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับข้อมูลการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (SPM) โปรดดูที่ การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 622)

ขั้นตอนนี้อธิบายวิธีเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับเรคคอร์ดการติดต่อ

## ข้อควรพิจารณาเมื่อเลือกใช้ส่วนข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูล หรือส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

หัวข้อนี้อธิบายข้อควรพิจารณาเมื่อใช้ส่วนข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูล หรือส่วนข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ในการเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ:

- ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูล

  ผลิตภัณฑ์สำหรับให้ข้อมูลที่ใช้ได้จะแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่พนักงานขายสามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าได้ รายการดังกล่าวจะอ้างอิงตามเรคคอร์ดการปันส่วนของพนักงานขาย ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดส่วนผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูลเพื่อลบรายการสำหรับเลือกข้อบ่งใช้ เพิ่มเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ เพิ่มฟิลด์ใหม่ และใช้โครงร่างเพจที่กำหนดเอง นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบยังสามารถรวมฟิลด์ที่กำหนดเองของตนเองได้ เช่นเดียวกับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ของ Oracle CRM On Demand ในรีลีส 24 และรีลีสก่อนหน้า รายการสำหรับเลือกข้อบ่งใช้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นเช่นเดียวกับฟิลด์ลำดับความสำคัญ ข้อกำหนดนี้ไม่ได้นำมาใช้อีกต่อไป

  **หมายเหตุ:** ออบเจกต์แผนการรับส่งข้อความที่สนับสนุนการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างไม่สามารถเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูล

- ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

  หากบริษัทของคุณต้องการจัดทำเอกสารวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์ ให้ใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลแทนผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูล

  ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลแสดงเมนูการเลือกที่เคยใช้ของผลิตภัณฑ์ประเภทรายละเอียดทั้งหมด โดยที่พนักงานขายสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะรวมไว้ในเซสชันการให้ข้อมูลได้ นอกจากนี้ยังมีฟิลเตอร์การจัดการที่ช่วยให้พนักงานขายแสดงเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการปันส่วนเท่านั้น ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลได้รับการปรับแต่งทั้งหมด เนื่องจากผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มฟิลด์ใหม่ได้ตามต้องการ รวมทั้งยังสามารถเพิ่มประเภทเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ให้กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล และแทนที่รายการสำหรับเลือกข้อบ่งใช้ที่เลือกได้ นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลยังสนับสนุนประเภทเรคคอร์ดและข้อมูลการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้างอีกด้วย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่ง Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ การปรับแต่งแอปพลิเคชัน

## เกี่ยวกับการทำให้ข้อมูลฟิลด์ผลิตภัณฑ์ตรงกันในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล รายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของแผนรับส่งข้อความ และการตอบกลับข้อความ

ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในเรคคอร์ดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และการตอบกลับข้อความ (เรคคอร์ด PCD ที่เกี่ยวข้อง) ต้องเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้จากเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์หลักที่ให้ข้อมูล เมื่อคุณเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ในเรคคอร์ด PCD ที่เกี่ยวข้องโดยใช้เครื่องมือเลือกการค้นหา เครื่องมือเลือกจะแสดงเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์หลักที่ให้ข้อมูล อย่างไรก็ตาม หลังจากเชื่อมโยงฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับเรคคอร์ด PCD ที่เกี่ยวข้องเสร็จแล้ว ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนผลิตภัณฑ์หลักในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลได้ หลังจากนั้น ระบบจะหยุดการทำให้ข้อมูลตรงกันสำหรับเรคคอร์ดย่อย PCD

ที่เกี่ยวข้องที่บันทึกก่อนหน้านี้ซึ่งมีการบังคับใช้กับผลิตภัณฑ์เช่นเดียวกับในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ด้วยเหตุนี้ ห้ามอัปเดตฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลหลังจากที่คุณได้เชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ด PCD ที่เกี่ยวข้องแล้ว

## เกี่ยวกับกฎการจัดการกระบวนการสำหรับการล็อคเรคคอร์ดกิจกรรมและเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อ

ด้วยการจัดการกระบวนการของ Oracle CRM On Demand ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถจัดทำกฎการล็อคเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- กฎที่จะล็อคเรคคอร์ดกิจกรรมพร้อมด้วยเรคคอร์ดย่อย
- กฎที่จะล็อคเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อพร้อมด้วยเรคคอร์ดย่อย

ในกรณีนี้ เมื่อคุณส่งเรคคอร์ดกิจกรรมการติดต่อ Oracle CRM On Demand จะทำให้สถานะของเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อกับสถานะของเรคคอร์ดกิจกรรมการติดต่อตรงกัน เมื่อมีการทำเครื่องหมายกิจกรรมการติดต่อเป็น ส่งแล้ว Oracle CRM On Demand จะทำเครื่องหมายเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลเป็น ส่งแล้ว เช่นกัน หากกฎการล็อคการจัดการกระบวนการสำหรับกิจกรรม ซึ่งมีการตั้งสถานะเป็น ส่งแล้ว ล็อคเรคคอร์ดย่อย กิจกรรม คุณควรใช้กฎการล็อคการจัดการกระบวนการแบบเดียวกันสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อด้วยเมื่อมีการตั้งสถานะเป็น ส่งแล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่ากฎการล็อคเรคคอร์ดสำหรับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition โปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

## ข้อควรพิจารณาสำคัญสำหรับการดำเนินการในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

เนื่องจากลักษณะที่โดดเด่นของฟังก์ชันผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ให้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลจากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเพจรายละเอียดการติดต่อเสมอ คุณสามารถดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลได้จากตำแหน่งต่อไปนี้:

- (แนะนำ) ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเพจรายละเอียดการติดต่อ ซึ่งสนับสนุนการดำเนินการสื่อย่าง: ใหม่, แก้ไข, แก้ไขแบบอินไลน์ และลบ การดำเนินการทั้งสี่จะสร้าง XML คิวกิจกรรมการใช้ร่วมกัน (IEQ) ซึ่งมีเรคคอร์ดกิจกรรมหลัก
- (ไม่แนะนำ) เพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ซึ่งจะปรากฏเมื่อคลิกชื่อผลิตภัณฑ์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล สนับสนุนการดำเนินการสามอย่าง: แก้ไข, แก้ไขแบบอินไลน์ และลบ การดำเนินการทั้งสามจะสร้าง XML IEQ ซึ่งไม่รวมเรคคอร์ดกิจกรรมหลัก หากคุณดำเนินการดังกล่าวจากเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล การดำเนินการของเวิร์กโฟลว์ที่คุณตั้งค่าไว้โดยใช้การดำเนินการเหล่านี้หรือการดำเนินการอื่นๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับ XML IEQ ที่สร้างขึ้น อาจไม่ทำงานตามที่คาดไว้

### *การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับเรคคอร์ดการติดต่อ*

1 ในเพจรายละเอียดการติดต่อหรือรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูลหรือส่วนผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- ในส่วนผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูล ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟิลด์ข้อบ่งใช้, ลำดับความสำคัญ (ไม่จำเป็น) และปัญหา (ไม่จำเป็น)

  เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทเป็น ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก ที่ปันส่วนให้กับพนักงานขาย และใช้งานอยู่ในวันที่ปัจจุบันเท่านั้นที่จะปรากฏในรายการผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้เพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อ

  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูตารางที่ด้านล่างหัวข้อนี้

- ในส่วนผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูตารางที่ด้านล่างหัวข้อนี้

  **หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์ของการเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีการปันส่วนไปยังพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในเครื่องมือเลือกผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย

  **หมายเหตุ:** ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call

ในการเข้าใช้เพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ไปที่ส่วนผู้เข้าร่วมบนเพจรายละเอียดการติดต่อ และเปิดเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมที่คุณต้องการ

2 บันทึกเรคคอร์ด

3 ทำซ้ำขั้นตอน 1-2 เพื่อเพิ่มรายการสินค้าผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเรคคอร์ดการติดต่อ

4 เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูล โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลหลัก** | |
| ชนิดผลิตภัณฑ์ | (ดูอย่างเดียว) ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนด เช่น สามารถเป็นหนึ่งในรายการต่อไปนี้ได้:<br>■ ตัวอย่างยาที่ให้<br>■ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้<br>■ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล |
| ผลิตภัณฑ์ | (จำเป็น) ชื่อของผลิตภัณฑ์ (เช่น อุปกรณ์การแพทย์) ที่พูดถึงหรือแสดงให้ลูกค้าชม เลือกรายการ ด้วยเครื่องมือเลือกการค้นหา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท และ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 576)<br>มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล หรือรายการคำขอตัวอย่างที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้น ที่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:<br>■ ผลิตภัณฑ์ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก<br>■ ได้มีการปันส่วนผลิตภัณฑ์ไปยังพนักงานขายแล้ว และผู้ดูแลระบบของบริษัทได้ตั้งค่าใช้งานการฟิลเตอร์การเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย แล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย<br>■ ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน |
| ลำดับความสำคัญ | ฟิลด์ที่เลือกหรือไม่ก็ได้สำหรับลูกค้า |
| ข้อบ่งใช้ | ภาวะที่ใช้ผลิตภัณฑ์ในการรักษา ตัวอย่างบางส่วนได้แก่: โรคภูมิแพ้ โรคหืดหอบ ภาวะหัวใจเต้นไม่เป็นจังหวะ หัวใจวาย ฯลฯ ใช้รายการตรอปดาวน์ในการเลือกข้อบ่งใช้<br>ก่อนรีลีส 23 ฟิลด์ข้อบ่งใช้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์ แต่ในรีลีสปัจจุบัน ฟิลด์นี้ไม่ใช่ฟิลด์ที่จำเป็นอีกต่อไป อย่างไรก็ตาม หากบริษัทของคุณได้ปรับแต่งโครงร่างเพจสำหรับชนิดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในรีลีส 23 ฟิลด์รายการสำหรับเลือกข้อบ่งใช้จะยังคงเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับโครงร่างที่ปรับแต่งเหล่านั้น ในการเปลี่ยนฟิลด์นี้เป็น ไม่จำเป็น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย จำเป็น ของฟิลด์ที่ได้รับการตั้งค่าไว้ในโครงร่างเพจที่ปรับแต่งสำหรับรายละเอียดผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าฟิลด์ โปรดดูที่ การจัดทำและแก้ไขฟิลด์ |
| ปัญหา | ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่เลือกหรือไม่ก็ได้สำหรับลูกค้า ตัวอย่างบางส่วนเช่น: ผลข้างเคียง ประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายเทียบกับทั่วไป ราคา ฯลฯ ใช้รายการตรอปดาวน์เพื่อเลือกปัญหา |
| **หมายเหตุ:** ไม่มีฟิลด์ต่อไปนี้ตามค่าดีฟอลต์ อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์เหล่านี้ลงในโครงร่างเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ของคุณได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก | |
| ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล | ระบบจะตั้งค่านี้ตามค่าในฟิลด์ผลิตภัณฑ์ การเปลี่ยนค่านี้โดยใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาจะเปลี่ยนฟิลด์ผลิตภัณฑ์ให้เป็นค่าเดียวกันด้วย |
| รายการแผนรับส่งข้อความหลัก | รายการแผนรับส่งข้อความที่กำหนดไว้ให้เป็นข้อความหลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ความสัมพันธ์ของแผนรับส่งข้อความหลัก | เรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่กำหนดไว้ให้เป็นเรคคอร์ดหลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล |
| การตอบกลับข้อความหลัก | การตอบกลับข้อความที่กำหนดไว้ให้เป็นการตอบกลับหลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล |
| ประเภท | ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ให้รายละเอียด ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกประเภท<br><br>ค่าดีฟอลต์สำหรับประเภท ได้แก่ การตอบกลับข้อความ ผลลัพธ์ วัตถุประสงค์การติดต่อ และ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป<br>อย่างไรก็ตามผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มประเภทเพิ่มเติมได้ถ้าจำเป็น<br>การเลือกประเภทอาจส่งผลให้เกิดโครงร่างเพจที่แตกต่างจากโครงร่างเพจดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลนั้นหากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ตัวอย่างเช่น การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อ<br>อาจทำให้เกิดโครงร่างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อหากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การระบุโครงร่างเพจแบบไดนามิก และดูหัวข้อเกี่ยวกับโครงร่างเพจใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* |
| ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ | ข้อมูลที่ประกอบด้วยอาการหรือโรคและผลิตภัณฑ์หรือยาเฉพาะที่ช่วยบรรเทาอาการหรือโรคนั้นๆ<br>ซึ่งพนักงานขายเภสัชภัณฑ์มักจะอธิบายไว้ในระหว่างการติดต่อกับบุคลากรทางการแพทย์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 626) |
| หมายเหตุรายละเอียด | ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัวอักษร |

## การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งในวิธีต่อไปนี้:

- โดยการเพิ่มข้อมูลตัวอย่างที่ให้ลงในการติดต่อหลัก
- โดยการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อหลัก จากนั้นเพิ่มข้อมูลตัวอย่างที่ให้สำหรับแต่ละเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

  คุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อบริษัทหลัก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมได้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับเรคคอร์ดการติดต่อ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการส่งมอบตัวอย่างระหว่างการติดต่อการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### *การเชื่อมโยงตัวอย่างที่ให้กับเรคคอร์ดการติดต่อ*

1 ในเพจรายละเอียดการติดต่อหรือรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้เลื่อนลงไปยังส่วนตัวอย่างที่ใช้ได้สำหรับให้หรือส่วนตัวอย่างที่ให้ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- ในส่วนตัวอย่างที่ใช้ได้สำหรับให้ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟิลด์ปริมาณ

  เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทเป็น ตัวอย่างยาที่ให้ ที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก มีการปันส่วน และแสดงในสินค้าคงคลังของพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในรายการตัวอย่างที่ใช้ได้เพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อ
- ในส่วนตัวอย่างที่ให้ คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในเพจแก้ไขตัวอย่างที่ให้

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์ของการเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีการปันส่วนไปยังพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในเครื่องมือเลือกผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ตัวอย่างที่ให้จะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call *ยกเว้น* เลขที่ล็อต (#)

ในการเข้าใช้เพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ไปที่ส่วนผู้เข้าร่วมบนเพจรายละเอียดการติดต่อ และเปิดเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมที่คุณต้องการ

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายถึงฟิลด์บางส่วน

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลตัวอย่างที่ให้หลัก** | |
| ชนิดผลิตภัณฑ์ | (ดูอย่างเดียว) ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบผลิตภัณฑ์กำหนดไว้ที่บริษัท เช่น สามารถเป็นหนึ่งในรายการต่อไปนี้ได้:<br>■ ตัวอย่างยาที่ให้<br>■ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้<br>■ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล |
| ผลิตภัณฑ์ | (จำเป็น) ชื่อของตัวอย่างผลิตภัณฑ์ (เช่น ยาตัวใหม่ในตลาด) ที่ให้กับผู้ติดต่อ เลือกรายการ ด้วยเครื่องมือเลือกการค้นหา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท และ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 576)<br><br>มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล หรือรายการค้าขอตัวอย่างที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้น ที่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:<br>■ ผลิตภัณฑ์ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก<br>■ ได้มีการปันส่วนผลิตภัณฑ์ไปยังพนักงานขายแล้ว และผู้ดูแลระบบของบริษัทได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์การเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย แล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย<br>■ ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน |
| เลขที่ล็อต | เลขที่ล็อตสำหรับผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่เลือก<br><br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้จะเกี่ยวข้องเฉพาะเมื่อใช้เลขที่ล็อตเพื่อติดตามตัวอย่างในสินค้าคงคลัง เมื่อเพิ่มหรืออัปเดตเรคคอร์ดตัวอย่างที่ให้ จะป้อนลงในฟิลด์นี้ได้เฉพาะเลขที่ล็อตที่เลือกช่องทำเครื่องหมายสินค้าคงคลังแยกตามล็อต โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 586) และ ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 588) |
| ปริมาณ | จำนวนสินค้าตัวอย่างที่ส่งมอบให้กับผู้ติดต่อ ปริมาณนี้จะต้องเป็นตัวเลขระหว่าง 1 ถึง 9998 ข้อความเตือนจะปรากฏขึ้นหากคุณทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้:<br>■ ป้อนค่าที่มากกว่าค่าในฟิลด์สูงสุดต่อการติดต่อ<br>■ ป้อนค่าที่มากกว่าหรืออยู่ภายใน 10% ของปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่อนุญาตเพื่อมอบให้กับผู้ติดต่อภายในงวดการจัดสรร |
| สูงสุดต่อการติดต่อ | (ดูอย่างเดียว) ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่คุณสามารถให้ได้ต่อหนึ่งการติดต่อ |
| สูงสุดต่อการปันส่วน | (ดูอย่างเดียว) ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่คุณสามารถให้ได้ภายในงวดการจัดสรร |
| ผลรวมที่คำนวณของการปันส่วนปริมาณ | (ดูอย่างเดียว) ปริมาณรวมของผลิตภัณฑ์ที่มีการให้ออกไปในระหว่างงวดการจัดสรร |

1 บันทึกเรคคอร์ด

หากเงื่อนไขทั้งหมดต่อไปนี้เป็นจริงเมื่อคุณคลิก บันทึก Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการการเบิกจ่ายที่มีหนึ่งรายการสำหรับแต่ละตัวอย่างที่ให้สำหรับการติดต่อนั้น และส่งรายการการเบิกจ่ายนั้นเพื่ออัปเดตสินค้าคงคลังตัวอย่าง ถ้าการทำรายการการเบิกจ่ายสำเร็จ Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนสถานะการติดต่อเป็น ส่งแล้ว

- ตัวอย่างทั้งหมดมีอยู่ในสินค้าคงคลังตัวอย่างในช่วงเวลาที่ระบุด้วยวันที่และเวลาสำหรับการติดต่อนั้น
- ระยะเวลาที่ตัวอย่างถูกบันทึกคือระยะเวลาที่ไม่ได้กระทบยอด ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นถ้าเป็นระยะเวลาที่กระทบยอดแล้ว
- หมายเลขล็อตจะระบุตัวอย่างที่ส่งให้ ซึ่งตัวอย่างนั้นจะถูกติดตามได้โดยหมายเลขล็อต
- ค่าปริมาณที่คุณใส่จะต้องไม่มากกว่าค่าสูงสุดที่ให้ได้ต่อการติดต่อหนึ่งครั้ง
- ปริมาณสูงสุดที่ให้ได้ระหว่างระยะเวลาปันส่วนจะต้องไม่เกินค่าเมื่อคุณป้อนค่าปริมาณ

2 ทำซ้ำขั้นตอน 1-2 เพื่อเพิ่มรายการสินค้าตัวอย่างที่ให้ในเรคคอร์ดการติดต่อ

3 เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูล โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

## การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งในต่อไปนี้:

- โดยการเพิ่มข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายลงในการติดต่อหลัก
- โดยการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อหลัก จากนั้นเพิ่มข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

  คุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อบริษัทหลัก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมได้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงสินค้าส่งเสริมการขาย สินค้าเพื่อการศึกษา หรือสินค้าด้านการตลาดอื่นๆ ให้กับเรคคอร์ดการติดต่อ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการส่งมอบสินค้าส่งเสริมการขายระหว่างการติดต่อการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### *การเชื่อมโยงสินค้าส่งเสริมการขาย สินค้าเพื่อการศึกษา หรือสินค้าด้านการตลาดอื่นๆ ให้กับเรคคอร์ดการติดต่อ*

1 ในเพจรายละเอียดการติดต่อหรือรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้เลื่อนลงไปยังส่วนสินค้าส่งเสริมการขายที่ใช้ได้สำหรับให้หรือส่วนสินค้าส่งเสริมการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- ในส่วนสินค้าส่งเสริมการขายที่ใช้ได้สำหรับให้ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟิลด์ปริมาณ

  เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทเป็น สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ที่ไม่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก มีการปันส่วน และแสดงในสินค้าคงคลังของพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในรายการสินค้าส่งเสริมการขายที่ใช้ได้เพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อ

- ในส่วนสินค้าส่งเสริมการขาย ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในเพจการแก้ไขสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้

  **หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์ของการเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีการปันส่วนไปยังพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในเครื่องมือเลือกผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์สินค้าส่งเสริมการขาย โปรดดูที่ตารางของคำอธิบายฟิลด์ที่ด้านท้ายของขั้นตอนนี้

ในการเข้าใช้เพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ไปที่ส่วนผู้เข้าร่วมบนเพจรายละเอียดการติดต่อ และเปิดเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมที่คุณต้องการ

**หมายเหตุ:** ฟิลด์สินค้าส่งเสริมการขายจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลท Smart Call

2 บันทึกเรคคอร์ด

หากเงื่อนไขทั้งหมดต่อไปนี้เป็นจริงเมื่อคุณคลิก บันทึก Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการการเบิกจ่ายที่มีหนึ่งรายการสำหรับแต่ละสินค้าส่งเสริมการขายตัวอย่างที่ให้สำหรับการติดต่อนั้น และส่งรายการการเบิกจ่ายนั้นเพื่ออัปเดตสินค้าคงคลังตัวอย่าง ถ้าการทำรายการการเบิกจ่ายสำเร็จ Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนสถานะการติดต่อเป็น ส่งแล้ว

- สินค้าส่งเสริมการขายตัวอย่างทั้งหมดมีอยู่ในสินค้าคงคลังตัวอย่างในช่วงเวลาที่ระบุด้วยวันที่และเวลาสำหรับการติดต่อนั้น
- ระยะเวลาที่สินค้าส่งเสริมการขายตัวอย่างถูกบันทึกคือระยะเวลาที่ไม่ได้กระทบยอด ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นถ้าเป็นระยะเวลาที่กระทบยอดแล้ว
- หมายเลขล็อตจะระบุตัวอย่างที่ส่งให้ ซึ่งสินค้าส่งเสริมการขายตัวอย่างนั้นจะถูกติดตามได้โดยหมายเลขล็อต
- ค่าปริมาณที่คุณใส่จะต้องไม่มากกว่าค่าสูงสุดที่คุณได้รับอนุญาตให้ส่งมอบต่อการติดต่อหนึ่งครั้ง
- ปริมาณสูงสุดที่คุณได้รับอนุญาตให้ส่งมอบระหว่างระยะเวลาปันส่วนจะต้องไม่เกินค่าเมื่อคุณป้อนค่าปริมาณ

3 ทำซ้ำขั้นตอน 1-2 เพื่อเพิ่มรายการสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ในเรคคอร์ดการติดต่อ

4 เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูล โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้หลัก** | |
| ผลิตภัณฑ์ | (จำเป็น) ชื่อของสินค้าส่งเสริมการขาย (เช่น ปากกา หรือลูกกอล์ฟ) หรือสินค้าเพื่อการศึกษา (เช่น เอกสารข้อมูล หรือคู่มือ) ที่ให้กับผู้ติดต่อ เลือกรายการ ด้วยเครื่องมือเลือกการค้นหา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท และ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 576)<br><br>มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล หรือรายการคำขอตัวอย่างที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้นที่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:<br>■ ผลิตภัณฑ์ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก<br>■ ได้มีการปันส่วนผลิตภัณฑ์ไปยังพนักงานขายแล้ว และผู้ดูแลระบบของบริษัทได้ตั้งค่าใช้งานการฟิลเตอร์การเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย แล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย<br>■ ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน<br><br>**หมายเหตุ:** หลังจากรีลีส 22 เครื่องมือเลือกการค้นหาสำหรับฟิลด์ผลิตภัณฑ์จะค้นหาผลิตภัณฑ์แทนที่จะค้นหาการปันส่วนดังในรีลีสก่อนหน้านี้ |
| ชนิดผลิตภัณฑ์ | (ดูอย่างเดียว) ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนด เช่น สามารถเป็นหนึ่งในรายการต่อไปนี้ได้:<br>■ ตัวอย่างยาที่ให้<br>■ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้<br>■ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล |
| วันที่ติดต่อ | (ดูอย่างเดียว) วันที่ติดต่อลูกค้า |
| ปริมาณ | จำนวนสินค้าส่งเสริมการขายหรือสินค้าเพื่อการศึกษาที่ให้กับผู้ติดต่อ ปริมาณนี้จะต้องเป็นตัวเลขระหว่าง 1 ถึง 9998<br>ข้อความเตือนจะปรากฏขึ้นหากคุณทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้:<br>■ ป้อนค่าที่มากกว่าค่าในฟิลด์สูงสุดต่อการติดต่อ<br>■ ป้อนค่าที่มากกว่าหรืออยู่ภายใน 10% ของปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่คุณได้รับอนุญาตให้มอบให้กับผู้ติดต่อภายในงวดการจัดสรร |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| สูงสุดต่อการปันส่วน | (ดูอย่างเดียว) ปริมาณสูงสุดของสินค้าส่งเสริมการขายที่คุณได้รับอนุญาตให้ส่งมอบภายในวงการจัดสรร |
| สูงสุดต่อการติดต่อ | (ดูอย่างเดียว) ปริมาณสูงสุดของสินค้าส่งเสริมการขายที่คุณได้รับอนุญาตให้ส่งมอบสำหรับหนึ่งการติดต่อ |
| ผลรวมที่คำนวณของการปันส่วนปริมาณ | (ดูอย่างเดียว) ปริมาณรวมของสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ไปภายในวงการจัดสรร |

## การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้:

- โดยการเพิ่มข้อมูลคำขอตัวอย่างลงในการติดต่อหลัก
- โดยการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อหลัก จากนั้นเพิ่มข้อมูลคำขอตัวอย่างสำหรับแต่ละเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

  คุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อบริษัทหลัก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมได้

  **หมายเหตุ:** คุณสามารถใช้เพจใบสั่งในการจัดทำและอัปเดตรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ได้ หากคุณปรับแต่งเพจรายละเอียดใบสั่งโดยการเพิ่มฟิลด์ใหม่ ฟิลด์ใหม่ก็จะพร้อมใช้งานบนเพจคำขอตัวอย่างด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการใบสั่ง โปรดดูที่ การจัดทำรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 633)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับเรคคอร์ดการติดต่อ

**หมายเหตุ:** ใน Oracle CRM On Demand รีลีสก่อนหน้ารีลีส 22 คุณสามารถแทรกเรคคอร์ดรายการคำขอตัวอย่างได้โดยไม่ต้องใช้เรคคอร์ดคำขอตัวอย่างหลักที่เชื่อมโยงเมื่อใช้บริการทางเว็บหรือฟังก์ชันอิมปอร์ตข้อมูล อย่างไรก็ตาม นับตั้งแต่รีลีส 22 เมื่อคุณแทรกเรคคอร์ดรายการคำขอตัวอย่างโดยใช้บริการทางเว็บหรือฟังก์ชันอิมปอร์ตข้อมูล คุณต้องระบุ ID คำขอตัวอย่างของคำขอตัวอย่างหลักเพื่อระบุบริบทของรายการคำขอตัวอย่างจากอินเตอร์เฟซผู้ใช้ Oracle CRM On Demand คุณสามารถจัดทำรายการคำขอตัวอย่างจากคำขอตัวอย่างหลักในบริบทการติดต่อเท่านั้น นอกจากนี้ การแทรกหรืออัปเดตรายการคำขอตัวอย่างโดยใช้บริการทางเว็บหรือฟังก์ชันอิมปอร์ตข้อมูล ยังเป็นการฝ่าฝืนกฎการปิดกั้นผลิตภัณฑ์อีกด้วย

**หมายเหตุ:** ไม่สนับสนุนการประมวลผลผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นสำหรับรายการคำขอตัวอย่างเมื่อมีการใช้เวิร์กโฟลว์ใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์รายการคำขอตัวอย่างและกฎผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 641)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการร้องขอตัวอย่างระหว่างการติดต่อการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### *ในการเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับเรคคอร์ดการติดต่อ*

1. บนเพจรายละเอียดการติดต่อหรือรายละเอียดผู้เข้าร่วม คลิก ใหม่ ในส่วนคำขอตัวอย่าง

   ในการเข้าใช้เพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ไปที่ส่วนผู้เข้าร่วมบนเพจรายละเอียดการติดต่อ และเปิดเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมที่คุณต้องการ

   **หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

2. บนเพจแก้ไขคำขอตัวอย่าง ป้อนข้อมูลที่จำเป็นสำหรับคำขอตัวอย่าง

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์คำขอตัวอย่าง โปรดดูที่ ฟิลด์คำขอตัวอย่าง (ในหน้า 602)

3. บันทึกเรคคอร์ดคำขอตัวอย่าง

4. บนเพจรายละเอียดคำขอตัวอย่าง ให้ไปที่ส่วน รายการคำขอตัวอย่าง

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

5 ในส่วนรายการคำขอตัวอย่าง:

a คลิกที่ ใหม่ เพื่อเพิ่มรายการคำขอตัวอย่างของตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ขอแต่ละรายการ

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์ของการเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีการปันส่วนไปยังพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในเครื่องมือเลือกผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย

b ในเพจ แก้ไขรายการคำขอตัวอย่าง ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นสำหรับรายการคำขอตัวอย่าง

ตารางที่ตอนท้ายของขั้นตอนนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของรายการคำขอตัวอย่าง

c บันทึกเรคคอร์ดรายการคำขอตัวอย่าง

d เพิ่มรายการคำขอตัวอย่างเพิ่มเติมตามที่ต้องการ

6 ทำซ้ำขั้นตอน 1-5 เพื่อเพิ่มรายการคำขอตัวอย่างในเรคคอร์ดการติดต่อ

7 เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| เลขที่รายการในใบสั่ง | (จำเป็น) ฟิลด์ตัวเลขที่แสดงรายการในใบสั่ง |
| ปริมาณ | (จำเป็น) จำนวนตัวอย่างที่ขอ ซึ่งต้องเป็นจำนวนเต็มบวกที่ไม่ใช่ศูนย์ Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความเตือนหากคุณป้อนรายการใดรายการหนึ่งต่อไปนี้:<br>■ ค่าที่เกินค่าในฟิลด์ปริมาณสูงสุดในเรคคอร์ดการปันส่วนของคุณ<br>■ ค่าที่เกินหรืออยู่ภายใน 10% ของฟิลด์ปริมาณสูงสุดต่อลูกค้าในเรคคอร์ดการปันส่วนของคุณ |
| ผลิตภัณฑ์ | (จำเป็น) ชื่อของผลิตภัณฑ์ เลือกช่องทำเครื่องหมายถัดจากแต่ละผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการร้องขอ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท และ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 576)<br>มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล หรือรายการคำขอตัวอย่างที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้นที่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:<br>■ ผลิตภัณฑ์ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก<br>■ ได้มีการปันส่วนผลิตภัณฑ์ไปยังพนักงานขายแล้ว และผู้ดูแลระบบของบริษัทได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์การเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย แล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย<br>■ ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน |
| ใบสั่ง | (จำเป็น) ฟิลด์นี้ระบุใบสั่งหลักของคำขอตัวอย่าง ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว แต่สามารถปรับแต่งให้เป็นฟิลด์ที่ไม่ใช่แบบอ่านอย่างเดียวได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับแต่ง โปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
| --- | --- |
| สถานะ | (จำเป็น) ค่าดีฟอลต์ของฟิลด์นี้คือ รอดำเนินการ เมื่อคุณส่งใบสั่งคำขอตัวอย่างสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าในฟิลด์นี้จะเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว ค่าที่เป็นไปได้ของฟิลด์นี้คือ:<br>■ ใหม่<br>■ เปิด<br>■ จอง<br>■ อยู่ระหว่างจัดส่ง<br>■ รับบางส่วน<br>■ ส่งสินค้าบางส่วน<br>■ รอดำเนินการ<br>■ จัดส่งแล้ว<br>■ เรียกเก็บแล้ว<br>■ ชำระแล้ว<br>■ ติดตั้งแล้ว<br>■ ปิด<br>■ ยกเลิกแล้ว<br>■ ระงับ<br>■ อันตราย<br>■ ตามจริง<br>■ อนุมัติ<br>■ ที่คาดไว้<br>■ ปฏิเสธ<br>■ รอการอนุมัติ<br>■ เสร็จสมบูรณ์<br>■ ส่งแล้ว<br>■ -<br>■ ที่เลือก<br>■ เครดิตไม่ผ่าน<br>■ การตรวจสอบกิจกรรม<br>■ ล้มเหลว<br>■ ค้างส่ง<br>■ ระหว่างดำเนินการ<br>■ ประมวลผลแล้ว<br>■ ได้รับแล้ว<br>■ ลงนาม<br>■ โมฆะ |

## การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลท

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลท

*ในการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลท*

- ในเพจรายละเอียดการติดต่อ คลิกปุ่มที่เหมาะสมดังนี้:
  - **บันทึกเป็น Smart Call ส่วนตัว** จำกัดเทมเพลทให้คุณสามารถใช้งานได้คนเดียว
  - **บันทึกเป็น Smart Call ส่วนกลาง** เพิ่มเทมเพลทเป็นรายการสำหรับให้ผู้อื่นใช้

    **หมายเหตุ** ในแต่ละครั้งที่คุณคลิกปุ่ม เรคคอร์ดจะถูกบันทึกเป็นอีก Smart Call หนึ่ง Oracle CRM On Demand จะยังคงเปิดอยู่ในเพจนี้

## การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

**หมายเหตุ:**
หากเรคคอร์ดการติดต่อไม่มีใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่ถูกต้องหรือเรคคอร์ดลายเซ็นที่เกี่ยวข้องและการตรวจสอบเงื่อนไขเหล่านี้กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของคุณในเพจการกำหนดการตั้งค่าเกี่ยวกับ Life Science Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาดและป้องกันไม่ให้มีการส่งการติดต่อ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้อง โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับใช้งานการตรวจสอบใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ และ ใช้งานการตรวจสอบลายเซ็น ใน การกำหนดการตั้งค่าเกี่ยวกับ Life Sciences

## เกี่ยวกับการส่งการติดต่อผู้เข้าร่วมการและการติดต่อบริษัท

ในรีลีสของ Oracle CRM On Demand ก่อนรีลีส 24 หากคุณส่งข้อมูลการติดต่อผู้เข้าร่วม Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณส่งข้อมูลการติดต่อบริษัทที่เกี่ยวข้อง และการติดต่อบริษัทจะคงอยู่ในสถานะคลุมเครือไม่ว่าการติดต่อบริษัทจะมีรายการสินค้าคงคลังและลายเซ็นที่ถูกต้องหรือไม่ อย่างไรก็ตาม ในรีลีส 24 ได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพคุณสมบัติการส่งการติดต่อบริษัทดังนี้:

- คุณสามารถส่งการติดต่อบริษัทโดยไม่ต้องคำนึงถึงสถานะของการติดต่อผู้เข้าร่วมที่เกี่ยวข้อง
- แม้ว่าได้มีการทำเครื่องหมายการติดต่อบริษัทเป็น ส่งแล้ว การคลิก ส่ง ในเพจรายละเอียดการติดต่อจะไม่ทำให้เกิดข้อผิดพลาด และ Oracle CRM On Demand จะยังคงตรวจสอบการติดต่อผู้เข้าร่วมย่อยและส่งการติดต่อเหล่านั้น หากยังไม่ได้ส่ง
- หากไม่ได้ทำเครื่องหมายการติดต่อบริษัทเป็น ส่งแล้ว การคลิก ส่ง ในเพจรายละเอียดการติดต่อจะส่งการติดต่อบริษัทนั้นและการติดต่อผู้เข้าร่วมที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ไม่ได้อยู่ในสถานะ ส่งแล้ว โดยไม่ทำให้เกิดข้อผิดพลาด
- หากมีการทำเครื่องหมายการติดต่อบริษัทและการติดต่อผู้เข้าร่วมทั้งหมดว่า ส่งแล้ว และหากคุณคลิก ส่ง ในเพจรายละเอียดการติดต่อ Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงข้อผิดพลาด แต่จะไม่ประมวลผลการติดต่อต่อไปเพื่อไม่ให้มีการจัดทำเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน

*ในการส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง*

- เมื่อป้อนและบันทึกข้อมูลทั้งหมดบนเพจรายละเอียดการติดต่อแล้ว ให้คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

  เมื่อคุณคลิก ส่ง การทำรายการเบิกจ่ายจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อบันทึกตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ออกไป และจะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้ขึ้น:
  - สถานะของการติดต่อบริษัทเปลี่ยนเป็นส่งแล้ว
  - สินค้าคงคลังตัวอย่างของพนักงานขายจะลดลงตามสินค้าส่งเสริมการขายและตัวอย่างที่ให้ไปในการติดต่อ

    **หมายเหตุ:** ใบสั่งคำขอตัวอย่างจะไม่ส่งผลกระทบต่อสินค้าคงคลังตัวอย่าง

- ส่งใบสั่งคำขอตัวอย่างแล้ว
- การติดต่อบริษัทจะถูกปิด
- คุณสามารถดูได้เฉพาะรายละเอียดการติดต่อบริษัท

## เกี่ยวกับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์

Oracle CRM On Demand สามารถจัดเก็บข้อมูลลายเซ็นไว้ได้อย่างปลอดภัยในรูปแบบภาพสำหรับตัวอย่าง ภาพของลายเซ็นจะจัดเก็บไว้ใน Oracle CRM On Demand โดยใช้รูปแบบภาพมาตรฐาน ภาพของลายเซ็น คือ ชุดพิกัด x- และ y หรือสตริง ซึ่งสามารถเก็บไว้ในฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand ได้

หากคุณเป็นผู้ดูแลระบบ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายใช้งานการตรวจสอบลายเซ็นของเพจการตั้งค่าเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์สุขภาพ ทุกๆ กิจกรรมการติดต่อที่ได้บันทึกสำหรับตัวอย่างที่ให้ระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขายจะต้องมีภาพลายเซ็นที่เกี่ยวข้อง การขอรับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์จากบุคคล (หรือบริษัท) ที่เป็นผู้รับตัวอย่างเป็นความรับผิดชอบของพนักงานขายผู้ที่ทำการให้ตัวอย่าง โดยสามารถบันทึกลายเซ็นบนกระดาษหรือแอปพลิเคชันภายนอก (เช่น อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่) แล้วจึงอัปโหลดไปยัง Oracle CRM On Demand ผ่านอินเตอร์เฟสของไคลเอนต์แบบออฟไลน์ เช่น iPad หรืออุปกรณ์พกพา พนักงานขายต้องบันทึกลายเซ็นเมื่อได้ทำการให้ตัวอย่างแล้ว พนักงานขายไม่สามารถส่งการบันทึกการติดต่อใน Oracle CRM On Demand จนกว่าการบันทึกลายเซ็นจะถูกเชื่อมโยงกับการติดต่อ

ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้ที่ได้รับสิทธิ์สามารถดูภาพของลายเซ็นที่เกี่ยวข้องกับบันทึกการติดต่อใน Oracle CRM On Demand แต่ไม่สามารถสร้าง อัปเดต หรือลบการบันทึกลายเซ็น ผู้ดูแลตัวอย่างต้องตรวจสอบภาพของลายเซ็นอยู่เสมอเพื่อให้แน่ใจว่าลายเซ็นที่จัดเก็บจากผู้ติดต่อในการติดต่อที่แตกต่างกันจะสม่ำเสมอ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้ที่จำเป็นในการตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ โปรดดูที่ การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 568)

### การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ในการตรวจสอบลายเซ็นที่เกี่ยวกับกิจกรรมการติดต่อสำหรับตัวอย่างที่ให้ ขั้นตอนนี้สมมติว่าบทบาทและโปรไฟล์การเข้าถึงของคุณถูกตั้งค่าเพื่อให้คุณสามารถดูบันทึกลายเซ็นที่แนบอยู่กับการติดต่อ ต้องใช้การตั้งค่าต่อไปนี้เพื่อดูบันทึกลายเซ็น:

- ต้องเปิดใช้งานสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานในบทบาทผู้ใช้ของคุณ
- ในการตั้งค่าการเข้าถึงประเภทเรคคอร์ดในบทบาทผู้ใช้ของคุณ จะต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย มีสิทธิ์เข้าใช้ และ สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดลายเซ็น
- จะต้องมีส่วนข้อมูลที่เกี่ยวกับลายเซ็นในโครงร่างเพจรายละเอียดการติดต่อผู้ติดต่อสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ
- ในโปรไฟล์การเข้าใช้ดีฟอลต์ของคุณ ในการตั้งค่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม จะต้องตั้งระดับการเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดลายเซ็นให้เป็นค่าที่ทำให้คุณสามารถอ่านเรคคอร์ดลายเซ็นได้

โดยปกติ ผู้ดูแลระบบเท่านั้นจะได้รับสิทธิ์การเข้าถึงเรคคอร์ดลายเซ็น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลายเซ็น โปรดดู เกี่ยวกับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 568)

**หมายเหตุ:** หากโปรไฟล์บทบาทผู้ใช้ และการเข้าถึงถูกตั้งค่าให้คุณสามารถดูเรคคอร์ดลายเซ็นที่แนบกับการติดต่อ คุณจะสามารถดูเรคคอร์ดลายเซ็น แต่คุณจะไม่สามารถสร้าง อัปเดต หรือลบเรคคอร์ดลายเซ็น หรือ ภาพของลายเซ็นในเรคคอร์ดเหล่านั้น นอกจากนั้น หากไฟล์แนบอยู่กับเรคคอร์ดลายเซ็นคุณจะสามารถดูไฟล์ที่แนบ หรือแทนที่ด้วยไฟล์อื่น หรือลบไฟล์ออกจากเรคคอร์ด

#### *ในการตรวจสอบลายเซ็นตัวอย่าง*

1. ในโฮมเพจผู้ติดต่อ เปิดผู้ติดต่อที่คุณต้องการ
2. ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อในส่วนกิจกรรมที่สำเร็จแล้ว ให้ไปที่ฟิลด์หัวเรื่องเพื่อเปิดเรคคอร์ดกิจกรรมการติดต่อที่คุณต้องการ
3. บนเพจรายละเอียดการติดต่อ ให้เลื่อนไปยังส่วนลายเซ็น

   ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์ที่แสดงในส่วนลายเซ็นในแอปพลิเคชันพื้นฐาน

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ฟิลด์ชื่อ | การคลิกลิงค์มุมมองในฟิลด์นี้จะเปิดเรคคอร์ดลายเซ็น |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วันที่เซ็นลายเซ็น | มีการบันทึกวันที่และลายเซ็น |
| ชื่อของผู้ติดต่อ | ชื่อของผู้รับตัวอย่าง |
| นามสกุลของผู้ติดต่อ | ชื่อสกุลของผู้รับตัวอย่าง |
| ชื่อของพนักงานขาย | ชื่อของตัวแทนขายผู้ให้ตัวอย่าง |
| นามสกุลของพนักงานขาย | ชื่อสกุลของตัวแทนขายผู้ให้ตัวอย่าง |

4 คลิกลิงค์ ดู สำหรับเรคคอร์ดลายเซ็นที่คุณต้องการดู

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถแก้ไขรายละเอียดของเรคคอร์ดลายเซ็นที่มีอยู่ หรือจัดทำเรคคอร์ดลายเซ็นใหม่

5 บนเพจรายละเอียดลายเซ็น คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้ได้:

- ดูภาพของลายเซ็น
- คลิกแก้ไขเพื่อเปิดเพจแก้ไขลายเซ็น แล้วแนบไฟล์กับเรคคอร์ดลายเซ็น หรือดูหรือลบไฟล์ที่แนบอยู่กับเรคคอร์ด

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ในเพจรายละเอียดลายเซ็นในแอปพลิเคชันพื้นฐาน

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ | ฟิลด์ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบแสดงข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่เชื่อมโยงกับตัวอย่างที่ให้ คุณไม่สามารถแก้ไข แทรก หรือลบส่วนหนึ่งส่วนใดของข้อความการจำกัดความรับผิดชอบได้<br><br>ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบจะถูกอัปโหลดไปยัง Oracle CRM On Demand ผ่านอินเตอร์เฟสของไคลเอนต์ออฟไลน์ เช่น iPad หรืออุปกรณ์พกพา ฟิลด์นี้ประกอบด้วยข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่สมบูรณ์ตามภาษาที่ระบุไว้สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบ และจะแสดงข้อความที่ตรงกันให้แก่แพทย์เมื่อลงนามรับตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อความการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง โปรดดูที่ การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 589) |
| เอกสารแนบ | หากฟิลด์นี้แสดงบนเพจ คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดลายเซ็นได้ ซึ่งในตอนแรกฟิลด์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด:<br><br> <br><br>คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดลายเซ็นได้โดยการคลิกไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด แล้วเลือกไฟล์ที่คุณต้องการอัปโหลด<br><br>หลังจากอัปโหลดไฟล์และบันทึกเรคคอร์ดแล้ว ฟิลด์เอกสารแนบบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดจะแสดงชื่อและขนาดของไฟล์เอกสารแนบ บนเพจแก้ไขเรคคอร์ด ฟิลด์จะปรากฏบนไอคอนคลิปหนีบกระดาษ และจะสามารถใช้ไอคอน X ในการลบไฟล์ได้<br>สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการแนบไฟล์ลงในเรคคอร์ด การใช้ฟิลด์เอกสารแนบ และข้อมูลเกี่ยวกับการจำกัดขนาดไฟล์และประเภทไฟล์ โปรดดู การแนบไฟล์ลงในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (โปรดดูที่ "การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ" ในหน้า 142) |

## เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำรายการตัวอย่างและสินค้าคงคลังตัวอย่าง

ตารางต่อไปนี้จะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำรายการตัวอย่าง ประเภทการทำรายการ และผลกระทบต่อสินค้าคงคลังตัวอย่างสำหรับตัวแทนขาย

**หมายเหตุ:** การโอนออกและการปรับสินค้าคงคลัง (ตัวอย่างที่สูญหายและหาพบ) เป็นการทำรายการที่ผู้ใช้สร้างขึ้น Oracle CRM On Demand จะสร้างประเภทการทำรายการการเบิกจ่ายและการโอนเข้า

| เรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่าง | คำอธิบาย | ประเภทการทำรายการ | ผลกระทบสินค้าตัวอย่างคงคลัง |
|---|---|---|---|
| การทำรายการเบิกจ่าย | การทำรายการที่ตัวแทนขายส่งและให้ตัวอย่าง Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการเบิกจ่ายโดยอัตโนมัติเมื่อตัวแทนขายให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อการขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การดูการทำรายการเบิกจ่าย (ในหน้า 551) | การเบิกจ่าย | การทำรายการตัวอย่างประเภทการเบิกจ่ายจะถูกลบออกจากสินค้าคงคลังตัวอย่างของตัวแทนขาย |
| การทำรายการที่ได้รับ | การทำรายการที่ตัวแทนขายได้รับตัวอย่าง ผู้ใช้จะต้องรับทราบถึงการได้รับตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การรับทราบการได้รับสินค้าตัวอย่างคงคลัง (โปรดดูที่ "การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง" ในหน้า 538) | โอนเข้า | การทำรายการตัวอย่างของประเภทการโอนเข้าจะถูกเพิ่มลงในสินค้าตัวอย่างคงคลังของตัวแทนขาย |
| การทำรายการที่ส่ง | การทำรายการที่ตัวแทนขายโอนตัวอย่างไปยังผู้ใช้อื่นหรือส่งตัวอย่างที่ไม่ใช้กลับไปยังสำนักงานใหญ่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำการโอนตัวอย่าง (ในหน้า 547) | โอนออก | การทำรายการตัวอย่างของประเภทการโอนออกจะถูกลบออกจากสินค้าตัวอย่างคงคลังของตัวแทนขาย |
| การทำรายการปรับปรุง | การทำรายการที่จัดทำขึ้นโดยตัวแทนขายเพื่อปรับส่วนที่แตกต่างให้ตรงกันระหว่างจำนวนของตัวอย่างจริงและเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปรับการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 549) | การปรับสินค้าคงคลัง | การทำรายการตัวอย่างของประเภทการปรับสินค้าคงคลังจะถูกเพิ่มหรือลบออกจากสินค้าคงคลังของตัวแทนขายตามความจำเป็น ตัวอย่างเช่น:<br><br>การทำรายการตัวอย่างของประเภทการปรับสินค้าคงคลังพร้อมเหตุผลการปรับที่พบจะถูกเพิ่มลงในสินค้าตัวอย่างคงคลังของตัวแทนขาย ในกรณีนี้ ค่าในฟิลด์ปริมาณสำหรับสินค้าการทำรายการจะถูกมองว่าเป็นจำนวนบวก |
| การทำรายการที่สูญหาย | การทำรายการที่จัดทำขึ้นโดยตัวแทนขายเพื่อบันทึกตัวอย่างที่สูญหายไป การทำรายการตัวอย่างที่สูญหายจะถูกส่งเป็นการปรับแต่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การจัดทำการทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ (โปรดดูที่ "การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ" ในหน้า 550) | การปรับสินค้าคงคลังพร้อมเหตุการการสูญหาย | การทำรายการตัวอย่างของประเภทการปรับสินค้าคงคลังพร้อมเหตุผลการปรับที่สูญหายจะถูกลบออกจากสินค้าตัวอย่างคงคลังของตัวแทนขาย ในกรณีนี้ ค่าในฟิลด์ปริมาณสำหรับสินค้าการทำรายการจะถูกมองว่าเป็นจำนวนลบ |

## การตรวจสอบกิจกรรมตัวอย่าง

ผู้ดูแลตัวอย่างจะรับผิดชอบสินค้าตัวอย่างคงคลังของบริษัท รวมทั้งทำการตรวจสอบให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการตรวจสอบกิจกรรมของสินค้าตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ผู้ดูแลระบบและต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้:

- สิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน
- สิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

ในการตรวจสอบกิจกรรมของสินค้าตัวอย่าง ให้คลิกรายการที่คุณต้องการตรวจสอบในส่วนรายการการทำรายการตัวอย่างในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง
ตารางต่อไปนี้จะอธิบายวัตถุประสงค์ของแต่ละรายการ

| รายการการทำรายการตัวอย่าง | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| การทำรายการเบิกจ่าย | แสดงตัวอย่างทั้งหมดที่ถูกส่งและให้<br><br>การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถดูตัวอย่างทั้งหมดที่ให้ |
| การทำรายการที่ส่ง | แสดงตัวอย่างทั้งหมดที่ถูกส่งและโอน<br><br>การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถดูตัวอย่างทั้งหมดที่ถูกส่งกลับหรือมีการโอนระหว่างผู้ใช้ |
| การทำรายการที่ได้รับ | แสดงตัวอย่างทั้งหมดที่ถูกส่งและได้รับ<br><br>การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถดูสินค้าที่ได้รับระหว่างผู้ใช้ |
| การทำรายการปรับปรุง | แสดงการทำรายการปรับปรุงทั้งหมดที่ถูกส่ง<br><br>การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถดูประเภทการทำรายการปรับปรุงทั้งหมดที่ถูกส่งโดยผู้ใช้และผู้ดูแลตัวอย่างสามารถทำการกระทบยอดเพื่อหาส่วนต่างระหว่างจำนวนที่นับได้กับเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand |
| การทำรายการที่สูญหาย | แสดงตัวอย่างที่สูญหายที่ถูกส่งเป็นการปรับยอด<br><br>การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลระบบสามารถดูตัวอย่างที่สูญหายได้ |

สำหรับข้อมูลในการดูหรือจัดทำรายการเหล่านี้ โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105) และ การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 110)

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

ในการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่

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

## ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างเพื่อเพิ่มการทำรายการตัวอย่างหรืออัปเดตรายละเอียดของการทำรายการตัวอย่างที่มีสถานะเป็น ระหว่างดำเนินการ
เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการทำรายการตัวอย่าง

**เคล็ดลับ:** คุณยังสามารถแก้ไขข้อมูลการทำรายการตัวอย่างในเพจรายการการทำรายการตัวอย่างและเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่างได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของการทำรายการตัวอย่าง ฟิลด์ต่างๆ ทั้งหมดเหล่านี้อาจไม่สามารถใช้งานได้ขึ้นกับประเภทของการทำรายการตัวอย่างที่คุณเปิด (โอนเข้า โอนออก การปรับสินค้าคงคลัง การเบิกจ่าย ตัวอย่างสูญหาย)

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลการทำรายการหลัก** | |
| ชื่อ | ID ที่ไม่ซ้ำกันของการทำรายการตัวอย่าง (ค่านี้สร้างโดยระบบ) |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
| --- | --- |
| วันที่ | วันที่ของการทำรายการตัวอย่าง<br><br>เมื่อคุณป้อนวันที่ที่อยู่ในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งาน ฟิลด์ "งวดสินค้าคงคลัง: วันที่เริ่มต้น" และ "งวดสินค้าคงคลัง: วันที่สิ้นสุด" จะป็อปปูเลทโดยอัตโนมัติ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้น หากคุณป้อนวันที่ที่ไม่อยู่ภายในงวดสินค้าคงคลังที่มีอยู่ คุณสามารถป้อนวันที่ในอนาคตได้ หากผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าส่งการติดต่อในอนาคตและการทำรายการตัวอย่างไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การกำหนดการตั้งค่าที่เกี่ยวข้องกับ Life Sciences<br><br>**หมายเหตุ:** หากคุณส่งการติดต่อในอนาคตเพื่อเริ่มการทำรายการ Oracle CRM On Demand จะเชื่อมโยงเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างกับงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งาน การทำรายการตัวอย่างจะยังคงเชื่อมโยงกับงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานในปัจจุบัน แม้ว่าคุณจะปิดงวดสินค้าคงคลังก่อนวันที่มีการติดต่อในอนาคตก็ตาม การทำรายการตัวอย่างจะไม่เชื่อมโยงกับงวดสินค้าคงคลังที่เป็นปัจจุบันมากกว่า<br><br>ไม่สามารถจัดทำการทำรายการตัวอย่างสำหรับงวดที่กระทบยอด Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด หากคุณป้อนวันที่ที่อยู่ภายในงวดที่กระทบยอดหรืองวดที่ไม่ได้ใช้งาน |
| ประเภท | ประเภทการทำรายการตัวอย่าง อาจเป็นประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้:<br><br>■ โอนออก<br>■ การปรับสินค้าคงคลัง<br>■ ตัวอย่างที่สูญหาย<br>■ คำขอตัวอย่าง<br>■ การเบิกจ่าย<br>■ โอนเข้า<br><br>โอนออก การปรับสินค้าคงคลัง ตัวอย่างสูญหาย และคำขอตัวอย่าง เป็นการทำรายการที่ผู้ใช้สร้างขึ้น การเบิกจ่ายและการโอนเข้าเป็นการทำรายการที่ระบบสร้างขึ้น<br><br>**หมายเหตุ:** เป็นสิ่งสำคัญที่คุณต้องไม่ปรับแต่งหรือเปลี่ยนแปลงลำดับของประเภทรายการสำหรับเลือกของการตั้งค่าฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง เนื่องจากการทำงานของประเภทรายการสำหรับเลือกตามลำดับขั้นอาจได้รับผลกระทบ |
| สถานะ | สถานะการทำรายการตัวอย่าง อาจเป็นสถานะใดสถานะหนึ่งต่อไปนี้:<br><br>■ ระหว่างดำเนินการ<br>■ ส่งแล้ว<br>■ ประมวลผลแล้วมีข้อมูลไม่ตรงกัน<br>■ ระหว่างจัดส่ง<br>■ ประมวลผลแล้ว<br>■ ปรับปรุงแล้ว |
| วันที่ส่งที่คาดไว้ | วันที่ครบกำหนดในการส่งตัวอย่าง |
| เลขที่การตรวจสอบ | ตัวเลขที่ไม่ซ้ำกันที่คุณและลูกค้าสามารถใช้ในการติดตามการส่งตัวอย่าง |
| จำนวนแพ็คเกจที่ส่ง | จำนวนแพ็คเกจที่มีอยู่ในตัวอย่าง |
| โอนถึง | บุคคลที่ได้รับการบันทึกการทำรายการโอนถึง ซึ่งบุคคลนี้จะได้รับตัวอย่างและต้องรับทราบการรับตัวอย่าง<br><br>เมื่อจัดทำการทำรายการโอนออก ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| โอนจาก | บุคคลที่เป็นผู้โอนตัวอย่าง (ซึ่งก็คือบุคคลที่จัดทำการทำรายการโอนออก) |
| วันที่เริ่มต้นงวดสินค้าคงคลัง | วันที่เริ่มต้นของงวดสินค้าคงคลังที่สัมพันธ์กับการทำรายการตัวอย่าง<br>ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวซึ่งจะมีการป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติเมื่อวันที่ที่คุณป้อนอยู่ภายในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น<br><br>งวดสินค้าคงคลังจะจำกัดหมายเลขล็อตของผลิตภัณฑ์และตัวอย่างที่สามารถเลือกได้เมื่อเพิ่มบรรทัดสินค้าที่ทำรายการ<br>และนอกจากนี้ยังช่วยให้แน่ใจได้ว่าจะมีเฉพาะหมายเลขล็อตของผลิตภัณฑ์และตัวอย่างที่ใช้ได้เท่านั้นให้เลือกสำหรับงวดสินค้าคงคลังที่เลือก |
| วันที่สิ้นสุดงวดสินค้าคงคลัง | วันที่สิ้นสุดของงวดสินค้าคงคลังที่สัมพันธ์กับการทำรายการตัวอย่าง<br>ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวซึ่งจะมีการป๊อปปูเลทโดยอัตโนมัติเมื่อวันที่ที่คุณป้อนอยู่ภายในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น<br><br>งวดสินค้าคงคลังจะจำกัดหมายเลขล็อตของผลิตภัณฑ์และตัวอย่างที่สามารถเลือกได้เมื่อเพิ่มบรรทัดสินค้าที่ทำรายการ<br>และนอกจากนี้ยังช่วยให้แน่ใจได้ว่าจะมีเฉพาะหมายเลขล็อตของผลิตภัณฑ์และตัวอย่างที่ใช้ได้เท่านั้นให้เลือกสำหรับงวดสินค้าคงคลังที่เลือก |
| เหตุผลการปรับปรุง | เหตุผลในการจัดทำหรือปรับปรุงการทำรายการตัวอย่าง รหัสเหตุผลมีดังต่อไปนี้:<br>■ สูญหาย<br>■ พบ<br>■ การขโมย<br>■ ข้อผิดพลาดบุคคล<br>■ การนับครั้งแรก<br>■ คำขอ |
| ความเห็น | ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำรายการตัวอย่างในฟิลด์นี้ |
| เอกสารแนบ | หากฟิลด์นี้แสดงบนเพจ คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างได้<br>ซึ่งในตอนแรกฟิลด์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด:<br><br> <br><br>คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างได้โดยการคลิกไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด แล้วเลือกไฟล์ที่คุณต้องการอัปโหลด<br><br>หลังจากที่ไฟล์ถูกอัปโหลดและเรคคอร์ดถูกบันทึกแล้ว ฟิลด์เอกสารแนบในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดจะแสดงชื่อและขนาดของไฟล์เอกสารแนบ<br>นอกจากนี้ ในเพจการแก้ไขเรคคอร์ด ฟิลด์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารและไอคอน X ที่สามารถใช้ในการลบไฟล์ออกด้วย<br><br>คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างแต่ละรายการได้เพียงหนึ่งไฟล์เท่านั้น<br><br>สำหรับคำแนะนำในการแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านทางฟิลด์เอกสารแนบ และข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อจำกัดของขนาดไฟล์และประเภทของไฟล์ โปรดดูที่ การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (ในหน้า 142) |
| **ข้อมูลผู้ติดต่อหลัก**<br><br>**หมายเหตุ:** ข้อมูลที่อ่านได้อย่างเดียวนี้ถูกใส่สำหรับการทำรายการการเบิกจ่ายเท่านั้น Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการการเบิกจ่ายโดยอัตโนมัติเมื่อพนักงานขายส่งมอบหรือเบิกจ่ายตัวอย่างในระหว่างการติดต่อขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การมอบตัวอย่างในระหว่างการติดต่อขาย (โปรดดูที่ "การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย" ในหน้า 552) และ การดูการทำรายการการเบิกจ่าย (โปรดดูที่ "การดูการทำรายการเบิกจ่าย" ในหน้า 551) | |
| ผู้ติดต่อ | ชื่อเต็มของแพทย์และผู้ติดต่อของโรงพยาบาลที่ทำการเบิกจ่ายให้ |
| ชื่อของผู้ติดต่อ | ชื่อของผู้ติดต่อที่เบิกจ่ายให้ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| นามสกุลของผู้ติดต่อ | นามสกุลของผู้ติดต่อที่เบิกจ่ายให้ |
| ประเภทผู้ติดต่อ | ประเภทผู้ติดต่อ |
| ผู้ติดต่อของบริษัท | บริษัทที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อนี้ |
| อีเมล์ของผู้ติดต่อ | ที่อยู่อีเมล์ของผู้ติดต่อนี้ |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการทำรายการตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 543)
- การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 544)
- การจัดการการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 546)

## สินค้าที่ทำรายการ

ใช้โฮมเพจสินค้าที่ทำรายการ ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามสินค้าที่ทำรายการสำหรับตัวอย่าง

*สินค้าที่ทำรายการ* จะบันทึกรายละเอียดของตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการตัวอย่าง สำหรับการทำรายการตัวอย่างแต่ละรายการ ต้องมีรายการสินค้าในสินค้าที่ทำรายการหนึ่งรายการหรือมากกว่า ข้อมูลนี้จะใช้คำนวณการนับที่กำลังรันของสินค้าคงคลังสำหรับพนักงานขาย การทำรายการตัวอย่างจะใช้ในกระบวนการกระทบยอดเพื่อทำบัญชีสำหรับตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขายทั้งหมดที่ได้มอบหมายให้กับพนักงานขาย

## การจัดการสินค้าที่ทำรายการ

สำหรับขั้นตอนในการจัดการสินค้าที่ทำรายการ โปรดดูที่:

- การแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 575)
- การแก้ไขล็อตตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 575)
- การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 551)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- สินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 574)
- ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 576)
- ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 576)

## การแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ

ใช้เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์เพื่อแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์มีฟิลด์ทั้งหมดสำหรับผลิตภัณฑ์

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

*ในการแก้ไขตัวอย่างสินค้าที่ทำรายการ*

1. ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดเรคคอร์ดการทำรายการที่คุณต้องการกระทบยอด

   **หมายเหตุ:** เรคคอร์ดการทำรายการที่คุณเปิดต้องมีสถานะอยู่ระหว่างดำเนินการ ไม่สามารถแก้ไขการทำรายการที่มีสถานะส่งแล้ว

2. ในเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่าง ให้ไปที่รายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการที่คุณต้องการแก้ไข
3. ในฟิลด์ตัวอย่างของรายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการ ให้คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกตัวอย่างอื่นที่จะเชื่อมโยงกับรายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการหากจำเป็น
4. ในฟิลด์ตัวอย่างของรายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการ ให้คลิกที่ชื่อตัวอย่าง คลิกแก้ไขในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ และแก้ไขฟิลด์ที่ต้องการ

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 576)

## การแก้ไขล็อตตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ

ใช้เพจแก้ไขล็อตตัวอย่างเพื่อปรับแต่งล็อตตัวอย่างในรายการการทำรายการ เพจแก้ไขล็อตตัวอย่างจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับล็อตตัวอย่าง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการปรับแต่งล็อตตัวอย่างในรายการการทำรายการ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

*เมื่อต้องการปรับแต่งล็อตตัวอย่างในรายการการทำรายการ*

1. ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดเรคคอร์ดการทำรายการที่คุณต้องการกระทบยอด

   **หมายเหตุ:** เรคคอร์ดการทำรายการที่คุณเปิดต้องมีสถานะเป็นอยู่ระหว่างดำเนินการ การทำรายการที่มีสถานะเป็นส่งแล้วจะไม่สามารถแก้ไขได้

2. ในเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่าง ให้ไปที่รายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการที่คุณต้องการแก้ไข
3. ในฟิลด์หมายเลขล็อตของรายการการทำรายการ ให้คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกล็อตตัวอย่างอื่นที่สัมพันธ์กับรายการการทำรายการ ถ้าต้องการ

   **หมายเหตุ:** มีเพียงล็อตตัวอย่างที่กำลังถูกติดตามโดยหมายเลขล็อตในสินค้าคงคลังเท่านั้น (กล่าวคือ ล็อตตัวอย่างที่มีการกาที่กล่องกาเครื่องหมาย สินค้าคงคลังแยกตามล็อต) ที่มีให้เลือก

4. ในฟิลด์หมายเลขล็อตของรายการการทำรายการ ให้คลิกที่ชื่อของล็อตตัวอย่าง คลิก แก้ไขบนเพจรายละเอียดล็อตตัวอย่าง แล้วปรับแต่งฟิลด์ล็อตตัวอย่างตามความต้องการ (โปรดดูที่ ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 588) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม)

## ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ

ใช้เพจแก้ไขสินค้าที่ทำรายการ เพื่อเพิ่มหรืออัปเดตรายละเอียดสินค้าที่ทำรายการที่มีอยู่

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขสินค้าที่ทำรายการในเพจรายละเอียดสินค้าที่ทำรายการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของสินค้าที่ทำรายการ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| เลขที่รายการ | ตัวเลขที่ไม่ซ้ำกันที่ระบุให้กับแต่ละรายการด้วยตนเอง |
| ตัวอย่าง | ชื่อของตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย |
| เลขที่ล็อต | ตัวเลขหรือชื่อที่ไม่ซ้ำกันที่ระบุให้กับตัวอย่างเพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบ ซึ่งอาจมีหรือไม่มีการตรวจสอบตัวอย่างตามเลขที่ล็อต ฟิลด์นี้จะป้อนข้อมูลหรือไม่ก็ได้<br><br>**หมายเหตุ:** ในการเพิ่มหรืออัปเดตสินค้าที่ทำรายการ ให้คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกล็อตตัวอย่าง เฉพาะล็อตตัวอย่างที่มีการติดตามโดยเลขที่ล็อตในสินค้าคงคลัง (หมายถึงล็อตตัวอย่างที่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมายสินค้าคงคลังแยกตามล็อต) จึงจะมีให้เลือก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับล็อตตัวอย่าง ดูที่ ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 586) และ ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 588) |
| ปริมาณ | ปริมาณตัวอย่าง ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น<br><br>**หมายเหตุ:** หากค่าปริมาณน้อยกว่าปริมาณเริ่มแรกของสินค้าคงคลังตัวอย่างที่โอนมาจากสำนักงานใหญ่ ให้ใช้เครื่องหมายลบและตัวเลข ฟิลด์นี้จะใช้ในการปรับยอด เช่น สินค้าสูญหาย ถูกขโมย หรือเกิดข้อผิดพลาดของบุคคล |

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของสินค้าที่ทำรายการ:

- สินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 574)
- การจัดการสินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 574)
- การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 551)

## ฟิลด์ผลิตภัณฑ์

ใช้เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์เพื่อกำหนดและจัดการรายการของผลิตภัณฑ์ของบริษัทของคุณ เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์จะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์สำหรับบริษัทของคุณ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขผลิตภัณฑ์ในเพจรายการผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของผลิตภัณฑ์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก** | |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ชื่อผลิตภัณฑ์ | ชื่อของผลิตภัณฑ์ |
| ชนิดผลิตภัณฑ์ | ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทอาจเป็นชนิดใดชนิดหนึ่งดังต่อไปนี้<br>■ ตัวอย่างยาที่ให้<br>■ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้<br>**หมายเหตุ:** อย่าเปลี่ยนข้อมูลที่ให้เลือกของชนิดผลิตภัณฑ์ ฟิลเตอร์บางฟิลเตอร์ใน Oracle CRM On Demand ถูกสร้างขึ้นสำหรับตัวอย่างที่ให้และสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ คุณสามารถเพิ่มชนิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งขึ้นกับความต้องการของลูกค้าของคุณ |
| ทางแก้ปัญหา | ไฟล์ภาพผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นี้ ไฟล์ภาพถูกใช้เพื่ออธิบายผลิตภัณฑ์ในระหว่างการติดต่อการขาย<br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้จะมีให้ใช้ได้กับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition และอาจไม่มีให้ใช้ในการกำหนดค่าของคุณ ถ้าคุณต้องการฟิลด์นี้ และฟิลด์นี้ไม่มีให้ใช้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ |
| เลขที่ชิ้นส่วน | หมายเลขชิ้นส่วนผู้ผลิตที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริษัทจะระบุหมายเลขชิ้นส่วน |
| สั่งซื้อได้ | กล่องกาเครื่องหมายเพื่อระบุวิธีที่สามารถสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง<br>■ ถ้าเลือกไว้ พนักงานขายจะสามารถสั่งผลิตภัณฑ์ตัวอย่างได้และสามารถจัดส่งจากบริษัทไปถึงแพทย์ คลินิก หรือโรงพยาบาลได้<br>■ ถ้าไม่เลือก จะได้รับตัวอย่างเมื่อพนักงานขายมาส่งมอบให้เท่านั้น |
| ประเภท | ประเภทของผลิตภัณฑ์อาจเป็นหนึ่งในประเภทต่อไปนี้:<br>■ **ผลิตภัณฑ์** รายการที่จับต้องได้ที่ผลิตโดยลูกค้า<br>■ **บริการ** กิจกรรมเพิ่มคุณค่าที่ให้บริการแก่ลูกค้า อาจรวมถึงรายการต่างๆ เช่น เวลาให้คำปรึกษา<br>■ **การฝึกอบรม** กิจกรรมเพิ่มคุณค่าที่ให้การศึกษาแก่ลูกค้า อาจรวมถึงรายการต่างๆ เช่น แล็ป คู่มือ การฝึกอบรมโดยปฏิบัติจริง การบรรยาย และอื่นๆ |
| สถานะ | บริษัทกำหนดสถานะของผลิตภัณฑ์ ค่าต่างๆ มีดังต่อไปนี้:<br>■ **ใช้ได้** ผลิตภัณฑ์มีให้ใช้ได้สำหรับการโอนตัวอย่างและการส่งมอบตัวอย่าง<br>■ **ใช้งาน** มีการโอนและการส่งมอบตัวอย่างนี้อยู่ สำหรับผลิตภัณฑ์นี้<br>■ **รอดำเนินการ** ผลิตภัณฑ์ยังไม่พร้อมที่จะส่งมอบ แต่อยู่ในกระบวนการทำให้ใช้ได้<br>■ **ชุด** กลุ่มของผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ถูกจัดกลุ่มเข้าด้วยกัน และขึ้นตรงต่อกัน<br>■ **ต้นแบบ** ผลิตภัณฑ์ไม่พร้อมสำหรับให้ใช้ทั่วไป แต่สามารถตรวจสอบหรือศึกษาตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ได้<br>■ **ยกเลิก** ไม่มีการโอนหรือส่งมอบตัวอย่างนี้อีกต่อไป และผลิตภัณฑ์นี้จะไม่มีให้ใช้ในอนาคต<br>■ **ปิด** มีความหมายเหมือนกับ ยกเลิก แต่ผลิตภัณฑ์ยังคงมีให้ใช้ต่อไปจนกระทั่งไม่มีผลิตภัณฑ์หลงเหลืออยู่สำหรับการโอนหรือส่งมอบ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| คำอธิบาย | คำอธิบายผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง |

# การปันส่วน

ใช้เพจการปันส่วนในการจัดทำ อัปเดต และติดตามการปันส่วนตัวอย่าง

ผู้ดูแลตัวอย่างของบริษัทยาจะกำหนดเรคคอร์ดการปันส่วน ซึ่งเรคคอร์ดการปันส่วนนี้จะระบุช่วงเวลาในการมอบผลิตภัณฑ์ตัวอย่างให้พนักงานขายเพื่อแจกจ่ายให้คลินิก โรงพยาบาล หรือแพทย์ผู้ติดต่อ นอกจากนี้ ข้อมูลการปันส่วนยังกำหนดสิ่งต่อไปนี้อีกด้วย:

- จำนวนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งที่สามารถจัดให้ได้ในเวลาใดเวลาหนึ่ง
- จำนวนตัวอย่างสูงสุดที่พนักงานขายสามารถแจกจ่ายไปยังสถานที่ที่กำหนด

คุณสมบัตินี้ทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถตั้งค่าพารามิเตอร์ได้ในระดับผลิตภัณฑ์ และส่งข้อมูลนี้ให้กับพนักงานการขายทั้งหมดได้ ด้วยการปันส่วน คุณสามารถกำหนดงวดการปันส่วน ปันส่วนตัวอย่างภายในงวดการปันส่วนนั้น ดูรายการตัวอย่างทั้งหมดที่ปันส่วนได้ในแต่ละงวดการปันส่วน และตั้งค่าพารามิเตอร์สูงสุดสำหรับการแจกจ่ายตัวอย่างในระหว่างงวดการปันส่วน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลกรมธรรม์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการปันส่วนได้

## การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน

โฮมเพจการปันส่วน คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการปันส่วน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจการปันส่วนได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับการปันส่วน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### การจัดทำการปันส่วน

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถจัดทำการปันส่วนใหม่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการปันส่วนที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์การปันส่วน (ในหน้า 581)

### การทำงานกับรายการการปันส่วน

ส่วนรายการการปันส่วนจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของการปันส่วน

| รายการการปันส่วน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| การปันส่วนทั้งหมด | การปันส่วนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการปันส่วน |
| การปันส่วนที่แก้ไขล่าสุด | การปันส่วนทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูการปันส่วนล่าสุด

ส่วนการปันส่วนที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการปันส่วนที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการปันส่วนของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการปันส่วนของคุณ:

- การปันส่วนที่จัดทำล่าสุด
- การปันส่วนที่แก้ไขล่าสุด
- การปันส่วนที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- การปันส่วนที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจการปันส่วนของคุณได้)

#### *ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการปันส่วนของคุณ*

1. ในโฮมเพจการปันส่วน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจการปันส่วน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของการปันส่วน:

- การปันส่วน (ในหน้า 578)
- ฟิลด์การปันส่วน (ในหน้า 581)
- การจัดการการปันส่วน (ในหน้า 579)

## การจัดการการปันส่วน

สำหรับขั้นตอนทีละขั้นของการจัดการการปันส่วน โปรดดูที่:

- การปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ใช้ปลายทาง (ในหน้า 580)
- การปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน (ในหน้า 580)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของการปันส่วน:

- การปันส่วน (ในหน้า 578)
- การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน (ในหน้า 578)
- ฟิลด์การปันส่วน (ในหน้า 581)

## การปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ใช้ปลายทาง

ใช้เพจรายละเอียดการปันส่วนเพื่อปันส่วนตัวอย่างให้แก่ผู้ใช้ปลายทาง

สำหรับการเพิ่มเรคคอร์ดการปันส่วนหลายเรคคอร์ด ผู้ดูแลระบบตัวอย่างควรจะจัดทำไฟล์อิมปอร์ต (แมปผู้ใช้ปลายทางไปที่การปันส่วนผลิตภัณฑ์) จากนั้นโหลดข้อมูลเข้าไปที่ Oracle CRM On Demand

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการปันส่วนตัวอย่างไปให้ผู้ใช้ปลายทาง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

*เมื่อต้องการปันส่วนตัวอย่างให้แก่ผู้ใช้ปลายทาง*

1. ในเพจรายการการปันส่วน ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์ประเภทการปันส่วนเพื่อเปิดเรคคอร์ดการปันส่วนที่คุณต้องการ
2. ในเพจรายละเอียดการปันส่วน ให้คลิกไอคอนค้นหาข้างฟิลด์เจ้าของ และเลือกผู้ใช้ คลิก บันทึก

## การปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน

ใช้เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์เพื่อปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์แสดงชุดทั้งหมดของฟิลด์สำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่ง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

*เมื่อต้องการปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน*

1. บนเพจรายการการปันส่วน ดูรายละเอียดที่ลึกลงไปของฟิลด์ประเภทการปันส่วนเพื่อเปิดเรคคอร์ดการปันส่วนที่คุณต้องการปรับแต่ง
2. ในเพจรายละเอียดการปันส่วนในฟิลด์ตัวอย่าง ถ้าจำเป็นให้คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกตัวอย่างอื่นเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กับเรคคอร์ดการปันส่วน
3. ในเพจรายละเอียดการปันส่วนในฟิลด์ตัวอย่าง ให้คลิกที่ชื่อตัวอย่าง คลิก แก้ไข บน เพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ แล้วปรับแต่งฟิลด์ตามความต้องการ (โปรดดูที่ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 576) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม)

# ฟิลด์การปันส่วน

ใช้เพจแก้ไขการปันส่วน เพื่อเพิ่มการปันส่วนหรืออัปเดตรายละเอียดของการปันส่วนที่มีอยู่ เพจแก้ไขการปันส่วนจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการปันส่วน

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขการปันส่วนในเพจรายการการปันส่วนและเพจรายละเอียดการปันส่วนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของการปันส่วน

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ประเภทการปันส่วน | ชื่อการปันส่วนได้รับการกำหนดโดยผู้ดูแลระบบตัวอย่าง ชื่อนี้ต้องไม่ซ้ำกัน ตัวอย่างได้แก่:<br>■ การปันส่วนตัวอย่าง<br>■ การปันส่วนรายการส่งเสริมการขาย |
| ใช้งาน | สถานะของการปันส่วนอาจเป็นสถานะใดสถานะหนึ่งต่อไปนี้:<br>■ **ใช้งาน** แสดงว่าวันที่สิ้นสุดของงวดการปันส่วนยังไม่เกิดขึ้น<br>■ **ไม่ใช้งาน** แสดงว่างวดการปันส่วนเสร็จสิ้นแล้ว และมาถึงวันที่สิ้นสุดแล้ว |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดการปันส่วนนี้ ซึ่งเป็นบุคคลที่ผู้ดูแลระบบตัวอย่างระบุการปันส่วนให้ |
| ตัวอย่าง | ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับการปันส่วนนี้<br>**หมายเหตุ:** เมื่อจัดทำเรคคอร์ดการปันส่วนใหม่ คุณสามารถป้อนได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่จัดเป็นตัวอย่างเท่านั้น (นั่นคือ ผลิตภัณฑ์ที่มีชนิดเป็นตัวอย่างที่ให้) ในฟิลด์นี้ |
| ปริมาณสูงสุด | ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอนุญาตให้ส่งมอบได้ในหนึ่งการติดต่อ<br>**หมายเหตุ:** เมื่อส่งมอบตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย ข้อความการเตือนจะปรากฏขึ้นหากคุณดำเนินการเกินหรือใกล้เคียงค่าปริมาณสูงสุด |
| ปริมาณการปันส่วน | ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอนุญาตให้ส่งมอบภายในระยะเวลาการปันส่วน |
| ปริมาณสูงสุดต่อลูกค้า | ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอนุญาตให้ส่งมอบให้ผู้ติดต่อภายในระยะเวลาการปันส่วน<br>**หมายเหตุ:** เมื่อทำการส่งมอบตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายให้ผู้ติดต่อ ข้อความการเตือนจะปรากฏขึ้นหากคุณดำเนินการเกินหรืออยู่ภายใน 10% ของค่าปริมาณสูงสุดต่อลูกค้า |
| ตัวอย่าง: คำอธิบาย | ฟิลด์ข้อความสำหรับอธิบายเรคคอร์ดการปันส่วน ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์ของการปันส่วน |
| เจ้าของ: ชื่อ | ชื่อเจ้าของเรคคอร์ดการปันส่วน ซึ่งโดยปกติหมายถึงผู้ใช้ที่จัดทำเรคคอร์ดดังกล่าว |
| เจ้าของ: นามสกุล | นามสกุลเจ้าของเรคคอร์ดการปันส่วน ซึ่งโดยปกติหมายถึงผู้ใช้ที่จัดทำเรคคอร์ดดังกล่าว |
| วันที่เริ่มต้น | วันที่เริ่มต้นของการปันส่วนนี้ |
| วันที่สิ้นสุด | วันที่สิ้นสุดของการปันส่วนนี้ |
| หยุดการให้ตัวอย่าง | ช่องทำเครื่องหมายที่แสดงว่าจะให้ตัวอย่างต่อหรือไม่:<br>■ หากเลือกช่องนี้ จะไม่มีการให้ตัวอย่างอีกต่อไป<br>■ หากไม่เลือกช่องนี้ การให้ตัวอย่างจะมีอยู่ต่อไป |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| เรียงลำดับตาม | ฟิลด์นี้ช่วยให้พนักงานขายสามารถดูการปันส่วนของพวกเขาในลำดับที่ระบุได้ |
| **ฟิลด์เพิ่มเติม:**<br>**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าฟิลด์ต่อไปนี้ เนื่องจากจะไม่มีฟิลด์ดังกล่าวตามค่าดีฟอลต์ | |
| ปริมาณคงเหลือ | ปริมาณของผลิตภัณฑ์ที่เหลือให้พนักงานขายสามารถส่งมอบได้ในระหว่างระยะเวลาการปันส่วน Oracle CRM On Demand เริ่มต้นฟิลด์นี้ด้วยค่าฟิลด์ปริมาณการปันส่วน |
| ปริมาณที่กระจาย | ปริมาณของผลิตภัณฑ์ที่กระจายโดยพนักงานขายไปยังผู้ติดต่อในระหว่างระยะเวลาการปันส่วน Oracle CRM On Demand เริ่มต้นฟิลด์นี้ด้วยค่าศูนย์ (0) |

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของการปันส่วน:

- การปันส่วน (ในหน้า 578)
- การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน (ในหน้า 578)
- การจัดการการปันส่วน (ในหน้า 579)

## การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

ใช้หน้าการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP เพื่อระบุปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์หรือตัวอย่างที่ผู้ติดต่อของผู้ประกอบวิชาชีพด้านบริการสุขภาพ (HCP) (ตัวอย่างเช่น แพทย์) สามารถรับจากพนักงานขายได้ ในทางตรงกันข้าม
เรคคอร์ดการปันส่วนจะระบุปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์หรือตัวอย่างที่พนักงานขายแต่ละรายสามารถส่งมอบหรือให้รายละเอียดแก่ผู้ติดต่อภายในระยะเวลาการปันส่วน
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปันส่วน โปรดดูที่ การปันส่วน (ในหน้า 578)

โดยทั่วไป ผู้ดูแลตัวอย่างในบริษัทยาจะเป็นผู้จัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP คุณสามารถทำงานกับการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน สำหรับผู้ติดต่อแต่ละราย คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP หลายรายได้ สำหรับเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP แต่ละเรคคอร์ด คุณสามารถระบุประเภทการปันส่วน วันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดของระยะเวลาการปันส่วน และจำนวนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่ระบุที่สามารถให้กับผู้ติดต่อในระหว่างระยะเวลาการปันส่วนได้

แม้ว่าคุณจะสามารถจัดทำเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP โดยตรงผ่านทางเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP เพื่อจัดทำแต่ละเรคคอร์ดได้ แต่ขอแนะนำให้คุณอิมปอร์ตเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ไปยัง Oracle CRM On Demand โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อคุณต้องจัดทำเรคคอร์ดจำนวนมาก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอิมปอร์ตการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP โปรดดูที่ ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP: การเตรียมการอิมปอร์ต

คุณสามารถดูการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP เป็นรายการที่เกี่ยวข้องสำหรับดูอย่างเดียวในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่าไว้สำหรับบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP แท็บการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP อาจไม่มีอยู่ในการตั้งค่าของคุณ

## การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

โฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP คือจุดเริ่มต้นของการจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

## การจัดทำการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถจัดทำการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ใหม่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 584)

**หมายเหตุ:** แม้ว่าคุณจะสามารถจัดทำเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP โดยตรงผ่านทางเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP เพื่อจัดทำแต่ละเรคคอร์ดได้ แต่ขอแนะนำให้คุณอิมปอร์ตเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ไปยัง Oracle CRM On Demand โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อคุณต้องจัดทำเรคคอร์ดจำนวนมาก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอิมปอร์ตการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP โปรดดูที่ ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP: การเตรียมการอิมปอร์ต

## การทำงานกับรายชื่อการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

ส่วนรายการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP จะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

| รายการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ทั้งหมด | การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ทั้งหมดที่คุณดูได้ |
| การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ที่แก้ไขล่าสุด | การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ทั้งหมดที่คุณดูได้ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ที่มีการแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนรายงานเพิ่มเติมในโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานให้สามารถแสดงบนโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ของคุณได้

### *การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ของคุณ*

1 ในโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง

2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP:

- การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 582)
- การจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 584)
- ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 584)

## การจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP:

- การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 582)
- การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 582)
- ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 584)

## ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

ใช้เพจแก้ไขการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP เพื่อเพิ่มการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP หรืออัปเดตรายละเอียดของการปันส่วนที่มีอยู่ เพจแก้ไขการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

**เคล็ดลับ:** คุณสามารถแก้ไขการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ในเพจรายการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP และเพจรายละเอียดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ID การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP | ID ที่ไม่ซ้ำกันที่สร้างโดย Oracle CRM On Demand สำหรับเรคคอร์ดนี้ |
| ประเภท | ประเภทการปันส่วนที่คุณต้องการจัดทำ ตามค่าดีฟอลต์ ประเภทการปันส่วนต่อไปนี้จะสามารถใช้ได้กับการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP แต่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มหรือลบประเภทการปันส่วนได้:<br>■ การปันส่วนรายละเอียด<br>■ การปันส่วนตัวอย่าง<br>■ การปันส่วนคำขอตัวอย่าง<br>■ การปันส่วนรายการส่งเสริมการขาย<br>การปันส่วนรายละเอียด การปันส่วนตัวอย่าง การปันส่วนคำขอตัวอย่าง และการปันส่วนรายการส่งเสริมการขาย คือการกำหนดที่ผู้ใช้จัดทำขึ้น ผู้ใช้จะใช้รายการเหล่านี้เพื่อฟิลเตอร์ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องเมื่อจัดการตัวอย่าง<br>**คำเตือน:** คุณต้องไม่ปรับแต่งหรือเปลี่ยนแปลงลำดับของรายการสำหรับเลือกประเภทในการตั้งค่าฟิลด์การปันส่วนผู้ติดต่อ HCP เนื่องจากฟังก์ชันรายการสำหรับเลือกตามลำดับขึ้นอาจได้รับผลกระทบ |
| ชื่อผลิตภัณฑ์ | ชื่อของตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่จะปันส่วนให้กับผู้ติดต่อ HCP |
| ชื่อผู้ติดต่อ | ชื่อของผู้ติดต่อ HCP ที่คุณต้องการระบุการปันส่วน |
| ปริมาณการปันส่วน | จำนวนตัวอย่างทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ที่ระบุที่ผู้ติดต่อ HCP สามารถรับในช่วงระยะเวลาการปันส่วนได้<br>เมื่อเริ่มเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ให้ตั้งค่าในฟิลด์ปริมาณการปันส่วนให้เท่ากับค่าในฟิลด์ปริมาณคงเหลือ ฟิลด์ปริมาณต้องมีค่าเป็นจำนวนเต็ม |
| ปริมาณที่กระจาย | จำนวนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่ระบุที่ได้ให้แก่ผู้ติดต่อในช่วงระยะเวลาการปันส่วน<br>เมื่อจัดทำการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ขึ้นเป็นครั้งแรก ฟิลด์ปริมาณที่กระจายต้องมีค่าเป็นศูนย์ ฟิลด์ปริมาณต้องมีค่าเป็นจำนวนเต็ม |
| ปริมาณคงเหลือ | จำนวนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่ระบุที่ยังคงสามารถให้ผู้ติดต่อ HCP ที่ระบุในช่วงระยะเวลาการปันส่วน<br>เมื่อเริ่มเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ให้ตั้งค่าในฟิลด์ปริมาณคงเหลือให้เท่ากับค่าในฟิลด์ปริมาณการปันส่วน ฟิลด์ปริมาณต้องมีค่าเป็นจำนวนเต็ม |
| วันที่เริ่มต้น | วันที่เริ่มต้นของการปันส่วนนี้ |
| วันที่สิ้นสุด | วันที่สิ้นสุดของการปันส่วนนี้ |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP:

- การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 582)
- การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 582)
- การจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 584)

# ล็อตตัวอย่าง

ใช้เพจล็อตตัวอย่างเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามล็อตตัวอย่าง

ผลิตภัณฑ์หนึ่งจะได้รับหมายเลขล็อตขณะที่ถูกผลิต บริษัทจะใช้หมายเลขล็อตนี้เพื่อติดตามผลิตภัณฑ์ การติดตามเป็นสิ่งสำคัญหากผลิตภัณฑ์หนึ่งต้องถูกเรียกคืน หรือถ้าข้อบกพร่องถูกตรวจพบระหว่างการผลิต การรู้ว่าผลิตภัณฑ์ทั้งหมดอยู่ที่ไหนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับหลายบริษัท Oracle CRM On Demand ให้ตัวเลือกเพื่อติดตามตัวอย่างที่ถูกส่งโดยใช้หมายเลขล็อต ผู้ดูแลระบบตัวอย่างของบริษัทจะกำหนดว่าจะใช้หมายเลขล็อตหรือไม่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลล็อตตัวอย่าง แท็บล็อตตัวอย่างอาจถูกตัดออกจากการตั้งค่าของคุณ

## การทำงานกับโฮมเพจล็อตตัวอย่าง

โฮมเพจล็อตตัวอย่าง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการล็อตตัวอย่าง เพจนี้แสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจล็อตตัวอย่างได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานร่วมกับล็อตตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### การจัดทำล็อตตัวอย่าง

คุณสามารถสร้างล็อตตัวอย่างใหม่โดยคลิกที่ปุ่มใหม่ในส่วนล็อตตัวอย่างที่ดูล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 588)

### การทำงานกับรายการล็อตตัวอย่าง

ส่วนรายการล็อตตัวอย่างแสดงจำนวนรายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์ คือ ชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของล็อตตัวอย่าง

| รายการล็อตตัวอย่าง | ฟิลเตอร์ |
| --- | --- |
| ล็อตตัวอย่างทั้งหมด | ล็อตตัวอย่างทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงว่าใครเป็นเจ้าของล็อตตัวอย่าง<br>**หมายเหตุ:** เฉพาะล็อตตัวอย่างที่ติดตามแยกตามเลขที่ล็อตในสินค้าคงคลังเท่านั้นที่จะแสดงอยู่ในรายการล็อตตัวอย่างทั้งหมด (โปรดดูที่ ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 588) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม) |
| ล็อตตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด | ล็อตตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข<br>**หมายเหตุ:** เฉพาะล็อตตัวอย่างที่ติดตามแยกตามเลขที่ล็อตในสินค้าคงคลังเท่านั้นที่จะแสดงอยู่ในรายการล็อตตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด (โปรดดูที่ ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 588) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม) |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูล็อตตัวอย่างล่าสุด

ส่วนล็อตตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดแสดงล็อตตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจล็อตตัวอย่างของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจล็อตตัวอย่างของคุณได้:

- ล็อตตัวอย่างที่จัดทำล่าสุด
- ล็อตตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด
- ล็อตตัวอย่างที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ล็อตตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจล็อตตัวอย่างของคุณได้)

#### *ในการเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจล็อตตัวอย่างของคุณ*

1. ในโฮมเพจล็อตตัวอย่าง คลิกแก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจล็อตตัวอย่าง ให้ใช้ลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับล็อตตัวอย่าง:

- ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 586)
- ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 588)
- การจัดการล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 587)

## การจัดการล็อตตัวอย่าง

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับล็อตตัวอย่าง:

- ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 586)
- การทำงานกับโฮมเพจล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 586)
- ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 588)

## ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขล็อตตัวอย่างเพื่อเพิ่มล็อตตัวอย่างหรืออัปเดตรายละเอียดล็อตตัวอย่างที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขล็อตตัวอย่างแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของล็อตตัวอย่าง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขล็อตตัวอย่างในเพจรายการล็อตตัวอย่าง และเพจรายละเอียดล็อตตัวอย่างได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของล็อตตัวอย่าง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| เลขที่ล็อต | เลขที่ล็อตการผลิตที่กำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์ |
| ตัวอย่าง | ชื่อตัวอย่างผลิตภัณฑ์<br>**หมายเหตุ:** เมื่อจัดทำเรคคอร์ดล็อตตัวอย่างใหม่ สามารถป้อนได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่จัดเป็นตัวอย่าง (ผลิตภัณฑ์ชนิดตัวอย่างยาที่ให้) ในฟิลด์นี้ |
| วันที่เริ่มต้น | วันที่ที่มีล็อตตัวอย่างสามารถใช้ได้ |
| วันที่หมดอายุ | วันที่ที่ล็อตตัวอย่างหมดอายุ |
| วันที่หยุดให้ตัวอย่าง | จำนวนวันที่ผู้ดูแลระบบตัวอย่างกำหนดให้เป็นวันหยุดให้ตัวอย่างก่อนวันหมดอายุ ค่าตัวเลขนี้ใช้ในการคำนวณวันที่สรุปยอด |
| วันที่สรุปยอด<br>(CutOff_Date) | วันที่ที่คำนวณว่าล็อตตัวอย่างจะไม่สามารถใช้ได้อีกต่อไป วันที่นี้คำนวณโดย Oracle CRM On Demand โดยหักลบจำนวนวันหยุดให้ตัวอย่างออกจากวันหมดอายุ<br>**หมายเหตุ:** คุณอาจเห็นชื่อฟิลด์เป็น CutOff_Date แทนที่จะเป็น วันที่สรุปยอด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ โดยจะมีการใช้ CutOff_Date หากคุณต้องการการประมวลผลวันที่ในแอปพลิเคชันของคุณ ตัวอย่างเช่น ใน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales วันที่สรุปยอด เป็น CutOff_Date ในเวอร์ชันข้อความธรรมดา |
| สถานะ | ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์อ่านอย่างเดียว ที่ระบุว่ามีการตอบสนองตัวอย่างหรือไม่ ค่าที่สามารถป้อนได้มีดังนี้:<br>- **ดี** ระบุว่าวันที่ปัจจุบันมาก่อนวันที่สรุปยอด<br>- **หมดอายุ** ระบุว่าวันที่ปัจจุบันมาหลังวันที่หมดอายุ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | ■ **วันที่หยุดให้ตัวอย่าง** ระบุว่าวันที่ปัจจุบันอยู่ระหว่างวันที่หมดอายุและวันที่สรุปยอด |
| สินค้าคงคลังแยกตามล็อต | ช่องทำเครื่องหมายที่แสดงว่ามีการตรวจสอบล็อตตัวอย่างตามเลขที่ล็อตในสินค้าคงคลัง ผู้ดูแลระบบบริษัทเป็นผู้ป้อนฟิลด์นี้<br>■ ถ้าเลือกไว้ ล็อตตัวอย่างนี้จะถูกตรวจสอบตามเลขที่ล็อตในสินค้าคงคลัง<br>■ ถ้าไม่ได้เลือกไว้ ล็อตตัวอย่างนี้จะไม่ได้รับการตรวจสอบตามเลขที่ล็อตในสินค้าคงคลัง |
| ตัวอย่าง: เลขที่ชิ้นส่วน | เลขที่ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ |
| คำอธิบาย | คำอธิบายทั่วไปของล็อตตัวอย่าง |

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับล็อตตัวอย่าง:

- ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 586)
- การทำงานกับโฮมเพจล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 586)
- การจัดการล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 587)

# การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ใช้เพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างในการสร้าง อัปเดต และติดตามการจำกัดความรับผิดชอบสำหรับบริษัท เมื่อพนักงานขายได้บันทึกลายเซ็นสำหรับตัวอย่างที่ได้ให้แล้ว จะต้องแสดงการจำกัดความรับผิดชอบของบริษัทให้แพทย์ได้ทำการตรวจสอบ

*การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง* คือข้อความที่แสดงไว้เพื่อปฏิเสธความรับผิดชอบต่อความเสียหายบางประการ และลดความรับผิดชอบต่อตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ได้มอบให้แก่แพทย์หรือผู้ประกอบวิชาชีพด้านการบริการสุขภาพอื่นๆ ถ้อยคำที่ใช้ในการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างนั้นเขียนไว้ด้วยความรอบคอบและผ่านการอนุมัติโดยเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย การตลาด หรือผู้ตรวจสอบตัวอย่างจากบริษัทยา หรือจากทั้งสองแห่ง โดยใน Oracle CRM On Demand ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบเพียงหนึ่งฉบับจะมีผลบังคับใช้สำหรับบริษัทหนึ่งแห่ง

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างสองประเภทดังนี้:

- **ร่วม** *การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม* ประกอบด้วยเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับอินสแตนซ์บริษัทแต่ละรายการ การจำกัดความรับผิดชอบนี้มีผลใช้กับผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่ให้เป็นตัวอย่าง และจะปรากฏเมื่อมีการบันทึกลายเซ็นเพื่อยืนยันการรับตัวอย่างผลิตภัณฑ์ คุณสามารถใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วมได้เพียงหนึ่งรายการเท่านั้น การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วมนี้เป็นประเภทดีฟอลต์ของ Oracle CRM On Demand
- **หลายภาษา** *การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา* ประกอบด้วยเรคคอร์ดข้อความการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างในหลายภาษาแบบไม่จำกัดจำนวน ซึ่งได้รับการจัดกลุ่มตามประเภทที่ใช้การจำกัดความรับผิดชอบ เรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบแต่ละรายการประกอบด้วยส่วนหัวซึ่งมีรหัสความสัมพันธ์ (ซึ่งเป็นชื่อที่รับค่ามาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบ) ประเภท สถานะ ภาษา และประเทศของการจำกัดความรับผิดชอบ และส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของภาษาเฉพาะ ซึ่งมีข้อความการจำกัดความรับผิดชอบฉบับแปลตามความต้องการของบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เหล่านี้และส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 596) การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษาสามารถใช้งานพร้อมกันได้มากกว่าครั้งละหนึ่งชุด ก่อนที่คุณจะสามารถใช้การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษาได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องตั้งค่าโครงร่างเพจพิเศษตามที่อธิบายใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

โดยทั่วไป ลูกค้าเริ่มต้นด้วยการจำกัดความรับผิดชอบร่วม และปรับแต่งเป็นแบบหลายภาษาตามที่ต้องการ แม้ว่าจะสามารถใช้การจำกัดความรับผิดชอบร่วมและหลายภาษาร่วมกันได้ แต่ลูกค้ามักใช้ประเภทใดประเภทหนึ่งเท่านั้นหรือประเภทอื่น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลการจำกัดความรับผิดชอบ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างได้

# การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

โฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง คือจุดเริ่มต้นของการจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง เพจนี้แสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณได้ นอกจากนั้น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

## การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

คุณสามารถจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างโดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด เมื่อมีการจัดทำ การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดจะมีสถานะเป็น ไม่ใช้งาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 596)

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณคัดลอกการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ระบบจะไม่คัดลอกเรคคอร์ดย่อยการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องใดๆ อย่างไรก็ตาม เมื่อคุณลบการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ระบบจะลบการจำกัดความรับผิดชอบทั้งหมดพร้อมด้วยเรคคอร์ดย่อยการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

## การทำงานกับรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ส่วนรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง
คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

| รายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมด | การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>โดยไม่คำนึงถึงประเภทการจำกัดความรับผิดชอบหรือผู้ที่เป็นเจ้าของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง |
| การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด | การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดที่ได้รับการแก้ไขล่าสุดนั้นจะเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข<br>คลิกรหัสความสัมพันธ์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ซึ่งก็คือ ชื่อที่รับมาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบ)<br>เพื่อเปิดเพจรายละเอียดหลักการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง |
| **หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจตั้งค่ารายการที่ปรับแต่งเพิ่มเติม ตัวอย่างเช่น เพื่อแสดงการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่ารายการที่ปรับแต่งและโครงร่างเพจ โปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* | |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างล่าสุด

ส่วนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณ:

- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่จัดทำล่าสุด
- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณ)

*ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณ*

1. ในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 589)
- การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 591)
- ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 596)
- ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 598)

## การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

สำหรับกระบวนการทีละขั้นตอนในการจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้ดูข้อมูลต่อไปนี้:

- การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม (ในหน้า 592)
- การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา (ในหน้า 592)
- การทำเครื่องหมายการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นค่าดีฟอลต์ (ในหน้า 593)
- การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 593)
- การแปลงการจำกัดความรับผิดชอบร่วมเป็นการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา (ในหน้า 595)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 589)
- การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 590)
- ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 596)
- ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 598)

## การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม

การจำกัดความรับผิดชอบร่วมประกอบด้วยอินสแตนซ์ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้สำหรับบริษัทของคุณและมีอยู่ตามค่าดีฟอลต์

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

***การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม***

1. ในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด
2. ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในส่วนข้อมูลการจำกัดความรับผิดชอบหลักให้เสร็จสมบูรณ์

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง โปรดดูที่ ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 596)

   **หมายเหตุ:** หากมีฟิลด์ประเภทอยู่ในเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบ โปรดตรวจสอบให้มั่นใจว่าได้ตั้งค่าเป็น ร่วม แล้ว
3. บันทึกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

   Oracle CRM On Demand จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่โดยตั้งค่าสถานะเป็น ไม่ใช้งาน

## การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา

การจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาประกอบด้วยส่วนหัวหลัก ซึ่งมีข้อมูลต่างๆ เช่น รหัสความสัมพันธ์ (ชื่อที่รับมาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบ) ภาษา และประเทศสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง และยังประกอบด้วยเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องหลายๆ เรคคอร์ด โดยเรคคอร์ดแต่ละเรคคอร์ดจะมีข้อความการจำกัดความรับผิดชอบในภาษาใดภาษาหนึ่งที่สามารถใช้ได้กับการจำกัดความรับผิดชอบ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าโครงร่างเพจสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา

***การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา***

1. ในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษาที่แก้ไขล่าสุด
2. ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในส่วนข้อมูลการจำกัดความรับผิดชอบหลักให้เสร็จสมบูรณ์

**หมายเหตุ:** หากมีฟิลด์ประเภทอยู่ในเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบ ให้ตั้งค่าฟิลด์เป็น หลายภาษา

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง โปรดดูที่ ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 596)

3 บันทึกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

Oracle CRM On Demand จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่โดยตั้งค่าสถานะเป็น ไม่ใช้งาน

4 ป้อนข้อมูลให้เสร็จสมบูรณ์ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่แปลแล้วสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

a ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง คลิกที่ ใหม่

b ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสมบูรณ์

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 596)

c บันทึกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

d จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างตามที่ต้องการ

## การทำเครื่องหมายการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นค่าดีฟอลต์

สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา คุณต้องเลือกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องหนึ่งเรคคอร์ดเป็นค่าดีฟอลต์
คุณสามารถทำเครื่องหมายการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นค่าดีฟอลต์ได้เพียงหนึ่งเรคคอร์ดเท่านั้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

***ในการทำเครื่องหมายการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นค่าดีฟอลต์***

- ในเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาสำหรับฟิลด์ภาษาเพื่อเลือกค่าดีฟอลต์ของภาษา

  มีการรับค่าภาษาที่ใช้ได้มาจากภาษาที่ระบุในเรคคอร์ดย่อยการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

## การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

เรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดจะถูกกำหนดสถานะเป็น ไม่ใช้งาน เมื่อมีการสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติ
เมื่อมีการกำหนดและอนุมัติข้อความทั้งหมดในเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างโดยแผนกที่เกี่ยวข้องภายในบริษัทแล้ว คุณจะสามารถใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างได้

### ข้อจำกัดที่ใช้กับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ข้อจำกัดต่อไปนี้ใช้กับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

- การจำกัดความรับผิดชอบใหม่ที่คุณจัดทำขึ้น ไม่ว่าจะโดยวิธีการคลิก ใหม่ หรือ คัดลอก จะยังคงมีสถานะไม่ใช้งาน จนกว่าคุณจะคลิกปุ่ม ใช้งาน

- หลังเปิดใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างจะมีสถานะเป็นอ่านอย่างเดียว คุณสามารถคัดลอกการจำกัดความรับผิดชอบที่ใช้งานได้โดยการใช้ลิงค์ คัดลอก สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบที่แสดงอยู่ในเพจรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างเท่านั้น หากมีการตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างไว้ คุณจะได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาด เมื่อคุณคลิกที่ลิงค์ แก้ไข และ ลบ ลิงค์ แก้ไข และ ลบ บนเพจรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างจะใช้งานได้ หากไม่มีการใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบ การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบใหม่จะแสดงการจำกัดความรับผิดชอบที่ซ้ำกันซึ่งใช้งานอยู่เป็นหมดอายุ เนื่องจากรายการที่ซ้ำกันจะเริ่มล้าสมัย
- คุณอัปเดตสถานะของการจำกัดความรับผิดชอบด้วยตนเองไม่ได้ หากคุณพยายามอัปเดตสถานะด้วยตนเอง คุณจะได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาด
- พนักงานขาย แพทย์ และผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพอื่นๆ สามารถดูการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันระหว่างขั้นตอนการบันทึกลายเซ็นได้

### ข้อจำกัดที่ใช้กับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม

ใช้ข้อจำกัดต่อไปนี้:

- ใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างได้เพียงรายการเดียวเท่านั้น
- ฟิลด์ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบต้องมีเนื้อหา หากฟิลด์ว่างเปล่า คุณจะได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาดเมื่อคุณพยายามใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบ

### ข้อจำกัดที่ใช้กับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา

ใช้ข้อจำกัดต่อไปนี้:

- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างต้องประกอบด้วยเรคคอร์ดย่อยการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยหนึ่งเรคคอร์ด และค่าดีฟอลต์ของเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องที่ถูกต้อง ก่อนที่คุณจะใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบนั้น
- คุณสามารถใช้งานชุดการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาพร้อมกันมากกว่าหนึ่งชุดได้โดยไม่จำกัดจำนวน อย่างไรก็ตาม คุณสามารถใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาสำหรับแต่ละประเทศได้เพียงรายการเดียวเท่านั้น
- หากคุณพยายามใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่ที่มีค่าดีฟอลต์เป็นร่วม Oracle CRM On Demand จะแสดงคำเตือนว่าคุณกำลังพยายามแทนที่การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษาตั้งแต่หนึ่งรายการขึ้นไปด้วยการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วมรายการเดียว หากคุณยังคงใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างนี้ต่อ Oracle CRM On Demand จะกำหนดให้การจำกัดความรับผิดชอบที่ใช้งานอยู่ทั้งหมดเป็นหมดอายุ
- สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบที่ไม่ได้ใช้งาน หากมีการลบค่าดีฟอลต์ของเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องออก คุณจะต้องเลือกค่าดีฟอลต์ของการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องใหม่ มิฉะนั้น คุณจะได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่แจ้งให้คุณเลือกค่าดีฟอลต์ของภาษาก่อนที่จะเปิดใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบ
- หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ข้อจำกัดต่อไปนี้จะมีผล:
  - สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบที่ใช้งานหรือหมดอายุแล้ว ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะเปลี่ยนเป็นแบบอ่านอย่างเดียว การพยายามแก้ไข ลบ หรือจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดใน Oracle CRM On Demand
  - คุณเปลี่ยนแปลงหรือลบการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่หมดอายุหรือใช้งานอยู่ในปัจจุบัน หรือการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องไม่ได้ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดเหล่านี้ได้ หากไม่มีการตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

    สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง โปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** หากต้องการใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### *ในการใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง*

1. ในเพจรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิกที่รหัสความสัมพันธ์ของเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่คุณต้องการใช้งาน คุณต้องเลือกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่มีสถานะเป็น ไม่ใช้งาน

2 ในเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิก ใช้งาน เพื่อใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างมีขั้นตอนดังต่อไปนี้:

- ตั้งค่าวันที่เริ่มต้นสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่ที่ใช้งาน และวันที่สิ้นสุดสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้งานก่อนหน้านี้ (ถ้ามี)
- ตั้งค่าสถานะของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้งานก่อนหน้าเป็น หมดอายุ และเปลี่ยนรหัสความสัมพันธ์ให้เหมาะสม
- สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา ให้ใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่แสดงอยู่ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

## การแปลงการจำกัดความรับผิดชอบร่วมเป็นการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา

หากบริษัทของคุณกำลังใช้การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม และต้องการเปลี่ยนมาใช้การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

**คำแนะนำ:** ก่อนเริ่มทำการแปลง โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการแปลข้อความการจำกัดความรับผิดชอบร่วมให้เป็นภาษาที่บริษัทของคุณต้องการแล้ว โดยใช้บริการแปลภาษาภายนอก และตรวจสอบว่ามีข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่แปลแล้วสำหรับป้อนเป็นข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

**หมายเหตุ:** ขั้นตอนนี้มีผลใช้กับการจำกัดความรับผิดชอบร่วมที่ไม่ใช้งานเท่านั้น สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบร่วมที่มีสถานะอื่น การตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจจะทำให้คุณไม่สามารถแก้ไขเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าโครงร่างเพจสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา และการจำกัดความรับผิดชอบต้องมีสถานะไม่ใช้งาน ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบทั้งหมดสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างจะต้องได้รับการแปลเป็นภาษาที่ต้องการแล้ว ซึ่งโดยปกติจะแปลโดยการบริการแปลภาษาภายนอก

***การแปลงการจำกัดความรับผิดชอบร่วมเป็นการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา***

1 จากรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วมที่แก้ไขล่าสุด คลิกที่การจำกัดความรับผิดชอบร่วมที่ใช้งานที่คุณต้องการแปลงค่า และจดบันทึกข้อความการจำกัดความรับผิดชอบเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิง

2 คัดลอกการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม

การจำกัดความรับผิดชอบใหม่ที่คัดลอกมีสถานะเป็น ไม่ใช้งาน ตามค่าดีฟอลต์

3 ในการแปลงเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบร่วมที่คัดลอกให้เป็นเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา ให้เลือก หลายภาษา ที่ฟิลด์ประเภท แล้วเลือกประเทศจากเครื่องมือเลือกประเทศ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้ฟิลด์นี้ได้ เนื่องจากฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้ตามค่าดีฟอลต์

4 บันทึกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

Oracle CRM On Demand จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่โดยตั้งค่าสถานะเป็น ไม่ใช้งาน

5 ป้อนข้อมูลให้เสร็จสมบูรณ์ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่แปลแล้วสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

a ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง คลิกที่ ใหม่

b ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสมบูรณ์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

c บันทึกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

d จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างตามที่ต้องการ

6 ในเรคคอร์ดหลักการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้เลือกค่าดีฟอลต์ของภาษาจากเครื่องมือเลือกภาษา และบันทึกเรคคอร์ด

7 แปลงการจำกัดความรับผิดชอบร่วมเพิ่มเติมให้เป็นการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาตามที่ต้องการ

## ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง เพื่อจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง หรืออัปเดตรายละเอียดของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

**คำแนะนำ:** คุณยังสามารถแก้ไขการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างในเพจรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างและเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลการจำกัดความรับผิดชอบหลัก** | |
| ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ | (ประเภทการจำกัดความรับผิดชอบร่วมเท่านั้น) ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่คุณต้องการแทรกสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบร่วม ฟิลด์นี้มีความยาวสูงสุด 1000 ตัวอักษร |
| รหัสความสัมพันธ์ | ค่าที่คำนวณได้ซึ่งระบุการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ฟิลด์นี้จะป็อปปูเลทโดยอัตโนมัติดังต่อไปนี้:<br>■ สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบร่วม Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าโดยใช้การผนวกกันระหว่างฟิลด์ สถานะ และ จัดทำ (<*สถานะ*>_<*จัดทำ*>) ตัวอย่างเช่น Active_7/5/2012 01:36:09<br>■ สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าโดยใช้การผนวกกันระหว่างฟิลด์ ประเทศ, สถานะ, จัดทำ และภาษา (<*ประเทศ*>_<*สถานะ*>_<*จัดทำ*>_<*ภาษา*>) ตัวอย่างเช่น USA_Active_7/5/2012 01:36:09_English_American |
| ประเภท | หมายถึงประเภทของการจำกัดความรับผิดชอบ ซึ่งอาจเป็นประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้:<br>■ **ร่วม** การจำกัดความรับผิดชอบประกอบด้วยเรคคอร์ดข้อความการจำกัดความรับผิดชอบหนึ่งเรคคอร์ดที่มีผลใช้ร่วมกันทั้งบริษัท การจำกัดความรับผิดชอบร่วมเป็นประเภทดีฟอลต์<br>■ **หลายภาษา** การจำกัดความรับผิดชอบประกอบด้วยเรคคอร์ดข้อความการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาที่สามารถใช้ร่วมกันทั้งบริษัท<br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้ใช้งานไม่ได้ตามค่าดีฟอลต์ สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะเปลี่ยนค่าดีฟอลต์เป็นหลายภาษา โดยใช้การตั้งค่าฟิลด์ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่กำหนดให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ฟิลด์นี้ได้<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าฟิลด์นี้และโครงร่างเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง โปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| สถานะ | สถานะของข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ อาจเป็นค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้:<br>■ **ไม่ใช้งาน** เรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดมีสถานะเป็น ไม่ใช้งาน เมื่อเรคคอร์ดเหล่านั้นถูกจัดทำขึ้น<br>■ **ใช้งาน** เมื่อมีการเปิดใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง สถานะของเรคคอร์ดจะเปลี่ยนเป็น ใช้งาน<br>สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบร่วม คุณสามารถใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบได้เพียงรายการเดียวเท่านั้น<br>สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา คุณสามารถใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบได้เพียงหนึ่งรายการต่อประเทศเท่านั้น<br>■ **หมดอายุ** เมื่อเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่ถูกจัดทำและเปิดใช้งาน<br>สถานะของเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้งานก่อนหน้าจะถูกเปลี่ยนเป็น หมดอายุ<br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้จะได้รับการอัปเดตก็ต่อเมื่อคุณคลิกที่ปุ่ม ใช้งาน บนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างเท่านั้น<br>คุณอัปเดตฟิลด์นี้ด้วยตนเองในอินเตอร์เฟซผู้ใช้หรือทางบริการทางเว็บไม่ได้ |
| วันที่เริ่มต้น | วันที่เมื่อการจำกัดความรับผิดชอบเปลี่ยนเป็น ใช้งาน<br>ฟิลด์นี้จะยังคงว่างอยู่เมื่อเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างถูกจัดทำขึ้น หลังจากที่เรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างถูกเปิดใช้งาน Oracle CRM On Demand จะป้อปปูเลทฟิลด์นี้ด้วยวันที่ปัจจุบัน |
| ประเทศ | (ประเภทการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาเท่านั้น) ประเทศที่ใช้ในการจัดกลุ่มชุดข้อความการจำกัดความรับผิดชอบทางกฎหมายที่ไม่ซ้ำกัน ซึ่งได้รับการแปลตั้งแต่หนึ่งภาษาขึ้นไป<br>เรคคอร์ดย่อยของข้อความการจำกัดความรับผิดชอบจะได้รับการรวมไว้ในส่วนข้อความการจำกัดความรับผิดชอบของเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา<br>ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับการใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา |
| ภาษา | (ประเภทการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาเท่านั้น) ค่าดีฟอลต์ของภาษาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา ตัวอย่างเช่น ภาษาอังกฤษ-อเมริกัน คุณสามารถใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกค่าดีฟอลต์ของภาษา<br>โดยภาษาที่ใช้ได้จะเป็นไปตามภาษาที่อยู่ในเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง |
| วันที่สิ้นสุด | วันที่การจำกัดความรับผิดชอบหมดอายุ<br>ฟิลด์นี้จะยังคงว่างอยู่เมื่อมีการจัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง เมื่อ Oracle CRM On Demand เปลี่ยนแปลงสถานะของเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบเป็น หมดอายุ จะมีการป้อปปูเลทฟิลด์นี้ด้วยวันที่ |
| **คำอธิบาย** | |
| ความเห็น | ความเห็นทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดความรับผิดชอบ คุณสามารถเพิ่มความเห็นในการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ไม่ใช้งานได้เท่านั้น |
| **ข้อมูลเรคคอร์ด** | |
| จัดทำ | ผู้ใช้ที่จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง พร้อมด้วยวันที่และเวลาที่จัดทำ |
| แก้ไข | ผู้ใช้ที่แก้ไขเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง พร้อมด้วยวันที่และเวลาที่แก้ไข |
| **หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับเรคคอร์ดย่อยการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 598) | |

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 589)
- การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 590)
- การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 591)

- ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 598)

# ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

ใช้เพจแก้ไขการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง หรืออัปเดตรายละเอียดของการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่
เพจแก้ไขการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง
การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นเรคคอร์ดย่อยของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

**หมายเหตุ**: ใช้การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาเท่านั้น

ส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษาประกอบด้วยชุดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของประเทศที่ระบุไว้ การเปลี่ยนแปลงใดๆ
ที่คุณดำเนินการกับการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจะอัปเดตค่าในฟิลด์แก้ไขในเรคคอร์ดหลักการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง
หากมีการตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างไว้ คุณจะสามารถจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องใหม่ได้
หรือคุณสามารถแก้ไขรายการที่มีอยู่ได้จนกว่าเรคคอร์ดหลักจะทำงาน ในจุดนี้ การจำกัดความรับผิดชอบทั้งหมด รวมถึงการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลการจำกัดความรับผิดชอบหลัก** | |
| ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ | ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่คุณต้องการแทรกในภาษาที่เหมาะสม<br><br>**หมายเหตุ**: ลูกค้าของ Oracle CRM On Demand ต้องแปลข้อความการจำกัดความรับผิดชอบเป็นภาษาที่ต้องการเอง Oracle CRM On Demand จะไม่รับผิดชอบในการแปลภาษาข้อความนี้<br><br>ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น และสามารถป้อนตัวอักษรได้สูงสุด 1000 ตัว |
| ภาษา | ภาษาสำหรับข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น ภาษาสเปน ให้เลือกภาษาโดยใช้เครื่องมือเลือกภาษา<br>ฟิลด์นี้ต้องมีค่าที่ไม่ซ้ำกันสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องแต่ละรายการ<br>ซึ่งหมายความว่าการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องซึ่งแตกต่างกันจะต้องมีการตั้งค่าภาษาที่ต่างกันด้วย<br>การเพิ่มค่าที่ซ้ำกันในฟิลด์นี้จะส่งผลให้เกิดข้อความแสดงข้อผิดพลาด<br><br>ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น |
| ค่าดีฟอลต์ของภาษา | ค่าดีฟอลต์ของภาษาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ-อเมริกัน<br>การเลือกค่าดีฟอลต์ของภาษาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นการตั้งค่าดีฟอลต์ของภาษาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง |
| **ข้อมูลเรคคอร์ด** | |
| จัดทำ | ผู้ใช้ที่จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง พร้อมด้วยวันที่และเวลาที่จัดทำ |
| แก้ไข | ผู้ใช้ที่แก้ไขเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง พร้อมด้วยวันที่และเวลาที่แก้ไข |

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 589)
- การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 590)

- การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 591)
- ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 596)

# คำขอตัวอย่าง

ใช้เพจคำขอตัวอย่างในการจัดทำ อัปเดต และจัดการคำขอตัวอย่างผลิตภัณฑ์ระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย ตัวอย่างเช่น เมื่อพนักงานขายยาให้ตัวอย่างผลิตภัณฑ์แก่แพทย์

*คำขอตัวอย่าง* เป็นกลไกสำหรับพนักงานขายในการสั่งสินค้าสำหรับตัวอย่างผลิตภัณฑ์ในนามของแพทย์หรือผู้ให้บริการดูแลด้านสุขภาพอื่นๆ
คำขอตัวอย่างประกอบด้วยรายการคำขอตัวอย่างอย่างน้อยหนึ่งรายการ ซึ่งแต่ละรายการเป็นตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ขอ

การจัดการกระบวนการใน Oracle CRM On Demand สนับสนุนคำขอตัวอย่าง เนื่องจากคำขอตัวอย่างเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการติดต่อที่ต้องมีลายเซ็น และรวมคำขอตัวอย่างไว้ภายในการล็อคกิจกรรมการติดต่อ คำขอตัวอย่างจะมีกฎส่วนตัวซึ่งอนุญาตให้มีการล็อคของรายการคำขอตัวอย่างได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการ โปรดดูที่ ฟังก์ชันการจัดการกระบวนการ สำหรับการแนะนำเกี่ยวกับวิธีตั้งค่ากฎการล็อคสำหรับคำขอตัวอย่าง โปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

## ข้อกำหนดเกี่ยวกับคำขอตัวอย่าง

คำขอตัวอย่างต้องเป็นไปตามข้อกำหนดต่อไปนี้ มิฉะนั้นจะไม่สามารถส่งคำขอหลังจากจัดทำได้:

- คำขอตัวอย่างต้องมีผู้ติดต่อและที่อยู่ที่ถูกต้อง
- คำขอตัวอย่างต้องมีรายการสินค้าในคำขอตัวอย่างอย่างน้อยหนึ่งรายการ พร้อมระบุจำนวนที่เป็นบวก
- การจัดการกระบวนการสำหรับคำขอตัวอย่างต้องได้รับการตั้งค่าตามที่อธิบายไว้ใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* เพื่อให้มีการล็อคเรคคอร์ด

## ข้อจำกัดเกี่ยวกับคำขอตัวอย่าง

คำขอตัวอย่างมีข้อจำกัดดังต่อไปนี้:

- อนุญาตคำขอตัวอย่างหนึ่งรายการเท่านั้นสำหรับการติดต่อ ได้แก่ บริษัท ผู้ติดต่อ หรือการติดต่อผู้เข้าร่วม
- หลังจากตั้งค่าคำขอตัวอย่างเป็น ลงนาม แล้ว ฟิลด์เดียวที่คุณสามารถแก้ไขได้ คือ ฟิลด์สถานะ
- หากคุณต้องการล็อคเรคคอร์ดคำขอตัวอย่าง ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่ากฎการจัดการการประมวลผลระดับฟิลด์ที่ล็อคฟิลด์รายการคำขอตัวอย่างทั้งหมดยกเว้นฟิลด์สถานะ
  ฟิลด์สถานะสามารถเปลี่ยนแปลงจากลงนามเป็นโมฆะ หรือจากลงนามเป็นอนุมัติ ค้างส่ง และตอบสนองตามลำดับ
  คุณสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงสถานะเหล่านี้ได้โดยให้ผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่ากระบวนการที่จะดึงการเปลี่ยนแปลงสถานะเหล่านั้นลงใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการตั้งค่าการล็อคกระบวนการ โปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

## เกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ

ก่อน Oracle CRM On Demand รีลีส 22 คุณสามารถแทรกเรคคอร์ดรายการคำขอตัวอย่างได้
โดยไม่ต้องใช้เรคคอร์ดคำขอตัวอย่างหลักที่เชื่อมโยงเมื่อใช้บริการทางเว็บหรือฟังก์ชันอิมปอร์ตข้อมูล แต่สำหรับรีลีส 22 และรีลีสหลังจากนี้
เมื่อคุณแทรกเรคคอร์ดรายการคำขอตัวอย่างโดยใช้บริการทางเว็บหรือฟังก์ชันอิมปอร์ตข้อมูล คุณต้องระบุ ID คำขอตัวอย่างของคำขอตัวอย่างหลักเพื่อระบุบริบทของรายการคำขอตัวอย่าง
จากอินเตอร์เฟซผู้ใช้ Oracle CRM On Demand คุณสามารถจัดทำรายการคำขอตัวอย่างจากคำขอตัวอย่างหลักในบริบทการติดต่อเท่านั้น นอกจากนี้
การแทรกหรืออัปเดตรายการคำขอตัวอย่างโดยใช้บริการทางเว็บหรือฟังก์ชันอิมปอร์ตข้อมูล ยังเป็นการฝ่าฝืนกฎการปิดกั้นผลิตภัณฑ์อีกด้วย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลคำขอตัวอย่าง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บคำขอตัวอย่างได้

# การทำงานกับโฮมเพจคำขอตัวอย่าง

โฮมเพจคำขอตัวอย่าง คือ จุดเริ่มต้นในการจัดการเรคคอร์ดคำขอตัวอย่าง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจคำขอตัวอย่างของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณจะสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับคำขอตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

## การจัดทำคำขอตัวอย่าง

คุณสามารถจัดทำคำขอตัวอย่างใหม่ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนคำขอตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์คำขอตัวอย่าง (ในหน้า 602)

## การทำงานกับรายการคำขอตัวอย่าง

ส่วนรายการคำขอตัวอย่างจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับคำขอตัวอย่าง

| รายการคำขอตัวอย่าง | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| คำขอตัวอย่างทั้งหมด | คำขอตัวอย่างทั้งหมดที่คุณดูได้ โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของคำขอตัวอย่าง |
| คำขอตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด | คำขอตัวอย่างทั้งหมดที่มีการแก้ไขล่าสุด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูคำขอตัวอย่างล่าสุด

ส่วนคำขอตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดแสดงคำขอตัวอย่างที่คุณดูล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจคำขอตัวอย่าง

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจคำขอตัวอย่างของคุณได้:

- คำขอตัวอย่างที่จัดทำล่าสุด
- คำขอตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด

- คำขอตัวอย่างที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- คำขอตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโฮมเพจคำขอตัวอย่างของคุณ)

*การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจคำขอตัวอย่าง*

1. ในโฮมเพจคำขอตัวอย่าง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจคำขอตัวอย่าง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอตัวอย่าง:

- คำขอตัวอย่าง (ในหน้า 599)
- ฟิลด์คำขอตัวอย่าง (ในหน้า 602)
- การจัดการคำขอตัวอย่าง (ในหน้า 601)
- เกี่ยวกับการป๊อปปูเลทฟิลด์คำขอตัวอย่างอัตโนมัติ (ในหน้า 603)
- การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 564)

## การจัดการคำขอตัวอย่าง

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

# ฟิลด์คำขอตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขคำขอตัวอย่างเพื่อเพิ่มคำขอตัวอย่างหรืออัปเดตรายละเอียดคำขอตัวอย่างที่มีอยู่ เพจแก้ไขคำขอตัวอย่างจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของคำขอตัวอย่าง

**คำแนะนำ:** คุณยังสามารถแก้ไขคำขอตัวอย่างบนเพจรายการคำขอตัวอย่างและเพจรายละเอียดคำขอตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของคำขอตัวอย่าง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลคำขอตัวอย่างหลัก** | |
| เลขที่ใบสั่ง | ตัวเลขที่ไม่ซ้ำกันซึ่งระบุให้กับใบสั่งคำขอตัวอย่างแต่ละใบ Oracle CRM On Demand จะสร้างเลขที่นี้ขึ้น |
| ประเภท | ชนิดของคำขอตัวอย่าง ค่าดีฟอลต์สำหรับประเภทของเรคคอร์ดคำขอตัวอย่างคือ คำขอตัวอย่าง คุณสามารถเลือกค่าต่อไปนี้จากรายการสำหรับเลือก: คำขอตัวอย่างและใบสั่ง<br><br>**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าฟิลด์ที่แก้ไขได้นี้ให้สามารถใช้ได้ในโครงร่างเพจ เนื่องจากไม่สามารถใช้ฟิลด์นี้ได้ในโครงร่างเพจตามค่าดีฟอลต์ |
| บริษัท | บริษัทที่เชื่อมโยงกับใบสั่งคำขอตัวอย่าง<br><br>ระบบจะป้อปปูเลทฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการป้อปปูเลทฟิลด์คำขอตัวอย่างอัตโนมัติ (ในหน้า 603) |
| ผู้ติดต่อ | (จำเป็น) ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับใบสั่งคำขอตัวอย่าง ระบบจะป้อปปูเลทฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติ หากจัดทำคำขอตัวอย่างจากการติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการป้อปปูเลทฟิลด์คำขอตัวอย่างอัตโนมัติ (ในหน้า 603) ฟิลด์นี้จะต้องมีข้อมูลครบถ้วนเพื่อจัดทำใบสั่งคำขอตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 564) |
| ใบสั่งที่จัดทำ | วันที่ที่จัดทำใบสั่งคำขอตัวอย่าง |
| ที่อยู่ที่รับสินค้า | (จำเป็น) ที่อยู่ที่รับใบสั่งคำขอตัวอย่าง คุณต้องเลือกผู้ติดต่อหรือบริษัทก่อนคุณจึงจะสามารถเลือกที่อยู่ได้ ที่อยู่สามารถเป็นที่อยู่ที่ไม่ใช้ร่วมกันหรือที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันซึ่งได้รับการตรวจสอบแล้ว<br><br>ระบบจะป้อปปูเลทฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติ หากจัดทำคำขอตัวอย่างจากการติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการป้อปปูเลทฟิลด์คำขอตัวอย่างอัตโนมัติ (ในหน้า 603) ฟิลด์นี้จะต้องมีข้อมูลครบถ้วนเพื่อจัดทำใบสั่งคำขอตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 564) |
| สถานะ | ค่าดีฟอลต์สำหรับฟิลด์นี้คือ รอดำเนินการ เมื่อคุณส่งใบสั่งคำขอตัวอย่างสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าในฟิลด์นี้จะเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว ค่าที่เป็นไปได้สำหรับฟิลด์นี้ได้แก่:<br>■ ค้างส่ง<br>■ จอง<br>■ จัดทำ<br>■ ป้อน<br>■ ล้มเหลว<br>■ ระหว่างดำเนินการ<br>■ รอดำเนินการ<br>■ ประมวลผลแล้ว |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | ■ ได้รับแล้ว<br>■ ปฏิเสธ<br>■ จัดส่งแล้ว<br>■ ลงนาม<br>■ ส่งแล้ว<br>■ โมฆะ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | ผู้ที่จัดทำเรคคอร์ดใบสั่งคำขอตัวอย่างนี้<br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| จัดทำ | วันที่และเวลาที่จัดทำเรคคอร์ดคำขอตัวอย่าง |
| แก้ไข | วันที่และเวลาที่แก้ไขเรคคอร์ดคำขอตัวอย่างครั้งล่าสุด |
| **ส่วนที่ใช้ได้** | |
| คำอธิบาย | (ไม่จำเป็น) คำอธิบายของใบสั่ง |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอตัวอย่าง:

- คำขอตัวอย่าง (ในหน้า 599)
- การทำงานกับโฮมเพจคำขอตัวอย่าง (ในหน้า 600)
- การจัดการคำขอตัวอย่าง (ในหน้า 601)
- เกี่ยวกับการป๊อปปูเลทฟิลด์คำขอตัวอย่างอัตโนมัติ (ในหน้า 603)
- การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 564)

## เกี่ยวกับการป๊อปปูเลทฟิลด์คำขอตัวอย่างอัตโนมัติ

Oracle CRM On Demand จะป๊อปปูเลทฟิลด์บริษัท ผู้ติดต่อ และที่อยู่ที่รับสินค้าโดยอัตโนมัติเมื่อคุณจัดทำคำขอตัวอย่างจากการติดต่อบริษัทหรือการติดต่อผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** ในกรณีต่อไปนี้ คุณสามารถใช้ไอคอนค้นหาเพื่อแก้ไขค่าที่ Oracle CRM On Demand เลือกได้

หากคุณจัดทำคำขอตัวอย่างจากการติดต่อบริษัท Oracle CRM On Demand จะป๊อปปูเลทฟิลด์ต่อไปนี้ดังนี้:

- **บริษัท** Oracle CRM On Demand จะป๊อปปูเลทฟิลด์นี้ด้วยชื่อบริษัทจากการติดต่อบริษัทหลัก
- **ผู้ติดต่อ** Oracle CRM On Demand จะป๊อปปูเลทฟิลด์นี้ด้วยชื่อผู้ติดต่อจากการติดต่อบริษัทหลัก

หากไม่มีผู้ติดต่อจากการติดต่อบริษัทหลักแล้ว Oracle CRM On Demand จะป้อปปูเลทฟิลด์ด้วยผู้ติดต่อหลักของบริษัท หากบริษัทนี้ไม่มีผู้ติดต่อหลัก Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาดหากคุณพยายามบันทึกเรคคอร์ด

- **ที่อยู่ที่รับสินค้า** Oracle CRM On Demand จะป้อปปูเลทฟิลด์นี้ด้วยที่อยู่หลักของผู้ติดต่อจากการติดต่อบริษัทหลัก

  หากไม่มีที่อยู่หลักของผู้ติดต่อจากการติดต่อบริษัทหลัก Oracle CRM On Demand จะป้อปปูเลทฟิลด์นี้ด้วยที่อยู่ที่รับสินค้าของบริษัท หากไม่มีที่อยู่ที่รับสินค้าของบริษัท Oracle CRM On Demand จะปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ อย่างไรก็ตาม หากคุณพยายามบันทึกเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด

หากคุณจัดทำคำขอตัวอย่างจากการติดต่อผู้ติดต่อหรือการติดต่อผู้เข้าร่วม Oracle CRM On Demand จะป้อปปูเลทฟิลด์ต่อไปนี้ดังนี้:

- **บริษัท** Oracle CRM On Demand จะป้อปปูเลทฟิลด์นี้ด้วยชื่อบริษัทจากการติดต่อผู้ติดต่อหลักหรือการติดต่อผู้เข้าร่วม

  หากไม่มีบริษัทจากการติดต่อผู้ติดต่อหลักหรือการติดต่อผู้เข้าร่วม Oracle CRM On Demand จะป้อปปูเลทฟิลด์นี้ด้วยบริษัทหลักของผู้ติดต่อ หากผู้ติดต่อไม่มีบริษัทหลัก Oracle CRM On Demand จะปล่อยฟิลด์บริษัทว่างไว้

- **ผู้ติดต่อ** Oracle CRM On Demand จะป้อปปูเลทฟิลด์นี้ด้วยชื่อผู้ติดต่อจากการติดต่อผู้ติดต่อหลักหรือการติดต่อผู้เข้าร่วม
- **ที่อยู่ที่รับสินค้า** Oracle CRM On Demand จะป้อปปูเลทฟิลด์นี้ด้วยที่อยู่หลักของผู้ติดต่อจากการติดต่อผู้ติดต่อหลักหรือการติดต่อผู้เข้าร่วม

  หากไม่มีที่อยู่หลักของผู้ติดต่อจากการติดต่อผู้ติดต่อหลักหรือการติดต่อผู้เข้าร่วม Oracle CRM On Demand จะป้อปปูเลทฟิลด์นี้ด้วยที่อยู่ที่รับสินค้าของบริษัท หากไม่มีที่อยู่ที่รับสินค้าของบริษัท Oracle CRM On Demand จะปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ อย่างไรก็ตาม หากคุณพยายามบันทึกเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด

# การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล

หัวข้อนี้จะแนะนำคุณลักษณะการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (PCD) ที่มีให้ใช้ใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

## เกี่ยวกับการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล

การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (PCD) คือโซลูชันทางการตลาดแบบปิดของ Oracle สำหรับการนำเสนอรายละเอียดทางอิเล็กทรอนิกส์ PCD ทำให้แผนกขายและการตลาดสามารถจัดการเนื้อหาดิจิตอล จัดทำแผนการรับส่งข้อความ และแจกจ่ายแผนการรับส่งข้อความเหล่านี้ให้กับพนักงานขายนอกสถานที่ได้รับทราบ จากนั้นแผนกขายสามารถนำเสนอเนื้อหาที่ปรับปรุงแล้วให้แก่ลูกค้าพร้อมบันทึกการวัดการตอบกลับของลูกค้าโดยอัตโนมัติเพื่อส่งกลับมาที่แผนกการตลาดเพื่อทำการวิเคราะห์แบบปิด PCD จำเป็นต้องใช้ในการนำเสนอและบันทึกการวัดการตอบกลับของลูกค้า

## สถานการณ์สำหรับการใช้ PCD

Oracle CRM On Demand PCD ทำให้ผู้ใช้สามารถ:

- จัดการเนื้อหาดิจิตอล
- จัดการแผนการรับส่งข้อความ
- จัดเก็บการตอบกลับของลูกค้าไปยังแผนการรับส่งข้อความ

ผู้ใช้เป้าหมายของโซลูชัน Oracle CRM On Demand PCD คือผู้จัดการผลิตภัณฑ์ ผู้จัดการการปฏิบัติการด้านการขาย และบุคคลอื่นที่พัฒนาสิ่งส่งเสริมการขายสำหรับให้ทีมงานขายได้ใช้

สถานการณ์ต่อไปนี้ให้ภาพรวมเกี่ยวกับจุดประสงค์ในการใช้งานของฟังก์ชัน PCD :

1. จัดการเนื้อหาดิจิตอล

เนื้อหาดิจิตอล (ไฟล์กราฟิก) เป็นสิ่งแรกที่จะถูกแนบไปกับเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา ขณะที่ PCD สนับสนุนรูปแบบกราฟิกที่หลากหลาย รูปแบบที่พบได้ทั่วไปคือไฟล์ SWF ซึ่งทำให้สามารถนำเสนองานนำเสนอแบบ Rich Media นอกจากนี้ ยังสามารถแนบรูปภาพขนาดเล็กที่สอดคล้องกัน (โดยปกติได้แก่ไฟล์ PNG, GIF หรือ JPG) ไปในเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาเดียวกันเพื่อให้การแสดงข้อมูลแบบกราฟิกขนาดกะทัดรัดของไฟล์มีเดียที่มีขนาดใหญ่กว่าได้ เรคคอร์ดทางแก้ปัญหามีฟิลด์สำหรับ metadata เกี่ยวกับไฟล์ที่ถูกแนบมา เช่น วันที่หมดอายุ และบอกว่าไฟล์นั้นได้รับการอนุญาตจากฝ่ายกฎหมายและการตลาดหรือไม่

เมื่อต้องการตั้งค่าเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา โปรดดูที่ ทางแก้ปัญหา (ในหน้า 372)

2 จัดการแผนการรับส่งข้อความ

หลังจากแนบไฟล์กราฟิกไปยังเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาแล้ว ผู้ใช้จัดทำแผนการรับส่งข้อความ ซึ่งประกอบด้วยชุดของไฟล์มีเดียที่เรียบเรียงเพื่อสื่อสารข้อความการขาย
ผู้ใช้ระบุลำดับของรายการแผนการรับส่งข้อความที่ประกอบขึ้นเป็นแผนการรับส่งข้อความ
รายการแผนการรับส่งข้อความแต่ละรายการจะสอดคล้องกับเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาและเนื้อหาดิจิทัลที่สัมพันธ์กัน
และยังรวมถึงไฟล์มีเดียที่เกี่ยวข้องที่ผู้นำเสนอสามารถใช้เพื่อลงลึกไปในรายละเอียดที่มากขึ้นของหัวข้อที่กำหนด
ขณะที่เรคคอร์ดทางแก้ปัญหาประกอบด้วยไฟล์มีเดียดิจิทัลซึ่งสามารถใช้กับแผนการรับส่งข้อความได้หลายแผน
รายการแผนการรับส่งข้อความแสดงอินสแตนซ์ที่ไม่ซ้ำกันของไฟล์มีเดียทางแก้ปัญหาที่กำหนด พร้อมกับ metadata ของการใช้ไฟล์มีเดียสำหรับแผนการรับส่งข้อความโดยเฉพาะ

เมื่อต้องการจัดตั้งแผนการรับส่งข้อความและเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ แผนการรับส่งข้อความ (ในหน้า 605), รายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 611) และ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 616)

3 จัดเก็บการตอบกลับของลูกค้าต่อแผนการรับส่งข้อความ

แผนการรับส่งข้อความถูกส่งไปยังแอปพลิเคชันภายนอก Oracle CRM On Demand โดย Oracle CRM On Demand
รับผลการตอบรับของผู้เข้าร่วมจากแอปพลิเคชันภายนอกและจัดเก็บข้อมูลนี้ ผลการตอบรับดังกล่าวจะถูกเก็บไว้เป็นระยะเวลาที่แน่นอนระยะหนึ่งในการนำเสนอแผนการรับส่งข้อความ
และยังสามารถเชื่อมโยงกับผลตอบกลับต่างๆ ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

เมื่อต้องการตั้งค่าการตอบกลับข้อความ โปรดดูที่ การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ (ในหน้า 188)

# แผนการรับส่งข้อความ

ใช้เพจ แผนรับส่งข้อความ เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามแผนรับส่งข้อความ

*แผนรับส่งข้อความ* คืองานนำเสนอที่แสดงโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือ แท็บเล็ทคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ที่เป็นพนักงานขายใช้แผนรับส่งข้อความเพื่ออธิบายผลิตภัณฑ์
และติดตามผลตอบรับจากลูกค้า เพจแผนรับส่งข้อความเก็บแอททริบิวที่หลากหลายของแผนรับส่งข้อความ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมในแผน วันที่หมดอายุของแผนรับส่งข้อความ และพารามิเตอร์อื่นๆ

ผู้จัดการแบรนด์ ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ และผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติงานขาย จัดทำแผนรับส่งข้อความ แผนรับส่งข้อความประกอบด้วยลำดับที่เฉพาะเจาะจงของเนื้อหา
เพื่อให้ผู้ใช้ที่เป็นพนักงานขายแสดงงานนำเสนอที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติด้านกฎหมายและการตลาดของบริษัท

แผนรับส่งข้อความอาจมีรายการแผนรับส่งข้อความจำนวนมากในลำดับที่เฉพาะเจาะจง เปรียบเหมือนการนำเสนอในแบบดั้งเดิมที่มีแผ่นสไลด์จำนวนมาก
หรือแผนรับส่งข้อความอาจมีสไลด์เดียวที่ส่งข้อความที่เฉพาะเจาะจงสำหรับกิจกรรมนั้นก็ได้ ตัวอย่างเช่น การติดต่อขาย งาน หรือการนัดหมาย เพื่อดูว่ามีคำแนะนำใดหรือไม่
คำแนะนำแผนรับส่งข้อความจะยึดตามส่วนที่ตรงกันและการเชื่อมโยงที่แน่นอนระหว่างแผนรับส่งข้อความกับการติดต่อขาย งาน หรือการนัดหมาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่
การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม (ในหน้า 608)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการดูแลข้อมูลแผนรับส่งข้อความ
แท็บแผนรับส่งข้อความอาจถูกตัดออกจากการตั้งค่าของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์การส่งเนื้อหาส่วนบุคคลเพื่อที่จะทำงานกับเพจ แผนรับส่งข้อความ

# การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ

โฮมเพจแผนรับส่งข้อความ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดแผนรับส่งข้อความ เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจแผนรับส่งข้อความได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถจัดทำแผนรับส่งข้อความใหม่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 609)

## การทำงานกับรายการแผนรับส่งข้อความ

ส่วนรายการแผนรับส่งข้อความแสดงจำนวนของรายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์ คือ ชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่ทำงานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของแผนรับส่งข้อความ

| รายการแผนรับส่งข้อความ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| แผนรับส่งข้อความทั้งหมด | แผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของแผนรับส่งข้อความนั้น |
| แผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด | แผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูแผนรับส่งข้อความล่าสุด

ส่วนแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด แสดงแผนรับส่งข้อความที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิกที่ลิงค์แสดงรายการทั้งหมดเพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนรับส่งข้อความของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจแผนรับส่งข้อความของคุณได้:

- แผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุด
- แผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด
- แผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- แผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจแผนรับส่งข้อความของคุณได้)

*ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ*

1 ในโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง

2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ ให้ใช้ลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## การจัดการแผนรับส่งข้อความ

สำหรับขั้นตอนในการจัดการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่:

- การเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 607)
- การเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 608)
- การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม (ในหน้า 608)
- การจัดทำการตอบกลับข้อความจากแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 609)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแผนรับส่งข้อความ:

- แผนรับส่งข้อความ (โปรดดูที่ "แผนการรับส่งข้อความ" ในหน้า 605)
- การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 606)
- ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 609)

**หมายเหตุ:** บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล เพื่อทำงานกับเพจแผนรับส่งข้อความ

## การเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ

ใช้กระบวนการต่อไปนี้เพื่อเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ เมื่อคุณเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ คุณสามารถแก้ไขหรือเอาสมุดบันทึกออก
ขั้นตอนนี้ถือว่าสมุดบันทึกจะแสดงเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องที่แสดง โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง

*การเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ*

1 ในเพจรายการแผนรับส่งข้อความ ให้เปิดแผนรับส่งข้อความที่คุณต้องการ

2 ในเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ ให้คลิกส่วนเพิ่มในสมุดบันทึกของเพจ

3 ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก เลือกสมุดบันทึกที่คุณต้องการเพิ่มลงในแผนรับส่งข้อความ และคลิก ตกลง

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกที่ การจัดการสมุดบันทึก

## การเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความในแผนรับส่งข้อความ รายการแผนรับส่งข้อความมีข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่ประกอบขึ้นเป็นแผนรับส่งข้อความ
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ รายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 611)

**หมายเหตุ:** หากคุณไม่เห็นส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใน เพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เพิ่มส่วนรายการที่เกี่ยวข้องนี้ดังที่อธิบายไว้ใน การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

*การเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความไปยังแผนรับส่งข้อความ*

1 จากเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายการแผนรับส่งข้อความ แล้วคลิก ใหม่

2 กรอกข้อมูลในฟิลด์ตามที่อธิบายไว้ใน ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 615) จากนั้นบันทึกเรคคอร์ด

## การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม

ในขณะสร้างกิจกรรม พนักงานขายสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนั้น หากมีคำแนะนำใดๆ
พนักงานขายยังสามารถดูแผนรับส่งข้อความที่ได้รับการแนะนำสำหรับกิจกรรมนั้นได้ (การติดต่อขาย งาน หรือการนัดหมาย) แผนรับส่งข้อความจะยึดตามส่วนที่ตรงกัน
และการเชื่อมโยงที่แน่นอนระหว่างแผนรับส่งข้อความกับการติดต่อขาย งาน หรือการนัดหมายดังนี้:

- หากส่วนหลักหรือส่วนรองของแผนรับส่งข้อความตรงกับส่วนที่ระบุสำหรับผู้ติดต่อ
  ฟิลด์คำแนะนำสำหรับแผนรับส่งข้อความในส่วนแผนข้อความที่มีอยู่บนเพจรายละเอียดการติดต่อจะถูกป๊อปปูเลทด้วยดาวสีทองเต็มดวง
- หากวัตถุประสงค์หลักหรือรองของแผนรับส่งข้อความตรงกับวัตถุประสงค์ที่ระบุสำหรับกิจกรรมนั้น
  ฟิลด์คำแนะนำสำหรับแผนรับส่งข้อความนั้นจะถูกใส่ดาวสีทองครึ่งดวงในส่วนแผนรับส่งข้อความที่ใช้ได้ บนเพจรายละเอียดการติดต่อ
- หากไม่มีส่วนหรือวัตถุประสงค์ที่ตรงกันระหว่างแผนรับส่งข้อความกับผู้ติดต่อหรือกิจกรรม
  ฟิลด์คำแนะนำสำหรับแผนรับส่งข้อความในส่วนแผนข้อความที่มีอยู่บนเพจรายละเอียดการติดต่อจะถูกป๊อปปูเลทด้วยดาวสีขาวแบบโปร่ง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดต่อขาย โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อขาย) ลูกค้า (โปรดดูที่ "การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า" ในหน้า 180) และ
การส่งมอบตัวอย่างในระหว่างติดต่อขาย (โปรดดูที่ "การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย" ในหน้า 552) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ โปรดดูที่ ปฏิทินและกิจกรรม
(ในหน้า 163)

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อตรวจดูแผนรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรมต่างๆ

*การตรวจดูแผนรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ*

1 ให้เลือกกิจกรรมสำหรับการเยี่ยมของคุณ

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 บนเพจรายละเอียด (การติดต่อ งาน หรือรายละเอียดการนัดหมาย) สำหรับกิจกรรม ให้เลื่อนลงมาที่ส่วน การติดต่อ แล้วเปิดการติดต่อขายที่คุณต้องการตรวจดู

3 บนเพจรายละเอียดการติดต่อ ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนแผนรับส่งข้อความที่ใช้ได้ และตรวจดูรายการแผนรับส่งข้อความดังต่อไปนี้:

- ดาวสีทองเต็มดวงในฟิลด์คำแนะนำระบุการตรงกันของส่วนระหว่างแผนรับส่งข้อความกับผู้ติดต่อ
- ดาวสีทองครึ่งดวงในฟิลด์คำแนะนำระบุวัตถุประสงค์ที่ตรงกันระหว่างแผนรับส่งข้อความกับกิจกรรม
- ดาวสีขาวแบบโปร่งในฟิลด์คำแนะนำระบุว่าไม่มีสิ่งที่ตรงกัน (ส่วนหรือวัตถุประสงค์) ระหว่างแผนรับส่งข้อความและกิจกรรม

4 คลิกที่ลิงค์ชื่อแผนรับส่งข้อความเพื่อเปิดและตรวจดูแผนรับส่งข้อความ

## การจัดทำการตอบกลับข้อความจากแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถเพิ่มการตอบกลับข้อความไปยังแผนรับส่งข้อความ *การตอบกลับข้อความ* เป็นผลตอบกลับที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมในระหว่างการนำเสนอแผนรับส่งข้อความในช่วงระยะเวลาหนึ่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตอบกลับข้อความ โปรดดูที่ การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ (ในหน้า 188)

**หมายเหตุ:**
จัดทำการตอบกลับข้อความจากแผนการรับส่งข้อความหรือรายการแผนการรับส่งข้อความเฉพาะเมื่อคุณได้กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงร่างเพจใหม่สำหรับเรคคอร์ดเหล่านี้ที่ใช้โครงร่างเพจการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง (ซึ่งก็คือ การตอบกลับข้อความได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ใหม่เป็นผลลัพธ์ แผนการรับส่งข้อความมีการกำหนดวัตถุประสงค์ใหม่เป็นแผนการติดต่อ และอื่นๆ) เมื่อใช้การรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง พนักงานขายเภสัชภัณฑ์สามารถเลือกจากชุดการตอบกลับมาตรฐาน เช่น *ข้อมูลเพิ่มเติมที่ขอ ปฏิกิริยาทางบวก* และอื่นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีกำหนดวัตถุประสงค์ใหม่ของประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ โปรดดูที่ การรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง (โปรดดูที่ "การรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง" ในหน้า 620)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคลจึงจะทำงานกับเพจการตอบกลับข้อความได้ และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความไปยังเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความด้วย

***การจัดทำการตอบกลับข้อความจากแผนรับส่งข้อความ***

1 หากคุณไม่เห็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความในเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ ให้เพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องนี้ดังที่อธิบายไว้ใน การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้องหรือติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

2 จากเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ ให้เลื่อนไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความ แล้วคลิก ใหม่

3 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ดังที่อธิบายไว้ใน การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ (ในหน้า 188)

4 บันทึกเรคคอร์ดการตอบกลับข้อความ

## ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจแผนการรับส่งข้อความเพื่อเพิ่มแผนการรับส่งข้อความหรืออัปเดตรายละเอียดแผนการรับส่งข้อความที่มีอยู่ เพจแผนการรับส่งข้อความจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของแผนการรับส่งข้อความ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขแผนการรับส่งข้อความในเพจรายการแผนการรับส่งข้อความและเพจรายละเอียดแผนการรับส่งข้อความได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของแผนการรับส่งข้อความ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลแผนการรับส่งข้อความหลัก** | |
| ชื่อ | ชื่อของแผนการรับส่งข้อความ (จำเป็น) |
| ประเภท | ชนิดแผนรับส่งข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกประเภท (จำเป็น)<br><br>ค่าดีฟอลต์สำหรับประเภท ได้แก่ การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ข้อความเป้าหมาย ลายเซ็น และ แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ<br>การเลือกประเภทอาจส่งผลให้เกิดโครงร่างเพจที่แตกต่างจากโครงร่างเพจดีฟอลต์สำหรับแผนรับส่งข้อความหากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ตัวอย่างเช่น การเลือกแผนวัตถุประสงค์การติดต่อ อาจทำให้เกิดโครงร่างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อ<br>หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การระบุโครงร่างเพจแบบไดนามิก และดูหัวข้อเกี่ยวกับโครงร่างเพจใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* |
| ผลิตภัณฑ์ | ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนรับส่งข้อความนี้ ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกผลิตภัณฑ์ (จำเป็น)<br><br>**หมายเหตุ:** ค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในเรคคอร์ดรายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และ การตอบกลับข้อความ<br>ที่เป็นรายการย่อยต้องเป็นค่าเดียวกับค่าผลิตภัณฑ์ของแผนรับส่งข้อความหลัก อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับใช้ข้อกำหนดนี้<br>คุณต้องตรวจสอบด้วยตนเองให้แน่ใจว่าค่านี้ในเรคคอร์ด PCD ย่อยทั้งหมดเป็นค่าเดียวกันกับแผนรับส่งข้อความหลักนี้<br>ไม่เช่นนั้นคุณอาจพบปัญหาเรื่องความถูกต้องของข้อมูล ตัวอย่างเช่น หากคุณตั้งค่าผลิตภัณฑ์เป็น AAAA ในแผนรับส่งข้อความ<br>และคุณอัปเดตฟิลด์ผลิตภัณฑ์ของรายการแผนรับส่งข้อความจาก AAAA เป็น BBBB โดยใช้บริการทางเว็บ<br>รายการแผนรับส่งข้อความจะอ่านค่าผิดว่าเป็นผลิตภัณฑ์ BBBB แทนที่จะเป็นผลิตภัณฑ์ AAAA |
| รหัส | ฟิลด์ข้อความอิสระที่สามารถใช้แยกประเภทแผนรับส่งข้อความตามวัตถุประสงค์ ประเภทการบำบัด หรือการจัดประเภทที่กำหนดไว้ในองค์กร |
| สถานะ | สถานะปัจจุบันของแผนรับส่งข้อความ ค่าสถานะที่เป็นไปได้คือ อนุมัติแล้ว ระหว่างดำเนินการ ปฏิเสธ จ่ายออกแล้ว หรือ ส่งแล้ว<br>ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกสถานะ (จำเป็น) |
| ตรวจสอบ | ระบุว่าแต่ละรายการแผนรับส่งข้อความที่เป็นส่วนประกอบของแผนรับส่งข้อความได้รับการตรวจสอบแล้วว่าแสดงข้อมูลที่ถูกต้อง และมีสถานะการตรวจสอบเป็น เสร็จสมบูรณ์ ถ้ารายการแผนรับส่งข้อความที่เป็นส่วนประกอบทั้งหมดมีค่าสถานะการตรวจสอบเป็น เสร็จสมบูรณ์ ฟิลด์ตรวจสอบจะมีค่าเป็น เสร็จสมบูรณ์<br>มิฉะนั้นแล้ว ค่าจะเป็น ล้มเหลว Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติ |
| ส่วน | ส่วนตลาด (คือกลุ่มของบริษัท) ที่เป็นเป้าหมายของแผนการรับส่งข้อความ |
| **หมายเหตุ:** ฟิลด์วัตถุประสงค์เป้าหมายหลัก ส่วนหลัก วัตถุประสงค์เป้าหมายรอง และส่วนรอง จะไม่มีอยู่ตามค่าดีฟอลต์ ในการเพิ่มฟิลด์เหล่านี้ลงในเพจรายละเอียดแผนการส่งข้อความ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณ | |
| วัตถุประสงค์เป้าหมายหลัก | ระบุถึงวัตถุประสงค์แรกของแผนรับส่งข้อความ ใส่วัตถุประสงค์ของคุณ หรือคลิกที่ไอคอน ค้นหา แล้วเลือกวัตถุประสงค์จากรายการ |
| ส่วนหลัก | ระบุถึงส่วนหลักที่เชื่อมโยงกับแผนรับส่งข้อความนี้ ตัวเลือกคือ: พนักงานบริษัท, ผู้ใช้แรงงาน, ชนบท/เกษตรกรรม, ตลาดทั่วไป, ตลาดระดับสูง, มูลค่าทรัพย์สินสุทธิสูง, เศรษฐีห้าล้าน และมูลค่าสุทธิสูงเป็นพิเศษ |
| วัตถุประสงค์เป้าหมายรอง | ระบุถึงวัตถุประสงค์ที่สองของแผนรับส่งข้อความ ใส่วัตถุประสงค์ของคุณ หรือคลิกที่ไอคอน ค้นหา แล้วเลือกวัตถุประสงค์จากรายการ<br><br>**หมายเหตุ:** ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นเมื่อวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์รองเหมือนกัน และหากเลือกวัตถุประสงค์รองโดยไม่มีวัตถุประสงค์หลัก |
| ส่วนรอง | ระบุถึงส่วนรองที่เชื่อมโยงกับแผนรับส่งข้อความนี้ ตัวเลือกคือ: พนักงานบริษัท, ผู้ใช้แรงงาน, ชนบท/เกษตรกรรม, ตลาดทั่วไป, ตลาดระดับสูง, มูลค่าทรัพย์สินสุทธิสูง, เศรษฐีห้าล้าน และมูลค่าสุทธิสูงเป็นพิเศษ<br><br>**หมายเหตุ:** ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นเมื่อส่วนหลักและส่วนรองเหมือนกัน และหากเลือกส่วนรองโดยไม่มีส่วนหลัก |
| เจ้าของ | (จำเป็น) ผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของเรคคอร์ดแผนการรับส่งข้อความ ฟิลด์นี้จะมีค่าดีฟอลต์เป็นผู้ใช้ที่จัดทำแผนการรับส่งข้อความ ใช้ไอคอนค้นหาในการเปลี่ยนเจ้าของ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วันที่เริ่มต้น | วันที่แผนการรับส่งข้อความจะปรากฏให้เห็น (MM/DD/YYYY) ใช้ไอคอนปฏิทินในการเลือกวันที่ |
| วันที่หมดอายุ | วันที่แผนการรับส่งข้อความจะถูกเลิกใช้ (MM/DD/YYYY) ใช้ไอคอนปฏิทินในการเลือกวันที่ |
| วันที่รีลีส | วันที่จะสามารถใช้ข้อมูลนี้ในการส่งข้อมูลส่วนบุคคล (PCD) ได้ (MM/DD/YYYY) ใช้ไอคอนปฏิทินในการเลือกวันที่ |
| การเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น | ช่องทำเครื่องหมายนี้ระบุว่าจะต้องมีข้อความการเปิดเผยข้อมูลแสดงอยู่ที่ตอนต้นของแผนรับส่งข้อความนี้ (จำเป็น) |
| ใช้งานติดตามผล | ช่องทำเครื่องหมายนี้มีไว้สำหรับการใช้งานในอนาคต |
| ล็อคลำดับ | ช่องทำเครื่องหมายนี้ไม่มีการใช้งานใน Oracle CRM On Demand เวอร์ชันปัจจุบัน (จำเป็น) |
| ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ | ข้อมูลที่ประกอบด้วยอาการหรือโรคและผลิตภัณฑ์หรือยาเฉพาะที่ช่วยบรรเทาอาการหรือโรคนั้นๆ โดยทั่วไป<br>พนักงานขายเภสัชภัณฑ์มักจะอธิบายข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ในระหว่างการติดต่อกับบุคลากรทางการแพทย์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 626)<br>**หมายเหตุ:** ระบบไม่ได้ตั้งค่าฟิลด์นี้เป็นค่าดีฟอลต์ หากคุณต้องการฟิลด์นี้ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณให้ตั้งค่าให้ |
| **ข้อมูลแผนการรับส่งข้อความเพิ่มเติม** | |
| ผู้เข้าร่วม | คำอธิบายเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมเป้าหมายของแผนการรับส่งข้อความนี้ |
| ความเห็น | ความเห็นทั่วไปเกี่ยวกับแผนรับส่งข้อความนี้ |
| คำอธิบาย | คำอธิบายเรคคอร์ดแผนการรับส่งข้อความนี้ |
| **หมายเหตุ:** ฟิลด์ต่อไปนี้สามารถใช้ได้กับแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales เท่านั้น และจะไม่ปรากฏขึ้นตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์เหล่านี้ต้องได้รับการตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท | |
| เลิกใช้การนาวิเกต | เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้เพื่อเลิกใช้ปุ่มไปข้างหน้าและย้อนกลับในแอปพลิเคชันผู้ให้ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales โดยที่ลูกค้าจะใช้การนาวิเกตของตนเอง ตามค่าดีฟอลต์ ช่องทำเครื่องหมายนี้จะไม่ได้เลือกไว้ |
| เลิกใช้การตอบกลับ | เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้เพื่อระบุว่าจะไม่ใช้การตอบกลับข้อความสำหรับแผนข้อความนี้ ตามค่าดีฟอลต์ ช่องทำเครื่องหมายนี้จะไม่ได้เลือกไว้ |
| การควบคุมแถบเมนูดีฟอลต์ | เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้เพื่อระบุการใช้แถบเมนูเลือกดีฟอลต์ในแอปพลิเคชันผู้ให้ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ตามค่าดีฟอลต์ ช่องทำเครื่องหมายนี้จะไม่ได้เลือกไว้ |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลแผนการรับส่งข้อความที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- แผนรับส่งข้อความ (โปรดดูที่ "แผนการรับส่งข้อความ" ในหน้า 605)
- การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 606)
- การจัดการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 607)

## รายการแผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจรายการแผนรับส่งข้อความเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามรายการแผนรับส่งข้อความ

*รายการแผนรับส่งข้อความ* มีข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่จัดทำแผนรับส่งข้อความ รายการเหล่านี้ที่ใช้ทำแผนรับส่งข้อความมีลำดับขั้นตอนแบบอะนาล็อกตามงานนำเสนอแบบเดิมที่มีหลายสไลด์

โซลูชัน เป็นไฟล์เนื้อหามัลติมีเดียและกราฟิก (เช่น ไฟล์ SWF, GIF หรือ JPEG) ที่ใช้ในงานนำเสนอที่อยู่ในรายการแผนรับส่งข้อความ ขณะที่สามารถนำโซลูชันกลับมาใช้ได้ รายการแผนรับส่งข้อความแต่ละแผนแตกต่างกัน เพจรายการแผนรับส่งข้อความมีข้อมูลคุณสมบัติเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่เชื่อมโยงกับโซลูชัน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดแท็บที่คุณใช้ได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมการติดตามข้อมูลแผนรับส่งข้อความ แท็บแผนรับส่งข้อความอาจไม่รวมอยู่ในการตั้งค่าของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิจัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคลเพื่อทำงานกับเพจรายการแผนรับส่งข้อความ

# การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ

โฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดรายการแผนรับส่งข้อความ เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถจัดทำรายการแผนรับส่งข้อความใหม่ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 615)

## การทำงานกับชุดรายการแผนรับส่งข้อความ

ส่วนชุดรายการแผนรับส่งข้อความจะแสดงจำนวนของรายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์ เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ทำให้คุณสามารถจำกัดจำนวนเรคคอร์ดในการทำงานแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับรายการแผนรับส่งข้อความ

| ชุดรายการแผนรับส่งข้อความ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| รายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมด | รายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของรายการแผนรับส่งข้อความ |
| รายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด | รายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูรายการแผนรับส่งข้อความล่าสุด

ส่วนรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงรายการแผนรับส่งข้อความที่มีการแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ:

- รายการแผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุด
- รายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด
- รายการแผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- รายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณได้)

*ในการเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ*

1. ในโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ ให้คลิกลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ

## การจัดการรายการแผนรับส่งข้อความ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การเพิ่มความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 614)
- การจัดทำการตอบกลับข้อความจากรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 614)

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

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของรายการแผนรับส่งข้อความ:

- รายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 611)
- การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 612)
- ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 615)

**หมายเหตุ:** บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล เพื่อทำงานกับเพจรายการแผนรับส่งข้อความ

## การเพิ่มความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถเพิ่มความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความให้กับรายการแผนรับส่งข้อความได้ *ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ* รายการการนำเสนอที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในการสนับสนุนรายการแผนรับส่งข้อความหลัก ตัวอย่างเช่น หากรายการหลักแสดงผลข้างเคียงของยาตัวใหม่ ข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องอาจแสดงผลข้างเคียงของยาในกลุ่มที่เก่ากว่า หากสาระสำคัญจากรายการหลักคือการทดลองใช้ทางคลินิกให้ผลดี รายละเอียดเพิ่มเติมก็อาจแสดงตัวเลขจากการทดลองทางคลินิก เป็นต้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 616)

**หมายเหตุ:** หากคุณไม่เห็นส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใน เพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เพิ่มส่วนรายการที่เกี่ยวข้องนี้ดังที่อธิบายไว้ใน การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

### *ในการเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความให้กับรายการแผนรับส่งข้อความ*

1. จากเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความ ให้เลื่อนไปที่ส่วนความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และคลิก ใหม่
2. ป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ให้สมบูรณ์ตามที่อธิบายใน ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (โปรดดูที่ "ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ" ในหน้า 619) บันทึกเรคคอร์ด

## การจัดทำการตอบกลับข้อความจากรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถเพิ่มการตอบกลับข้อความไปยังรายการแผนรับส่งข้อความ *การตอบกลับข้อความ* เป็นผลตอบกลับที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมในระหว่างการนำเสนอแผนรับส่งข้อความในช่วงระยะเวลาหนึ่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตอบกลับข้อความ โปรดดูที่ การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ (ในหน้า 188)

**หมายเหตุ:**
จัดทำการตอบกลับข้อความจากแผนการรับส่งข้อความหรือรายการแผนการรับส่งข้อความเฉพาะเมื่อคุณได้กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงร่างเพจใหม่สำหรับเรคคอร์ดเหล่านี้ที่ใช้โครงร่างเพจการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง (ซึ่งก็คือ การตอบกลับข้อความได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ใหม่เป็นผลลัพธ์ แผนการรับส่งข้อความมีการกำหนดวัตถุประสงค์ใหม่เป็นแผนการติดต่อ และอื่นๆ) เมื่อใช้การรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง พนักงานขายเภสัชภัณฑ์สามารถเลือกจากชุดการตอบกลับมาตรฐาน เช่น *ข้อมูลเพิ่มเติมที่ขอ ปฏิกิริยาทางบวก* และอื่นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีกำหนดวัตถุประสงค์ใหม่ของประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ โปรดดูที่ การรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง (โปรดดูที่ "การรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง" ในหน้า 620)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคลเพื่อทำงานกับเพจการตอบกลับข้อความ และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความไปยังเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความด้วย

### *การจัดทำการตอบกลับข้อความจากรายการแผนรับส่งข้อความ*

1. หากคุณไม่เห็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความในเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ ให้เพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องนี้ ดังที่อธิบายไว้ใน การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ
2. จากเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความ ให้เลื่อนไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความ แล้วคลิก ใหม่
3. ป้อนข้อมูลในฟิลด์ดังที่อธิบายไว้ใน การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ (ในหน้า 188)
4. บันทึกเรคคอร์ดการตอบกลับข้อความ

# ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจแก้ไขรายการแผนรับส่งข้อความ เพื่อเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ หรืออัปเดตรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความที่มีอยู่ เพจแก้ไขรายการแผนรับส่งข้อความจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของรายการแผนรับส่งข้อความ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขรายการแผนรับส่งข้อความในเพจรายการแผนรับส่งข้อความ และเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลรายการแผนรับส่งข้อความหลัก** | |
| เลขลำดับ | ลำดับที่เกิดรายการแผนรับส่งข้อความภายในแผนรับส่งข้อความ (จำเป็น) |
| ชื่อ | ชื่อของรายการแผนรับส่งข้อความ |
| ชื่อที่แสดง | ชื่อที่ปรากฏขึ้นพร้อมกับรายการแผนรับส่งข้อความในแผนรับส่งข้อความ |
| ผลิตภัณฑ์ | ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนรับส่งข้อความหลัก ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกผลิตภัณฑ์ (จำเป็น)<br><br>**หมายเหตุ:** ค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ต้องเป็นค่าเดียวกับเรคคอร์ดแผนรับส่งข้อความหลัก อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับใช้ข้อกำหนดนี้ คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจด้วยตนเองว่าค่านี้เป็นค่าเดียวกันกับแผนรับส่งข้อความหลัก หากคุณไม่ปฏิบัติตามคุณจะพบกับปัญหาเรื่องความถูกต้องของข้อมูล ตัวอย่างเช่น หากคุณได้ตั้งค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในแผนรับส่งข้อความเป็น AAAA และหากคุณอัปเดตฟิลด์ผลิตภัณฑ์จาก AAAA เป็น BBBB ในเรคคอร์ด PCD ย่อยใดๆ ก็ตาม (รายการแผนรับส่งข้อความความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ หรือการตอบกลับข้อความ) โดยใช้บริการทางเว็บ เรคคอร์ด PCD ย่อยจะอ่านค่าผิดว่าเป็นผลิตภัณฑ์ BBBB แทนที่จะเป็นผลิตภัณฑ์ AAAA |
| ชื่อทางแก้ปัญหา | ชื่อของข้อมูลดิจิตอลที่ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใช้อ้างอิง ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกทางแก้ปัญหา<br><br>ก่อนหน้ารีลีส 23 ฟิลด์ทางแก้ปัญหาถือเป็นฟิลด์ที่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์ อย่างไรก็ตาม สำหรับในรีลีส 23 ฟิลด์นี้จะไม่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์อีกต่อไป หากบริษัทของคุณได้ปรับแต่งโครงร่างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ซึ่งได้จัดทำขึ้นก่อนหน้ารีลีส 23 ฟิลด์ทางแก้ปัญหาจะยังคงเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับโครงร่างที่ปรับแต่งเหล่านั้น หากต้องการเปลี่ยนฟิลด์นี้ให้เป็น ไม่จำเป็น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย จำเป็น ให้กับฟิลด์ทางแก้ปัญหา ซึ่งได้มีการตั้งค่าไว้ในโครงร่างเพจที่ปรับแต่งของประเภทเรคคอร์ดนี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขฟิลด์ |
| ชื่อทางแก้ปัญหา: สถานะการตรวจสอบ | ระบุว่าข้อมูลดิจิตอลจะแสดงขึ้นอย่างถูกต้องหรือไม่ ค่าที่เป็นไปได้คือ: ไม่ได้ตรวจสอบ, สำเร็จ หรือล้มเหลว (ดูอย่างเดียว)<br><br>ฟิลด์นี้ได้รับค่ามาจากเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาที่เชื่อมโยง ซึ่งมีไฟล์ข้อมูลดิจิตอล |
| ชื่อทางแก้ปัญหา: วันที่รีลีส | วันที่หลังจากที่สามารถใช้ข้อมูลทางแก้ปัญหาใน PCD (ดูอย่างเดียว) |
| ชื่อทางแก้ปัญหา: วันที่หมดอายุ | วันที่ที่ไม่ควรใช้ข้อมูลทางแก้ปัญหาใน PCD อีกต่อไป (ดูอย่างเดียว) |
| ข้อความการเปิดเผยข้อมูล | ช่องทำเครื่องหมายนี้จะแฟลกสินทรัพย์ว่ามีข้อความการเปิดเผยข้อมูล โดยปกติ แผนรับส่งข้อความจะมีข้อความการเปิดเผยข้อมูลที่สมบูรณ์หรือข้อความที่ให้ความมั่นใจว่ามีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับทั้งหมด (จำเป็น) |
| ประเภท | ชนิดรายการแผนรับส่งข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกชนิด (จำเป็น)<br><br>ค่าดีฟอลต์สำหรับประเภท ได้แก่: รายการแผนข้อความ เอกสารแนบ ที่เกี่ยวข้อง รายละเอียด และ วัตถุประสงค์การติดต่อ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | การเลือกประเภทอาจส่งผลให้เกิดโครงร่างเพจที่แตกต่างจากโครงร่างเพจดีฟอลต์สำหรับรายการแผนรับส่งข้อความหากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ตัวอย่างเช่น การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อ อาจทำให้เกิดโครงร่างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อหากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การระบุโครงร่างเพจแบบไดนามิก และดูหัวข้อเกี่ยวกับโครงร่างเพจใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* |
| การจัดอันดับ | การจัดอันดับเชิงคุณภาพของประสิทธิภาพของรายการนี้ ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกอันดับ |
| แผนรับส่งข้อความหลัก | แผนรับส่งข้อความที่รายการแผนรับส่งข้อความนี้เป็นส่วนประกอบหนึ่ง ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกแผนรับส่งข้อความหลัก (จำเป็น) |
| สถานะ | สถานะปัจจุบันของรายการแผนรับส่งข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกสถานะ ตัวเลือกที่มีการตั้งค่าไว้ล่วงหน้าคือ ซ่อน และ แสดง |
| คำอธิบาย | คำอธิบายโดยสรุปของข้อมูลสำหรับรายการนี้ |
| ประเภทการส่ง | ประเภทไฟล์ PDF ของงานนำเสนอการขายที่ส่งโดยแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ในรูปแบบอีเมล์ไปยังผู้รับ คุณสามารถเลือกประเภทการส่งต่อไปนี้:<br>■ **การส่ง PDF** PDF ของงานนำเสนอแบบครบถ้วนด้วยสไลด์จำนวนมาก<br>■ **การส่งมาตรฐาน** PDF ของสไลด์แรกในงานนำเสนอเท่านั้น ซึ่งเป็นประเภทดีฟอลต์<br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้จะใช้ไม่ได้ตามค่าดีฟอลต์ในโครงร่างเพจรายการแผนรับส่งข้อความ และจะต้องให้ผู้ดูแลระบบของคุณเพิ่มให้สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลด์ลงในโครงร่างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก |
| เลิกใช้การโหลดล่วงหน้า | เลือกฟิลด์นี้เพื่อเลิกใช้การโหลดภาพเคลื่อนไหวล่วงหน้าสำหรับแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ระบบจะไม่ได้เลือกฟิลด์นี้ไว้ตามค่าดีฟอลต์ และจะมีการโหลดภาพเคลื่อนไหวล่วงหน้า<br>**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้จะใช้ไม่ได้ตามค่าดีฟอลต์ในโครงร่างเพจรายการแผนรับส่งข้อความ และจะต้องให้ผู้ดูแลระบบของคุณเพิ่มให้สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลด์ลงในโครงร่างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก |
| **ข้อมูลเพิ่มเติมของรายการแผนข้อความ** | |
| สาระสำคัญ | คำอธิบายสั้นๆ ของรายการ |
| บันทึกของผู้ดำเนินรายการ | คุณสามารถเพิ่มเมื่อนำเสนอรายการนี้ |
| ผู้เข้าร่วม | ผู้ใช้เป้าหมายของข้อมูลนี้ |

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของรายการแผนรับส่งข้อความ:

- รายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 611)
- การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 612)
- การจัดการรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 613)

## ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

*ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ* เป็นรายการการนำเสนอที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในการสนับสนุนรายการแผนรับส่งข้อความหลัก ตัวอย่างเช่น หากรายการหลักแสดงผลข้างเคียงของยาตัวใหม่ ข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องอาจแสดงผลข้างเคียงของยาในกลุ่มที่เก่ากว่า หากสาระสำคัญจากรายการหลักคือการทดลองใช้ทางคลินิกให้ผลดี รายละเอียดเพิ่มเติมก็อาจแสดงตัวเลขจากการทดลองทางคลินิก แผนรับส่งข้อความมีรายการแผนรับส่งข้อความในลำดับที่เฉพาะเจาะจง คล้ายกับงานนำเสนอที่ประกอบด้วยสไลด์จำนวนมาก รายการแผนรับส่งข้อความแต่ละรายการอาจมีรายการที่เกี่ยวข้องที่เรียกว่า *ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ* เพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความจะมีข้อมูลเกี่ยวกับรายการการนำเสนอที่สนับสนุนเหล่านี้

### ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความต้องไม่ซ้ำกัน

หากคุณกำลังตั้งค่าเรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความมากกว่าหนึ่งเรคคอร์ดด้วยค่าประเภทและค่ารายการแผนรับส่งข้อความหลักเดียวกัน คุณต้องไม่ตั้งค่าฟิลด์ทางแก้ปัญหาเป็นค่าเดียวกัน ตัวอย่างเช่น หากคุณพยายามจัดทำเรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความสองเรคคอร์ด ได้แก่ MPIR1 และ MPIR2 โดยตั้งค่าประเภทเป็นเอกสารแนบ และตั้งค่าเรคคอร์ดรายการแผนรับส่งข้อความหลักเป็น MPIabc คุณจะต้องตั้งค่าของฟิลด์ทางแก้ปัญหาให้แตกต่างกันสำหรับเรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความแต่ละเรคคอร์ด มิฉะนั้น Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ แท็บความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความอาจถูกตัดออกจากการตั้งค่าของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์การส่งเนื้อหาส่วนบุคคลเพื่อที่จะทำงานกับเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

## การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

โฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถจัดทำความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใหม่ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 619)

### การทำงานกับรายการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ส่วนรายการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความจะแสดงจำนวนของรายการที่ฟิลเตอร์ *รายการที่ฟิลเตอร์* เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ทำให้คุณสามารถจำกัดจำนวนเรคคอร์ดในการทำงานแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

| รายการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมด | ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ |
| ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด | ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความล่าสุด

ส่วนความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่มีการแก้ไขล่าสุด

คลิกที่ลิงค์แสดงรายการทั้งหมดเพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ:

- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุด
- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด
- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณได้)

***ในการเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ***

1. ในโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ ให้คลิกลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

## การจัดการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ:

- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 616)
- การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 617)
- ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 619)

**หมายเหตุ:** บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์การจัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคลในการทำงานกับเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

## ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจแก้ไขความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เพื่อเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ หรืออัปเดตรายละเอียดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่มีอยู่ เพจแก้ไขความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความในเพจรายการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และเพจรายละเอียดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความได้ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลหลักของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ** | |
| ชื่อ | ชื่อของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ |
| ชื่อที่แสดง | ชื่อที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความในแผนรับส่งข้อความ |
| รายการ MP หลัก | รายการแผนรับส่งข้อความหลักซึ่งมีไว้สำหรับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความนี้ จะจัดเตรียมการสำรองข้อมูลเสริมหรือข้อมูลโดยละเอียด (จำเป็น) |
| ผลิตภัณฑ์ | ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนรับส่งข้อความหลัก ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกผลิตภัณฑ์ (จำเป็น)<br><br>**หมายเหตุ:** ค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ต้องเป็นค่าเดียวกับเรคคอร์ดแผนรับส่งข้อความหลัก อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับใช้ข้อกำหนดนี้ คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจด้วยตนเองว่าค่านี้เป็นค่าเดียวกันกับแผนรับส่งข้อความหลัก หากคุณไม่ปฏิบัติตาม คุณจะพบกับปัญหาเรื่องความถูกต้องของข้อมูล ตัวอย่างเช่น หากคุณได้ตั้งค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในแผนรับส่งข้อความเป็น AAAA และหากคุณอัปเดตฟิลด์ผลิตภัณฑ์จาก AAAA เป็น BBBB ในเรคคอร์ด PCD ย่อยใดๆ ก็ตาม (รายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ หรือการตอบกลับข้อความ) โดยใช้บริการทางเว็บ เรคคอร์ด PCD ย่อยจะอ่านค่าผิดว่าเป็นผลิตภัณฑ์ BBBB แทนที่จะเป็นผลิตภัณฑ์ AAAA |
| คำอธิบาย | คำอธิบายสั้นๆ เกี่ยวกับข้อมูลของรายการนี้ |
| ประเภท | ชนิดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกประเภท (จำเป็น)<br><br>ค่าดีฟอลต์สำหรับประเภท ได้แก่: รายการแผนข้อความ เอกสารแนบ ที่เกี่ยวข้อง รายละเอียด และ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป การเลือกประเภทอาจส่งผลให้เกิดโครงร่างเพจที่แตกต่างจากโครงร่างเพจดีฟอลต์สำหรับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความหากผู้ดูและระบบของคุณตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ตัวอย่างเช่น การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป อาจทำให้เกิดโครงร่างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป หากผู้ดูและระบบของคุณตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การระบุโครงร่างเพจแบบไดนามิก และดูหัวข้อเกี่ยวกับโครงร่างเพจใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ชื่อทางแก้ปัญหา | ชื่อของเนื้อหาไฟล์มัลติมีเดียหรือกราฟิกซึ่งความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใช้อ้างอิง (จำเป็น)<br><br>ก่อนหน้ารีลีส 23 ฟิลด์ทางแก้ปัญหาถือเป็นฟิลด์ที่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์ อย่างไรก็ตาม สำหรับในรีลีส 23<br>ฟิลด์นี้จะไม่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์อีกต่อไป หากบริษัทของคุณได้ปรับแต่งโครงร่างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ซึ่งได้จัดทำขึ้นก่อนหน้ารีลีส 23<br>ฟิลด์ทางแก้ปัญหาจะยังคงเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับโครงร่างที่ปรับแต่งเหล่านั้น หากต้องการเปลี่ยนฟิลด์นี้ให้เป็น ไม่จำเป็น<br>ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย จำเป็น ให้กับฟิลด์ทางแก้ปัญหา<br>ซึ่งได้มีการตั้งค่าไว้ในโครงร่างเพจที่ปรับแต่งของประเภทเรคคอร์ดนี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขฟิลด์ |
| สาระสำคัญ | คำอธิบายสั้นๆ ของรายการ |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ:

- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 616)
- การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 617)
- การจัดการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 618)

## การรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง

*การรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง* (SPM) หมายถึงประเภทเรคคอร์ดการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (PCD) ที่มีการนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใหม่ (แผนรับส่งข้อความ รายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และการตอบกลับข้อความ)
ซึ่งผู้ดูแลระบบตั้งค่าไว้เพื่อให้พนักงานขายเภสัชภัณฑ์จัดการวัตถุประสงค์การติดต่อจากฝ่ายขายของตนได้ ผู้ดูแลระบบจะนำประเภทเรคคอร์ด PCD มาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใหม่โดยกำหนดโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับเรคคอร์ดเหล่านี้ เมื่อผู้ใช้เลือกฟิลด์รายการสำหรับเลือก ประเภท ของเรคคอร์ด PCD อย่างถูกต้อง ผู้ใช้จะสามารถเปลี่ยนโครงร่างเพจที่สัมพันธ์กับเรคคอร์ด PCD นั้นซึ่งใช้ใน Oracle CRM On Demand ได้แบบไดนามิก ตัวอย่างเช่น การเลือกค่าวัตถุประสงค์การติดต่อให้กับประเภทจะเปลี่ยนโครงร่างเพจสำหรับรายการแผนรับส่งข้อความเป็นโครงร่างเพจแบบวัตถุประสงค์การติดต่อ

โครงร่างเพจ SPM ที่สัมพันธ์กับประเภทเรคคอร์ด PCD มีดังต่อไปนี้: แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ (สำหรับแผนรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อ (สำหรับรายการแผนรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (สำหรับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) และผลลัพธ์ (สำหรับการตอบกลับข้อความ) โดยทั่วไป พนักงานขายจะใช้แผนวัตถุประสงค์การติดต่อเพื่อบันทึกวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์สำหรับการติดต่อจากฝ่ายขายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หนึ่งๆ เช่น ยาชนิดหนึ่ง เป็นต้น

หากคุณกำลังใช้ประเภทเรคคอร์ด PCD ดีฟอลต์ในการจัดการการนำเสนอเพื่อให้ข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ โปรดดูที่ การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (ในหน้า 604) นอกจากนี้ ในการบันทึกข้อมูลจากการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ระหว่างการติดต่อโดยใช้โครงร่างดีฟอลต์ โปรดดูที่ การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 557)

โครงร่างเพจ SPM ที่สัมพันธ์กับประเภทเรคคอร์ด PCD มีลักษณะดังต่อไปนี้:

- แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ ซึ่งอิงตามประเภทเรคคอร์ดแผนรับส่งข้อความ เป็นแผนที่รวมวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์ของทีมขายเอาไว้ด้วยกัน
  แผนวัตถุประสงค์การติดต่อนั้นกำหนดโดยผู้ดูแลระบบและมีกระบวนการอนุมัติตามการเลือกแบบมาตรฐาน
  แผนวัตถุประสงค์การติดต่อจะมีเมตะดาต้าที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งพนักงานขายจะเลือกในระหว่างเซสชันการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ในบริบทของการติดต่อ (การติดต่อบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผู้เข้าร่วม)
- วัตถุประสงค์การติดต่อ ซึ่งอิงตามประเภทเรคคอร์ดรายการแผนรับส่งข้อความ เป็นชุดค่าที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งอธิบายวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการเยี่ยมลูกค้าเมื่ออธิบายถึงผลิตภัณฑ์หนึ่งๆ
- วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป ซึ่งอิงตามประเภทเรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ
  เป็นชุดค่าที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งอธิบายถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการเยี่ยมชมติดตามผล และเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หนึ่งๆ
- ผลลัพธ์ ซึ่งอิงตามประเภทเรคคอร์ดการตอบกลับข้อความ เป็นชุดค่าที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งผู้ดูแลระบบอนุมัติไว้ให้ใช้เพื่อรายงานการตอบสนองของลูกค้าต่อเซสชันการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

## ตัวอย่างของแผนวัตถุประสงค์การติดต่อ

ให้พิจารณาแผนวัตถุประสงค์การติดต่อที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ Drug Z ทีมขายอาจมีวัตถุประสงค์การติดต่อหลายอย่างเมื่อสนทนาเรื่อง Drug Z กับลูกค้า เช่นตัวอย่างต่อไปนี้:

- **วัตถุประสงค์การติดต่อ 1** เปิดตัวผลิตภัณฑ์ Drug Z
- **วัตถุประสงค์การติดต่อ 2** แนะนำสรรพคุณของ Drug Z
- **วัตถุประสงค์การติดต่อ 3** พูดถึงการใช้ Drug Z อย่างปลอดภัย
- **วัตถุประสงค์การติดต่อ 4** อธิบายผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นจาก Drug Z

วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไปอาจประกอบด้วยรายการต่อไปนี้:

- **วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป 1** อธิบายถึงขนาดที่ใช้ของ Drug Z
- **วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป 2** พูดคุยเรื่องการตั้งราคาของ Drug Z
- **วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป 3** พัฒนาความสัมพันธ์กับแพทย์ด้วยการให้ตัวอย่าง Drug Z ไปใช้

ผลลัพธ์ที่แสดงถึงการตอบสนองต่อเซสชันการให้ข้อมูลอาจเป็นดังนี้:

- **ผลลัพธ์ 1** การตอบกลับทางบวก
- **ผลลัพธ์ 2** การตอบกลับทางลบ
- **ผลลัพธ์ 3** แพทย์มีคำถามเพิ่มเติม
- **ผลลัพธ์ 4** ต้องมีการเยี่ยมชมติดตามผล
- **ผลลัพธ์ 5** ไม่ต้องมีการเยี่ยมชมติดตามผล

เรคคอร์ด SPM ทั้งหมดในตัวอย่างนี้เกี่ยวข้องกับแผนวัตถุประสงค์การติดต่อที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ Drug Z
พนักงานขายจะเลือกรายการที่เหมาะสมในเวลาที่ติดต่อในส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเพจรายละเอียดการติดต่อ

**หมายเหตุ:** ในการใช้ประเภทเรคคอร์ด SPM ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ด SPM และ PCD การเลือกประเภท SPM อาจส่งผลให้เกิดโครงร่างเพจที่แตกต่างจากโครงร่างเพจดีฟอลต์สำหรับเรคคอร์ด PCD หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ตัวอย่างเช่น การเลือกประเภทวัตถุประสงค์การติดต่ออาจทำให้เกิดโครงร่างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อหากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าไว้
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ โปรดดูที่ การระบุโครงร่างเพจแบบไดนามิก และดูหัวข้อเกี่ยวกับโครงร่างเพจใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการวัตถุประสงค์การติดต่อ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- การเลือกโครงร่างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (ในหน้า 622)
- การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 622)
- การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป หรือผลลัพธ์หลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล (ในหน้า 624)

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีที่คุณอาจนำเรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างไปใช้กับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่
ตัวอย่างการใช้เรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างกับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ (โปรดดูที่ "ตัวอย่างของการใช้เรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างและข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์" ในหน้า 625)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเลือกโครงร่างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง

ในการใช้โครงร่างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (SPM) เพื่อจัดการวัตถุประสงค์การติดต่อของคุณในระหว่างเซสชันการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ คุณจะต้องเลือกค่าของประเภทอย่างเหมาะสมเพื่อกำหนดโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับ SPM

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับ SPM ตามที่ระบุไว้ใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิก การเลือกประเภท SPM จะส่งผลให้เกิดโครงร่างเพจแบบอื่นจากโครงร่างดีฟอลต์ของประเภทเรคคอร์ด PCD ตัวอย่างเช่น สำหรับเรคคอร์ดรายการแผนการรับส่งข้อความ การเลือกประเภทวัตถุประสงค์การติดต่อจะส่งผลให้เกิดโครงร่างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิก โปรดดูที่ การระบุโครงร่างเพจแบบไดนามิก นอกจากนั้น ผู้ดูแลระบบของคุณจะต้องตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของผู้ใช้ของคุณ เพื่อให้คุณมีสิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียว ดู หรือค่าหลักที่รับค่า ในการเข้าใช้เรคคอร์ด SPM ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

***การเลือกโครงร่างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง***

1. นาวิเกตไปยังเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ และในฟิลด์รายการสำหรับเลือก ประเภท ให้เลือก แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ เพื่อแสดงโครงร่างเพจแผนวัตถุประสงค์การติดต่อ
2. นาวิเกตไปยังเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความ และในฟิลด์รายการสำหรับเลือก ประเภท ให้เลือก วัตถุประสงค์การติดต่อ เพื่อแสดงโครงร่างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อ
3. นาวิเกตไปยังเพจรายละเอียดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และในฟิลด์รายการสำหรับเลือก ประเภท ให้เลือก วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป เพื่อแสดงโครงร่างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป
4. นาวิเกตไปยังส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความในเพจรายละเอียดการติดต่อ และในฟิลด์รายการสำหรับเลือก ประเภท ให้เลือก ผลลัพธ์ เพื่อแสดงโครงร่างเพจผลลัพธ์

## การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อจากฝ่ายขาย

ด้วยโครงร่างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (SPM) พนักงานขายสามารถดูวัตถุประสงค์การติดต่อสำหรับผลิตภัณฑ์ของตนและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้จากการติดต่อเพื่อขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าว และสามารถกำหนดวัตถุประสงค์การติดต่อของตนสำหรับการเยี่ยมลูกค้าครั้งถัดไป ทั้งหมดนี้อิงตามผลิตภัณฑ์เท่านั้น โดยทั่วไปแล้ว พนักงานขายจะเข้าใช้เรคคอร์ดเหล่านี้ในระหว่างเซสชันการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ในการติดต่อแพทย์เพื่อพูดคุยเกี่ยวกับยาหนึ่งรายการหรือมากกว่านั้น ระบบจะบันทึกรายละเอียดของการเยี่ยมลูกค้าในเรคคอร์ดการติดต่อผู้ติดต่อ ส่วนรายละเอียดของยาจะอยู่ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์

ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล พนักงานขายสามารถเลือกรายการต่อไปนี้:

- วัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) จากชุดวัตถุประสงค์การติดต่อที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับผลิตภัณฑ์หรือยาหนึ่งๆ
- วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) จากชุดวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไปที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับผลิตภัณฑ์หรือยาหนึ่งๆ
- ผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) จากชุดผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับผลิตภัณฑ์หรือยาหนึ่งๆ

ตัวอย่างเช่น ตารางต่อไปนี้แสดงวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) ที่ผู้จัดการฝ่ายขายอาจกำหนดไว้ให้พนักงานขาย

| ID แถว | ชื่อผลิตภัณฑ์ | ชื่อวัตถุประสงค์การติดต่อ |
|---|---|---|
| 12-1111 | Drug A | แนะนำสรรพคุณของ Drug A ต่อแพทย์ |
| 12-1112 | Drug A | พูดคุยกับแพทย์เรื่องระบบการตั้งราคาและการให้ส่วนลดที่เสนอสำหรับ Drug A |
| 12-1113 | Drug A | พูดคุยกับแพทย์เรื่องยอดขายที่อาจได้รับจาก Drug A ในปีถัดไป |
| 12-1114 | Drug A | ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Drug A แก่แพทย์ |

| ID แถว | ชื่อผลิตภัณฑ์ | ชื่อวัตถุประสงค์การติดต่อ |
|---|---|---|
| 12-1115 | Drug B | แจ้งให้แพทย์ทราบถึงสรรพคุณของ Drug B ที่เหนือกว่า Drug A ภายใต้เงื่อนไขทางการแพทย์บางประการ |
| 12-1116 | Drug B | ให้ตัวอย่าง Drug B แก่แพทย์ |

## ฟิลด์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

ฟิลด์ต่อไปนี้มีอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลเท่านั้น:

- รายการแผนรับส่งข้อความหลัก (สามารถเปลี่ยนชื่อเป็น วัตถุประสงค์การติดต่อ ได้)
- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความหลัก (สามารถเปลี่ยนชื่อเป็น วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป ได้)
- การตอบกลับข้อความหลัก (สามารถเปลี่ยนชื่อเป็น ผลลัพธ์ ได้)

นอกจากนี้ รายการที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้สามารถใช้ได้ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ด SPM (หรือ PCD) กับเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล:

- วัตถุประสงค์การติดต่อของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ)
- วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไปของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ)
- ผลลัพธ์ของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ (การตอบกลับข้อความของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ)

หัวข้อนี้จะกล่าวถึงรายการที่เกี่ยวข้องเหล่านี้โดยรวมว่าเป็น *รายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อ* รายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อและเรคคอร์ด PCD มีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่า กล่าวคือ เรคคอร์ด PCD หนึ่งรายการสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อซึ่งแตกต่างกันได้หลายรายการ

ผู้ดูแลระบบของบริษัทที่ดูแล Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition จะตั้งค่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลสำหรับโครงร่างเพจการติดต่อสำหรับการติดต่อบริษัท การติดต่อผู้ติดต่อ และการติดต่อผู้เข้าร่วม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงร่างเพจสำหรับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับโครงร่างเพจใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับ SPM ตามที่ระบุไว้ใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิก การเลือกประเภท SPM จะส่งผลให้เกิดโครงร่างเพจแบบอื่นจากโครงร่างดีฟอลต์ของประเภทเรคคอร์ด PCD ตัวอย่างเช่น สำหรับเรคคอร์ดรายการแผนการรับส่งข้อความ การเลือกประเภทวัตถุประสงค์การติดต่อจะส่งผลให้เกิดโครงร่างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิก โปรดดูที่ การระบุโครงร่างเพจแบบไดนามิก นอกจากนั้น ผู้ดูแลระบบของคุณจะต้องตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของผู้ใช้ของคุณเพื่อให้คุณมีสิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียว ดู หรือค่าหลักที่รับค่า ในการเข้าใช้เรคคอร์ด SPM ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

ในการเชื่อมโยงประเภทเรคคอร์ด SPM (หรือ PCD) กับเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล คุณต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่อไปนี้:

- ผลิตภัณฑ์ในรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อและเรคคอร์ด PCD ต้องตรงกัน
- คุณต้องตั้งค่าประเภทเรคคอร์ด PCD ดังนี้:
  - ประเภทรายการแผนรับส่งข้อความต้องตั้งค่าเป็น วัตถุประสงค์การติดต่อ
  - ประเภทความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความต้องตั้งค่าเป็น วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป
  - ประเภทการตอบกลับข้อความต้องตั้งค่าเป็น ผลลัพธ์

ระบบจะบังคับใช้เงื่อนไขเหล่านี้เมื่อคุณจัดทำการเชื่อมโยง อย่างไรก็ตาม ระบบจะไม่บังคับใช้หลังจากนั้น ดังนั้น:

- ห้ามเปลี่ยนฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อหลังจากที่คุณจัดทำการเชื่อมโยงแล้ว
- ห้ามแก้ไขฟิลด์ผลิตภัณฑ์และประเภทในเรคคอร์ด PCD หลังจากได้เพิ่มไปยังรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อเป็นเรคคอร์ดย่อยแล้ว
- ห้ามลบการเชื่อมโยงที่มีอยู่หรือแก้ไขเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลหรือ PCD แล้วพยายามเรียกคืนการเชื่อมโยง

*การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อจากฝ่ายขาย*

1 ในเพจรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดต่อผู้ติดต่อ การติดต่อบริษัท หรือการติดต่อผู้เข้าร่วม ให้นาวิเกตไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

ส่วนผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลมีคอลัมน์สำหรับวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก (รายการแผนรับส่งข้อความหลัก), วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความหลัก) และผลลัพธ์หลัก (การตอบกลับข้อความหลัก)

2 นาวิเกตไปยังแถวของผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังพูดถึงในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย และคลิกที่ชื่อผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น Drug A

3 ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล:

- ในการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อกับ Drug A ให้เลื่อนไปที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การติดต่อของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ) แล้วคลิก เลือก และในเพจแก้ไข ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) สำหรับ Drug A จากรายการของวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) จากนั้นบันทึกเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
- ในการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไปกับ Drug A ให้เลื่อนไปที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไปของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ) แล้วคลิก เลือก และในเพจแก้ไข ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) สำหรับ Drug A จากรายการของวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) จากนั้นให้บันทึกเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
- ในการเชื่อมโยงผลลัพธ์กับ Drug A ให้เลื่อนไปที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ (การตอบกลับข้อความของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ) แล้วคลิก เลือก และในเพจแก้ไข ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) สำหรับ Drug A จากรายการของผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) จากนั้นให้บันทึกเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ในรายการก่อนหน้า) ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดู การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744) หากไม่มีส่วนดังกล่าวให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัท

**หมายเหตุ:** เรคคอร์ด SPM (หรือ PCD) ไม่สามารถจัดทำขึ้นจากภายในมุมมองรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล แต่สามารถเชื่อมโยงได้เฉพาะกับเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล เรคคอร์ด SPM (หรือ PCD) ต้องจัดทำขึ้นจากเพจ SPM (หรือ PCD) และต้องเชื่อมโยงกับแบรนด์ผลิตภัณฑ์เดียวกัน เช่น Drug A เป็นต้น เรคคอร์ด SPM (หรือ PCD) แต่ละรายการสามารถเชื่อมโยงกับแบรนด์ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อหลายครั้งได้ แต่ในการติดต่อครั้งเดียวกัน คุณไม่สามารถเลือกเรคคอร์ด SPM (หรือ PCD) เดียวกันสำหรับผลิตภัณฑ์เดียวกันที่กำลังให้ข้อมูลได้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าเพจรายละเอียด SPM (หรือ PCD) ตามที่อธิบายไว้ใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

## การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป หรือผลลัพธ์หลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

คุณสามารถเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก (รายการแผนรับส่งข้อความหลัก), วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความหลัก) หรือผลลัพธ์หลัก (การตอบกลับข้อความหลัก) สำหรับผลิตภัณฑ์ที่กำลังให้ข้อมูลโดยใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ วัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์ที่คุณเลือกเป็นรายการหลักจะปรากฏในส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเพจรายละเอียดการติดต่อ วัตถุประสงค์ของการกำหนดรายการหลักคือเพื่อกำหนดว่าจะให้เรคคอร์ดรายการใดปรากฏขึ้นเป็นอันดับแรกในเพจผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ไม่มีการประมวลผลพิเศษใดเกิดขึ้นสำหรับการกำหนดนี้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกสำหรับ SPM ตามที่ระบุไว้ใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิก การเลือกประเภท SPM จะส่งผลให้เกิดโครงร่างเพจแบบอื่นจากโครงร่างดีฟอลต์ของประเภทเรคคอร์ด PCD ตัวอย่างเช่น สำหรับเรคคอร์ดรายการแผนการรับส่งข้อความ การเลือกประเภทวัตถุประสงค์การติดต่อจะส่งผลให้เกิดโครงร่างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิก โปรดดูที่ การระบุโครงร่างเพจแบบไดนามิก นอกจากนั้น ผู้ดูแลระบบของคุณจะต้องตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของผู้ใช้ของคุณ เพื่อให้คุณมีสิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียว ดู หรือค่าหลักที่รับค่า ในการเข้าใช้เรคคอร์ด SPM ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

*การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป หรือผลลัพธ์หลัก*

1 นาวิเกตไปยังเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลสำหรับผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังให้ข้อมูล (ตัวอย่างเช่น Drug A)

2 ในการกำหนดวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) เป็นวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก (รายการแผนรับส่งข้อความหลัก):

a แก้ไขเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

b สำหรับฟิลด์วัตถุประสงค์การติดต่อหลัก (รายการแผนรับส่งข้อความหลัก) ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) จากรายการเป็นวัตถุประสงค์หลัก

3 ในการกำหนดวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) เป็นวัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความหลัก):

a แก้ไขเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

b สำหรับฟิลด์วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความหลัก) ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) จากรายการเป็นวัตถุประสงค์หลัก

4 ในการกำหนดผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) เป็นผลลัพธ์หลัก (การตอบกลับข้อความ):

a แก้ไขเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

b สำหรับฟิลด์ผลลัพธ์หลัก (การตอบกลับข้อความหลัก) ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) จากรายการเป็นผลลัพธ์หลัก

## ตัวอย่างของการใช้เรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างและข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

หัวข้อนี้จะแสดงตัวอย่างหนึ่งของวิธีการที่ผู้ดูแลระบบหรือผู้จัดการฝ่ายขายอาจตั้งค่าเรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (SPM) และเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์สำหรับพนักงานขายเพื่อให้ข้อมูลหรือให้ผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า คุณอาจใช้คุณสมบัตินี้ในลักษณะที่แตกต่างออกไป ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

1 โดยทั่วไปแล้ว ผู้จัดการฝ่ายขายหรือผู้ดูแลระบบจะตั้งค่าข้อมูลต่อไปนี้สำหรับทีมขาย:

- แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ (แผนรับส่งข้อความ) สำหรับผลิตภัณฑ์เฉพาะซึ่งอาจรวมถึงข้อบ่งใช้เฉพาะ (ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์) ด้วย

  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ แผนรับส่งข้อความ (โปรดดูที่ "แผนการรับส่งข้อความ" ในหน้า 605)

- เรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ตามที่ต้องการ

  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 626)

- วัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) และผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) สำหรับแผนวัตถุประสงค์การติดต่อตามที่ต้องการ

  ขั้นตอนนี้จะกำหนดมาตรฐานของวัตถุประสงค์การติดต่อและผลลัพธ์ ตลอดจนวางโครงสร้างให้เป้าหมายของการติดต่อแต่ละครั้งสำหรับทีมขาย

  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับรายการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ รายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 611) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 616) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตอบกลับข้อความ โปรดดูที่ การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ (ในหน้า 188)

2 หลังจากที่มีการตั้งค่าเรคคอร์ด SPM และข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์แล้ว พนักงานขายเภสัชภัณฑ์มักดำเนินการงานต่อไปนี้:

a เยี่ยมแพทย์หรือโรงพยาบาลและบันทึกข้อมูลการติดต่อในเพจรายละเอียดการติดต่อสำหรับบริษัทหรือผู้ติดต่อ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการติดต่อจากฝ่ายขาย โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (โปรดดูที่ "การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า" ในหน้า 180)

b จัดทำเอกสารเกี่ยวกับตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ผู้ติดต่อแต่ละราย โดยใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดการติดต่อ (ตัวอย่างที่ให้หรือสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้)

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ โปรดดูที่ การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ (ในหน้า 560) หรือ การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ (ในหน้า 562)

c จัดทำเอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ติดต่อแต่ละรายหรือบริษัทแต่ละบริษัท โดยใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเพจรายละเอียดการติดต่อ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลแต่ละรายการ พนักงานขายสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- เลือกข้อบ่งใช้ (ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์)
- จัดทำเอกสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์เพิ่มเติม
- (ไม่จำเป็น) พนักงานขายสามารถระบุข้อบ่งใช้และจัดทำเอกสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล โปรดดูที่ การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 557)

d เมื่อพนักงานขายเลือกและจัดทำเอกสารเกี่ยวกับรายการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อแล้ว พนักงานขายจะส่งการติดต่อ

## ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

ใช้เพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ *ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์* เป็นข้อมูลที่ประกอบด้วยอาการหรือโรคและผลิตภัณฑ์หรือยาเฉพาะที่ช่วยบรรเทาอาการหรือโรคนั้น โดยทั่วไปแล้ว พนักงานขายเภสัชภัณฑ์จะให้ข้อมูลข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ในระหว่างการติดต่อบุคลากรทางการแพทย์ ตัวอย่างข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ได้แก่ โรคภูมิแพ้ - Drug A, โรคหืดหอบ - Drug A, ภาวะหัวใจเต้นไม่เป็นจังหวะ - Drug B และหัวใจวาย - Drug C เป็นต้น ในตัวอย่างนี้ Drug A ใช้เพื่อรักษาอาการของทั้งโรคภูมิแพ้และหืดหอบ

ผลิตภัณฑ์หนึ่งๆ จะไม่มีข้อบ่งใช้หรือมีข้อบ่งใช้ได้หลายรายการ เรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์จะติดตามค่าผสมที่ไม่ซ้ำกันระหว่างผลิตภัณฑ์กับข้อบ่งใช้ที่เชื่อมโยงกันอยู่ หากมีข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ชื่อข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์จะต้องไม่ซ้ำกัน เมื่อแสดงผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อลูกค้า จะมีรายการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ให้พนักงานขายเลือกในระหว่างเซสชันการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์จะอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเพจรายละเอียดการติดต่อ

ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์เป็นส่วนประกอบหลักในกระบวนการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์สำหรับพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ โดยทั่วไปแล้ว พนักงานขายจะให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือยาในระดับผลิตภัณฑ์ ไม่ใช่ระดับหน่วยที่เล็กที่สุดในการจัดเก็บสินค้า (SKU) ในระบบสินค้าคงคลัง ตัวอย่างเช่น Drug A อาจมีข้อบ่งใช้หลายรายการ: รายการหนึ่งสำหรับโรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง (COPD) อีกรายการหนึ่งสำหรับโรคหืดหอบ และอื่นๆ ข้อบ่งใช้แต่ละรายการมีแผนวัตถุประสงค์การติดต่อ (แผนรับส่งข้อความ) และวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) ของตัวเองที่ไม่ซ้ำกับรายการอื่น คุณสามารถใช้ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ในการฟิลเตอร์ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับเรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง เช่น แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ (แผนรับส่งข้อความ) และวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ)
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์โดยใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเพจรายละเอียดการติดต่อ โปรดดูที่ การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 557) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (SPM) โปรดดูที่ การรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (ในหน้า 620)

**หมายเหตุ**: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ได้

## การทำงานกับโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

โฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ เพจนี้จะแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ**: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ของคุณได้ นอกจากนั้น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการเข้าใช้ยา

## การจัดทำข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

คุณสามารถจัดทำข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 629)

## การทำงานกับรายการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

ส่วนรายการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์จะแสดงรายการฟิลเตอร์หลายรายการ รายการฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนของเรคคอร์ดที่ใช้งานในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไป คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่อิงตามเกณฑ์ที่แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่าง ๆ สำหรับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

| รายการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ทั้งหมด | ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์มองเห็น โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ |
| ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขล่าสุด | ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

ในการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด ให้จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่ โปรดดูที่ เพจจัดการรายการ (ในหน้า 119) เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณจึงไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ล่าสุด

ส่วนข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขล่าสุดแสดงข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ของคุณ:

- ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่จัดทำล่าสุด
- ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขล่าสุด
- ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ของคุณ)

### *การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ของคุณ*

1. ในโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ ให้ใช้ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์:

- ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 626)
- การจัดการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 628)
- ฟิลด์ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 629)

## การจัดการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล (ในหน้า 628)
- การเชื่อมโยงข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง (ในหน้า 629)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์:

- ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 626)
- การทำงานกับโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 626)
- ฟิลด์ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 629)

## การเชื่อมโยงเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

โดยทั่วไปแล้ว คุณจะเชื่อมโยงเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังให้ข้อมูลโดยใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

*การเชื่อมโยงเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล*

1 จัดทำเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังให้ข้อมูล

2 นาวิเกตไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเพจรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดต่อลูกค้า และแก้ไขเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลสำหรับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในความสนใจ

3 สำหรับฟิลด์ชื่อข้อบ่งใช้ ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกชื่อข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์จากรายการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีให้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังให้ข้อมูล

## การเชื่อมโยงข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง

โดยทั่วไปแล้ว คุณจะเชื่อมโยงเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง (SPM) เช่น แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ (แผนการรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนการรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อครั้งถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนการรับส่งข้อความ) และผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ)

*การเชื่อมโยงเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง*

1 จัดทำเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังให้ข้อมูล

2 นาวิเกตไปยังประเภทเรคคอร์ด SPM แต่ละรายการ (ตัวอย่างเช่น แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ (แผนการรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนการรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อครั้งถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนการรับส่งข้อความ), ผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) และแก้ไขเรคคอร์ดที่อยู่ในความสนใจ

3 สำหรับฟิลด์ชื่อข้อบ่งใช้ ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกชื่อข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์จากรายการชื่อข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีให้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังให้ข้อมูล

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องตั้งค่าฟิลด์ชื่อข้อบ่งใช้ในประเภทเรคคอร์ด SPM

## ฟิลด์ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

ใช้เพจแก้ไขข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์หรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ เพจแก้ไขข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์แสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดสำหรับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ในเพจรายการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์และเพจรายละเอียดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ชื่อข้อบ่งใช้ | ชื่อของเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างบางส่วนได้แก่ โรคภูมิแพ้ โรคหืดหอบ ภาวะหัวใจเต้นไม่เป็นจังหวะ หัวใจวาย และอื่นๆ ความยาวสูงสุดคือ 50 ตัวอักษร (จำเป็น) |
| ชื่อข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ | อ่านอย่างเดียว การผนวกกันระหว่างชื่อผลิตภัณฑ์กับชื่อข้อบ่งใช้ ตัวอย่างเช่น โรคหืดหอบ – Drug A หรือ โรคภูมิแพ้ – Drug A หมายความว่า Drug A ใช้ในการรักษาทั้งโรคหืดหอบและโรคภูมิแพ้ ฟิลด์นี้ต้องไม่ซ้ำกันในบริษัทของคุณ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ผลิตภัณฑ์ | ชื่อผลิตภัณฑ์ที่ระดับแบรนด์ มีการกำหนดแบรนด์ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์เมื่อมีการตั้งค่าฟิลด์ประเภทของผลิตภัณฑ์เป็นรายละเอียด ตัวอย่างเช่น ยา A เลือกชื่อผลิตภัณฑ์โดยใช้ไอคอนการค้นหา เรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์จะเรียงลำดับตามชื่อผลิตภัณฑ์ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์<br><br>**หมายเหตุ:** ผลิตภัณฑ์ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องสำหรับฟิลด์ชนิดผลิตภัณฑ์ |
| คำอธิบาย | รายละเอียดเพิ่มเติมเพื่ออธิบายข้อบ่งใช้ ความยาวสูงสุดคือ 255 ตัวอักษร |
| ผลิตภัณฑ์: ชนิดผลิตภัณฑ์ | อ่านอย่างเดียว ชนิดผลิตภัณฑ์ของแบรนด์ผลิตภัณฑ์ที่เลือก ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะเป็นผู้กำหนดชนิดผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น ยาลดความดัน ยาคลายกังวล ยารักษาโรคหอบหืด สินค้าส่งเสริมการตลาด และอื่นๆ |

# ใบสั่ง

ประเภทเรคคอร์ดใบสั่ง ถึงแม้ว่าจะมีอยู่แล้วใน Oracle CRM On Demand แต่ก็ได้รับการปรับปรุงเพื่อพัฒนาฟังก์ชันของ Life Sciences คุณจะใช้เพจใบสั่งในการจัดทำ อัปเดต และติดตามใบสั่ง และเชื่อมโยงรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น ตัวแทนขายสามารถใช้เพจใบสั่งในการดำเนินการดังต่อไปนี้:

- จัดทำคำขอโดยตรงสำหรับการดำเนินการตามคำขอตัวอย่าง รวมถึงส่งใบสั่งไปยังสำนักงานหลักเพื่อขอให้ส่งตัวอย่างไปยังลูกค้าโดยตรง
- วางใบสั่งภายในกับสำนักงานหลักเพื่อเติมส่วนพร่องตัวอย่างที่ใช้หมด ตัวแทนขายจะไม่มีตัวอย่างในบางช่วง พวกเขาจึงสามารถสั่งตัวอย่างใหม่ได้ตามความจำเป็น

ประเภทเรคคอร์ดใบสั่งจะเชื่อมโยงกับออบเจกต์ที่ปรับแต่งเองทั้งหมด และสามารถใช้งานในการใช้ร่วมกันได้ด้วยกิจกรรมและเวิร์กโฟลว์การใช้ร่วมกันบนเว็บ
หากมองไม่เห็นส่วนใบสั่งบนเพจรายละเอียดออบเจกต์ที่ปรับแต่งเอง ให้คลิกที่ลิงค์แก้ไขโครงร่างที่มุมขวาบนของเพจ และเพิ่มส่วนใบสั่งลงในโครงร่างหน้าของคุณ
หากส่วนดังกล่าวไม่พร้อมสำหรับการเพิ่มลงในโครงร่างหน้าของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:** ในการทำงานกับใบสั่ง ค่าการใช้ใบสั่งบนเพจโปรไฟล์บริษัทต้องกำหนดไว้เป็น CRM On Demand Order Management และบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้ใบสั่ง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าแท็บใดที่คุณสามารถใช้ได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมการติดตามใบสั่งและข้อมูลรายการใบสั่งที่เชื่อมโยง แท็บใบสั่งอาจถูกเอาออกจากการตั้งค่าของคุณ

## การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง

โฮมเพจใบสั่งคือจุดเริ่มต้นในการจัดการใบสั่งและรายการใบสั่งที่เชื่อมโยงสำหรับผลิตภัณฑ์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจใบสั่งได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับใบสั่งและรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าการใช้งานใบสั่งบนเพจโปรไฟล์บริษัทต้องตั้งค่าเป็น CRM On Demand Order Management และบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้ใบสั่งด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทและค่าดีฟอลต์ส่วนรวมของคุณ

### การจัดทำใบสั่ง

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถจัดทำใบสั่งใหม่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนใบสั่งที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ใบสั่ง (ในหน้า 635)

## การทำงานกับรายการใบสั่ง

ส่วนรายการใบสั่งจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของใบสั่ง:

| รายการใบสั่ง | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ใบสั่งทั้งหมด | ใบสั่งทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่ว่าใครจะเป็นเจ้าของใบสั่ง หรือใบสั่งถูกจัดทำขึ้นเมื่อใด |
| ใบสั่งที่จัดทำล่าสุดของฉัน | ฟิลเตอร์ใบสั่งที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่จัดทำ |
| ใบสั่งที่จัดทำล่าสุดทั้งหมด | ฟิลเตอร์ใบสั่งที่จัดทำทั้งหมดซึ่งคุณมีสิทธิ์ดู จัดเรียงตามวันที่จัดทำ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูใบสั่งล่าสุด

ส่วนใบสั่งที่จัดทำล่าสุดของฉันและใบสั่งที่ดูล่าสุดของฉันจะแสดงใบสั่งที่จัดทำหรือดูเมื่อเร็วๆ นี้

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจใบสั่งของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจใบสั่งของคุณได้:

- ใบสั่งที่จัดทำล่าสุด
- ใบสั่งที่แก้ไขล่าสุด
- ใบสั่งที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ใบสั่งที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูและระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจใบสั่งของคุณได้)

### *ในการเพิ่มส่วนลงในโฮมเพจใบสั่งของคุณ*

1. ในโฮมเพจใบสั่ง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจใบสั่ง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่งและรายการใบสั่งสำหรับตัวอย่าง:

- ใบสั่ง (ในหน้า 630)

- ฟิลด์ใบสั่ง (ในหน้า 635)
- การจัดการใบสั่ง

## การจัดการใบสั่ง

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการใบสั่ง โปรดดู:

- เกี่ยวกับ EBIZ PIP Integration และ Oracle CRM On Demand Order Management (ในหน้า 633)
- การจัดทำรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 633)
- การส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 635)
- การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 564)

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

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 124)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่ง:

- ใบสั่ง (ในหน้า 630)
- ฟิลด์ใบสั่ง (ในหน้า 635)
- การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง (ในหน้า 630)

# เกี่ยวกับ Ebiz PIP Integration และ Oracle CRM On Demand Order Management

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการจัดการใบสั่งสองประเภทซึ่งเป็นประเภทเฉพาะ ผู้ดูแลระบบสามารถเลือกประเภทการจัดการใบสั่งที่จะใช้โดยการตั้งค่าตัวเลือก การใช้ใบสั่งในเพจโปรไฟล์บริษัท:

- Oracle CRM On Demand Order Management ซึ่งมีให้ใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

  คุณจะใช้ Oracle CRM On Demand Order Management และใช้ใบสั่งร่วมกับ Oracle E-Business Suite ไม่ได้ ในการใช้ใบสั่งร่วมกับ Oracle E-Business Suite คุณต้องใช้ตัวเลือก Ebiz PIP Integration

- Ebiz PIP Integration ซึ่งเป็น Oracle Lead to Order Integration Pack สำหรับโซลูชันการใช้ร่วมกันของ Oracle CRM On Demand และ Oracle E-Business Suite

  เมื่อใช้ตัวเลือก Ebiz PIP Integration เรคคอร์ดใบสั่งใน Oracle CRM On Demand จะประกอบด้วยข้อมูลส่วนหัวแบบอ่านอย่างเดียว ซึ่งอนุญาตให้จัดเก็บข้อมูลจาก Oracle E-Business Suite ไว้ใน Oracle CRM On Demand ได้เพื่อการแสดงผลเท่านั้น การจัดทำใบสั่งและรายการสินค้าทั้งหมดต้องดำเนินการใน Oracle E-Business Suite เมื่อคุณเลือกตัวเลือก Ebiz PIP Integration Oracle CRM On Demand จะไม่ตรวจสอบรายการสินค้าในใบสั่ง

## ข้อควรพิจารณาเมื่อย้ายข้อมูลการจัดการใบสั่งของ Ebiz PIP Integration ไปยัง Oracle CRM On Demand Order Management

หากคุณกำลังใช้ตัวเลือก Ebiz PIP Integration สำหรับการจัดการใบสั่งอยู่ และหากคุณต้องการแสดงผลรายการต่อไปนี้ใน Oracle CRM On Demand และให้การสนับสนุนออบเจกต์ที่กำหนดเองสำหรับการปรับแต่งของคุณ คุณต้องย้ายข้อมูลใบสั่งของคุณไปยัง Oracle CRM On Demand Order Management:

- โฮมเพจใบสั่ง
- รายการใบสั่งสำหรับบริษัทหรือผู้ติดต่อแต่ละราย
- การป้อนรายการสินค้าในใบสั่ง

นอกเหนือจากการย้ายข้อมูลใบสั่งไปยัง Oracle CRM On Demand Order Management แล้ว Oracle CRM On Demand Customer Care ต้องใช้งานประเภทเรคคอร์ดใบสั่งและสินค้าในใบสั่ง ตลอดจนเวิร์กโฟลว์ การอิมปอร์ตและเอ็กซ์ปอร์ต และการบริการทางเว็บ Oracle CRM On Demand มีคุณสมบัติการใช้งานร่วมกับประเภทเรคคอร์ดบัญชีราคาสินค้า ซึ่งที่ผ่านมาสามารถใช้ได้ใน Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management เท่านั้น ขณะที่ย้ายใบสั่งของคุณไปยัง Oracle CRM On Demand Order Management Oracle CRM On Demand Customer Care ต้องใช้สิทธิ์ที่จำเป็นในการแสดงข้อมูลบัญชีราคาสินค้าให้คุณเห็น หลังจากการย้ายใบสั่งไปยัง Oracle CRM On Demand Order Management คุณจะสามารถปรับแต่งเรคคอร์ดใบสั่งได้ใน Oracle CRM On Demand ตามความต้องการทางตรรกะทางธุรกิจของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวเลือกการใช้ใบสั่งในโปรไฟล์บริษัท โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าดีฟอลต์ร่วม

## การจัดทำรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์

คุณสามารถใช้เพจใบสั่งในการจัดทำและอัปเดตรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ เพื่อให้คุณสามารถติดตามได้ว่าผลิตภัณฑ์ใดที่ลูกค้าซื้อเป็นส่วนหนึ่งของใบสั่ง

**หมายเหตุ:** คุณสามารถใช้เพจคำขอตัวอย่างในการเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อได้ โปรดดู การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 564)
โปรดทราบว่าหากคุณปรับแต่งเพจรายละเอียดใบสั่งโดยการเพิ่มฟิลด์ใหม่ ฟิลด์ใหม่ก็จะอยู่บนเพจคำขอตัวอย่างด้วย

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับใบสั่งและรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าการใช้ใบสั่งบนเพจโปรไฟล์บริษัทต้องตั้งค่าเป็น CRM On Demand Order Management และบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้ใบสั่ง

*ในการจัดทำหรืออัปเดตรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์*

1 บนโฮมเพจใบสั่ง เลือกใบสั่งที่คุณต้องการ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใบสั่ง โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 บนเพจรายละเอียดใบสั่ง:

- คลิก ใหม่ ในส่วนรายการใบสั่งเพื่อเพิ่มรายการสินค้าในใบสั่งลงในใบสั่ง

  **หมายเหตุ:** คุณอาจต้องการเพิ่มส่วนรายการใบสั่งในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่าง โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

- คลิก แก้ไข ถัดจากรายการสินค้าในใบสั่งที่มีอยู่เพื่ออัปเดตรายการใบสั่งนั้น

3 บนเพจรายละเอียดรายการใบสั่งหรือแก้ไข ให้ป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ที่อธิบายไว้ในตารางต่อไปนี้ แล้วบันทึกเรคคอร์ด

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| เลขที่รายการในใบสั่ง | (อ่านอย่างเดียว) จำนวนที่ไม่ซ้ำสำหรับรายการสินค้าในใบสั่งนี้ |
| สกุลเงิน | สกุลเงินที่รายการใบสั่งนี้จะถูกนำไปประมวลผล ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกสกุลเงิน |
| จำนวนเงินส่วนลด | ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับรีลีสปัจจุบันของ Oracle CRM On Demand |
| เปอร์เซ็นต์ส่วนลด | ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับรีลีสปัจจุบันของ Oracle CRM On Demand |
| ผลิตภัณฑ์ | (จำเป็น) ผลิตภัณฑ์ที่ถูกสั่ง |
| ปริมาณ | (จำเป็น) ปริมาณผลิตภัณฑ์ที่ถูกสั่ง ค่าในฟิลด์นี้ไม่สามารถเป็นลบได้ |
| ใบสั่ง | (อ่านอย่างเดียว) ใบสั่งหลักที่รายการสินค้าในใบสั่งนี้เชื่อมโยงด้วย |
| ใบสั่ง: ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอก | (อ่านอย่างเดียว) ID ภายนอกที่ไม่ซ้ำกันของใบสั่งหลัก ซึ่งรายการสินค้าในใบสั่งนี้เชื่อมโยงด้วย |
| ราคา | ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับรีลีสปัจจุบันของ Oracle CRM On Demand |
| ราคาหลังหักส่วนลด | ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับรีลีสปัจจุบันของ Oracle CRM On Demand |
| สถานะ | (จำเป็น) ค่าในฟิลด์นี้ คือ ระหว่างดำเนินการ ตามค่าดีฟอลต์ |

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่ง:

- ใบสั่ง (ในหน้า 630)
- การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง (ในหน้า 630)
- การจัดการใบสั่ง
- ฟิลด์ใบสั่ง (ในหน้า 635)

## การส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์

เมื่อคุณเสร็จสิ้นการจัดทำและอัปเดตรายการใบสั่งสำหรับออบเจกต์ใบสั่ง คุณสามารถส่งใบสั่งได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับใบสั่งและรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าการใช้ใบสั่งบนเพจโปรไฟล์บริษัทต้องตั้งค่าเป็น CRM On Demand Order Management และบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้ใบสั่ง

*ในการส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์*

1. บนโฮมเพจใบสั่ง เลือกใบสั่งที่คุณต้องการ

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใบสั่ง โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. บนเพจรายละเอียดใบสั่ง ตรวจดูรายการใบสั่งที่เชื่อมโยงกับใบสั่งของผลิตภัณฑ์นี้ และตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณพอใจกับข้อมูลที่บันทึกไว้

3. คลิก ส่ง เพื่อส่งใบสั่งผลิตภัณฑ์ รวมถึงรายการสินค้าในใบสั่งที่เชื่อมโยงด้วย

   ค่าในฟิลด์สถานะการจัดทำใบสั่งสำหรับการเปลี่ยนแปลงใบสั่งเป็นส่งแล้ว เพื่อระบุว่าใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ถูกส่งไปดำเนินการแล้ว
   คุณจะไม่สามารถแก้ไขใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ส่งไปแล้วได้

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่ง:

- ใบสั่ง (ในหน้า 630)
- การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง (ในหน้า 630)
- การจัดการใบสั่ง
- ฟิลด์ใบสั่ง (ในหน้า 635)

# ฟิลด์ใบสั่ง

ใช้เพจแก้ไขใบสั่งเพื่อเพิ่มใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ หรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับใบสั่งของผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ เพจแก้ไขใบสั่งจะแสดงฟิลด์ทั้งหมดสำหรับใบสั่ง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขใบสั่งในเพจรายละเอียดใบสั่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของใบสั่ง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลใบสั่งหลัก** | |
| เลขที่ใบสั่ง | เลขที่ไม่ซ้ำกันที่ระบุให้กับแต่ละใบสั่ง |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ประเภท | ชนิดของใบสั่ง ค่าดีฟอลต์สำหรับประเภทของเรคคอร์ดใบสั่งคือ ใบสั่ง คุณสามารถเลือกค่าต่อไปนี้จากรายการสำหรับเลือก: คำขอตัวอย่างและใบสั่ง<br>**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าฟิลด์ที่แก้ไขได้นี้ให้สามารถใช้ได้ในโครงร่างเพจ เนื่องจากไม่สามารถใช้ฟิลด์นี้ได้ในโครงร่างเพจตามค่าดีฟอลต์ |
| บริษัท | บริษัทที่เชื่อมโยงกับใบสั่งนี้ |
| โอกาสทางการขาย | โอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับใบสั่งนี้ |
| ผู้ติดต่อ | ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับใบสั่งนี้ |
| ใบสั่งที่จัดทำ | วันที่จัดทำใบสั่ง |
| สถานะการจัดทำใบสั่ง | (อ่านอย่างเดียว) ค่าในฟิลด์นี้จะเป็น ระหว่างดำเนินการ ตามค่าดีฟอลต์ เมื่อคุณส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าในฟิลด์นี้จะเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว |
| ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอก | ID ภายนอกที่ไม่ซ้ำกันสำหรับการใช้ใบสั่งร่วมกันกับ Oracle CRM On Demand |
| ID | ค่าในฟิลด์นี้จะระบุใบสั่งโดยไม่ซ้ำกัน |
| ที่อยู่ที่รับสินค้า | ที่อยู่ที่ใบสั่งจะถูกส่งไป ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาในการเลือกที่อยู่ ฟิลด์นี้จะต้องมีข้อมูลครบเพื่อจัดทำใบสั่งคำขอตัวอย่าง โปรดดูที่ การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 564) |
| ที่อยู่ที่เรียกเก็บ | ที่อยู่เรียกเก็บสำหรับใบสั่งในบริบท |
| สถานะใบสั่ง | สถานะของใบสั่ง อาจเป็นสถานะใดสถานะหนึ่งต่อไปนี้: รอดำเนินการ จัดส่งแล้ว ดำเนินการแล้ว หรือส่งแล้ว คุณสามารถตั้งค่าสถานะได้หากจำเป็น เมื่อคุณส่งใบสั่งแล้ว สถานะของใบสั่งจะเปลี่ยนเป็นส่งแล้ว |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | บุคคลที่จัดทำเรคคอร์ดใบสั่งนี้<br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| คำอธิบาย | (ไม่จำเป็น) คำอธิบายของใบสั่ง |

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่ง:

- ใบสั่ง (ในหน้า 630)
- การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง (ในหน้า 630)
- การจัดการใบสั่ง

# การเสนอราคา

เรคคอร์ดการเสนอราคามีข้อเสนอให้ลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการเฉพาะในราคาที่ระบุ เมื่อใช้ Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite คุณสามารถเริ่มการจัดทำการเสนอราคาจาก Oracle CRM On Demand โดยคลิกปุ่มการเสนอราคาใหม่ในส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับการเสนอราคาของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดการเสนอราคาจะมีการจัดทำและเก็บไว้ภายใน Oracle E-Business Suite และมีการทำข้อมูลให้ตรงกันกับ Oracle CRM On Demand จาก Oracle CRM On Demand
ผู้ใช้สามารถดูการเสนอราคาทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับบริษัทหรือโอกาสทางการขายที่จัดทำผ่านแพ็คการใช้ร่วมกันได้ แพ็คการใช้ร่วมกันจะใช้ประเภทเรคคอร์ดการเสนอราคาใน Oracle CRM On Demand ลูกค้าที่มีสิทธิ์ใช้งานแพ็คการใช้ร่วมกันต้องติดต่อ Oracle CRM On Demand Customer Care เพื่อให้ตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการเสนอราคา

หลังจากตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการเสนอราคาแล้ว คุณสามารถป้อนหรืออัปเดตข้อมูลบริษัท ผู้ติดต่อของบริษัท และผลิตภัณฑ์ใน Oracle E-Business Suite และทำข้อมูลดังกล่าวให้ตรงกับ Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้ข้อมูลนี้ภายใน Oracle CRM On Demand เพื่อจัดการลีดการขายและโอกาสทางการขาย โดยปกติ คุณจะเริ่มจัดทำการเสนอราคาจาก Oracle CRM On Demand เมื่อรอบการขายดำเนินการไปถึงจุดที่ต้องมีการเสนอราคา
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าแพ็คการใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ใบสั่ง (ในหน้า 630)
- เกี่ยวกับ Ebiz PIP Integration และ Oracle CRM On Demand Order Management (ในหน้า 633)
- โอกาสทางการขาย (ในหน้า 278)
- บริษัท (ในหน้า 234)

# ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

คุณสมบัตินี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ใช้เพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นเพื่อระบุผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก โดยที่คุณจัดทำเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักที่ระบุ
คุณสามารถดูผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อได้ในรายการแบบอ่านอย่างเดียวในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ

## มีข้อจำกัดใดบ้างที่ใช้กับผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

การมีเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นจะฟิลเตอร์ผลิตภัณฑ์ที่คุณสามารถเลือกสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างยาที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขาย และคำขอตัวอย่างระหว่างการติดต่อลูกค้า
เรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นจะป้องกันไม่ให้ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่ระบุปรากฏในรายการของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้ในรายการที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดการติดต่อดังต่อไปนี้:

- ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับการให้ข้อมูล
- ตัวอย่างที่ใช้ได้สำหรับการส่งมอบ
- สินค้าส่งเสริมการขายที่ใช้ได้สำหรับการส่งมอบ
- แผนข้อความที่ใช้ได้

เรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นยังป้องกันผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่ระบุไม่ให้ปรากฏบนวินโดว์การค้นหาผลิตภัณฑ์บนเพจผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลหรือบนเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ หากคุณไม่ต้องการให้เกิดการฟิลเตอร์นี้ คุณไม่ควรปิอปปูเลทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

**หมายเหตุ:** ในรีลีสก่อนหน้านี้ของ Oracle CRM On Demand
เรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นไม่ได้ฟิลเตอร์ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้ในรายการที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดการติดต่อหรือในวินโดว์การค้นหาผลิตภัณฑ์เมื่อติดต่อลูกค้าเสร็จสิ้น
ในการป้องกันไม่ให้เรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่จัดทำก่อนรีลีส 22 ฟิลเตอร์ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้ในรีลีสนี้ คุณต้องลบเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นเหล่านั้น

### ผลิตภัณฑ์ไม่ได้ถูกปิดกั้นที่ระดับแบรนด์

ในการป้องกันทุกรายการสำหรับแบรนด์ผลิตภัณฑ์ไม่ให้ถูกส่งมอบหรือถูกอภิปรายในการติดต่อจากฝ่ายขาย คุณต้องปิดกั้นทุกรายการที่ใช้ได้สำหรับแบรนด์ผลิตภัณฑ์ รวมถึงสินค้าส่งเสริมการขาย สินค้าที่เป็นข้อมูล หรือตัวอย่างผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น ในการป้องกันทุกรายการผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับยา X ให้กับผู้ติดต่อหลักคือนายแพทย์สมิธ
คุณต้องตั้งค่าข้อมูลแต่ละรายการให้กับแต่ละรายการที่คุณต้องการจะปิดกั้นเป็นแถวของข้อมูลในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น:

- นายแพทย์สมิธ - ยา X 400 มก.
- นายแพทย์สมิธ - ยา X 200 มก.
- นายแพทย์สมิธ - ยา X แผ่นพับส่งเสริมการขาย
- นายแพทย์สมิธ - ยา X น้ำหนักเท่าลูกกอล์ฟ

การปิดกั้นผลิตภัณฑ์ช่วยให้คุณปิดกั้นบางรายการสำหรับแบรนด์ผลิตภัณฑ์โดยที่ไม่ปิดกั้นรายการอื่นๆ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถปิดกั้นผู้ติดต่อหลักไม่ให้ได้รับตัวอย่างยา แต่คุณสามารถอนุญาตให้ผู้ติดต่อได้รับสินค้าส่งเสริมการขายเกี่ยวกับยาดังกล่าวได้ หรือคุณสามารถอนุญาตให้ผู้ติดต่อได้รับยาขนาด 400 มก. แต่ไม่ได้รับขนาด 200 มก.

### ข้อกำหนดในการปิดกั้นผลิตภัณฑ์จากผู้ติดต่อหลัก

เพื่อปิดกั้นผลิตภัณฑ์จากผู้ติดต่อหลัก บทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องมีการเข้าใช้ที่เหมาะสมกับประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น นอกจากนี้ แท็บผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นต้องใช้ได้กับบทบาทของคุณ ในการทำให้แท็บผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นใช้ได้กับบทบาทของผู้ใช้อื่น บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องมีสิทธิ์จัดการการเข้าใช้ยา

## การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

โฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นคือจุดเริ่มต้นในการจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นของคุณได้ นอกจากนี้ ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณจะสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

### การจัดทำเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

ในการจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น ให้คลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่แก้ไขล่าสุดในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

### การทำงานกับรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

ส่วนรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

| รายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น | ฟิลเตอร์ |
|---|---|

| รายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นทั้งหมด | ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นทั้งหมดที่คุณดูได้ |
| ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่แก้ไขล่าสุด | ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นทั้งหมดที่คุณดูได้ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่ถูกแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนรายงานเพิ่มเติมในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นของคุณได้

#### *การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น*

1. ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น:

- ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 637)
- การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 639)
- เกี่ยวกับการแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ (ในหน้า 640)
- ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 642)
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 552)

## การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

- ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 637)
- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 638)
- เกี่ยวกับการแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ (ในหน้า 640)
- เกี่ยวกับการปิดกั้นผลิตภัณฑ์และเทมเพลท Smart Call (ในหน้า 640)
- เกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์รายการคำขอตัวอย่างและกฎผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 641)
- ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 642)
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 552)

## เกี่ยวกับการแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ

ในการอนุญาตให้ผู้ใช้ดูส่วนผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ คุณต้องเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นในโครงร่างเพจรายละเอียดผู้ติดต่อสำหรับบทบาทที่เหมาะสม คุณยังต้องตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้ให้เหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้มีสิทธิ์เข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวในประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโครงร่างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก และ การระบุโครงร่างเพจแบบไดนามิก
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าระดับการเข้าใช้สำหรับบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้ โปรดดูที่ การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

- ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 637)
- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 638)
- การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 639)
- ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 642)
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 552)

## เกี่ยวกับการปิดกั้นผลิตภัณฑ์และเทมเพลท Smart Call

กฎของ Oracle CRM On Demand สำหรับการปิดกั้นผลิตภัณฑ์ไม่ใช้กับเทมเพลท Smart Call หากคุณจัดทำ Smart Call สำหรับกลุ่มหรือการใช้ซ้ำๆ และหากคุณจะใช้กฎการปิดกั้นในภายหลังกับผลิตภัณฑ์ที่ระบุในเทมเพลท Smart Call Oracle CRM On Demand จะไม่ปิดกั้นผลิตภัณฑ์ในระหว่างการให้ตัวอย่าง การให้รายละเอียดผลิตภัณฑ์ หรือการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ หากมีการใช้เทมเพลท Smart Call

ตัวอย่างเช่น พิจารณาจากสถานการณ์ต่อไปนี้:

1. คุณจัดทำผู้ติดต่อสองราย ได้แก่ ผู้ติดต่อ 1 และผู้ติดต่อ 2
2. คุณจัดทำการติดต่อสำหรับผู้ติดต่อ 1 และให้ตัวอย่างสำหรับผู้ติดต่อ 1 ด้วยผลิตภัณฑ์ที่กำหนดให้กับตัวอย่าง A
3. คุณบันทึกการติดต่อ โดยใช้เทมเพลท Smart Call ส่วนกลาง
4. คุณจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ 2 ด้วยผลิตภัณฑ์ที่กำหนดให้กับตัวอย่าง A
5. คุณจัดทำการติดต่อสำหรับผู้ติดต่อ 2 และเลือกเทมเพลท Smart Call ที่คุณจัดทำไว้

ในสถานการณ์นี้ การใช้เทมเพลทจะเป็นการจัดทำตัวอย่าง A โดยอัตโนมัติ และจะเชื่อมโยงเข้ากับผู้ติดต่อ 2 และข้ามกฎการปิดกั้นผลิตภัณฑ์ แม้ว่าตัวอย่าง A จะได้รับการกำหนดให้ถูกปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ 2 แต่ตัวอย่าง A ก็จะปรากฏในการค้นหาผลิตภัณฑ์สำหรับผู้ติดต่อ 2

**คำเตือน:** จากผลลัพธ์ของตัวอย่างก่อนหน้า คุณต้องใช้เทมเพลท Smart Call อย่างระมัดระวังเมื่อปิดกั้นผลิตภัณฑ์ หากมีการเพิ่มกฎการปิดกั้นผลิตภัณฑ์หลังจากที่คุณได้ตั้งค่าเทมเพลท Smart Call แล้ว คุณจะต้องเปลี่ยนกลไกการรายงานด้วยตนเองสำหรับการเบิกจ่ายผลิตภัณฑ์ หากคุณปิดกั้นผลิตภัณฑ์ในบริษัทของคุณ ขอแนะนำให้คุณจัดทำเทมเพลท Smart Call หลังจากมีการกำหนดกฎการปิดกั้นผลิตภัณฑ์แล้ว และเพิ่มผลิตภัณฑ์ใน Smart Call หากไม่มีการปิดกั้นผลิตภัณฑ์นั้นสำหรับลูกค้าที่เฉพาะเจาะจงรายนั้น

## เกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์รายการคำขอตัวอย่างและกฎผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

ไม่สนับสนุนการประมวลผลผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นสำหรับรายการคำขอตัวอย่างเมื่อมีการใช้เวิร์กโฟลว์ใน Oracle CRM On Demand ตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์ต่อไปนี้ เวิร์กโฟลว์ที่จัดทำไว้สำหรับรายการคำขอตัวอย่างจะตั้งค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์สำหรับรายการคำขอตัวอย่างด้วยผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น นั่นคือ Prod1:

1. คุณจัดทำเรคคอร์ดต่อไปนี้:
   - บริษัท: Acc1
   - ผู้ติดต่อ: Con1 ที่มีที่อยู่
   - ผลิตภัณฑ์: Prod1 และ Prod2
2. คุณปันส่วน Prod1 และ Prod2 ให้กับผู้ใช้ระดับผู้ดูแลระบบ
3. คุณจัดทำเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับ Prod1 และ Con1 เพื่อให้ Prod1 ถูกกำหนดเป็นผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ Con1
4. คุณจัดทำเวิร์กโฟลว์สำหรับคำขอตัวอย่างที่มีทริกเกอร์เมื่อบันทึกเรคคอร์ดใหม่ และการดำเนินการอัปเดตค่าที่มีการตั้งค่าชื่อฟิลด์เป็น ผลิตภัณฑ์ และตั้งค่าเป็น Prod1
5. จาก Acc1 คุณจัดทำการติดต่อ แล้วจัดทำคำขอตัวอย่างในส่วนคำขอตัวอย่างในการติดต่อที่มี Con1 เป็นผู้ติดต่อในการติดต่อ
6. ในส่วนคำขอตัวอย่าง คุณคลิกที่ ใหม่ ในรายการคำขอตัวอย่าง และป้อปปูเลทฟิลด์ต่อไปนี้:
   - เลขที่รายการในใบสั่ง: 1
   - ปริมาณ: 1
   - ผลิตภัณฑ์: Prod2

     **หมายเหตุ:** เฉพาะ Prod2 เท่านั้นที่จะปรากฏขึ้นเนื่องจาก Prod1 ถูกปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ Con1
7. บันทึกเรคคอร์ด

   เนื่องจาก Prod1 ถูกปิดกั้น คุณอาจคาดว่าเวิร์กโฟลว์รายการคำขอตัวอย่างจะไม่ตั้งค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์เป็น Prod1 อย่างไรก็ตาม แม้ว่าระบบจะทริกเกอร์การดำเนินการเวิร์กโฟลว์ที่คุณตั้งค่าไว้ในขั้นตอนที่ 4 เวิร์กโฟลว์จะไม่ทำตามกฎการปิดกั้นผลิตภัณฑ์ ด้วยเหตุนี้ เวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์สำหรับรายการคำขอตัวอย่างด้วยผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น ซึ่งก็คือ Prod1

# ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

**เคล็ดลับ:** คุณยังสามารถแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นในเพจรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น และเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ผลิตภัณฑ์ | ผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการปิดกั้น |
| ผู้ติดต่อ | ผู้ติดต่อที่คุณต้องการปิดกั้นผลิตภัณฑ์ |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

- ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 637)
- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 638)
- การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 639)
- เกี่ยวกับการแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ (ในหน้า 640)
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 552)

# 10 การจัดการความมั่งคั่ง

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับการจัดการความมั่งคั่ง:

- **บัญชีการเงิน** ใช้เพจนี้จัดการข้อมูลบัญชีการเงิน
- **ผู้ถือบัญชีการเงิน** ใช้เพจนี้จัดการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน
- **การถือครองบัญชีการเงิน** ใช้เพจนี้จัดการการทำรายการผลิตภัณฑ์ทางการเงินผลิตภัณฑ์เดียวสำหรับบัญชีการเงิน
- **แผนการเงิน** ใช้เพจนี้จัดการแผนการเงินของผู้ติดต่อหรือธุรกิจสำหรับบัญชีการเงินเฉพาะหนึ่งบัญชีขึ้นไป
- **ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน** ใช้เพจนี้จัดการข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- **การทำรายการทางการเงิน** ใช้เพจนี้ติดตามการทำรายการทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินเฉพาะ
- **พอร์ตโฟลิโอ** ใช้เพจนี้จัดการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ
- **ครัวเรือน** ใช้เพจนี้จัดการข้อมูลกลุ่มผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องที่ใช้ชีวิตอยู่ในครัวเรือนเดียวกัน

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดนี้มีอยู่เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition เท่านั้น

## ครัวเรือน

ใช้เพจครัวเรือนในการจัดทำ อัปเดต และติดตามเรคคอร์ดครัวเรือน นอกจากนี้ คุณยังสามารถใช้เพจครัวเรือนในการเพิ่มการนัดหมาย งาน โอกาสทางการขาย และคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้โดยตรง

*ครัวเรือน* คือ กลุ่มของผู้ติดต่อซึ่งมักมีสิ่งที่เชื่อมโยงร่วมกัน เช่น ครอบครัว (บิดามารดาและบุตร) ซึ่งอาศัยอยู่ในที่อยู่เดียวกันภายในบ้านหลังเดียวกัน โดยครัวเรือนช่วยในการจัดกลุ่มผู้ติดต่อและสามารถติดตามการจัดกลุ่มผู้ติดต่อซึ่งทำให้สามารถจัดกลุ่มผู้ติดต่อไว้ในครัวเรือนหรือกลุ่มผู้ติดต่ออื่นๆ เพิ่มเติมได้ สถาบันทางการเงินและผู้ใช้ที่เป็นบุคคล เช่น นายธนาคาร ที่ปรึกษา และผู้จัดการสัมพันธ์จะมีการใช้การจัดกลุ่มผู้ติดต่อที่หลากหลาย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องของครัวเรือนสามารถเก็บสะสมจากผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับครัวเรือนได้

ครัวเรือนมีข้อมูลการแบ่งเซกเมนต์ที่มีค่าสำหรับครัวเรือนทั้งหมด และมีข้อมูลสรุปเกี่ยวกับผู้ติดต่อซึ่งเป็นสมาชิกในครอบครัว คุณสามารถใช้เพจครัวเรือนเพื่อระบุและแสดงข้อมูลประชากรเกี่ยวกับครัวเรือน และยังสามารถใช้เพจครัวเรือนเพื่อตรวจสอบบัญชีการเงิน ผลิตภัณฑ์ และข้อมูลผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ ข้อมูลนี้ช่วยให้คุณสามารถประเมินข้อมูลของลูกค้าได้

การจัดกลุ่มบริษัทของลูกค้าทั้งหมดแยกตามครัวเรือนช่วยให้สถาบันทางการเงินสามารถระบุถึงมูลค่าของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานและหาโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มเติมที่แตกต่างจากเดิมและในระดับที่สูงขึ้นแก่ลูกค้า เช่น การประกันภัยของเจ้าของบ้าน และเงินกู้เพื่อการศึกษาของบุตร นอกจากนี้ ความสามารถในการดูบัญชีการเงินของลูกค้าทั้งหมดแยกตามครัวเรือนยังช่วยให้สถาบันทางการเงินสามารถดูสถานภาพทางการเงินโดยรวมของครัวเรือนได้

### บริษัทย่อยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องของครัวเรือน

คุณสามารถใช้เพจครัวเรือนในการระบุและจัดทำโปรไฟล์ครัวเรือนได้ รวมทั้งใช้เพจดังกล่าวในการตรวจสอบบัญชีย่อยของครัวเรือนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อันได้แก่:

- **ผู้ติดต่อ** ผู้ติดต่ออาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูผู้ติดต่อทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อ โปรดดูที่ ผู้ติดต่อ (ในหน้า 256)

- **กิจกรรม** การนัดหมายหรืองานต่างอาจเกี่ยวข้องกับครัวเรือนโดยตรง หรือผ่านผู้ติดต่อของครัวเรือน ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือน และคุณสามารถจัดทำกิจกรรมใหม่สำหรับครัวเรือนได้โดยตรง เมื่อคุณจัดทำการนัดหมายหรืองานใหม่จากเพจครัวเรือน ระบบจะใช้ค่าของชื่อครัวเรือนและผู้ติดต่อหลักของครัวเรือนตามค่าดีฟอลต์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรม โปรดดูที่ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 201)
- **โอกาสทางการขาย** โอกาสทางการขายอาจเกี่ยวข้องกับครัวเรือนโดยตรง หรือผ่านผู้ติดต่อของครัวเรือน ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูโอกาสทางการขายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือน และคุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายใหม่สำหรับครัวเรือนได้โดยตรง เมื่อคุณจัดทำโอกาสทางการขายใหม่จากเพจครัวเรือน ระบบจะใช้ค่าของชื่อครัวเรือนและผู้ติดต่อหลักของครัวเรือนตามค่าดีฟอลต์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ โอกาสทางการขาย (ในหน้า 278)
- **คำขอบริการ** คำขอบริการอาจเกี่ยวข้องกับครัวเรือนโดยตรง หรือผ่านผู้ติดต่อของครัวเรือน ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูคำขอบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือน และคุณสามารถจัดทำคำขอบริการใหม่สำหรับครัวเรือนได้โดยตรง เมื่อคุณจัดทำคำขอบริการใหม่จากเพจครัวเรือน ระบบจะใช้ค่าของชื่อครัวเรือนและผู้ติดต่อหลักของครัวเรือนตามค่าดีฟอลต์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอบริการ โปรดดูที่ คำขอบริการ (ในหน้า 364)
- **การเรียกร้อง** การเรียกร้องอาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูการเรียกร้องทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้อง โปรดดูที่ การเรียกร้อง (ในหน้า 683)
- **แผนทางการเงิน** แผนทางการเงินอาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูแผนทางการเงินทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับแผนทางการเงิน โปรดดูที่ แผนทางการเงิน (ในหน้า 667)
- **ผู้ถือกรมธรรม์** ผู้ถือกรมธรรม์อาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูผู้ถือกรมธรรม์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือกรมธรรม์ โปรดดูที่ ผู้ถือกรมธรรม์ (ในหน้า 704)
- **ผู้ถือบัญชีการเงิน** ผู้ถือบัญชีการเงินอาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูผู้ถือบัญชีการเงินทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน โปรดดูที่ ผู้ถือบัญชีการเงิน (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน" ในหน้า 661)
- **ทีมของครัวเรือน** ผู้ใช้สามารถเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูสมาชิกทีม (ผู้ใช้) ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดแท็บที่คุณสามารถใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลครัวเรือนด้วย จึงอาจไม่มีแท็บครัวเรือนในการตั้งค่าของคุณ

## การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน

โฮมเพจครัวเรือน คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการครัวเรือน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจครัวเรือนได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำครัวเรือน

คุณสามารถจัดทำครัวเรือนโดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนครัวเรือนที่ดูล่าสุดของฉัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ครัวเรือน (ในหน้า 648)

### การทำงานกับรายชื่อครัวเรือน

ส่วนรายชื่อครัวเรือนจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่าง ๆ ของครัวเรือน

| รายชื่อครัวเรือน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ครัวเรือนที่แก้ไขล่าสุด | ครัวเรือนทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |
| ครัวเรือนทั้งหมด | ครัวเรือนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของครัวเรือนนั้น |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

### การดูครัวเรือนที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนครัวเรือนที่ดูล่าสุดของฉัน แสดงครัวเรือนที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจครัวเรือนของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจครัวเรือนของคุณ:

- ครัวเรือนที่จัดทำล่าสุด
- ครัวเรือนที่แก้ไขล่าสุด
- ครัวเรือนที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ครัวเรือนที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจครัวเรือนของคุณได้)

#### *ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจครัวเรือนของคุณ*

1. ในโฮมเพจครัวเรือน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจครัวเรือน คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลครัวเรือนที่เกี่ยวข้อง:

- ครัวเรือน (ในหน้า 643)
- การจัดการครัวเรือน (ในหน้า 645)
- ฟิลด์ครัวเรือน (ในหน้า 648)

## การจัดการครัวเรือน

ในการจัดการครัวเรือน ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การกำหนดโปรไฟล์ครัวเรือน (ในหน้า 646)

- การติดตามสมาชิกในครัวเรือน (ในหน้า 647)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของแอปพลิเคชันมาตรฐาน ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีใน Oracle CRM On Demand เวอร์ชันที่คุณใช้ก็ได้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 124)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)
- การรวมเรคคอร์ด (ในหน้า 129)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลครัวเรือนที่เกี่ยวข้อง:

- ครัวเรือน (ในหน้า 643)
- การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน (ในหน้า 644)
- ฟิลด์ครัวเรือน (ในหน้า 648)

## การกำหนดโปรไฟล์ครัวเรือน

คุณสามารถจัดทำโปรไฟล์ครัวเรือนได้โดยอัปเดตข้อมูลในเรคคอร์ดครัวเรือน

*ในการจัดทำโปรไฟล์ครัวเรือน*

1. เลือกครัวเรือน

   โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกครัวเรือน

2. คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดครัวเรือน

3 กรอกข้อมูลในเพจแก้ไขครัวเรือน โปรดดูคำอธิบายฟิลด์ได้ที่ ฟิลด์ครัวเรือน (ในหน้า 648)

## การติดตามสมาชิกในครัวเรือน

ในการติดตามสมาชิกในครัวเรือน ให้เพิ่มผู้ติดต่อภายในครัวเรือน

***ในการติดตามสมาชิกในครัวเรือน***

1 ให้เลือกเรคคอร์ดครัวเรือน

เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ดครัวเรือน โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดครัวเรือน ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนผู้ติดต่อ และคลิก เพิ่ม

หมายเหตุ: คุณอาจต้องการเพิ่มส่วนผู้ติดต่อในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่าง โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

3 ในเพจรายชื่อผู้ติดต่อ คลิกไอคอน ค้นหา ในฟิลด์ผู้ติดต่อใหม่ วินโดว์ค้นหาผู้ติดต่อจะปรากฏ

4 ในวินโดว์ค้นหาผู้ติดต่อ ให้เลือกผู้ติดต่อ

5 ในเพจรายชื่อผู้ติดต่อ ให้เลือกความสัมพันธ์กับครัวเรือนของผู้ติดต่อ ในรายการดรอปดาวน์ความสัมพันธ์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ผู้ติดต่อใหม่ | ชื่อผู้ติดต่อสำหรับครัวเรือน เลือกผู้ติดต่อ ในวินโดว์ค้นหาผู้ติดต่อ |
| ความสัมพันธ์ | ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อกับครัวเรือน คุณสามารถเลือกความสัมพันธ์ที่กำหนดล่วงหน้าได้หลายความสัมพันธ์ เช่น หัวหน้าครอบครัว คู่สมรส บุตร ญาติตามกฎหมาย บุตรในรุ่นที่ 2 หัวหน้างาน และอื่นๆ |
| ปรับเพิ่ม | เลือกช่องทำเครื่องหมายปรับเพิ่ม เพื่อเลือกรายชื่อผู้ติดต่อย่อย เพื่อปรับเพิ่มในยอดรวมการเงินของครัวเรือน (เช่น ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิหรือยอดรวมรายได้) ผู้ติดต่อที่ไม่ถูกเลือกจะไม่ถูกปรับเพิ่มในยอดรวมของครัวเรือน หรือในรายการที่เกี่ยวข้องใดๆ เช่น โอกาสทางการขาย พอร์ตโฟลิโอ กิจกรรม หรือหมายเหตุ การปรับเพิ่มจะถูกเลือกไว้เป็นค่าดีฟอลต์<br><br>**หมายเหตุ:** ช่องทำเครื่องหมายปรับเพิ่ม ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ และเพจรายละเอียดข้อมูลครัวเรือน นั้นเหมือนกัน ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในเพจหนึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงในอีกเพจหนึ่งด้วย |

6 คลิก บันทึก ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ

7 ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์ผู้ติดต่อใหม่ เพื่อเลือกผู้ติดต่อ จากนั้นเลือกความสัมพันธ์กับครัวเรือนของผู้ติดต่อในรายการสำหรับเลือกความสัมพันธ์

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ครัวเรือน โปรดดูที่ ฟิลด์ครัวเรือน (ในหน้า 648)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถปรับแต่งประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อของครัวเรือนได้โดยการเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเอง รวมถึงฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองซึ่งมีผู้ติดต่อหรือครัวเรือนเป็นประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถรวมฟิลด์ที่กำหนดเองใหม่และฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองไว้ในโครงร่างเพจผู้ติดต่อของครัวเรือนได้ คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ที่กำหนดเองในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของครัวเรือนได้ แต่จะแก้ไขฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองไม่ได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองและวิธีการจัดทำฟิลด์ดังกล่าว โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเอง และ การจัดทำฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเอง

# ฟิลด์ครัวเรือน

ใช้เพจแก้ไขครัวเรือน ในการเพิ่มครัวเรือนหรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับครัวเรือนที่มีอยู่ เพจแก้ไขครัวเรือนจะแสดงฟิลด์ทั้งหมดสำหรับครัวเรือนหนึ่ง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางต่อไปนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ มีฟิลด์บนเพจครัวเรือนจำนวนมากที่เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว เนื่องจากการคำนวณจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับครัวเรือนโดยเลือกฟิลด์ปรับเพิ่มไว้ ฟิลด์ที่มีการบวกค่า เช่น ยอดรวมสินทรัพย์ เป็นยอดรวมจากผู้ติดต่อทั้งหมดที่เลือกฟิลด์ปรับเพิ่ม ไว้ในครัวเรือน ฟิลด์ที่ไม่มีการบวกค่า เช่น ที่อยู่ มักจะปรับเพิ่มมาจากผู้ติดต่อหลักในครัวเรือนนั้น

หากไม่มีเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับครัวเรือน คุณสามารถเพิ่มผู้ติดต่อในเรคคอร์ดครัวเรือนได้ โปรดดูที่ การติดตามสมาชิกในครัวเรือน (ในหน้า 647)

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลครัวเรือนหลัก** | |
| ชื่อครัวเรือน | ไม่เกิน 50 ตัวอักษร |
| หลัก | แบบอ่านอย่างเดียว |
| **รายละเอียดข้อมูลครัวเรือน** | |
| ประเภท | ค่าดีฟอลต์คือ: ครอบครัว - มีบุตร, ครอบครัว - ไม่มีบุตร, ครอบครัว - มีผู้สูงอายุ, โสด, ครอบครัวที่มีผู้ปกครองคนเดียว, ครอบครัว, ครอบครัวขยาย, คู่ครองที่ไม่ได้สมรส, ครอบครัวบุตรแยกบ้าน, เกษียณ และอื่นๆ |
| ส่วน | ค่าดีฟอลต์คือ: พนักงานบริษัท, ผู้ใช้แรงงาน, ชนบท, บ้านพักของตนเอง, ผู้เช่า, ชนบท/เกษตรกรรม, ตลาดทั่วไป, ตลาดระดับสูง, มูลค่าทรัพย์สินสุทธิสูง, เศรษฐีร้อยล้าน และมูลค่าสุทธิสูงเป็นพิเศษ |
| กิจกรรมล่าสุด | แบบอ่านอย่างเดียว แสดงวันที่ของกิจกรรมล่าสุดที่เชื่อมโยงกับครัวเรือน |
| DOB เจ้าบ้าน | แบบอ่านอย่างเดียว |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| บัญชี | แบบอ่านอย่างเดียว |
| ผู้ติดต่อ | แบบอ่านอย่างเดียว |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดครัวเรือน<br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้<br>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจการวิเคราะห์<br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| **โปรไฟล์ทางการเงินของครัวเรือน** | |
| ยอดรวมรายได้ | ยอดรวมรายได้ของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเพิ่มเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว |
| ยอดรวมสินทรัพย์ | ยอดรวมสินทรัพย์ของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเพิ่มเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ยอดรวมค่าใช้จ่าย | ยอดรวมค่าใช้จ่ายของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเพิ่มเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว |
| ยอดรวมหนี้สิน | ยอดรวมหนี้สินของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเพิ่มเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว |
| ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ | ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเพิ่มเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว |
| **โปรไฟล์ความเสี่ยงในการลงทุน** | |
| โปรไฟล์ความเสี่ยง | ป๊อปปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว |
| ระดับประสบการณ์ | ป๊อปปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว |
| ระยะเวลาในการลงทุน | ป๊อปปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว |
| การรวมการลงทุนปัจจุบัน | ป๊อปปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว |
| วัตถุประสงค์ | ป๊อปปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว |
| เป้าหมายหลัก | ป๊อปปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลครัวเรือนที่เกี่ยวข้อง:

- ครัวเรือน (ในหน้า 643)
- การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน (ในหน้า 644)
- การจัดการครัวเรือน (ในหน้า 645)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)

# พอร์ตโฟลิโอ

ใช้เพจพอร์ตโฟลิโอเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามประเภทพอร์ตโฟลิโอ พอร์ตโฟลิโออาจเป็นข้อมูลประเภทใดก็ได้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อที่คุณต้องการติดตาม

พอร์ตโฟลิโอสามารถแสดงข้อมูลต่อไปนี้:

- **บัญชีการเงิน** บัญชีนายหน้า เงินกู้ หรือบัตรเครดิต
- **สัญญาการประกันภัย** กรมธรรม์ประกันชีวิตหรือเงินคืนรายปี

คุณสามารถใช้เพจ พอร์ตโฟลิโอ ในการระบุและจัดทำโปรไฟล์พอร์ตโฟลิโอได้

**คำแนะนำ:** คุณสามารถใช้ประเภทเรคคอร์ดบัญชีการเงินและลำดับชั้นบัญชีการเงินเพื่อติดตามกลุ่มบัญชีการเงิน ซึ่งรู้จักในอีกชื่อว่าพอร์ตโฟลิโอ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบัญชีการเงินได้ที่ การติดตามบัญชีการเงินหลัก (ในหน้า 659)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลบัญชีการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บพอร์ตโฟลิโอได้

# การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

โฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณได้ นอกจากนั้น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่าง ๆ ในเพจนี้ได้

## การจัดทำบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

คุณสามารถสร้างบัญชีพอร์ตโฟลิโอได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนพอร์ตโฟลิโอที่ดูล่าสุดของฉัน โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์บัญชีพอร์ตโฟลิโอ (โปรดดูที่ "ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ" ในหน้า 653)

## การทำงานกับรายการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

ส่วนรายการพอร์ตโฟลิโอจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่าง ๆ สำหรับบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

| รายการพอร์ตโฟลิโอ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมด | บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู |
| พอร์ตโฟลิโอที่จัดทำล่าสุด | บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่ที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ |
| พอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุด | บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่ที่แก้ไข |
| พอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุดของฉัน | บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณเพิ่งแก้ไข |
| พอร์ตโฟลิโอที่จัดทำล่าสุดของฉัน | บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณเพิ่งจัดทำ |
| บัญชีพอร์ตโฟลิโอของฉัน | บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

**หมายเหตุ:** ความพร้อมใช้งานของประเภทเรคคอร์ดยานพาหนะและสินทรัพย์ในรายการบัญชีพอร์ตโฟลิโอจะควบคุมโดยตัวเลือก ไม่รวมเรคคอร์ดยานพาหนะ/สินทรัพย์จากบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ในโปรไฟล์บริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าดีฟอลต์ร่วม

## การดูบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนพอร์ตโฟลิโอที่ดูล่าสุดของฉันจะแสดงบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่คุณดูล่าสุด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณได้:

- พอร์ตโฟลิโอที่จัดทำล่าสุด
- พอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุด
- พอร์ตโฟลิโอที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- พอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณได้)

*ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณ*

1. ในโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
3. คลิก บันทึก

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- ฟิลด์บัญชีพอร์ตโฟลิโอ (โปรดดูที่ "ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ" ในหน้า 653)
- การจัดการบริษัทพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 651)

## การจัดการบริษัทพอร์ตโฟลิโอ

ในการจัดการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การติดตามผู้ติดต่อหลักของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 652)
- การระบุบริษัทย่อยพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 653)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของแอปพลิเคชันมาตรฐาน ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีใน Oracle CRM On Demand เวอร์ชันที่คุณใช้ก็ได้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98) (รวมถึงการแนะนำ)

- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 125)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 124)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)
- การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด
- การรวมเรคคอร์ด (ในหน้า 129)
- การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 169)
- กระบวนการตั้งค่าสมุดบันทึก
- การจัดทำเว็บแอปเพล็ตสำหรับประเภทเรคคอร์ด
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 650)
- ฟิลด์บัญชีพอร์ตโฟลิโอ (โปรดดูที่ "ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ" ในหน้า 653)

## การติดตามผู้ติดต่อหลักของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

ในการตรวจสอบผู้ติดต่อที่สำคัญสำหรับบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้เพิ่มบัญชีเป็นรายการที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

***การตรวจสอบผู้ติดต่อที่สำคัญสำหรับบัญชีพอร์ตโฟลิโอ***

1. ให้เลือกเรคคอร์ดบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

   โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

2. ในเพจรายละเอียดบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้เลื่อนลงที่ส่วนผู้ติดต่อ และคลิก เพิ่ม

   หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนผู้ติดต่อลงในโครงร่างของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

3. ในเพจรายการผู้ติดต่อ คลิกไอคอนค้นหา ถัดจากคอลัมน์ชื่อ

4. ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถคลิก ใหม่ เพื่อจัดทำเรคคอร์ดผู้ติดต่อใหม่หรือเลือกผู้ติดต่อที่มีอยู่

5. ในเพจรายการผู้ติดต่อ ให้กรอกข้อมูลที่จำเป็น

6 บันทึกเรคคอร์ด

## การระบุบริษัทย่อยพอร์ตโฟลิโอ

คุณสามารถระบุลำดับชั้นของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ เช่น กองทุนรวมที่อยู่ภายในกรมธรรม์ประกันชีวิตหรือบัญชีนายหน้าได้ด้วยการระบุความสัมพันธ์แบบหลัก-ย่อย ขั้นแรกให้สร้างบัญชีพอร์ตโฟลิโอหลัก แล้วเลือกบัญชีนั้นเป็นบัญชีหลักสำหรับบัญชีย่อยพอร์ตโฟลิโอ

พอร์ตโฟลิโอมีความสัมพันธ์กับบัญชีย่อยพอร์ตโฟลิโอแบบหนึ่งต่อหลาย ตัวอย่างเช่น คุณสามารถมีบริษัทย่อยกองทุนรวมหรือหุ้นได้หลายบัญชีสำหรับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนายหน้า

### *ในการจัดทำบัญชีย่อยพอร์ตโฟลิโอ*

1 เลือกบัญชีพอร์ตโฟลิโอหลัก

โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ที่เพจรายละเอียดบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้เลื่อนไปที่ส่วนบริษัทย่อยของพอร์ตโฟลิโอ แล้วคลิก ใหม่

หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนบัญชีย่อยพอร์ตโฟลิโอลงในโครงร่างของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)

3 กรอกข้อมูลในฟิลด์ในเพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่เปิดขึ้นให้เสร็จสมบูรณ์

4 บันทึกเรคคอร์ด

### *ในการระบุบัญชีพอร์ตโฟลิโอหลัก*

1 เลือกบริษัทย่อยของพอร์ตโฟลิโอย่อย

โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

2 ที่เพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้คลิกไอคอน ค้นหา ที่อยู่ติดกับฟิลด์บัญชีพอร์ตโฟลิโอหลัก

3 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกบริษัทพอร์ตโฟลิโอหลัก

4 บันทึกเรคคอร์ด

## ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ

ใช้เพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอ เพื่อเพิ่มบัญชีพอร์ตโฟลิโอหรืออัปเดตรายละเอียดของบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่มีอยู่ เพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอ จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลบริษัทหลัก** | |
| เลขที่บริษัท | ฟิลด์ที่จำเป็น ไม่เกิน 100 ตัวอักษร |
| สถาบัน | ฟิลด์ค้นหาสำหรับสถาบันที่เชื่อมโยงกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนี้ |
| ผลิตภัณฑ์ | ฟิลด์ค้นหาสำหรับผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนี้ |
| ประเภทบริษัท | รายการสำหรับเลือกประเภทบริษัทที่ใช้ได้ ค่าดีฟอลต์คือ: สัญญาแบบชำระเงินเป็นรายปี, กรมธรรม์แบบกลุ่ม, 401K, การตรวจสอบ, IRA, การประกันชีวิต, กองทุนรวม, เงินออม และอื่นๆ |
| ผู้ติดต่อหลัก | แบบอ่านอย่างเดียว |
| บัญชี | ฟิลด์ค้นหาสำหรับบริษัทที่เชื่อมโยงกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนี้ |
| รายได้ | รายได้เชื่อมโยงกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนี้ |
| วันที่สั่งซื้อ | วันที่ที่เปิดบัญชีการเงิน |
| วันที่ยกเลิก/ขาย | วันที่ที่ปิดบริษัท ถ้าบริษัทเป็นบริษัทส่วนตัวที่ถือหุ้นของบริษัทอื่น วันที่นี้อาจได้แก่วันที่ที่หุ้นทั้งหมดถูกขาย |
| สถานะ | สถานะของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ค่าดีฟอลต์คือ: ใช้งาน, รอดำเนินการ, การเสนอราคา, ยกเลิก และปิด |
| บริษัทพอร์ตโฟลิโอหลัก | บัญชีพอร์ตโฟลิโอหลักของบัญชีพอร์ตโฟลิโอปัจจุบัน |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดบริษัทพอร์ตโฟลิโอ<br><br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้<br><br>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจการวิเคราะห์<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกันและความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| กลุ่มหลัก | กลุ่มหลักของเจ้าของพอร์ตโฟลิโอ<br><br>สำหรับ Release ก่อน Release 13 ฟิลด์นี้จะใช้ในการกำหนดการมองเห็นของกลุ่มต่อเรคคอร์ดของพอร์ตโฟลิโอ ขอแนะนำให้คุณใช้ฟังก์ชันสมุดบันทึกแทนความสามารถนี้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ กระบวนการตั้งค่าสมุดบันทึก |
| **ข้อมูลกรมธรรม์** | |
| ระดับความเสี่ยง | กำหนดระดับความเสี่ยงของพอร์ตโฟลิโอ ไม่เกิน 50 ตัวอักษร |
| เบี้ยประกัน | ต้นทุนของกรมธรรม์ประกันภัยในหน่วยสกุลเงินของคุณ |
| มูลค่าที่ตราไว้ | มูลค่าที่ตราไว้ของกรมธรรม์ประกันภัยในหน่วยสกุลเงินของคุณ |
| วันที่มีผล | วันที่เริ่มต้นกรมธรรม์ประกันภัย |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วันที่หมดอายุ | วันที่กรมธรรม์ประกันภัยหมดอายุ |
| **ข้อมูลการลงทุน** | |
| มูลค่าสินทรัพย์รวม | ค่าการลงทุนของคุณทั้งหมดในหน่วยสกุลเงินของคุณ |
| วันที่ประเมินมูลค่า | วันที่ประเมินมูลค่าของยอดรวมสินทรัพย์ของคุณ |
| **ข้อมูลเงินกู้** | |
| จำนวนเงินกู้ยืม | ค่าเงินกู้ของคุณทั้งหมดในหน่วยสกุลเงินของคุณ |
| เปอร์เซ็นต์อัตราต่อปี | อัตราดอกเบี้ยสำหรับเงินกู้ของคุณ |
| ครบกำหนด | วันที่ที่เงินกู้ครบกำหนดชำระ |
| ระยะเวลา | แบบอ่านอย่างเดียว การผนวกกันระหว่างความยาวของระยะเวลาและหน่วยระยะเวลา |
| ความยาวของระยะเวลา | ระยะเวลาในการชำระเงินกู้ โดยปกติจะกำหนดเป็นเดือน |
| หน่วยระยะเวลา | รายการสำหรับเลือกของหน่วยระยะเวลาที่เป็นไปได้ ค่าดีฟอลต์คือ: วัน สัปดาห์ เดือน และปี |
| **ข้อมูลบัตรเครดิต** | |
| วงเงินเครดิต | เครดิตสูงสุดที่ใช้ได้สำหรับบริษัท |
| เปอร์เซ็นต์อัตราต่อปี | อัตราดอกเบี้ยรายปีที่คิดกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับยอดดุล |

## ฟิลด์ผู้ติดต่อของพอร์ตโฟลิโอ

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจกำหนดให้ใช้งานได้ และที่อาจแสดงข้อมูลในเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อในบริษัทพอร์ตโฟลิโอ

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ผู้เอาประกันหลัก | ช่องทำเครื่องหมายนี้ระบุว่า โดยทั่วไปบุคคลดังกล่าวเป็นเจ้าของกรมธรรม์ที่คาดไว้<br>และเป็นบุคคลที่กรอกข้อมูลและลงนามคำขอความคุ้มครองจากประกันภัย |
| เจ้าของ | ช่องทำเครื่องหมายนี้ระบุถึงเจ้าของทรัพย์สินที่จะเอาประกัน |
| ผู้เอาประกันที่ระบุ | ช่องทำเครื่องหมายนี้ระบุถึงบุคคลที่ระบุ ผู้ซึ่งทำสัญญาประกันภัยและผู้ซึ่งเป็นเจ้าของผลประโยชน์ที่ได้รับการคุ้มครองภายใต้กรมธรรม์ |

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถปรับแต่งประเภทเรคคอร์ดพอร์ตโฟลิโอของผู้ติดต่อได้โดยการเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเอง
รวมถึงฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองซึ่งมีผู้ติดต่อหรือพอร์ตโฟลิโอเป็นประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง
ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถรวมฟิลด์ที่กำหนดเองใหม่และฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองไว้ในโครงร่างเพจพอร์ตโฟลิโอของผู้ติดต่อได้
คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ที่กำหนดเองในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ตโฟลิโอของผู้ติดต่อได้ แต่จะแก้ไขฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองไม่ได้
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองและวิธีการจัดทำฟิลด์ดังกล่าว โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเอง และ การจัดทำฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเอง

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 650)
- การจัดการบริษัทพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 651)

# บัญชีการเงิน

ใช้เพจบัญชีการเงินเพื่อสร้าง อัปเดต และติดตามประเภทบัญชีการเงินใดก็ได้ โดยปกติแล้ว บัญชีการเงินจะเป็นบัญชีการเงินของผู้ติดต่อหรือธุรกิจที่สถาบันการเงินบริหารจัดการอยู่ อย่างไรก็ตาม บัญชีการเงินยังสามารถติดตามบัญชีการเงินทั้งหมดของผู้ติดต่อหรือธุรกิจได้ รวมถึงบัญชีในสถาบันการเงินอื่นๆ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลบัญชีการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บบัญชีการเงินได้

*บัญชีการเงิน* เป็นบันทึกการทำรายการทางการเงินระหว่างสถาบันทางการเงินต่างๆ โดยมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สถาบันทางการเงินได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยเฉพาะ บัญชีการเงินมีโครงสร้างสำหรับสถาบันทางการเงินใช้ในการจัดการความสัมพันธ์ทั้งของผู้ติดต่อและธุรกิจ

**หมายเหตุ:** ภายใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition *บัญชี* จะถูกเปลี่ยนชื่อเป็น *บัญชีธุรกิจ* บัญชีธุรกิจแทนนิติบุคคล เช่น หน่วยธุรกิจ บริษัท หรือทรัสต์ โดยมีความสัมพันธ์แบบหลักและย่อยเพื่อสนับสนุนฝ่าย แผนก และโครงสร้างทางกฎหมายที่ซับซ้อนอื่นๆ

คุณใช้บัญชีการเงินเพื่อติดตามบัญชีการเงินประเภทใดก็ได้ เช่น ออมทรัพย์, กระแสรายวัน, จำนอง, บัตรเงินฝาก, บัตรเครดิต, บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน, เงินลงทุน, เงินกู้, เกษียณ, การศึกษา และอื่นๆ

เมื่อใช้บัญชีการเงิน สถาบันทางการเงินสามารถย้ายจากความสัมพันธ์แบบใช้บัญชีการเงินเป็นศูนย์กลางมาเป็นแบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง เมื่อใช้คุณสมบัตินี้ คุณจะสามารถเข้าใช้ข้อมูลบัญชีการเงินระดับสูงที่มีอยู่ในฟิลด์ประเภทบัญชีการเงิน, ยอดดุล และร่วม เพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์แบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง รวมถึงกิจกรรม โอกาสทางการขาย คำขอบริการ และปฏิทิน บัญชีการเงินยังสนับสนุนลำดับชั้นบัญชีและบัญชีย่อย ลำดับชั้นเหล่านี้ทำให้มีการจัดกลุ่มบัญชีเป็นพอร์ตโฟลิโอต่างๆ ซึ่งคุณสามารถจัดกลุ่มบัญชีการเงินให้เป็นพอร์ตโฟลิโอ รูปต่อไปนี้จะแสดงตัวอย่างบางส่วนของลำดับชั้น ในรูปที่ 1 แสดงความสัมพันธ์แบบหลักและย่อยสำหรับบัญชีการเงิน รูปที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ของบัญชีพอร์ตโฟลิโอและบัญชีการเงิน และรูปที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ของบัญชีการเงินและบัญชีย่อย

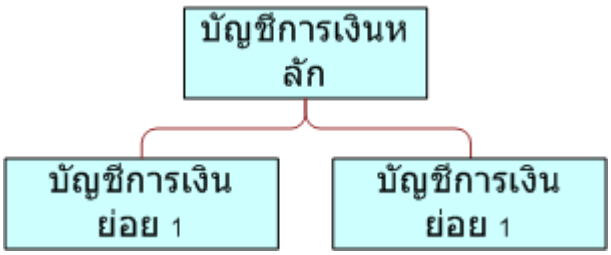



**Figure 1:** □□□□

- โอกาสทางการขาย **(ในหน้า 278)** ในเพจบัญชีการเงิน คุณสามารถดูโอกาสทางการขายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินได้
- กิจกรรม ในเพจบัญชีการเงิน คุณสามารถดูกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินได้
- คำขอบริการ **(ในหน้า 364)ในเพจบัญชีการเงิน คุณสามารถดูคำขอบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินได้**
- ลีด **(ในหน้า 213)** ในหน้าบัญชีการเงิน คุณสามารถดูลีดทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินได้

# การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน

โฮมเพจบัญชีการเงิน คือจุดเริ่มต้นในการจัดการบัญชีการเงิน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจบัญชีการเงินของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นส่วนบุคคล คุณจะสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ลงในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

## การสร้างบัญชีการเงิน

คุณสามารถสร้างบัญชีการเงินได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ การสร้างเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "การจัดทำเรคคอร์ด" ในหน้า 47) และ ฟิลด์บัญชีการเงิน (ในหน้า 660)

## การทำงานกับรายการบัญชีการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายเกี่ยวกับรายการมาตรฐานสำหรับบัญชีการเงิน

| รายการบัญชีการเงิน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| บัญชีการเงินทั้งหมด | บัญชีการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู |
| บัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด | บัญชีการเงินทั้งหมดที่คุณแก้ไขล่าสุด |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงบัญชีการเงินที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจบัญชีการเงิน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณอาจเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจบัญชีการเงินได้ ขึ้นอยู่กับผู้ดูและระบบบริษัทของคุณได้ตั้งค่าให้สามารถแสดงรายการใดไว้บนโฮมเพจบัญชีการเงินของคุณได้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจบัญชีการเงินของคุณ

*ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจบัญชีการเงิน*

1. ในโฮมเพจบัญชีการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจบัญชีการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิกบันทึก

## การจัดการบัญชีการเงิน

ในการจัดการบัญชีการเงิน ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การติดตามบัญชีการเงินหลัก (ในหน้า 659)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน (ในหน้า 658)
- ฟิลด์บัญชีการเงิน (ในหน้า 660)

### การติดตามบัญชีการเงินหลัก

ในการอนุญาตให้ติดตามบัญชีการเงินหลักของบัญชีการเงินใด ๆ ให้เพิ่มบัญชีการเงินหลักในฟิลด์ บัญชีการเงินหลัก ในบัญชีการเงินย่อย

*ในการติดตามบัญชีการเงินหลัก*

1 เลือกบัญชีการเงิน

โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกบัญชีการเงินที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบัญชีการเงิน

3 ในเพจแก้ไขบัญชีการเงิน ให้เลือกฟิลด์ บัญชีการเงินหลัก และเลือกบัญชีการเงิน

## ฟิลด์บัญชีการเงิน

ใช้เพจแก้ไขบัญชีการเงิน เพื่อเพิ่มบัญชีการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของบัญชีการเงินที่มีอยู่ เพจแก้ไขบัญชีการเงิน จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของบัญชีการเงิน

**เคล็ดลับ:** คุณสามารถระบุลำดับชั้นบัญชีการเงิน เช่น บัญชีการเงินเกษียณ ซึ่งเป็นส่วนย่อยของบัญชีการเงินพอร์ตโฟลิโอได้โดยเลือกบัญชีการเงิน โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการระบุลำดับชั้นที่ การติดตามบัญชีการเงินหลัก (ในหน้า 659)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์บัญชีการเงิน** | |
| เลขที่บัญชีการเงิน | เลขที่ของบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| ประเภทบัญชีการเงิน | ประเภทบัญชีการเงิน เช่น ออมทรัพย์ สินเชื่อ จำนอง เงินลงทุน ทรัพย์สิน การศึกษา ประกันภัย |
| บัญชีหลัก | ช่องทำเครื่องหมายนี้ใช้แสดงว่าบัญชีการเงินนี้เป็นบัญชีการเงินหลัก |
| สาขาใหญ่ | สาขาบ้านสำหรับบัญชีการเงินภายในสถาบันทางการเงิน |
| บัญชีการเงิน | ชื่อของบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| วันที่เปิด | วันที่ที่เปิดบัญชีการเงินที่สถาบันทางการเงิน |
| ร่วม | ช่องทำเครื่องหมายที่ใช้ระบุว่าบัญชีการเงินมีเจ้าของร่วม ผู้ติดต่อมากกว่าหนึ่งรายแบ่งใช้ความเป็นเจ้าของบัญชีการเงินร่วมกัน |
| ถือครองภายนอก | ช่องทำเครื่องหมายนี้ใช้ระบุว่าบัญชีการเงินนี้ถูกถือครองภายนอก *ถือครองภายนอก*<br>หมายความว่าบัญชีการเงินนี้ไม่ได้ถือครองโดยสถาบันทางการเงินนี้ แต่ถือครองอยู่ที่สถาบันการเงินอื่น |
| ยอดดุล | ฟิลด์สกุลเงินที่แสดงยอดดุลของบัญชีการเงิน |
| ยอดดุล ณ | วันที่และเวลาอัปเดตยอดดุลครั้งล่าสุด |
| **รายละเอียดบัญชีการเงิน** | |
| ID การใช้ร่วมกัน | ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| สถาบันที่ถือครองภายนอก | ชื่อของสถาบันทางการเงินที่ถือครองบัญชีการเงินนี้ไว้ภายนอก |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| บัญชีการเงินหลัก | บัญชีการเงินหลักของบัญชีการเงินย่อยนี้ |
| **การใช้ร่วมกันกับบัญชีการเงิน** | |
| คำอธิบาย | คำอธิบายโดยละเอียดของบัญชีการเงิน |
| ID ภายนอก | ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| อัปเดตภายนอกล่าสุด | วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลสำหรับบัญชีการเงินนี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก) |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดบัญชีการเงิน<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด<br>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลบัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน (ในหน้า 658)
- การจัดการบัญชีการเงิน (ในหน้า 659)

# เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน

ใช้เพจ ผู้ถือบัญชีการเงิน เพื่อสร้าง อัปเดต และติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบัญชีการเงินและผู้ถือบัญชี *ผู้ถือบัญชีการเงิน* คือผู้ติดต่อที่มีความสัมพันธ์กับบัญชีการเงิน (โดยปกติมักเป็นเจ้าของตามกฎหมายของบัญชีการเงินนั้น)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลผู้ถือบัญชีการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บบัญชีการเงินได้

เรคคอร์ดผู้ถือบัญชีการเงินจะติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อกับบัญชีการเงิน โดยใช้ความเข้าใจทั้งหมดว่าผู้ติดต่อรายใดเกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินรายการใดและบัญชีการเงินรายการใดเกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อรายใด

การใช้ผู้ถือบัญชีการเงิน สถาบันทางการเงิน และผู้ใช้สามารถติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อกับบัญชีการเงิน และสามารถติดตามแอททริบิวและรายละเอียดที่ระบุของความสัมพันธ์ผู้ถือบัญชีทางการเงินจะติดตามบทบาทของผู้ติดต่อที่สัมพันธ์กับบัญชีการเงิน เช่น เจ้าของทางกฎหมาย ผู้ปกครอง ที่ปรึกษา ผู้อุปการะ และอื่นๆ

## การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน

โฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน คือ จุดเริ่มสำหรับการจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงินได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำผู้ถือบัญชีการเงิน

คุณสามารถจัดทำผู้ถือบัญชีการเงินได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนผู้ถือบัญชีการเงินที่มีการแก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน (ในหน้า 663)

## การทำงานกับรายการผู้ถือบัญชีการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง
คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผู้ถือบัญชีการเงิน

| รายชื่อผู้ถือบัญชีการเงิน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ผู้ถือบัญชีการเงินทั้งหมด | ผู้ถือบัญชีการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของผู้ถือบัญชีการเงินนั้น |
| ผู้ถือบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด | ผู้ถือบัญชีการเงินทั้งหมด เรียงตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูผู้ถือบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผู้ถือบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด แสดงผู้ถือบัญชีการเงินที่ถูกแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงินของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงินได้
ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ดูและระบบของบริษัทกำหนดให้แสดงในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงินของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนลงในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน

***ในการเพิ่มส่วนลงในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน***

1. ในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลดส่วน และเพื่อจัดการส่วนบนเพจ
3. คลิกบันทึก

**ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลผู้ถือบัญชีการเงินที่เกี่ยวข้อง:

- การจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน (ในหน้า 663)
- ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน (ในหน้า 663)

## การจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน (ในหน้า 661)
- ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน (ในหน้า 663)

## ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน

ใช้เพจแก้ไขผู้ถือบัญชีการเงินเพื่อเพิ่มผู้ถือบัญชีการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของผู้ถือบัญชีการเงินที่มีอยู่ โดยเพจแก้ไขผู้ถือบัญชีการเงินจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผู้ถือบัญชีการเงิน

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขข้อมูลผู้ถือบัญชีการเงินในเพจรายชื่อผู้ถือบัญชีการเงินและเพจรายละเอียดผู้ถือบัญชีการเงินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์ผู้ถือบัญชีการเงิน** | |
| ชื่อผู้ถือบัญชีการเงิน | ชื่อของผู้ถือบัญชีการเงิน (โดยปกติแล้วจะเป็นผู้ติดต่อ) ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 100 ตัวอักษร |
| บัญชีการเงิน | บัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องของผู้ถือบัญชีการเงิน |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| บทบาท | บทบาทของผู้ถือบัญชีการเงิน โดยสามารถมีได้มากกว่าหนึ่งบทบาท เช่น ผู้ปกครองตามกฎหมาย เจ้าของ ทนายความ และผู้มีอิทธิพล |
| ผู้ติดต่อหลัก | ระบุว่าผู้ถือบัญชีการเงินเป็นผู้ติดต่อหลักของบัญชีการเงินนั้นหรือไม่ |
| เข้าร่วม | วันที่ผู้ถือบัญชีการเงินมีส่วนเกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินนั้นเป็นครั้งแรก ซึ่งอาจต่างจากวันที่เปิดในบัญชีการเงิน ตัวอย่างเช่น ผู้ปกครองตามกฎหมายอาจได้รับการระบุให้กับ (หรือมีหน้าที่รับผิดชอบ) บัญชีการเงิน หลังจากวันที่เปิดบัญชีการเงินดังกล่าว |
| ID ภายนอก | ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร |
| อัปเดตภายนอกล่าสุด | วันที่และเวลาที่มีการอัปเดตข้อมูลของผู้ถือบัญชีการเงินนี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก) |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน (ในหน้า 661)

## การถือครองบัญชีการเงิน

ใช้เพจการถือครองบัญชีการเงินเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ถือครองโดยบัญชีการเงินที่ระบุ โดยปกติแล้ว การถือครองบัญชีการเงินคือยอดรวมของการทำรายการบัญชีการเงินทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ทางการเงินหนึ่งสำหรับบัญชีการเงิน

การถือครองบัญชีการเงินช่วยให้คุณทราบถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่บัญชีการเงินแต่ละบัญชีถือครองอยู่ได้ การถือครองบัญชีการเงินสามารถใช้ในการติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินทุกประเภท เช่น รายการดังต่อไปนี้:

- สินทรัพย์จับต้องได้ (เช่น บ้าน งานศิลปะ และรถยนต์)
- ตราสารทางการเงิน (เช่น พันธบัตร หุ้น และกองทุนรวม)
- บริการทางการเงินและเงินกู้ (เช่น การจำนอง วงเงินสินเชื่อ)
- เครื่องมืออื่นๆ ที่คุณกำหนดภายในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ด้วยการใช้การถือครองบัญชีการเงิน สถาบันทางการเงินสามารถส่งข้อมูลสรุปเกี่ยวกับบัญชีการเงินของลูกค้าจากแอปพลิเคชัน Middle-Office หรือ Back-Office ได้ ข้อมูลนี้แสดงมุมมองตามลูกค้าหรือครัวเรือน คุณสามารถดูข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงินได้ภายใน Oracle CRM On Demand เมื่อคุณจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น ปริมาณ ราคา ผลลัพธ์ และวันที่สำคัญ (เช่น วันที่ซื้อ)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลบัญชีการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการถือครองบัญชีการเงินได้

## การทำงานกับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน

โฮมเพจการถือครองบัญชีการเงินเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการการถือครองบัญชีการเงิน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงินของคุณ นอกจากนี้ ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์การทำโฮมเพจให้เป็นส่วนบุคคล คุณจะสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ให้กับเพจ และลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

## การจัดทำการถือครองบัญชีการเงิน

คุณสามารถจัดทำการถือครองบัญชีการเงินได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการถือครองบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน (ในหน้า 666)

## การทำงานกับรายการการถือครองบัญชีการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับรายการการถือครองบัญชีการเงิน

| รายการการถือครองบัญชีการเงิน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| การถือครองบัญชีการเงินทั้งหมด | การถือครองบัญชีการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการถือครองบัญชีการเงิน |
| การถือครองบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด | การถือครองบัญชีการเงินทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูการถือครองบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการถือครองบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด แสดงการถือครองบัญชีการเงินที่ถูกแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน

ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นส่วนบุคคล คุณอาจสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมให้กับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน ซึ่งขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลของบริษัท

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงินของคุณ

### *ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน*

1. ในโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิกบันทึก

## การจัดการการถือครองบัญชีการเงิน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน (ในหน้า 666)

## ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน

ใช้เพจแก้ไขการถือครองบัญชีการเงิน เพื่อเพิ่มการถือครองบัญชีการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของการถือครองบัญชีการเงินที่มีอยู่ เพจแก้ไขการถือครองบัญชีการเงินจะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของการถือครองบัญชีการเงิน

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์การถือครองบัญชีการเงิน** | |
| บัญชีการเงิน | บัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องกับการถือครองบัญชีการเงิน |
| ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน | ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการถือครองบัญชีการเงิน |
| ชื่อการถือครองบัญชีการเงิน | ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของการถือครองบัญชีการเงิน |
| ปริมาณ | จำนวนหน่วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินของการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก |
| ราคาซื้อ | ราคาซื้อของการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก |
| วันที่สั่งซื้อ | วันที่มีการซื้อการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก |
| ค่า | ค่าของการถือครอง (คือ ราคาซื้อคูณด้วยปริมาณ) โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก |
| ประสิทธิภาพ | เปอร์เซ็นต์กำไรหรือขาดทุนของการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **การใช้ร่วมกันกับการถือครองบัญชีการเงิน** | |
| ID การใช้ร่วมกัน | ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดความยาวไม่เกิน 50 ตัวอักษร |
| ID ภายนอก | ID ข้อมูลที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดความยาวไม่เกิน 50 ตัวอักษร |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ |
| อัปเดตภายนอกล่าสุด | วันและเวลาเมื่อข้อมูลของการถือครองบัญชีการเงินได้รับการอัปเดตล่าสุด (จากที่มาภายนอก) |

# แผนทางการเงิน

ใช้เพจแผนทางการเงินเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามแผนทางการเงินของบัญชีการเงิน โดยปกติ *แผนทางการเงิน*
มักเป็นแผนทางการเงินของผู้ติดต่อหรือธุรกิจของบัญชีการเงินหนึ่งบัญชีหรือมากกว่านั้นที่สถาบันทางการเงินบริหารจัดการอยู่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลแผนของบัญชีการเงิน
แท็บแผนทางการเงินจะไม่ถูกรวมไว้ในการติดตั้งของคุณ

แผนทางการเงิน ให้คุณสามารถวางแผนด้านการเงินระดับสูงโดยเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เช่น สถานะ ขั้นตอนการวางแผน และการอนุมัติ อีกทั้งยังมีลิงค์ไปยังแอปพลิเคชันส่วนกลางและส่วนงานสนับสนุน
มีการใช้แบทช์ฟีดและอัปเดตจากบริการทางเว็บเพื่อใช้ข้อมูล Middle-Office หรือ Back-Office ร่วมกันใน Oracle CRM On Demand

โดยใช้แผนทางการเงิน สถาบันการเงินสามารถใช้การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าร่วมกับงานวางแผนด้านการเงิน เวิร์กโฟลว์ และผลลัพธ์ตลอดระยะเวลาการวางแผนด้านการเงินได้ โดยใช้คุณสมบัตินี้
คุณสามารถติดตามกิจกรรม โอกาสทางการขาย คำขอบริการ และลีดสำหรับแผนการเงิน เพื่อใช้งานการวางแผนด้านการเงินแบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง

คุณสามารถใช้เพจ แผนทางการเงิน ในการระบุและบันทึกโปรไฟล์แผนทางการเงิน คุณยังสามารถใช้เพจ แผนทางการเงิน เพื่อตรวจดูบัญชีย่อยในแผนทางการเงินและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ซึ่งได้แก่:

- **โอกาสทางการขาย** โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมใน เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและประมาณการ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ" ในหน้า 278)
- **กิจกรรม** โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมใน ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 201)
- **คำขอบริการ** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดการบริการและการสื่อสาร (โปรดดูที่ "การจัดการบริการและการติดต่อ" ในหน้า 363)
- **ลีด** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ลีด (ในหน้า 213)

## การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน

โฮมเพจแผนทางการเงินคือจุดเริ่มต้นของการจัดการแผนทางการเงิน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจแผนทางการเงินได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำแผนทางการเงิน

คุณสามารถจัดทำแผนทางการเงินโดยคลิกที่ปุ่มใหม่ในส่วนแผนทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์แผนทางการเงิน (ในหน้า 669)

### การทำงานกับรายการแผนทางการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง
คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับแผนทางการเงิน

| รายการแผนทางการเงิน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| แผนทางการเงินทั้งหมด | แผนทางการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของแผนทางการเงิน |
| แผนทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด | แผนทางการเงินทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ<br>เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูแผนทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนแผนทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด จะแสดงแผนทางการเงินที่ดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจแผนทางการเงิน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจแผนทางการเงิน
ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจแผนทางการเงิน

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนทางการเงินของคุณ

#### *ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนทางการเงิน*

1. ในโฮมเพจแผนทางการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจแผนทางการเงิน คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิกบันทึก

## การจัดการแผนทางการเงิน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน (ในหน้า 667)
- ฟิลด์แผนทางการเงิน (ในหน้า 669)

## ฟิลด์แผนทางการเงิน

ใช้เพจการแก้ไขแผนทางการเงิน เพื่อเพิ่มแผนทางการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดแผนทางการเงินที่มีอยู่ เพจแก้ไขแผนทางการเงิน จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของแผนทางการเงิน

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขแผนทางการเงินในเพจรายการแผนทางการเงิน และเพจรายละเอียดแผนทางการเงิน ได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของแผนทางการเงิน

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์แผนทางการเงิน** | |
| ชื่อแผนทางการเงิน | ชื่อของแผนทางการเงิน |
| ประเภท | ประเภทแผนทางการเงิน ตัวอย่างเช่น เกษียณอายุ พอร์ตโฟลิโอ สะสมทรัพย์ การศึกษา เป็นต้น |
| บัญชีการเงิน | บัญชีการเงินที่เชื่อมโยงกับแผน |
| สถานะ | สถานะของแผนทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ระหว่างดำเนินการ ใช้งาน อนุมัติ อยู่ระหว่างการประเมินของฝ่ายบริหาร อยู่ระหว่างการประเมินของลูกค้า เป็นต้น |
| ส่งไปยังผู้ติดต่อแล้ว | เลือกช่องทำเครื่องหมายเพื่อแสดงว่าได้ส่งแผนทางการเงินนี้ไปยังผู้ติดต่อแล้วหรือไม่ |
| อนุมัติโดยผู้ติดต่อแล้ว | เลือกช่องทำเครื่องหมายเพื่อแสดงว่าแผนทางการเงินนี้ได้รับการอนุมัติโดยผู้ติดต่อแล้วหรือไม่ |
| **สรุปแผนทางการเงิน** | |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับแผนกทางารเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| อัปเดตภายนอกล่าสุด | วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลสำหรับแผนทางการเงินนี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก) |
| ID การใช้ร่วมกัน | ID การใช้ร่วมกันของแผนทางการเงินนี้ |
| คำอธิบาย | คำอธิบายโดยละเอียดของแผนทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดแผนการเงิน<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลแผนทางการเงินที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน (ในหน้า 667)
- การจัดการแผนทางการเงิน (ในหน้า 668)

## ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ใช้เพจผลิตภัณฑ์ทางการเงินในการจัดทำ อัปเดต และติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทต่างๆ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินด้วย แท็บผลิตภัณฑ์ทางการเงินจะไม่ถูกรวมไว้ในการติดตั้งของคุณ

*ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน* ใน Oracle CRM On Demand อาจเป็นสินค้าทางกายภาพหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่สถาบันทางการเงินเสนอให้กับลูกค้า หรือกลุ่มของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน แต่ก็ยังอาจหมายถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดๆ ก็ตามจากสถาบันทางการเงินใดก็ได้อีกด้วย

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอาจใช้เพื่อติดตามประเภทผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ เช่น สินเชื่อ การฝากเงินโดยตรง (บัญชีเช็คและออมทรัพย์) การฝากเงินในตลาดการเงิน (หรือบริษัทตราสารการเงิน) การฝากประจำ (หรือใบรับฝากเงิน) และอื่นๆ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินยังอาจเป็นตราสารทุน ตราสารอนุพันธ์ บัญชีแยกอิสระ และกองทุนประกันความเสี่ยงหรือกองทุนรวม

เมื่อใช้เรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน สถาบันการเงินจะสามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ซึ่งรวมถึงรายละเอียดผลิตภัณฑ์ในระดับสูง ลิงค์ URL เพื่อไปยังเว็บไซต์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน หรือแคตตาล็อก การใช้คุณสมบัตินี้จะช่วยให้คุณสามารถเข้าถึงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ทางการเงินล่าสุดและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกิจกรรม โอกาสทางการขาย คำขอบริการ และปฏิทินสำหรับลูกค้าของคุณ

ประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ทางการเงินยังสนับสนุนลำดับชั้นของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ลำดับชั้นเหล่านี้ช่วยให้สามารถจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินออกเป็นกลุ่มๆ ตัวอย่างเช่น ข้อเสนอแบบพ่วง กองทุนรวม หรือจัดกลุ่มแบบหลายลำดับชั้นหรือแบบหลายกลุ่มอื่นๆ ตามที่ต้องการ

ตัวอย่างบางประการของลำดับชั้นผลิตภัณฑ์ทางการเงินจะแสดงในรูปต่อไปนี้:

รูปที่ 4 แสดงตัวอย่างลำดับชั้นกองทุนรวม

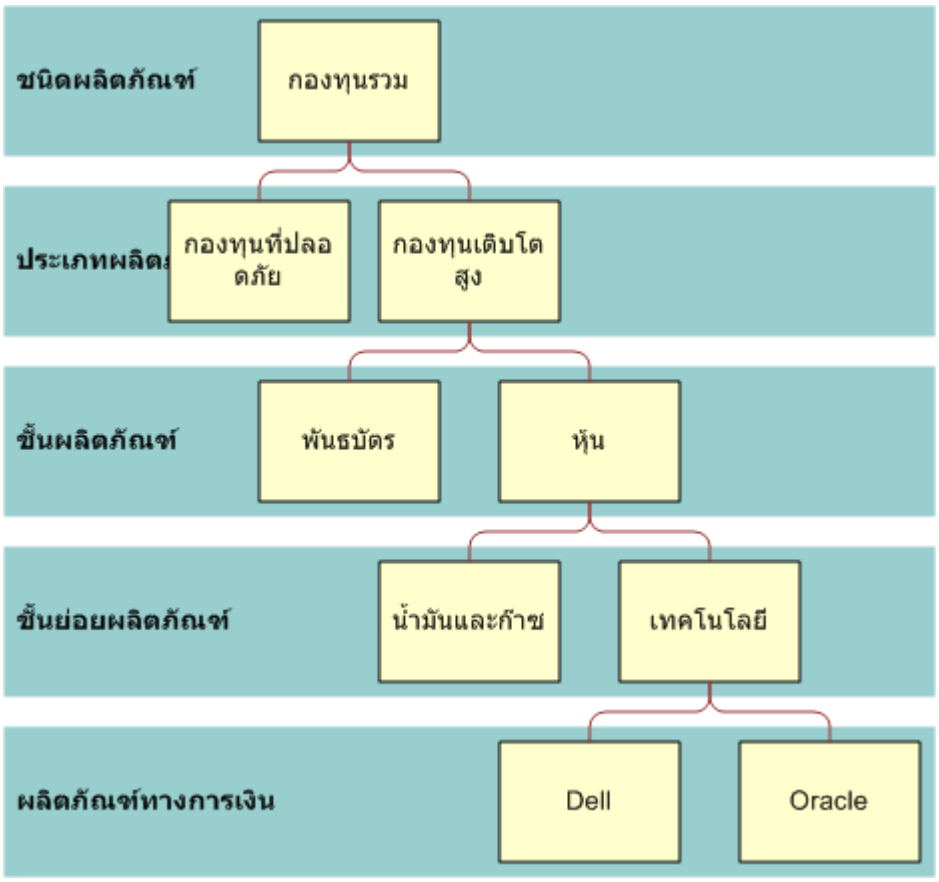



**Figure 4:** □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

รูปที่ 5 แสดงตัวอย่างลำดับชั้นกรมธรรม์ประกันภัย

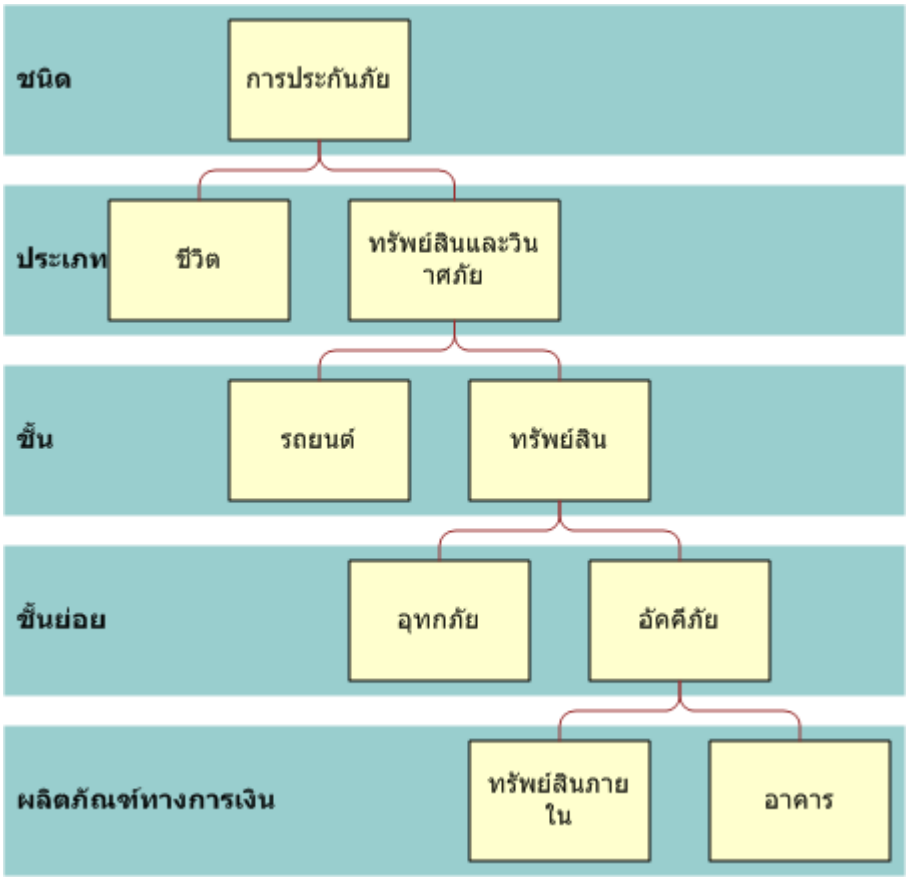



**Figure 5:** □□□□

### การทำงานกับรายการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง
คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

| รายการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมด | ผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของทางการเงินผลิตภัณฑ์ |
| ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด | ผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของ<br>เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แก้ไขล่าสุดแสดงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

#### *การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน*

1. ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิกบันทึก

## การจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ในการจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ดำเนินงานต่อไปนี้:

- การติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก (ในหน้า 674)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้อง:

- การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน (ในหน้า 667)
- ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ในหน้า 674)

## การติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก

ในการอนุญาตให้ติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลักของผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดๆ ให้เพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลักในฟิลด์ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก ในผลิตภัณฑ์ทางการเงินย่อย

***ในการติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก***

1. เลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

3. ในเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ให้เลือกฟิลด์ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก และเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

# ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ใช้เพจ แก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อเพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่แล้ว เพจ แก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการเงิน จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการเงินในเพจรายการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน** | |
| ชื่อผลิตภัณฑ์ทางการเงิน | ชื่อสามัญของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น: Oracle Corporation, Mutual Fund X, Gold Saving, Best Mortgage และอื่นๆ |
| ชนิด | ชนิดของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ลำดับชั้นที่แนะนำมีดังนี้: ประเภท ชนิด ชั้น ชั้นย่อย ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ผลิตภัณฑ์ทางการเงินรอง ผลิตภัณฑ์ทางการเงินรองลำดับถัดไป หากจำเป็น) |
| ประเภท | ประเภทของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น กองทุนเปิด กองทุนเพื่อความปลอดภัย |
| ชั้น | ชั้นของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ตราสารทุน พันธบัตร |
| ชั้นย่อย | ชั้นย่อยของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น เทคโนโลยี น้ำมันและก๊าซ |
| ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก | ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลักของผลิตภัณฑ์นี้ |
| ID ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน | ID ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สถาบันทางการเงินใช้เพื่อระบุผลิตภัณฑ์ทางการเงินในศูนย์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า |
| ID ศูนย์ผลิตภัณฑ์ MDM | ID ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่อุตสาหกรรมทางการเงินหรือบริษัทภายนอกใช้เพื่อระบุผลิตภัณฑ์ทางการเงินในศูนย์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของการจัดการข้อมูลหลักภายนอก (MDM) |
| ราคาปัจจุบัน | ราคาของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ราคาอาจมาจากแหล่งภายนอก เช่น ราคาตลาด หรือภายใน เช่น บัญชีราคาสินค้า |
| ที่มาราคา | ที่มาของข้อมูลราคาสำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ |
| ราคาปัจจุบันที่อัปเดตล่าสุด | วันที่และเวลาที่มีการอัปเดตราคาของผลิตภัณฑ์ทางการเงินครั้งล่าสุด (จากที่มาราคา) |
| **แคตตาล็อกผลิตภัณฑ์** | |
| URL ผลิตภัณฑ์ | URL ของที่ตั้งแคตตาล็อกของผลิตภัณฑ์ทางการเงินนี้ โดยปกติมักเป็น URL และผลิตภัณฑ์ทางการเงินภายนอก |
| ภาพรวมของผลิตภัณฑ์ | ข้อมูลสรุปหรือข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดความยาวที่ 16350 ตัวอักษร |
| แคตตาล็อกผลิตภัณฑ์ | URL ของแคตตาล็อกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินนี้ โดยปกติ URL นี้มักเป็น URL ของผลิตภัณฑ์ทางการเงินภายใน |
| **ภาพรวมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน** | |
| ID ภายนอก | ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับเจ้าของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดความยาวที่ 50 ตัวอักษร |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ |
| อัปเดตภายนอกล่าสุด | วันที่และเวลาที่มีการอัปเดตข้อมูลของผลิตภัณฑ์ทางการเงินนี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก) |

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้อง:

- ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ในหน้า 670)

- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ในหน้า 672)
- การจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ในหน้า 673)


# การทำรายการทางการเงิน

ใช้เพจการทำรายการทางการเงินเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามการทำรายการทางการเงินประเภทใดๆ ของบัญชีการเงินที่ระบุ *การทำรายการทางการเงิน* คือการทำรายการต่างๆ ของบัญชีการเงินของผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลการทำรายการทางการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการทำรายการทางการเงินได้

เรคคอร์ดการทำรายการทางการเงินช่วยให้คุณกำหนดบัญชีการเงินกับการทำรายการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมด ข้อมูลนี้ให้มุมมองแบบสมบูรณ์ของการทำรายการทางการเงิน โดยจัดเรียงตามบัญชีการเงิน คุณสามารถใช้เรคคอร์ดการทำรายการทางการเงินติดตามการทำรายการทางการเงินของผลิตภัณฑ์ทางการเงินทุกประเภทได้ เช่น ซื้อ ขาย ตั๋ว แลกคืน ฝาก ถอน และเครื่องมืออื่นๆ ที่คุณกำหนดภายในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

โดยใช้การทำรายการทางการเงิน สถาบันการเงินสามารถส่งข้อมูลสรุปเกี่ยวกับบัญชีการเงินของลูกค้าได้จากแอปพลิเคชัน Middle-Office หรือ Back-Office ได้ ข้อมูลนี้แสดงมุมมองตามลูกค้าหรือครัวเรือน คุณสามารถดูข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการทำรายการทางการเงิน เช่น ปริมาณ ราคา และวันที่สำคัญต่างๆ (เช่น วันที่ซื้อ) ได้ภายใน Oracle CRM On Demand เมื่อคุณจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

## การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน

โฮมเพจการทำรายการทางการเงินคือจุดเริ่มสำหรับการจัดการการทำรายการทางการเงิน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจการทำรายการทางการเงินของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณจะสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ลงในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

### การจัดทำการทำรายการทางการเงิน

คุณสามารถจัดทำการทำรายการทางการเงินได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วน การทำรายการทางการเงินที่มีการแก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์การทำรายการทางการเงิน (ในหน้า 677)

### การทำงานกับรายการการทำรายการทางการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการทำรายการทางการเงิน:

| รายการการทำรายการทางการเงิน | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| การทำรายการทางการเงินทั้งหมด | การทำรายการทางการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการทำรายการทางการเงิน |
| การทำรายการทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด | การทำรายการทางการเงินทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่ที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูการทำรายการทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการทำรายการทางการเงินที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการทำรายการทางการเงินที่คุณแก้ไขล่าสุด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทำรายการทางการเงินของคุณ

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ ปรับแต่งโฮมเพจ คุณอาจสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจการทำรายการทางการเงินได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณได้ตั้งค่าไว้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทำรายการทางการเงินของคุณ

*ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน*

1. ในโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิกบันทึก

## การจัดการรายการทางการเงิน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ฟิลด์การทำรายการทางการเงิน

ใช้เพจแก้ไขการทำรายการทางการเงิน เพื่อเพิ่มการทำรายการทางการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของการทำรายการทางการเงินที่มีอยู่ เพจแก้ไขการทำรายการทางการเงินจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการทำรายการทางการเงิน

**เคล็ดลับ:** คุณยังสามารถแก้ไขข้อมูลการทำรายการทางการเงินในเพจรายการการทำรายการทางการเงินและเพจรายละเอียดการทำรายการทางการเงินได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์การทำรายการทางการเงิน** | |
| บัญชีการเงิน | บัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการทางการเงิน |
| ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน | ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการทางการเงิน |
| ประเภทการทำรายการ | ประเภทของการทำรายการทางการเงิน ตัวอย่างเช่น การซื้อ การขาย รายการที่มีมูลค่าสูง การไถ่ถอน และอื่นๆ |
| ปริมาณ | จำนวนหน่วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับการทำรายการทางการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลนี้จะมาจากภายนอก |
| ID การทำรายการ | ID ของการทำรายการทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| งวดของการทำรายการ | ระยะเวลาของการทำรายการทางการเงิน ตัวอย่างเช่น รายการที่มีมูลค่าสูงสำหรับวันที่ เดือน ไตรมาส และอื่นๆ |
| ราคาของการทำรายการ | ราคาของผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับการทำรายการทางการเงินนี้ โดยปกติข้อมูลนี้จะมาจากภายนอก |
| วันที่และเวลาของการทำรายการ | วันที่และเวลาการทำรายการทางการเงินนี้ โดยปกติข้อมูลนี้จะมาจากภายนอก |
| ค่า | มูลค่าของการทำรายการทางการเงิน (หมายถึง ราคาคูณด้วยปริมาณ) โดยปกติข้อมูลนี้จะมาจากภายนอก |
| **การใช้ร่วมกันกับการทำรายการทางการเงิน** | |
| ที่มาของการทำรายการ | ที่มาที่สถาบันทางการเงินใช้เพื่อระบุการทำรายการทางการเงินในแอปพลิเคชัน Middle-Office หรือ Back-Office |
| ID การใช้ร่วมกัน | ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการทำรายการทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| ID ภายนอก | ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการทำรายการทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการทำรายการทางการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| อัปเดตภายนอกล่าสุด | วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลครั้งล่าสุดสำหรับการทำรายการทางการเงินนี้ (จากที่มาภายนอก) |

# 11 การประกันภัย

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดสำหรับข้อมูลการประกันภัยดังต่อไปนี้:

- **การเรียกร้อง (ในหน้า 683)** ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องการประกันภัย
- **ความคุ้มครอง (ในหน้า 688)** ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อจำกัดและความเสี่ยงทางการเงินที่คุ้มครองภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย
- **ความเสียหาย (ในหน้า 691)** ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับความเสียหายต่อทรัพย์สินที่ทำประกันของผู้ติดต่อ
- **ทรัพย์สินที่ทำประกัน (โปรดดูที่ "ทรัพย์สินประกันภัย" ในหน้า 694)** ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ทำประกัน
- **ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 697)** ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องในการเรียกร้องการประกันภัย
- **กรมธรรม์ (ในหน้า 699)** ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย
- **ผู้ถือกรมธรรม์ (ในหน้า 704)** ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย
- **โปรไฟล์นายหน้า (ในหน้า 706)** ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับนายหน้า

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดนี้มีอยู่เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition เท่านั้น

## การจัดการการประกันภัย

ในการจัดการการประกันภัย ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- กระบวนการวางแผนช่องทาง (ในหน้า 680)
- กระบวนการเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก (ในหน้า 680)
- กระบวนการรับสมัครและสร้างความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า (ในหน้า 680)
- กระบวนการจัดการความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า (ในหน้า 681)
- กระบวนการวางแผนการขายและจัดทำงบประมาณ (ในหน้า 681)
- กระบวนการแปลงลีดการประกันภัยเป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต (ในหน้า 682)
- กระบวนการจัดการคำขอบริการ (ในหน้า 681)
-

หมายเหตุ: กระบวนการบางอย่างจะดำเนินการใน Oracle CRM On Demand ในขณะที่กระบวนการอื่นๆ จะดำเนินการภายนอก Oracle CRM On Demand

## กระบวนการวางแผนช่องทาง

การวางแผนช่องทางประกอบด้วยการพัฒนากลยุทธ์และกิจกรรมการวางแผนที่ดำเนินการโดยผู้จัดการฝ่ายช่องทางสำหรับช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ในการวางแผนช่องทาง ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

1. จัดทำแผนธุรกิจ โปรดดูที่ การวางแผนธุรกิจ (ในหน้า 339)
2. จัดทำวัตถุประสงค์สำหรับแผนธุรกิจ โปรดดูที่ วัตถุประสงค์ (ในหน้า 347)
3. จัดการบริษัทของแผน โปรดดูที่ บริษัทของแผน (ในหน้า 352)
4. จัดการผู้ติดต่อของแผน โปรดดูที่ ผู้ติดต่อของแผน (ในหน้า 355)
5. จัดการโอกาสทางการขายของแผน โปรดดูที่ โอกาสทางการขายของแผน (ในหน้า 358)

## กระบวนการเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก

การแจ้งความสูญเสียขั้นแรกจะต้องมีการสร้างรายงานการเรียกการเรียกร้อง ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องและผู้เรียกร้อง รายงานนี้จะมีข้อมูลการตรวจสอบความคุ้มครองที่ตัวแทน Call Center ให้มา ตัวแทน Call Center จะตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์และความคุ้มครอง

ในการจัดทำคำร้องเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

1. ตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์และความคุ้มครองที่ได้รับจากผู้เรียกร้อง โปรดดูที่ กรมธรรม์ (ในหน้า 699)
2. สร้างเรคคอร์ดการเรียกร้อง การเรียกร้อง (ในหน้า 683)
3. ป้อนข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก โปรดดูที่ การเรียกร้อง (ในหน้า 683)

## กระบวนการรับสมัครและสร้างความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า

การตั้งค่าความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้ารวมการวางแผนและดำเนินการแคมเปญทางการตลาดที่มุ่งไปที่เอเจนต์เป้าหมาย และตั้งค่าเอเจนต์ใหม่

ในการรับสมัครเอเจนต์ใหม่และตั้งค่าความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

1. จัดทำเรคคอร์ดแคมเปญ โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์แคมเปญ (ในหน้า 211)
2. เชื่อมโยงเอเจนต์เป้าหมายกับแคมเปญ โปรดดูที่ การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ (ในหน้า 209)
3. ดำเนินการแคมเปญการตลาด โปรดดูที่กระบวนการจัดการแคมเปญ (ในหน้า 205)
4. จัดการการสมัครจากเอเจนต์และอนุมัติเอเจนต์ใหม่
5. ตั้งค่าเอเจนต์ที่อนุมัติใหม่ โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์คู่ค้า (ในหน้า 418)

## กระบวนการจัดการความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า

การจัดการความสัมพันธ์เอเจนต์-นายหน้าจะเกี่ยวข้องกับการติดต่อกับเอเจนต์และการตรวจสอบความสัมพันธ์เอเจนต์-นายหน้า การอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรของเอเจนต์ การตรวจสอบหนังสือรับรอง การซ่อมบำรุงสมุดบันทึก และอื่นๆ

ในการจัดการความสัมพันธ์เอเจนต์-นายหน้า ให้ดำเนินงานต่อไปนี้:

1. อัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับเอเจนต์และตัวแทน โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
2. ตรวจสอบหนังสือรับรองสำหรับเอเจนต์และตัวแทน โปรดดูที่ การจัดการบริษัทคู่ค้า (ในหน้า 415)
3. จัดการแผนธุรกิจ โปรดดูที่ การจัดการแผนธุรกิจ (ในหน้า 344)
4. ตรวจสอบโอกาสทางการขายและคำขอบริการจากเอเจนต์และตัวแทน โปรดดูที่ การจัดการโอกาสทางการขาย (ในหน้า 282) และ การจัดการคำขอบริการ (ในหน้า 367)

## กระบวนการวางแผนการขายและจัดทำงบประมาณ

การวางแผนการขายการประกันภัยประกอบด้วยการวางแผนสำหรับปี ไตรมาส หรือระยะเวลาอื่น ซึ่งการวางแผนนี้ยังรวมถึงการจัดการแผนการขาย เช่น การจัดการงบประมาณการขาย การจัดการประมาณการขาย และพื้นที่

ในการวางแผนการขายและการจัดทำงบประมาณ ให้ทำงานต่อไปนี้:

1. ดำเนินการวางแผนการขายสำหรับปี ไตรมาส หรือ ระยะเวลาอื่น โปรดดูที่ การวางแผนธุรกิจ (ในหน้า 339)
2. จัดการงบประมาณการขายและโควต้า โปรดดูที่ การประมาณการ (ในหน้า 298)
3. จัดการการประมาณการขายและโควต้า โปรดดูที่ การประมาณการ (ในหน้า 298)
4. จัดการพื้นที่ โปรดดูที่ การจัดการพื้นที่

## กระบวนการจัดการคำขอบริการ

การจัดการคำขอบริการเกี่ยวข้องกับการจัดการการสอบถามทั่วไปและการแก้ปัญหาคำขอบริการเดี่ยวจากเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด และยังรวมถึงการประเมินปัญหาการบริการและการจัดลำดับความสำคัญคำขอ

เมื่อต้องการจัดการคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

1. จัดทำคำขอบริการ โปรดดูที่ คำขอบริการ (ในหน้า 364)
2. การกำหนดหรือยกระดับคำขอบริการ โปรดดูที่ การกำหนดคำขอบริการ (โปรดดูที่ "การระบุคำขอบริการ" ในหน้า 367) หรือ การยกระดับคำขอบริการ (ในหน้า 369)
3. การทำงานกับทางแก้ปัญหาสำหรับคำขอบริการ โปรดดูที่ การเพิ่มทางแก้ปัญหาในคำขอบริการ (ในหน้า 368)
4. ปิดคำขอบริการที่แก้ปัญหาเสร็จแล้ว โปรดดูที่ การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาแล้ว (ในหน้า 369)

## กระบวนการแปลงลีดการประกันภัยเป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้กฎเวิร์กโฟลว์เพื่อระบุว่าต้องดำเนินการอย่างน้อยหนึ่งอย่างหรือมากกว่าโดยอัตโนมัติทุกครั้งที่เหตุการณ์ที่ระบุเกิดขึ้น คุณสามารถกำหนดค่ากฎเวิร์กโฟลว์ได้มากเท่าที่ต้องการเพื่อวางระบบกระบวนการธุรกิจของคุณ

โมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต (PSM) ใน Oracle CRM On Demand คือเฟรมเวิร์กที่ใช้กฎเวิร์กโฟลว์เพื่อทำให้การสร้างกิจกรรมเป็นไปโดยอัตโนมัติ ทำให้ตัวแทนการประกันภัยหรือที่ปรึกษาทางการเงินติดตามลีดของพวกเขาและอยู่ในการติดต่อกับลูกค้าของพวกเขาได้ตลอดเวลา

ในโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต ใช้คำต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- **ผู้ผลิต** A *ผู้ผลิต* คือตัวแทนการประกันภัยหรือที่ปรึกษาทางการเงิน
- **ลูกค้า** A *ลูกค้า* คือผู้ติดต่อซึ่งบริษัทของคุณรักษาความสัมพันธ์ในระยะยาวไว้เพื่อให้คุณสามารถตรวจดูการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ของลูกค้า และระบุโอกาสทางการขายเพื่อขายผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมแก่ลูกค้า ปกติแล้วลูกค้ายังต้องการคำปรึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เหมาะกับความต้องการของพวกเขาด้วย

โมเดลความสำเร็จของผู้ผลิตใช้กฎเวิร์กโฟลว์เพื่อทำสิ่งต่อไปนี้:

- สร้างงานเพื่อติดต่อลีดในวันทำงานถัดไปทุกครั้งที่สร้างเรคคอร์ดลีดขึ้น
- สร้างงานติดตามผลเมื่อผู้ผลิตอัปเดตค่าในฟิลด์ผลลัพธ์การติดต่อในเพจรายละเอียดงาน หลังจากติดต่อไปยังลีดหรือลูกค้า

ประเภทของการติดต่อที่ผู้ผลิตทำไปยังลีดหรือลูกค้ามีดังต่อไปนี้:

- **การติดต่อแนะนำ** การติดต่อที่ผู้ผลิตต้องทำเพื่อติดตามผลต่อลีด
- **การติดต่อในวันเกิด** การติดต่อที่ผู้ผลิตทำกับลีดหรือลูกค้าที่มีอยู่แล้วในวันเกิดของลีดหรือลูกค้าเหล่านั้น
- **การติดต่อตรวจสอบ** การติดต่อที่ผู้ผลิตทำกับลีดหรือลูกค้า 6 เดือนหลังจากการติดต่อครั้งสุดท้ายกับลีดหรือลูกค้ารายนั้น

ผู้ผลิตสามารถบันทึกผลลัพธ์การติดต่อเหล่านี้ในฟิลด์ผลลัพธ์การติดต่อบนเพจรายละเอียดงาน ค่าสำหรับฟิลด์ผลลัพธ์การติดต่อมีดังต่อไปนี้:

- **ติดต่อไม่ได้** ไม่สามารถติดต่อลีดได้
- **อยู่ในการติดต่อ** ลีดหรือการติดต่อไม่ต้องการพูดคุยในวันนี้ แต่ลีดต้องการให้ผู้ผลิตติดต่อต่อไป
- **ข้อมูลเก่า** ลีดไม่ต้องการพูดคุยในวันนี้ และไม่ต้องการให้ติดต่ออีก
- **การนัดหมาย** ลีดหรือลูกค้าพร้อมสำหรับการนัดหมาย

เวิร์กโฟลว์จะสร้างงานติดตามผลที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของการติดต่อ ตัวอย่างเช่น หากผลลัพธ์ของการติดต่อคือ ติดต่อไม่ได้ เวิร์กโฟลว์จะสร้างงานเพื่อติดต่อลีดหรือลูกค้าคนเดียวกันในวันถัดไป หากผลลัพธ์การติดต่อคือ อยู่ในการติดต่อ เวิร์กโฟลว์จะสร้างงานเพื่อติดต่อลีดหรือลูกค้า 6 เดือนจากนี้ไปหรือ 1 สัปดาห์ก่อนวันเกิด แล้วแต่ว่าวันไหนจะถึงก่อน

หมายเหตุ: โมเดลความสำเร็จของผู้ผลิตต้องการการกำหนดค่าของกฎเวิร์กโฟลว์และการดำเนินการ สำหรับรายละเอียด โปรดดูเอกสารการกำหนดค่าของ Oracle On Demand Financial Services Edition

ในการแปลงลีดการประกันภัยให้เป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต ให้ดำเนินงานต่อไปนี้:

1 สร้างเรคคอร์ดลีดใหม่สำหรับการแนะนำ

   กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานเพื่อติดต่อลีดในวันทำงานถัดไปโดยอัตโนมัติ

2 ในเพจรายการกิจกรรม โปรดดูรายการการติดต่อประจำวันของการติดต่อแนะนำและการติดต่อลีด โปรดดูที่ การทำงานกับรายการกิจกรรม (ในหน้า 175)

3 เรคคอร์ดข้อมูลผลลัพธ์การติดต่อในฟิลด์ผลลัพธ์การติดต่อ

   เวิร์กโฟลว์จะสร้างงานติดตามผล ทั้งนี้ขึ้นกับผลลัพธ์การติดต่อ

4 วางกำหนดการนัดหมายเพื่อพบกับลีด โปรดดูที่ การวางกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น (โปรดดูที่ "การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น" ในหน้า 190)

5 พบกับลีดที่มีคุณภาพและรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม

6 อัปเกรดลีดเป็นลูกค้าเป้าหมายด้วยการเลือกลูกค้าเป้าหมายจากรายการสำหรับเลือกประเภทลีด โปรดดูที่ ฟิลด์ลีด (ในหน้า 228)

7 เสนอผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย และสร้างโอกาสทางการขายหากลูกค้าสนใจ โปรดดูที่ทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย" ในหน้า 280)

8 ดำเนินการปิดการสัมภาษณ์และขายผลิตภัณฑ์

9 เมื่อลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ ให้อัปเกรดผู้ติดต่อเป็นลูกค้าโดยการเลือกลูกค้าจากรายการสำหรับเลือกประเภทผู้ติดต่อ

10 บนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้ตั้งค่าฟิลด์ความถี่ในการติดต่อเป็น 1-2 ครั้ง/ปี สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์สร้างงาน โปรดดูที่ การสร้างการดำเนินการของเวิร์กโฟลว์: สร้างงาน

# การเรียกร้อง

ใช้เพจการเรียกร้องเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามการเรียกร้องประเภทต่างๆ โดยปกติแล้ว การเรียกร้องคือการเรียกร้องของผู้ติดต่อหรือธุรกิจที่บริษัทประกันบริหารจัดการอยู่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลการเรียกร้อง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการเรียกร้องได้

*การเรียกร้อง* เป็นข้อเรียกร้องที่เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการถึงบริษัทประกันภัยเพื่อให้ชดใช้สำหรับความสูญเสียหรือความเสียหายของสิ่งที่ทำประกันภัยไว้

การเข้าใจประวัติการเรียกร้องของลูกค้า รวมถึงสถานะการเรียกร้องในปัจจุบัน
สามารถช่วยพนักงานขายและพนักงานบริการมีความรู้มากขึ้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทประกันภัยและลูกค้าที่สำคัญนี้มากขึ้น
บริษัทประกันภัยสามารถใช้เพจการเรียกร้องในการบันทึกข้อมูลที่สำคัญอย่างรวดเร็ว เกี่ยวกับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรกและสามารถส่งการเรียกร้องไปยังพนักงานที่เหมาะสมได้

ประเภทเรคคอร์ดการเรียกร้องสนับสนุนการเรียกร้องการแจ้งความสูญเสียครั้งแรกทุกประเภท เช่น รถยนต์ ทรัพย์สิน การรับผิดทั่วไป และอื่นๆ การเรียกร้องสามารถมีการเรียกร้องหลัก จึงสนับสนุนโครงสร้างและลำดับชั้นของการเรียกร้องทุกประเภท ตัวอย่างเช่น คุณสามารถจัดโครงสร้างการเรียกร้องให้เป็นกลุ่มการเรียกร้องได้

คุณสามารถใช้เพจ รายละเอียดการเรียกร้อง เพื่อระบุและแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องได้ คุณยังสามารถใช้เพจ รายละเอียดการเรียกร้อง เพื่อตรวจดูการเรียกร้องย่อยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ รวมถึง:

- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 697)
- ความเสียหาย (ในหน้า 691)
- กิจกรรม

  กิจกรรมสามารถเกี่ยวข้องกับการเรียกร้อง คุณสามารถดูกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องที่เพจ รายละเอียดการเรียกร้อง
- คำขอบริการ

บริการสามารถเกี่ยวข้องกับการเรียกร้อง คุณสามารถดูคำขอบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องที่เพจ รายละเอียดการเรียกร้อง

## การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง

โฮมเพจค่าสินไหม คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการค่าสินไหม เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:**ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจค่าสินไหมได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจ และลบส่วนออกจากเพจได้

## การจัดทำการเรียกร้อง

คุณสามารถจัดทำการเรียกร้องได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการเรียกร้องที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์การเรียกร้อง (ในหน้า 685)

## การทำงานกับรายการการเรียกร้อง

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง
คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการเรียกร้อง

| รายการการเรียกร้อง | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| การเรียกร้องทั้งหมด | การเรียกร้องทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของการเรียกร้องนั้น |
| การเรียกร้องที่แก้ไขล่าสุด | การเรียกร้องทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูส่วนการเรียกร้องที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการเรียกร้องที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการเรียกร้องที่มีการแก้ไขครั้งล่าสุด เรียงตามวันที่แก้ไข ในการขยายรายการ ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด
ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายถึงวิธีการเพิ่มส่วนลงในโฮมเพจการเรียกร้อง

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการเรียกร้องของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจการเรียกร้องได้
โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจการเรียกร้องของคุณ

### *การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการเรียกร้องของคุณ*

1. ในโฮมเพจการเรียกร้อง ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจการเรียกร้อง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- ฟิลด์การเรียกร้อง (ในหน้า 685)
- การจัดการการเรียกร้อง (ในหน้า 685)

## การจัดการการเรียกร้อง

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูกระบวนการทีละขั้นตอนในการดำเนินการต่อไปนี้:

- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การติดตามการเรียกร้องหลัก (ในหน้า 685)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่อธิบายในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง (ในหน้า 683)
- ฟิลด์การเรียกร้อง (ในหน้า 685)

## การติดตามการเรียกร้องหลัก

ในการใช้การติดตามการเรียกร้องหลัก ให้เพิ่มการเรียกร้องหลักในฟิลด์การเรียกร้องหลักบนเรคคอร์ดการเรียกร้องย่อย

*ในการติดตามการเรียกร้องหลัก*

1. เลือกการเรียกร้อง

   คุณสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการเรียกร้องได้ที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดการเรียกร้อง ให้คลิก แก้ไข
3. ในเพจแก้ไขการเรียกร้อง ให้เลือกฟิลด์การเรียกร้องหลัก แล้วเลือกการเรียกร้อง

## ฟิลด์การเรียกร้อง

ใช้เพจการแก้ไขการเรียกร้อง เพื่อเพิ่มการเรียกร้องใหม่หรืออัปเดตรายละเอียดการเรียกร้องที่มีอยู่ เพจการแก้ไขการเรียกร้อง จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการเรียกร้อง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขการเรียกร้องได้ในเพจรายการการเรียกร้องและเพจรายละเอียดการเรียกร้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์การเรียกร้อง** | |
| เลขที่การเรียกร้อง | ID การเรียกร้อง |
| ประเภทธุรกิจ | ประเภทธุรกิจประกันภัย เช่น รถยนต์ ทรัพย์สิน หนี้สินทั่วไป ค่าตอบแทนพนักงาน ชีวิต |
| รหัสความเสียหาย | รหัสของความเสียหาย เช่น บริษัทประกันภัยสามารถระบุอุบัติเหตุทางรถยนต์เป็น 100 การโจรกรรมเป็น 200 เป็นต้น |
| ประเภทความเสียหาย | ประเภทของความเสียหาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับรหัสความเสียหาย ตัวอย่างของประเภทความเสียหาย ได้แก่ อุบัติเหตุทางรถยนต์ การโจรกรรม เป็นต้น |
| วันที่รายงาน | วันที่ที่ผู้เอาประกันรายงานการเรียกร้องของอุบัติเหตุ |
| วันที่และเวลาที่เสียหาย | วันที่เกิดอุบัติเหตุ หรือวันที่เกิดความเสียหาย |
| สกุลเงิน | สกุลเงินของการเรียกร้อง |
| วันที่ปิด | วันที่ปิดการเรียกร้อง |
| เลขที่กิจกรรม | ตัวเลขที่ระบุถึงกิจกรรม โดยทั่วไปแล้ว บริษัทประกันภัยจะจัดชนิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ ตัวอย่าง ได้แก่ 1002 แทนเฮอริเคน Ike, 1003 แทนเฮอริเคน Andrew เป็นต้น |
| สถานะ | สถานะของการเรียกร้อง เช่น รายงานความเสียหาย เปิด หรือตรวจสอบ และปิด |
| **รายละเอียดการเรียกร้อง** | |
| ชนิดความเสียหาย | ประเภทของความเสียหาย เช่น เพลิงไหม้ การโจรกรรม บาดเจ็บ วาตภัย อุทกภัย ลูกเห็บ และอื่นๆ |
| ชนิดความเสียหาย | ชนิดของความเสียหายที่บริษัทประกันภัยส่วนใหญ่ใช้จัดชนิดความเสียหาย ได้แก่ A. ที่พักอาศัย B. สิ่งปลูกสร้างอื่นๆ C. ทรัพย์สินส่วนบุคคล D. การสูญเสียโอกาสในการใช้งาน |
| ที่ตั้งที่เสียหาย | สถานที่ที่เกิดความเสียหาย เช่น ในลานจอดรถ ในห้างสรรพสินค้า เป็นต้น |
| จำนวนเงินความเสียหาย | จำนวนเงินความเสียหายของลูกค้า หากยอดรวมของความเสียหายที่ระบุไว้มากกว่าจำนวนเงินหนี้สิน ลูกค้าอาจต้องจ่ายส่วนที่เหลือ |
| ที่มาหนี้สิน | ที่มาของหนี้สินที่ก่อให้เกิดการเรียกร้อง ได้แก่ พนักงานได้รับบาดเจ็บ ทรัพยสินของพนักงานได้รับความเสียหาย บุคคลอื่นได้รับบาดเจ็บ ทรัพย์สินของบุคคลอื่น การลื่นล้ม หรือการได้รับบาดเจ็บจากยานพาหนะ |
| จำนวนเงินหนี้สิน | จำนวนเงินที่ต้องจ่ายหากมีความเสียหาย |
| ความสัมพันธ์กับผู้เอาประกัน | ความสัมพันธ์ของผู้บาดเจ็บต่อผู้เอาประกัน เช่น นายจ้าง หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน |
| สถานที่บาดเจ็บ | สถานที่ที่มีผู้ได้รับบาดเจ็บ |
| วันที่นายจ้างทราบการบาดเจ็บ | วันที่นายจ้างทราบถึงการบาดเจ็บของพนักงาน |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วันที่นายจ้างทราบการเรียกร้อง | วันที่นายจ้างทราบถึงการเรียกร้องของพนักงาน |
| จำนวนบุคคลที่บาดเจ็บ | จำนวนบุคคลที่บาดเจ็บในอุบัติเหตุ ซึ่งบางรายอาจเป็นพนักงาน หรือไม่ใช่พนักงาน |
| จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บ | จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บในอุบัติเหตุ |
| ส่วนของร่างกายที่บาดเจ็บ | ส่วนของร่างกายที่บาดเจ็บ เช่น มือ ขา คอ เป็นต้น |
| ประเภทการบาดเจ็บ | ประเภทการบาดเจ็บ เช่น แผลไฟไหม้ อาการหัก อาการเคล็ดขัดยอก การบาดเจ็บสะสมจากการใช้งานซ้ำๆ |
| รหัสการบาดเจ็บทางการแพทย์ | รหัสการบาดเจ็บทางการแพทย์ เช่น IDC-9, IDC-10 |
| ความสามารถในการทำงาน | ระบุว่าพนักงานยังสามารถทำงานได้หรือไม่เมื่อเกิดการบาดเจ็บนี้ |
| ชั้นของพนักงาน | ชั้นของพนักงาน เช่น เลขานุการ ผู้จัดการ เป็นต้น |
| บาดเจ็บระหว่างชั่วโมงทำงานหรือไม่ | ระบุว่าเกิดการบาดเจ็บขึ้นในระหว่างชั่วโมงการทำงานหรือไม่ |
| ชื่อโรงพยาบาล | ชื่อโรงพยาบาลที่รักษาอาการบาดเจ็บผู้เรียกร้อง |
| เวลาเสียชีวิต | เวลาที่ผู้ได้รับบาดเจ็บเสียชีวิต |
| กรมธรรม์/<br>เลขที่รายงานของเจ้าหน้าที่ | เลขที่รายงานของเจ้าหน้าที่หรือตำรวจที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องทดแทนของพนักงาน |
| **การใช้ร่วมกันกับการเรียกร้อง** | |
| ID ระบบภายนอก | ติดตาม ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกสำหรับการเรียกร้องนี้ ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการเรียกร้อง เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น |
| อัปเดตภายนอกล่าสุด | ติดตามวันที่และเวลาที่อัปเดตภายนอกล่าสุดของข้อมูลการเรียกร้องนี้ วันที่และเวลาที่ข้อมูลของกรมธรรม์นี้ได้รับการอัปเดตล่าสุด (จากที่มาภายนอก) |
| **กรมธรรม์ของการเรียกร้อง** | |
| กรมธรรม์ | กรมธรรม์ประกันภัยที่เชื่อมโยงกับการเรียกร้องนี้ |
| รายงานโดย | การกำหนดบุคคลที่รายงานอุบัติเหตุ ได้แก่ ผู้เอาประกันที่ระบุ ผู้ขับขี่รถที่ทำประกัน หรือเอเจนต์ |
| ข้อมูลผู้ติดต่อผู้สื่อข่าว | ข้อมูลผู้ติดต่อของบุคคลที่รายงานอุบัติเหตุ |
| เงื่อนไข | เงื่อนไขที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ เช่น สภาพอากาศ ตัวอย่างเช่น *ในวันนั้นมีฝนตก* |
| ไม่ถูกต้อง | ระบุถึงบุคคลที่เป็นคนผิด เช่น ผู้ขับขี่ที่ทำประกัน และผู้ขับขี่คนอื่น |
| หน่วยงานตำรวจ/ดับเพลิง | สถานีตำรวจหรือสถานีดับเพลิงที่บันทึกไว้ในรายงาน |
| เลขที่รายงาน | เลขที่รายงานที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุนั้น |
| ความเห็น | คำอธิบายโดยละเอียดของการเรียกร้อง |
| คำอธิบายความเสียหาย | คำอธิบายความเสียหาย เช่น รถชนกับรถบรรทุก |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| บัญชีธุรกิจ | บัญชีธุรกิจที่เชื่อมโยงกับการเรียกร้องนี้ |
| ที่อยู่ | ที่อยู่ที่เกิดการเรียกร้อง โดยอาจต่างจากที่อยู่ใน Oracle CRM On Demand และไม่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ผู้ติดต่อหรือที่อยู่ธุรกิจ หรือที่อยู่ของทรัพย์สิน ที่อยู่นี้เป็นค่าที่จำเป็นต้องมี และเกี่ยวข้องและใช้ได้กับเรคคอร์ดการเรียกร้องนี้เท่านั้น |
| เมือง | เมืองที่เกิดการเรียกร้อง โดยอาจต่างจากเมืองใน Oracle CRM On Demand และไม่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดเมืองของผู้ติดต่อหรือธุรกิจ หรือเมืองของทรัพย์สิน เมืองนี้เป็นค่าที่จำเป็นต้องมี และเกี่ยวข้องและใช้ได้กับเรคคอร์ดการเรียกร้องนี้เท่านั้น |
| รัฐ | รัฐ (ในเขตอำนาจศาล เช่น สหรัฐอเมริกาที่ใช้รัฐ) หรือจังหวัด (ในเขตอำนาจศาล เช่น แคนาดาที่ใช้จังหวัด) ที่เกิดการเรียกร้อง เช่น CA แทนแคลิฟอร์เนีย หรือ ON แทนออนแทริโอ |
| รหัสไปรษณีย์ | รหัสไปรษณีย์ (ในสหรัฐอเมริกา) หรือรหัสไปรษณีย์ (ในเขตำอำนาจศาลอื่นๆ) ของสถานที่ที่เกิดอุบัติเหตุ |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง (ในหน้า 683)
- การจัดการการเรียกร้อง (ในหน้า 685)

## ความคุ้มครอง

ใช้เพจความคุ้มครองเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามความคุ้มครองจากประกันภัยประเภทใดๆ โดยทั่วไปแล้ว
การคุ้มครองคือขอบเขตและความเสี่ยงทางการเงินที่ได้รับการคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันภัยของผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลความคุ้มครองด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บ ความคุ้มครอง ได้

*ความคุ้มครอง* คือขอบเขตและความเสี่ยงทางการเงินที่ได้รับความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัย ในการติดตามความคุ้มครองสำหรับกรมธรรม์ ให้เพิ่มเป็นความคุ้มครองในกรมธรรม์
คุณสามารถใช้ความคุ้มครองในการติดตามความคุ้มครองทุกประเภท เช่น การชน ความบาดเจ็บทางร่างกาย อัคคีภัย และอื่นๆ คุณสามารถใช้เพจ ความคุ้มครอง เพื่อระบุและสร้างโปรไฟล์ความคุ้มครอง โดยการรวบรวมข้อมูลความคุ้มครอง เช่น ประเภทความคุ้มครอง ขอบเขตของแต่ละบุคคล ขอบเขตรวม ค่าลดหย่อน และอื่นๆ

## การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง

โฮมเพจความคุ้มครอง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดความคุ้มครอง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจความคุ้มครองได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำเรคคอร์ดความคุ้มครอง

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดความคุ้มครองโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนความคุ้มครองที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ความคุ้มครอง (ในหน้า 690)

## การทำงานกับรายการความคุ้มครอง

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง
คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับความคุ้มครอง

| รายการความคุ้มครอง | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ความคุ้มครองทั้งหมด | ความคุ้มครองทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของความคุ้มครอง |
| ความคุ้มครองที่แก้ไขล่าสุด | ความคุ้มครองทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ<br>เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูความคุ้มครองที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนความคุ้มครองที่แก้ไขล่าสุด แสดงความคุ้มครองที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจความคุ้มครองของคุณ

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ ปรับแต่งโฮมเพจ คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจความคุ้มครองได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณกำหนดให้แสดงในโฮมเพจความคุ้มครองของคุณ

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจความคุ้มครองของคุณ***

1. ในโฮมเพจความคุ้มครอง ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจความคุ้มครอง คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิกบันทึก

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความคุ้มครองที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- ฟิลด์ความคุ้มครอง (ในหน้า 690)
- การจัดการความคุ้มครอง (ในหน้า 690)

## การจัดการความคุ้มครอง

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูกระบวนการทีละขั้นตอนในการดำเนินการต่อไปนี้:

- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่อธิบายในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความคุ้มครองที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง (ในหน้า 688)
- ฟิลด์ความคุ้มครอง (ในหน้า 690)

## ฟิลด์ความคุ้มครอง

ใช้เพจการแก้ไขความคุ้มครองเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดความคุ้มครองหรืออัปเดตรายละเอียดของเรคคอร์ดความคุ้มครองที่มีอยู่ เพจแก้ไขความคุ้มครองจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของเรคคอร์ดความคุ้มครอง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดความคุ้มครองในเพจรายการความคุ้มครองและเพจรายละเอียดความคุ้มครองได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์ความคุ้มครอง** | |
| ชื่อความคุ้มครอง | ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของความคุ้มครอง |
| กรมธรรม์ | กรมธรรม์ที่เชื่อมโยงกับความคุ้มครองนี้ |
| ความคุ้มครอง | ประเภทความคุ้มครองที่ลูกค้าซื้อในกรมธรรม์เพื่อครอบคลุมความรับผิด เช่น การชน ครอบคลุม อาการบาดเจ็บทางร่างกาย การจ่ายค่ารักษาพยาบาล |
| สถานะความคุ้มครอง | สถานะความคุ้มครอง เช่น รอดำเนินการ เปิด และปิด |
| สกุลเงิน | สกุลเงินของความคุ้มครอง |
| สินทรัพย์ที่ทำประกัน | ทรัพย์สินประกันภัยที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดความคุ้มครอง |
| วงเงินแบบบุคคล | วงเงินคุ้มครองแบบบุคคล เช่น จำนวนเงินสูงสุดที่สามารถจ่ายได้สำหรับความคุ้มครองกรณีเกิดการชนอาจเป็น $100,000 |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วงเงินรวม | วงเงินรวมที่สามารถจ่ายได้ เช่น หากผู้เอาประกันมีส่วนเกี่ยวข้องในการชนระหว่างรถสองคัน วงเงินรวมที่อาจจ่ายได้ภายใต้ความคุ้มครองกรณีเกิดการชนสำหรับรถทั้งสองคันอาจไม่เกิน $300,000 |
| ผลิตภัณฑ์ที่คุ้มครอง | ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เชื่อมโยงกับความคุ้มครองนี้ |
| **รายละเอียดความคุ้มครอง** | |
| หักลดได้ | จำนวนเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายส่วนแรกก่อนที่บริษัทประกันภัยจะจ่าย (คำว่า *หักลดได้* หรือที่เรียกว่า *ส่วนเกิน* ในบางประเทศ เช่น สหราชอาณาจักร และไอร์แลนด์) |
| เริ่มต้น | วันที่ที่ความคุ้มครองเริ่มมีผล |
| สิ้นสุด | วันที่ที่ความคุ้มครองสิ้นสุดลง |
| จำนวนเงินเอาประกัน | จำนวนเงินที่เอาประกัน |
| **การใช้ความคุ้มครองร่วมกัน** | |
| ID ระบบภายนอก | ติดตาม ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับความคุ้มครองนี้ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรมธรรม์ เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น |
| ID การใช้ร่วมกัน | ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับเรคคอร์ดความคุ้มครอง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| อัปเดตภายนอกล่าสุด | วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลกรมธรรม์นี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก) |

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความคุ้มครองที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง (ในหน้า 688)
- การจัดการความคุ้มครอง (ในหน้า 690)

## ความเสียหาย

ใช้เพจความเสียหายเพื่อระบุและแสดงข้อมูลความเสียหาย เช่น คำอธิบายความเสียหาย และมูลค่าความเสียหาย *ความเสียหาย* เกิดขึ้นกับทรัพย์สินส่งผลให้สูญเสียมูลค่าของทรัพย์สิน ความเสียหายใช้ในการเรียกร้องประกันภัย เพื่อตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินที่คุ้มครองภายใต้กรมธรรม์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณสามารถใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลความเสียหายด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บความเสียหายได้

## การทำงานกับโฮมเพจความเสียหาย

โฮมเพจความเสียหาย คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการความเสียหาย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจความเสียหายได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

## การจัดทำเรคคอร์ดความเสียหาย

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดความเสียหายได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนความเสียหายที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ความเสียหาย (ในหน้า 693)

## การทำงานกับรายการความเสียหาย

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง
คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของความเสียหาย

| รายการความเสียหาย | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ความเสียหายทั้งหมด | ความเสียหายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของเรคคอร์ดความเสียหาย |
| ความเสียหายที่แก้ไขล่าสุด | ความเสียหายทั้งหมดเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูความเสียหายที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนความเสียหายที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงเรคคอร์ดความเสียหายที่ถูกแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจความเสียหายของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณอาจสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจความเสียหายของคุณได้
ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนดให้แสดงในโฮมเพจความเสียหายของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจความเสียหาย

### *ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจความเสียหายของคุณ*

1. ในโฮมเพจความเสียหาย ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจความเสียหาย คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิกบันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความเสียหายที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- ฟิลด์ความเสียหาย (ในหน้า 693)
- การจัดการความเสียหาย (ในหน้า 693)

## การจัดการความเสียหาย

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความเสียหายที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจความเสียหาย (ในหน้า 691)
- ฟิลด์ความเสียหาย (ในหน้า 693)

## ฟิลด์ความเสียหาย

ใช้เพจการแก้ไขความเสียหายในการเพิ่มเรคคอร์ดความเสียหาย หรืออัปเดตรายละเอียดของเรคคอร์ดความเสียหายที่มีอยู่ เพจแก้ไขความเสียหายจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของเรคคอร์ดความเสียหาย

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขข้อมูลความเสียหายในเพจรายการความเสียหายและเพจรายละเอียดความเสียหายได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์ความเสียหาย** | |
| การเรียกร้อง | การเรียกร้องที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดความเสียหาย |
| ทรัพย์สินประกันภัย | ทรัพย์สินที่ทำประกันที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดความเสียหาย |
| ชื่อความเสียหาย | ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของความเสียหาย ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| คำอธิบายทรัพย์สินที่เสียหาย | คำอธิบายทรัพย์สินที่เสียหาย เช่น รถ BMW ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| คำอธิบายความเสียหาย | คำอธิบายความเสียหาย เช่น *ไฟหน้าด้านขวาเสียหาย*ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว |
| สกุลเงิน | สกุลเงินสำหรับความเสียหาย |
| เลขที่ทรัพย์สิน | เลขที่ทรัพย์สิน เช่น ทรัพย์สิน 1, ทรัพย์สิน 2 เป็นต้น เช่น หากกรมธรรม์มีรถสามคัน คุณสามารถกำหนดเลขที่รถดังนี้: 1 สำหรับ Toyota Corolla, 2 สำหรับ Mazda Miata และ 3 สำหรับ Hyundai Pony |
| ประเภททรัพย์สินที่เสียหาย | ประเภททรัพย์สิน เช่น รถจักรยานยนต์ รถที่ใช้เป็นบ้าน รถโดยสารส่วนบุคคล บ้าน เป็นต้น |
| จำนวนเงินที่ประมาณการ | ประมาณการมูลค่าความเสียหายของทรัพย์สินที่ทำประกัน |
| **การใช้ร่วมกันกับความเสียหาย** | |
| ID ระบบภายนอก | ติดตาม ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับเรคคอร์ดความเสียหาย ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรมธรรม์ เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น |
| ID การใช้ร่วมกัน | ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับเรคคอร์ดความเสียหาย ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| อัปเดตภายนอกล่าสุด | วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลกรมธรรม์นี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก) |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลความเสียหายที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจความเสียหาย (ในหน้า 691)
- การจัดการความเสียหาย (ในหน้า 693)

# ทรัพย์สินประกันภัย

ใช้เพจทรัพย์สินประกันภัย ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามบริษัททรัพย์สินประกันภัย เรคคอร์ดทรัพย์สินประกันภัยช่วยในการจัดกลุ่มผู้ติดต่อ และรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับทรัพย์สินประกันภัยได้

*ทรัพย์สินประกันภัย* คือ สินทรัพย์จับต้องได้ที่ผู้ติดต่อหรือเจ้าของธุรกิจมีสิทธิ์ครอบครองตามกฎหมาย เจ้าของซื้อกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อป้องกันไม่ให้สูญเสียทรัพย์สินที่มีอยู่จากการโจรกรรม เพลิงไหม้ และอันตรายอื่นๆ คำนี้ (ทรัพย์สินประกันภัย) ยังใช้ในเรื่องการเรียกร้องอีกด้วย เจ้าของสามารถระบุทรัพย์สินประกันภัยที่เกิดความเสียหายจากเหตุการณ์หนึ่งๆ ได้ คุณสามารถใช้เรคคอร์ดทรัพย์สินที่เอาประกันเพื่อติดตามทรัพย์สินที่เอาประกันได้ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็น รถยนต์ เรือ เครื่องเพชร บ้าน และอื่นๆ

คุณสามารถใช้เพจทรัพย์สินประกันภัยเพื่อระบุและทำโปรไฟล์ทรัพย์สินประกันภัยโดยบันทึกข้อมูล เช่น แบรนด์ รุ่น ปีที่ผลิต เลขที่ใบอนุญาต เป็นต้น
คุณสามารถใช้เพจทรัพย์สินประกันภัยเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ความคุ้มครอง (ในหน้า 688) และ ความเสียหาย (ในหน้า 691)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลทรัพย์สินประกันภัย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บทรัพย์สินประกันภัยได้

# การทำงานกับโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย

โฮมเพจทรัพย์สินประกันภัยเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดทรัพย์สินประกันภัย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัยได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจ และลบส่วนออกจากเพจได้

## การจัดทำเรคคอร์ดทรัพย์สินประกันภัย

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดทรัพย์สินประกันภัยได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนทรัพย์สินประกันภัยที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ทรัพย์สินประกันภัย (ในหน้า 696)

## การทำงานกับรายการทรัพย์สินประกันภัย

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานที่มีอยู่สำหรับทรัพย์สินประกันภัย

| รายการทรัพย์สินประกันภัย | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ทรัพย์สินประกันภัยทั้งหมด | ทรัพย์สินประกันภัยทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู |
| ทรัพย์สินประกันภัยที่แก้ไขล่าสุด | ทรัพย์สินประกันภัยทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูส่วนทรัพย์สินประกันภัยที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนทรัพย์สินประกันภัยที่แก้ไขล่าสุดแสดงทรัพย์สินประกันภัยที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัยของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัยของคุณ***

1 ในโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง

2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ

3 คลิกบันทึก

## การจัดการทรัพย์สินประกันภัย

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ฟิลด์ทรัพย์สินประกันภัย

ใช้เพจแก้ไขทรัพย์สินประกันภัยเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดทรัพย์สินประกันภัยหรืออัปเดตรายละเอียดของทรัพย์สินประกันภัยที่มีอยู่ โดยเพจนี้จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของทรัพย์สินประกันภัย

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขทรัพย์สินประกันภัยในเพจรายการทรัพย์สินประกันภัย และเพจรายละเอียดทรัพย์สินประกันภัยได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์ทรัพย์สิน** | |
| กรมธรรม์ | กรมธรรม์ที่เชื่อมโยงกับทรัพย์สินประกันภัย |
| ลำดับ | เลขลำดับของทรัพย์สินประกันภัย เช่น คุณอาจมีรถยนต์สามคันในกรมธรรม์เดียว เลขลำดับ 1 หมายถึง Toyota Corolla, 2 หมายถึง Mazda Miata และ 3 หมายถึง Hyundai |
| ประเภท | ประเภททรัพย์สินประกันภัย เช่น รถจักรยานยนต์ รถที่ใช้เป็นบ้าน รถขนส่งส่วนบุคคล บ้านสำหรับครอบครัว เป็นต้น |
| คำอธิบาย | คำอธิบายโดยละเอียดของทรัพย์สินประกันภัย ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร |
| จำนวนเงิน | จำนวนเงินประกันของทรัพย์สินประกันภัย |
| สกุลเงิน | สกุลเงินของทรัพย์สินประกันภัย |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **การใช้ร่วมกันกับทรัพย์สินประกันภัย** | |
| ID ภายนอก | ติดตาม ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการเรียกร้องนี้ ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับทรัพย์สินประกันภัย เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น |
| ID การใช้ร่วมกัน | ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของระบบภายนอก ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร |

# ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ใช้เพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามประเภทของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยจะติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อและการเรียกร้อง

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลฝ่ายที่เกี่ยวข้องด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้

โดยทั่วไป *ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง* คือ ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องประกันภัย แต่ละผู้ติดต่อมีบทบาทในการเรียกร้อง คุณสามารถใช้แท็บ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อกับการเรียกร้อง ตัวอย่างบทบาทผู้ติดต่อในการเรียกร้อง ได้แก่: ผู้เรียกร้อง ผู้ขับขี่ที่ทำประกัน และทนายความ คุณสามารถใช้เพจ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการระบุและบันทึกโปรไฟล์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

## การทำงานกับโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

โฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

### การจัดทำเรคคอร์ดฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 698)

### การทำงานกับรายการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ

| รายการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด | ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงว่าใครเป็นเจ้าของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง |
| ฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขล่าสุด | ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขล่าสุด แสดงฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่คุณแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้องของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้องของคุณ***

1. ในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คลิกแก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ให้ใช้ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และออร์แกไนซ์ส่วนในเพจ
3. คลิกบันทึก

## การจัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ฟิลด์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ใช้เพจแก้ไขฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มฝ่ายที่เกี่ยวข้อง หรืออัปเดตรายละเอียดของฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ เพจแก้ไขฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ: คุณยังสามารถแก้ไขฝ่ายที่เกี่ยวข้องในเพจรายการฝ่ายที่เกี่ยวข้องและเพจรายละเอียดฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง** | |
| การเรียกร้อง | การเรียกร้องที่เชื่อมโยงกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องนี้ |
| ผู้ติดต่อ | ชื่อผู้ติดต่อของการเรียกร้อง |
| ชื่อฝ่ายที่เกี่ยวข้อง | ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง |
| บทบาท | บทบาทของผู้ติดต่อในการเรียกร้อง ตัวอย่างเช่น ผู้เรียกร้องฝ่ายคู่กรณี ผู้เรียกร้อง พยาน ทนายความ และคู่สมรสของผู้เอาประกัน |
| สกุลเงิน | สกุลเงินสำหรับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง |
| บทบาทในกรณีอุบัติเหตุ | บทบาทของฝ่ายที่เกี่ยวข้องในอุบัติเหตุ ตัวอย่างเช่น ผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร และคนเดินเท้า |
| ที่ตั้ง | ที่ตั้งของผู้เรียกร้องเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ตัวอย่างเช่น ในรถยนต์ที่เกี่ยวข้อง ในรถยนต์ที่ไม่เกี่ยวข้อง และคนเดินเท้า |
| **รายละเอียดฝ่ายที่เกี่ยวข้อง** | |
| สรุปอาการบาดเจ็บ | สรุปอาการบาดเจ็บของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัว |
| คำอธิบายอาการบาดเจ็บ | คำอธิบายอาการบาดเจ็บอย่างละเอียดของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว |
| **การใช้ร่วมกันกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง** | |
| ID ระบบภายนอก | ติดตาม ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ |
| ID การใช้ร่วมกัน | ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง |
| อัปเดตภายนอกล่าสุด | วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลของฝ่ายที่เกี่ยวข้องนี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก) |

## กรมธรรม์

ใช้เพจกรมธรรม์เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามประเภทกรมธรรม์ประกันภัยใดก็ได้ โดยปกติแล้ว กรมธรรม์จะเป็นกรมธรรม์ของผู้ติดต่อหรือธุรกิจที่บริษัทประกันภัยบริหารจัดการอยู่ อย่างไรก็ตาม ยังสามารถติดตามกรมธรรม์ทั้งหมดของผู้ติดต่อหรือธุรกิจได้ รวมถึงกรมธรรม์ในบริษัทประกันภัยอื่นๆ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลกรมธรรม์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บกรมธรรม์ได้

*กรมธรรม์* คือข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างบริษัทประกันและผู้ถือกรมธรรม์
โดยบริษัทประกันให้คำมั่นว่าจะมอบผลประโยชน์ในการประกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่อยู่ภายใต้ความคุ้มครองของประกัน และผู้ถือกรมธรรม์ยินยอมจ่ายเบี้ยประกันภัย
กรมธรรม์จะแสดงโครงสร้างเพื่อให้บริษัทประกันใช้ในการจัดการความสัมพันธ์ทั้งส่วนผู้ติดต่อและธุรกิจ

ประเภทเรคคอร์ดกรมธรรม์ช่วยให้บริษัทประกันสามารถเปลี่ยนจากความสัมพันธ์แบบใช้กรมธรรม์เป็นศูนย์กลาง มาเป็นความสัมพันธ์แบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง
โดยการมีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลกรมธรรม์ในระดับสูง ข้อมูลกรมธรรม์ (ตัวอย่างเช่น ประเภท สถานะ และวันที่มีผลภายใน Oracle CRM On Demand)
จะสนับสนุนข้อผูกมัดของความสัมพันธ์แบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง เช่น กิจกรรม การเรียกร้อง และปฏิทิน คุณสามารถใช้ประเภทเรคคอร์ดกรมธรรม์เพื่อติดตามกรมธรรม์ทุกประเภท เช่น
รถยนต์ ทรัพย์สิน หนี้สินทั่วไป และกรมธรรม์อื่นๆ กรมธรรม์สามารถมีกรมธรรม์หลัก ดังนั้นจะสนับสนุนโครงสร้างและลำดับชั้นกรมธรรม์ทุกประเภท
ลำดับชั้นกรมธรรม์เหล่านี้จะสนับสนุนการจัดกลุ่มกรมธรรม์เข้าเป็นกลุ่มกรมธรรม์ ซึ่งให้ความยืดหยุ่นในการเปิดใช้งานโครงสร้างกรมธรรม์ที่จำเป็น

### โปรไฟล์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกรมธรรม์

คุณสามารถใช้เพจกรมธรรม์เพื่อระบุและบันทึกโปรไฟล์และข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับกรมธรรม์ คุณยังสามารถใช้เพจกรมธรรม์เพื่อตรวจดูกรมธรรม์ย่อยและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง:

- ผู้ถือกรมธรรม์ (ในหน้า 704)
- การเรียกร้อง (ในหน้า 683)
- ทรัพย์สินประกันภัย (ในหน้า 694)
- ความคุ้มครอง (ในหน้า 688)
- **กิจกรรม** กิจกรรมสามารถเชื่อมโยงกับกรมธรรม์ได้ ในโฮมเพจกรมธรรม์ คุณสามารถแสดงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกรมธรรม์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดการกับโฮมเพจกรมธรรม์ (โปรดดูที่ "การทำงานกับโฮมเพจกรมธรรม์" ในหน้า 700)
- **คำขอบริการ** คำขอบริการสามารถเกี่ยวข้องกับกรมธรรม์ได้ ในโฮมเพจกรมธรรม์ คุณสามารถแสดงคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับกรมธรรม์ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอบริการได้ที่ คำขอบริการ (ในหน้า 364)

## การทำงานกับโฮมเพจกรมธรรม์

โฮมเพจกรมธรรม์เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการกรมธรรม์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจกรมธรรม์ของคุณได้ นอกจากนั้น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

### การจัดทำกรมธรรม์

คุณสามารถจัดทำกรมธรรม์ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนแก้ไขกรมธรรม์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์กรมธรรม์ (ในหน้า 702)

### การทำงานกับรายการกรมธรรม์

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง
คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับกรมธรรม์

| รายการกรมธรรม์ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| กรมธรรม์ทั้งหมด | กรมธรรม์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นเจ้าของเรคคอร์ด |

| รายการกรมธรรม์ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| กรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด | กรมธรรม์ทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |
| กรมธรรม์ของฉัน | กรมธรรม์ที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูกรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนกรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงกรมธรรม์ที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจกรมธรรม์ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจกรมธรรม์ได้ โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจกรมธรรม์ของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจกรมธรรม์ของคุณ

***ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจกรมธรรม์ของคุณ***

1. ในโฮมเพจกรมธรรม์ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจกรมธรรม์ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
3. คลิก บันทึก

## การจัดการกรมธรรม์

ในการจัดการนโยบาย ให้ทำดังต่อไปนี้: การติดตามนโยบายหลัก (โปรดดูที่ "การติดตามกรมธรรม์หลัก" ในหน้า 702)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 136)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การติดตามกรมธรรม์หลัก

ในการใช้การติดตามกรมธรรม์หลักของกรมธรรม์ ให้เพิ่มกรมธรรม์หลักในฟิลด์ กรมธรรม์หลักของกรมธรรม์ย่อย

***ในการติดตามกรมธรรม์หลัก***

1. เลือกกรมธรรม์

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกกรมธรรม์ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดกรมธรรม์

3. ในเพจการแก้ไขกรมธรรม์ ให้เลือกฟิลด์ กรมธรรม์หลัก และเลือกกรมธรรม์

# ฟิลด์กรมธรรม์

ใช้เพจแก้ไขกรมธรรม์ ในการเพิ่มกรมธรรม์หรืออัปเดตรายละเอียดกรมธรรม์ที่มีอยู่ เพจแก้ไขกรมธรรม์จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของกรมธรรม์

คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดกรมธรรม์ในเพจรายการกรมธรรม์และเพจรายละเอียดกรมธรรม์ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

**คำแนะนำ:** คุณสามารถระบุลำดับชั้นกรมธรรม์ที่มีกรมธรรม์หนึ่งเป็นกรมธรรม์ย่อยของอีกกรมธรรม์หนึ่งได้ โดยการเลือกกรมธรรม์หลักภายในเรคคอร์ดกรมธรรม์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดตามกรมธรรม์หลัก โปรดดูที่ การติดตามกรมธรรม์หลัก (ในหน้า 702)

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

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของกรมธรรม์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์กรมธรรม์** | |
| เลขที่กรมธรรม์ | เลขที่กรมธรรม์ที่โดยปกติสร้างขึ้นโดยระบบกรมธรรม์ |
| ประเภทกรมธรรม์ | ประเภทธุรกิจประกันภัย เช่น รถยนต์ ทรัพย์สิน หนี้สินทั่วไป ค่าตอบแทนพนักงาน ชีวิต |
| สถานะ | สถานะกรมธรรม์ เช่น ธุรกิจใหม่ มีผลบังคับ รอดำเนินการ ยกเลิก ต่ออายุ หรือเสนอราคา |
| สถานะย่อย | สถานะย่อยของกรมธรรม์ เช่น ไม่ได้ส่ง ตรวจสอบโดยนายหน้า ยกเลิก หรือหมดอายุ |
| สกุลเงิน | สกุลเงินสำหรับกรมธรรม์ |
| วันที่มีผล | วันที่กรมธรรม์เริ่มมีผล |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| วันที่หมดอายุ | วันที่ที่กรมธรรม์หมดอายุ |
| วันที่ยกเลิก | วันที่ที่กรมธรรม์ถูกยกเลิก |
| สถานะอัตรา | อัตราที่ใช้กับกรมธรรม์ในสถานะเฉพาะ |
| แผนอัตรา | แผนอัตราของกรมธรรม์นี้ บริษัทประกันภัยแต่ละบริษัทอาจมีชั้นอัตราแตกต่างกันสำหรับกรมธรรม์ เช่น 01, 02, 03 เป็นต้น |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดกรมธรรม์<br><br>ทั้งนี้<br>ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| **การใช้ร่วมกันกับกรมธรรม์** | |
| ID ระบบภายนอก | ติดตาม ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรมธรรม์ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรมธรรม์ เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น |
| ID การใช้ร่วมกัน | ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรมธรรม์ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| อัปเดตภายนอกล่าสุด | วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลของกรมธรรม์นี้จากที่มาภายนอกครั้งล่าสุด |
| **เอเจนต์ของกรมธรรม์** | |
| ตัวแทนหลัก | ตัวแทนหลักที่เริ่มต้นกรมธรรม์ |
| เอเจนต์หลัก | เอเจนต์หลักที่จัดการกรมธรรม์นี้ |
| ที่มาการแนะนำ | ที่มาการแนะนำ เช่น อินเทอร์เน็ต จดหมาย โฆษณาในนิตยสาร และการแนะนำลูกค้า |
| รหัสผู้ผลิต | รหัสของผู้ผลิตที่นำกรมธรรม์นี้มาให้กับบริษัทประกันภัย |
| วงเงินที่เอาประกัน | จำนวนเงินที่ระบุในกรมธรรม์ประกันภัยที่จะจ่ายให้กับผู้เอาประกันเมื่อเสียชีวิตหรือครบกำหนดเวลา |
| ยอดรวมเบี้ยประกัน | ยอดรวมเบี้ยประกันสำหรับกรมธรรมน์นี้ |
| สถานะการเรียกเก็บ | สถานะการเรียกเก็บตามกรมธรรม์ เช่น เรียกเก็บแล้ว ขาดอายุ และจ่ายแล้ว |
| วันที่ครบกำหนดใบแจ้งหนี้ | วันที่ครบกำหนดตามใบแจ้งหนี้กรมธรรม์ |
| ระยะเวลา | ระยะเวลาของกรมธรรม์ เช่น 1 ปี 2 ปี เป็นต้น |
| วิธีการชำระค่ากรมธรรม์ | วิธีการชำระค่ากรมธรรม์ของลูกค้า เช่น เงินสด เรียกเก็บ เช็ค หรือโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ |

# ผู้ถือกรมธรรม์

ใช้เพจผู้ถือกรมธรรม์เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามผู้ถือกรมธรรม์ประเภทต่างๆ *ผู้ถือกรมธรรม์* คือผู้ติดต่อที่เป็นเจ้าของกรมธรรม์ที่บริษัทประกันบริหารจัดการอยู่

เรคคอร์ดผู้ถือกรมธรรม์ใช้ในการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อและกรมธรรม์ ซึ่งจะบันทึกประเภทบทบาททั้งหมดที่ผู้ติดต่อมีในกรมธรรม์ ได้แก่ ผู้เอาประกัน ผู้ขับขี่หลัก ผู้รับผลประโยชน์ เป็นต้น คุณสามารถจัดทำบทบาทอื่นๆ ได้ตามต้องการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าฟิลด์และค่าฟิลด์ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขฟิลด์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลผู้ถือกรมธรรม์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บผู้ถือกรมธรรม์ได้

## การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์

โฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการผู้ถือกรมธรรม์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์ของคุณได้ นอกจากนั้น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

### การจัดทำผู้ถือกรมธรรม์

คุณสามารถจัดทำผู้ถือกรมธรรม์ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนผู้ถือกรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ผู้ถือกรมธรรม์ (ในหน้า 706)

### การทำงานกับรายการผู้ถือกรมธรรม์

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง
คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผู้ถือกรมธรรม์

| รายการผู้ถือกรมธรรม์ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ผู้ถือกรมธรรม์ทั้งหมด | ผู้ถือกรมธรรม์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู<br>โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นเจ้าของผู้ถือกรมธรรม์ |
| ผู้ถือกรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด | ผู้ถือกรมธรรม์ทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่ที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูผู้ถือกรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผู้ถือกรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงผู้ถือกรมธรรม์ที่คุณแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์ได้ โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์ของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์ของคุณ

*ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์ของคุณ*

1. ในโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
3. คลิกบันทึก

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การจัดการผู้ถือกรมธรรม์ (ในหน้า 705)
- ฟิลด์ผู้ถือกรมธรรม์ (ในหน้า 706)

## การจัดการผู้ถือกรมธรรม์

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์ (ในหน้า 704)
- ฟิลด์ผู้ถือกรมธรรม์ (ในหน้า 706)

## ฟิลด์ผู้ถือกรมธรรม์

ใช้เพจการแก้ไขผู้ถือกรมธรรม์ ในการเพิ่มผู้ถือกรมธรรม์หรืออัปเดตรายละเอียดผู้ถือกรมธรรม์ที่มีอยู่ เพจการแก้ไขผู้ถือกรมธรรม์จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผู้ถือกรมธรรม์

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขข้อมูลผู้ถือกรมธรรม์ในเพจรายชื่อผู้ถือกรมธรรม์และเพจรายละเอียดผู้ถือกรมธรรม์ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)

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

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **โปรไฟล์ผู้ถือกรมธรรม์** | |
| กรมธรรม์ | กรมธรรม์ที่เชื่อมโยงกับผู้ถือกรมธรรม์นี้ |
| ผู้ถือของผู้ติดต่อ | ชื่อผู้ติดต่อของกรมธรรม์ |
| ชื่อผู้ถือกรมธรรม์ | ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของผู้ถือกรมธรรม์ |
| บทบาท | บทบาทของผู้ติดต่อในกรมธรรม์นี้ ได้แก่ ผู้เอาประกัน ผู้ขับขี่หลัก และผู้รับผลประโยชน์ |
| สกุลเงิน | สกุลเงินของผู้ถือกรมธรรม์ |
| ประเภทผู้เอาประกัน | ประเภทผู้เอาประกันสำหรับแต่ละผู้ติดต่อในกรมธรรม์ เช่น ผู้เอาประกันหลัก หรือผู้เอาประกันรอง |
| เปอร์เซ็นต์ | เปอร์เซ็นต์ของกรมธรรม์ที่ผู้ถือเป็นเจ้าของ เช่น กรมธรรม์ประกันชีวิต ลูกค้าสามารถรับรายได้ของกรมธรรม์ตามเปอร์เซ็นต์ดังกล่าวนี้ |
| **การใช้ร่วมกันกับผู้ถือกรมธรรม์** | |
| ID ระบบภายนอก | ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือกรมธรรม์ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| ที่มาภายนอก | ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือกรมธรรม์ เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| ID การใช้ร่วมกัน | ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือกรมธรรม์ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว |
| อัปเดตภายนอกล่าสุด | วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลของผู้ถือกรมธรรม์นี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก) |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์ (ในหน้า 704)

# โปรไฟล์นายหน้า

แท็บโปรไฟล์นายหน้าจะแสดงนายหน้าประกันภัยซึ่งขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์ประกันภัย ทุกๆ ปี ผู้จัดการฝ่ายช่องทางจะเข้าพบนายหน้าแต่ละรายและจัดทำโปรไฟล์นายหน้าใหม่สำหรับปีนั้น โปรไฟล์นายหน้าจะมีรายละเอียดข้อมูลสถิติประชากรเกี่ยวกับนายหน้าในปีนั้นๆ

เพจโปรไฟล์นายหน้าใน Oracle CRM On Demand จะช่วยให้คุณสามารถเก็บบันทึกข้อมูลสถิติประชากรที่เกี่ยวกับคู่ค้า ตัวอย่างเช่น ชื่อนายหน้า ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ เว็บไซต์ รายได้ คำอธิบายธุรกิจ และอื่นๆ โปรไฟล์นายหน้าเป็นส่วนย่อยของคู่ค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคู่ค้า โปรดดูที่ คู่ค้า (ในหน้า 413)

# การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า

โฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า คือ จุดเริ่มต้นการจัดการโปรไฟล์นายหน้า

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

## การจัดทำโปรไฟล์นายหน้า

คุณสามารถจัดทำโปรไฟล์นายหน้าโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนโปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์โปรไฟล์นายหน้า (ในหน้า 708)

## การทำงานกับรายการโปรไฟล์นายหน้า

ส่วนรายการโปรไฟล์นายหน้าจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับโปรไฟล์นายหน้า

| รายการโปรไฟล์นายหน้า | คำอธิบาย |
|---|---|
| โปรไฟล์นายหน้าทั้งหมด | แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของรายการนั้น และไม่ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้า |
| โปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุด | ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้าทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |
| โปรไฟล์นายหน้าในประเทศทั้งหมด | ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้าทั้งหมดซึ่งช่องทางย่อยถูกตั้งเป็น ในประเทศ |
| โปรไฟล์นายหน้าของฉัน | ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้าด้วยชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

หากต้องการตรวจดูรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูส่วนโปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

ส่วนโปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงโปรไฟล์นายหน้าที่คุณเป็นเจ้าของและมีการแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้าของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้าของคุณได้:

- รายการโปรไฟล์นายหน้า
- โปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- โปรไฟล์นายหน้าของฉัน
- โปรไฟล์นายหน้าในประเทศทั้งหมด

#### *การเพิ่มส่วนในโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า*

1. ในโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนในเพจนั้น จากนั้นคลิก บันทึก

## การจัดการโปรไฟล์นายหน้า

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ฟิลด์โปรไฟล์นายหน้า

ใช้เพจแก้ไขโปรไฟล์นายหน้าเพื่อเพิ่มโปรไฟล์นายหน้าหรืออัปเดตรายละเอียดของโปรไฟล์นายหน้าที่มีอยู่ เพจแก้ไขโปรไฟล์นายหน้าจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของโปรไฟล์นายหน้า

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อของประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลสถิติประชากร** | |
| ชื่อโปรไฟล์นายหน้า | ชื่อโปรไฟล์นายหน้า เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด<br>ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามชื่อที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ |
| คู่ค้า | ชื่อนายหน้าที่เป็นเจ้าของโปรไฟล์นี้ |
| ช่องทางย่อย | คำอธิบายความคุ้มครองของนายหน้า ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่: ทั่วโลก ท้องถิ่น ในประเทศ ในพื้นที่ และผู้ขายส่ง |
| การแบ่งส่วน | คำอธิบายการแบ่งส่วนของนายหน้า ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่: การพาณิชย์ การเติบโต และร้านค้าปลีก |
| ปีโปรไฟล์นายหน้า | ปีที่โปรไฟล์นายหน้ามีผล |
| หมายเลขโทรศัพท์ | หมายเลขโทรศัพท์ของนายหน้า |
| หมายเลขแฟกซ์ | หมายเลขแฟกซ์ของนายหน้า |
| เว็บไซต์ | ที่อยู่ URL ของนายหน้า |
| ประเทศ | ประเทศที่นายหน้าอยู่ |
| ที่อยู่ 1 | ที่อยู่ของนายหน้า |
| ที่อยู่ 2 | ที่อยู่ของนายหน้า |
| เมือง | เมืองที่นายหน้าอยู่ |
| จังหวัด | รัฐ (ในเขตอำนาจศาล เช่น สหรัฐอเมริกาที่ใช้รัฐ) หรือจังหวัด (ในเขตอำนาจศาล เช่น แคนาดาที่ใช้จังหวัด) ที่นายหน้าอยู่ เช่น *CA* สำหรับแคลิฟอร์เนีย หรือ *ON* สำหรับออนเทรีโอ |
| รหัสไปรษณีย์ | รหัสไปรษณีย์ (ในสหรัฐอเมริกา) หรือรหัสไปรษณีย์ (ในเขตอำนาจศาลอื่นๆ)<br>ของที่อยู่ของนายหน้า |
| **เบ็ดเตล็ด** | |
| ภาพรวมของบริษัท | ภาพรวมของนายหน้า |
| ข้อมูลการเติบโตในอดีตและในอนาคตของบริษัท | คำอธิบายการเติบโตในอดีตและในอนาคตของนายหน้า |
| โครงสร้างพื้นที่/ภูมิภาค | คำอธิบายโครงสร้างพื้นที่และภูมิภาคของนายหน้า |

# 12 รถยนต์

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ที่มีข้อมูลรถยนต์:

- **ยานพาหนะ** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามประวัติการขายและประวัติการบริการของยานพาหนะ
- **ตัวแทนจำหน่าย** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการข้อมูลตัวแทนจำหน่าย

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดมีอยู่ใน Oracle CRM On Demand Automotive Edition เท่านั้น

## ตัวแทนจำหน่าย

ใช้โฮมเพจตัวแทนจำหน่าย ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่าย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลตัวแทนจำหน่ายด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บตัวแทนจำหน่าย ได้

## การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย

โฮมเพจตัวแทนจำหน่าย คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการตัวแทนจำหน่าย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

### การจัดทำตัวแทนจำหน่าย

คุณสามารถจัดทำตัวแทนจำหน่ายได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนตัวแทนจำหน่ายที่ดูล่าสุดของฉัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 713)

### การทำงานกับรายการตัวแทนจำหน่าย

ส่วนรายการตัวแทนจำหน่ายจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับตัวแทนจำหน่าย

| รายการตัวแทนจำหน่าย | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ตัวแทนจำหน่ายทั้งหมด | ตัวแทนจำหน่ายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของตัวแทนจำหน่ายนั้น |

| รายการตัวแทนจำหน่าย | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ตัวแทนจำหน่ายของฉัน | ตัวแทนจำหน่ายที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ |
| ตัวแทนจำหน่ายที่แก้ไขล่าสุด | ตัวแทนจำหน่ายทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูตัวแทนจำหน่ายที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนตัวแทนจำหน่ายที่ดูล่าสุดของฉัน จะแสดงตัวแทนจำหน่ายที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การดูโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่าย

ส่วนโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่ายจะแสดงโอกาสทางการขายสูงสุดที่กำหนดให้คุณ

ในการขยายรายการโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่าย ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจตัวแทนจำหน่ายของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจตัวแทนจำหน่ายของคุณได้:

- ตัวแทนจำหน่ายที่จัดทำล่าสุด
- ตัวแทนจำหน่ายที่แก้ไขล่าสุด
- ตัวแทนจำหน่ายที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ตัวแทนจำหน่ายที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานตั้งแต่หนึ่งส่วนขึ้นไป (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจตัวแทนจำหน่ายของคุณได้)

### *ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจตัวแทนจำหน่ายของคุณ*

1. ในโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
3. คลิก บันทึก

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 713)

- การจัดการตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 713)

## การจัดการตัวแทนจำหน่าย

ในการจัดการตัวแทนจำหน่าย ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 124)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)
- การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 169)

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้อง:

- ตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 711)
- ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 713)
- การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 711)
- การวิเคราะห์ (ในหน้า 783)

## ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย

ใช้เพจการแก้ไขตัวแทนจำหน่าย เพื่อเพิ่มตัวแทนจำหน่ายหรืออัปเดตรายละเอียดของตัวแทนจำหน่ายที่มีอยู่แล้ว เพจการแก้ไขตัวแทนจำหน่าย จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของตัวแทนจำหน่าย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลตัวแทนจำหน่ายหลัก** | |
| ชื่อ | ชื่อของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ จำนวนอักษรจำกัดที่ 100 ตัว |
| หมายเลขโทรศัพท์ | หมายเลขโทรศัพท์ของตัวแทนจำหน่าย |
| ประเภทตัวแทนจำหน่าย | ประเภทตัวแทนจำหน่าย เช่น ตัวแทนจำหน่ายรถบรรทุก จำนวนอักษรจำกัดที่ 20 ตัว |
| เว็บไซต์ | เว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่าย จำนวนอักษรจำกัดที่ 50 ตัว |
| อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ของผู้ติดต่อของตัวแทนจำหน่าย จำนวนอักษรจำกัดที่ 50 ตัว |
| **หมายเหตุ:** ไม่มีฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บและรับสินค้าต่อไปนี้ตามค่าดีฟอลต์<br>ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าในเพจรายละเอียดของตัวแทนจำหน่ายโดยให้เป็นส่วนหนึ่งของส่วนเพิ่มเติม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าเพจรายละเอียด โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างของเพจแบบสแตติก | |
| ที่อยู่ที่เรียกเก็บ 1, 2, 3 | ที่อยู่ที่เรียกเก็บของตัวแทนจำหน่าย<br>**หมายเหตุ:** หากตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ที่เรียกเก็บจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดสำหรับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่ |
| เมืองที่เรียกเก็บ | ไม่มี |
| ประเทศที่เรียกเก็บ | ประเทศที่ระบุในที่อยู่ที่เรียกเก็บของตัวแทนจำหน่าย ค่าดีฟอลต์ที่ใช้ได้คือชื่อของทุกประเทศในโลก ค่าที่ใช้ได้สำหรับสหรัฐฯ คือ *USA* Oracle CRM On Demand ไม่อนุญาตให้คุณแก้ไขค่าที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้<br>ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อิมปอร์ตตรงกับค่าที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ก่อนทำการอิมปอร์ตข้อมูลใดๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่ |
| ตู้ไปรษณีย์/รหัสธนาคารที่เรียกเก็บ | หากไฟล์ของคุณมีที่อยู่นอกสหรัฐอเมริกา ให้แมปรายการที่อยู่ต่อไปนี้กับฟิลด์นี้: นิคม/ส่วน, รหัส CEDEX, ที่อยู่ 4, URB และเมือง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่ |
| จังหวัดที่เรียกเก็บ | หากไฟล์ของคุณมีที่อยู่ที่ไม่ใช่ในสหรัฐฯ ให้แมปส่วนของที่อยู่ต่อไปนี้ หรือที่เทียบเท่ากับรัฐของสหรัฐฯ ลงในฟิลด์นี้: รัฐ MEX, รัฐ BRA, เขต, ส่วนพื้นที่, เกาะ, จังหวัด, พื้นที่, เอมิเรต และ แคว้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่ |
| รัฐในสหรัฐอเมริกาที่เรียกเก็บ | ค่าดีฟอลต์ที่ใช้ได้ คือ คำย่อมาตรฐานสองตัวอักษรสำหรับรัฐทั้งหมดในสหรัฐฯ โดยใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณแก้ไขค่าที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้<br>ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อิมปอร์ตตรงกับค่าที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ก่อนทำการอิมปอร์ตข้อมูลใดๆ |
| รหัสไปรษณีย์ที่เรียกเก็บ | ไม่มี |
| ที่อยู่ที่รับสินค้า 1, 2, 3 | ที่อยู่ที่รับสินค้าของตัวแทนจำหน่าย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการแมปฟิลด์ที่อยู่ตามประเทศ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่<br>**หมายเหตุ:** หากตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ที่รับสินค้าจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดสำหรับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่ |
| เมืองที่ส่งสินค้า | ไม่มี |
| ประเทศที่ส่งสินค้า | ค่าดีฟอลต์ที่ใช้ได้คือชื่อของทุกประเทศในโลก ค่าที่ใช้ได้สำหรับสหรัฐฯ คือ *USA* Oracle CRM On Demand<br>ไม่อนุญาตให้คุณแก้ไขค่าที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อิมปอร์ตตรงกับค่าที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ก่อนทำการอิมปอร์ตข้อมูลใดๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่ |
| ตู้ไปรษณีย์/รหัสธนาคารที่ส่งสินค้า | หากไฟล์ของคุณมีที่อยู่นอกสหรัฐอเมริกา ให้แมปรายการที่อยู่ต่อไปนี้กับฟิลด์นี้: นิคม/ส่วน, รหัส CEDEX, ที่อยู่ 4, URB และเมือง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| จังหวัดที่ส่งสินค้า | หากไฟล์ของคุณมีที่อยู่ที่ไม่ใช่ในสหรัฐฯ ให้แมปส่วนของที่อยู่ต่อไปนี้ หรือที่เทียบเท่ากับรัฐของสหรัฐฯ ลงในฟิลด์นี้: รัฐ MEX, รัฐ BRA, เขต, ส่วนพื้นที่, เกาะ, จังหวัด, พื้นที่, เอมิเรต และ แคว้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่ |
| รัฐในสหรัฐอเมริกาที่ส่งสินค้า | ค่าดีฟอลต์ที่ใช้ได้ คือ คำย่อมาตรฐานสองตัวอักษรสำหรับรัฐทั้งหมดในสหรัฐฯ โดยใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณแก้ไขค่าที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้<br>ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อิมปอร์ตตรงกับค่าที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ก่อนทำการอิมปอร์ตข้อมูลใดๆ |
| รหัสไปรษณีย์ที่ส่งสินค้า | ไม่มี |
| | |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| สถานะ | สถานะของตัวแทนจำหน่าย เช่น ใช้งาน |
| ตัวแทนจำหน่ายหลัก | ตัวแทนจำหน่ายหลักของเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่ายปัจจุบัน |
| สกุลเงิน | สกุลเงินที่จ่าย |
| การจัดอันดับ | การจัดอันดับของตัวแทนจำหน่ายนี้เทียบกับตัวแทนอื่นๆ โดยทั่วไปเพื่อจุดประสงค์ด้านการขายหรือการบริการ จำนวนอักษรจำกัดที่ 22 ตัว |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่าย<br>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้<br>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจการวิเคราะห์<br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| URL | Universal Resource Locator (URL) ของตัวแทนจำหน่าย จำนวนอักษรจำกัดที่ 100 ตัว |
| เว็บไซต์หลัก | เว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่ายหลัก จำนวนอักษรจำกัดที่ 50 ตัว |
| ขั้นตอน | ระยะของการสมัครและกระบวนการทำสัญญาสำหรับตัวแทนจำหน่าย ค่าดีฟอลต์ ได้แก่ ใช้งาน ใบสมัครอยู่ระหว่างรอดำเนินการ ผู้ผ่านการคัดเลือก สัญญาอยู่ระหว่างรอดำเนินการ |

## ฟิลด์ที่กำหนดเอง

**หมายเหตุ:** โดยปกติ ผู้ดูแลระบบของบริษัทซึ่งบทบาทมีสิทธิ์ ปรับแต่งแอปพลิเคชัน จะเป็นผู้จัดทำฟิลด์ที่กำหนดเอง

ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำในเรคคอร์ดบริษัท จะปรากฏเป็นฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันในเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่ายด้วย เนื่องจากเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่ายจะรับค่าฟิลด์ที่กำหนดเองในเรคคอร์ดบริษัท อย่างไรก็ตาม ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำในเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่ายจะไม่ปรากฏในเรคคอร์ดบริษัทโดยอัตโนมัติ

หากคุณต้องการดูฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันทั้งในมุมมองบริษัทและมุมมองตัวแทนจำหน่าย ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองในเรคคอร์ดบริษัทและทำให้ฟิลด์มองเห็นได้ทั้งมุมมองบริษัทและมุมมองตัวแทนจำหน่าย

หากคุณไม่ต้องการดูฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันทั้งในมุมมองบริษัทและมุมมองตัวแทนจำหน่าย ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองเฉพาะบริษัทในเรคคอร์ดบริษัท และทำให้ฟิลด์มองเห็นได้ในมุมมองบริษัทเท่านั้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ที่กำหนดเอง โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟิลด์ที่กำหนดเอง

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้อง:

- ตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 711)
- การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 711)
- การจัดการตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 713)

## ยานพาหนะ

ใช้เพจยานพาหนะ เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามยานพาหนะ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดว่าแท็บใดที่คุณสามารถใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลยานพาหนะ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บยานพาหนะได้

## การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ

โฮมเพจยานพาหนะ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการยานพาหนะ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจยานพาหนะของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำยานพาหนะ

คุณสามารถสร้างยานพาหนะได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนยานพาหนะที่ดูล่าสุดของฉัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47) และ ฟิลด์ยานพาหนะ (ในหน้า 724)

### การทำงานกับรายการยานพาหนะ

ส่วนรายการยานพาหนะจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการยานพาหนะมาตรฐาน

| รายการยานพาหนะ | ฟิลเตอร์ |
|---|---|
| ยานพาหนะทั้งหมด | รถทุกคันเรียงลำดับตามเลขทะเบียนรถ (VIN) |
| ยานพาหนะที่ทำการแก้ไขล่าสุดทั้งหมด | ยานพาหนะทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข |

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 110)

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

## การดูยานพาหนะที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนยานพาหนะที่แก้ไขล่าสุดของฉันแสดงยานพาหนะที่คุณดูล่าสุด

## การดูคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะ

ส่วนคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะแสดงข้อมูลต่อไปนี้:

- **เลขที่บริการ** คำขอบริการที่กำหนดให้กับคุณ คลิกที่เลขที่คำขอบริการเพื่อตรวจสอบคำขอบริการ
- **หัวเรื่อง** ชื่อเรื่องคำขอบริการ
- **สินทรัพย์** สินทรัพย์ที่ตรงกับคำขอบริการ
- **แสดงรายการทั้งหมด** ขยายรายการของคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะของคุณ

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจยานพาหนะของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจยานพาหนะของคุณได้:

- ยานพาหนะที่จัดทำล่าสุด
- ยานพาหนะที่แก้ไขล่าสุด
- ยานพาหนะที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ยานพาหนะที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจยานพาหนะของคุณได้)

ดำเนินการดังต่อไปนี้เพื่อเพิ่มส่วนในโฮมเพจยานพาหนะ

### *ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจยานพาหนะของคุณ*

1. ในโฮมเพจยานพาหนะ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
2. ในเพจโครงร่างโฮมเพจยานพาหนะ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
3. คลิก บันทึก

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลยานพาหนะที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์ยานพาหนะ (ในหน้า 724)
- การจัดการยานพาหนะ (ในหน้า 718)

## การจัดการยานพาหนะ

หัวข้อต่อไปนี้อธิบายถึงการตั้งค่าที่เลือกได้ซึ่งผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถดำเนินการได้เมื่อจัดการยานพาหนะใน Oracle CRM On Demand:

- การใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์ยานพาหนะ (ในหน้า 720)
- การใช้งานการเชื่อมโยงยานพาหนะในคำขอบริการ (ในหน้า 719)

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูกระบวนการทีละขั้นตอนในการดำเนินการต่อไปนี้:

- การอัปเดตความเป็นเจ้าของยานพาหนะ (ในหน้า 721)
- การติดตามคำขอบริการของยานพาหนะ (โปรดดูที่ "การติดตามคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ" ในหน้า 720)
- การติดตามประวัติการขายของยานพาหนะ (ในหน้า 721)
- การติดตามประวัติการบริการของยานพาหนะ (ในหน้า 722)
- การติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะ (ในหน้า 723)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของแอปพลิเคชันมาตรฐาน ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีใน Oracle CRM On Demand เวอร์ชันที่คุณใช้อยู่ก็ได้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 97)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 98)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)
- การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 132)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 124)
- การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 248) (รวมถึงการเชื่อมโยงยานพาหนะกับบริษัท)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 138)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 150)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 148)
- การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 248) (รวมถึงการเชื่อมโยงยานพาหนะกับบริษัท)
- การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด

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

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**คำแนะนำ:** ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ยานพาหนะจะรวมอยู่ในรายการบัญชีพอร์ตโฟลิโอใน Oracle CRM On Demand อย่างไรก็ตาม หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ไม่รวมเรคคอร์ดยานพาหนะ/สินทรัพย์จากบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ในโปรไฟล์บริษัท ยานพาหนะจะไม่รวมอยู่ในรายการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลยานพาหนะที่เกี่ยวข้อง:

- ยานพาหนะ (ในหน้า 716)
- ฟิลด์ยานพาหนะ (ในหน้า 724)
- การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ (ในหน้า 716)
- การวิเคราะห์ (ในหน้า 783)

## การใช้งานการเชื่อมโยงยานพาหนะในคำขอบริการ

โครงร่างคำขอบริการเริ่มต้นจะไม่แสดงการเชื่อมโยงกับยานพาหนะ อย่างไรก็ตามผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดค่าโครงร่างเพจคำขอบริการที่กำหนดเองได้โดยการทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

***การแสดงการเชื่อมโยงกับยานพาหนะบนเรคคอร์ดคำขอบริการ***

1. จากเพจใดๆ ให้คลิก การจัดการ คลิกการปรับแต่งแอปพลิเคชัน คลิกคำขอบริการ แล้วคลิกโครงร่างเพจคำขอบริการ
2. ในรายการโครงร่างเพจ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้
   - คลิกที่ลิงค์แก้ไขของโครงร่างที่มีอยู่เพื่อทำการแก้ไข
   - คลิกปุ่ม โครงร่างใหม่ เพื่อจัดทำโครงร่างใหม่
   - คลิกลิงค์ คัดลอก เพื่อคัดลอกโครงร่างที่มีอยู่

   วิซาร์ดโครงร่างเพจจะปรากฏขึ้น

   **หมายเหตุ:** จำนวนขั้นตอนในวิซาร์ดโครงร่างเพจอาจแตกต่างกันไปตามลิงค์โครงร่างเพจที่คุณคลิก
3. ในขั้นตอนที่ 1 ชื่อโครงร่าง ให้ป้อนชื่อโครงร่างและคำอธิบาย (ไม่จำเป็น)
4. ในขั้นตอนที่ 2 การตั้งค่าฟิลด์ ให้เลือกลักษณะต่างๆ ของฟิลด์ที่ต้องการ
5. ในขั้นตอนที่ 3 โครงร่างฟิลด์ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าฟิลด์ยานพาหนะมีให้ใช้งานบนโครงร่างเพจคำขอบริการ
6. คลิก เสร็จสิ้น เพื่อออกจากวิซาร์ด

   ตอนนี้คุณต้องระบุโครงร่างใหม่ที่กำหนดเองให้กับบทบาทผู้ใช้ โดยใช้วิซาร์ด การจัดการบทบาท
7. คลิกที่ การจัดการ แล้วคลิก การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้ จากนั้นคลิกที่ การจัดการบทบาท:
8. ค้นหาบทบาทที่คุณต้องการกำหนดโครงร่างเพจคำขอบริการที่กำหนดเอง แล้วคลิกแก้ไข
9. ในขั้นตอนที่ 6 ของวิซาร์ด ให้เปลี่ยนชื่อโครงร่างเพจเป็นโครงร่างเพจคำขอบริการที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ดคำขอบริการ
10. คลิกเสร็จสิ้นเพื่อออกจากวิซาร์ด

**หมายเหตุ:** ด้วยการเปิดใช้งานการเชื่อมโยงยานพาหนะ คุณยังสามารถอัปเดตโครงร่างเพจค้นหายานพาหนะเพื่อเปลี่ยนตัวเลือกการเชื่อมโยงที่ผู้ใช้มองเห็น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดการโครงร่างการค้นหา

## การใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์ยานพาหนะ

โดยปกติในการเพิ่มผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะใช้ส่วนการจัดการเนื้อหา ในเครื่องมือผู้ดูแลระบบ สำหรับยานพาหนะ
ผู้ดูแลระบบสามารถอัปเดตเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ด้วยฟิลด์ประเภทผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้สำหรับยานพาหนะได้
โปรดสังเกตว่าประเภทผลิตภัณฑ์สำหรับเรคคอร์ดยานพาหนะจะไม่แสดงในโครงร่างดีฟอลต์ของผลิตภัณฑ์ ในการใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์สำหรับยานพาหนะ
ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถสร้างโครงร่างเพจผลิตภัณฑ์ที่กำหนดเองโดยทำตามขั้นตอนในกระบวนการต่อไปนี้

### *การแสดงประเภทผลิตภัณฑ์สำหรับเรคคอร์ดยานพาหนะ*

1. จากเพจใดๆ ให้คลิก การจัดการ, การปรับแต่งแอปพลิเคชัน, ผลิตภัณฑ์, โครงร่างเพจผลิตภัณฑ์ และคัดลอกโครงร่างมาตรฐานเพจผลิตภัณฑ์ ไปยังโครงร่างใหม่
2. ทำตามวิซาร์ดโครงร่างเพจสำหรับผลิตภัณฑ์ดังนี้:
   a. ในขั้นตอนที่ 1 ใส่ชื่อโครงร่างของคุณ
   b. ในขั้นตอนที่ 2 เลือกช่อง จำเป็น ของประเภทผลิตภัณฑ์
   c. ในขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบว่ามีฟิลด์ ประเภทผลิตภัณฑ์ แสดงอยู่ในส่วนข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก ทางด้านขวา
   d. คลิกเสร็จสิ้นเพื่อออกจากวิซาร์ด
3. ระบุโครงร่างใหม่ที่กำหนดเองให้กับบทบาทผู้ใช้ตามต้องการ โดยใช้วิซาร์ด การจัดการบทบาท
   a. คลิกที่ การจัดการ แล้วคลิก การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้ จากนั้นคลิกที่ การจัดการบทบาท:
   b. ค้นหาบทบาทที่คุณต้องการระบุให้กับโครงร่างเพจผลิตภัณฑ์ที่กำหนดเอง แล้วคลิก แก้ไข
   c. ในขั้นตอนที่ 6 ของวิซาร์ด ให้เปลี่ยนชื่อโครงร่างเพจเป็นโครงร่างเพจผลิตภัณฑ์ที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์
   d. คลิก เสร็จสิ้น เพื่อออกจากวิซาร์ด

   ผู้ใช้ที่มีการแก้ไขบทบาทสามารถจัดทำเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่มีฟิลด์ ประเภทผลิตภัณฑ์ ได้โดยใช้ฟังก์ชันการจัดการข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท

## การติดตามคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ

เมื่อคุณต้องการตรวจดู อัปเดต หรือสร้างคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ ให้อัปเดตเรคคอร์ดยานพาหนะ หรือสร้างคำขอบริการสำหรับยานพาหนะที่ถูกเชื่อมโยง

### *การติดตามคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ*

1. ให้เลือกยานพาหนะที่คุณต้องการติดตาม

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2. ในเพจรายละเอียดยานพาหนะ เลื่อนลงมาแล้วคลิก ใหม่ ในแถบชื่อคำขอบริการ

**หมายเหตุ:** ขณะสร้างคำขอบริการ การเลือกตัวแทนจำหน่ายจะทำให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนจากค้นหาผู้ติดต่อทั้งหมดเป็นผู้ติดต่อสำหรับผู้แทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้องได้ คุณสามารถเปลี่ยนฟิลเตอร์เพื่อทำการสืบค้นได้ตามต้องการ

3 ในเพจการแก้ไขคำขอบริการ กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับประวัติการบริการ

| ฟิลด์ | ความเห็น |
|---|---|
| เลขที่บริการ | Oracle CRM On Demand จะสร้างเลขที่นี้ขึ้น |
| หัวเรื่อง | ชื่อหรือคำอธิบายโดยย่อของกิจกรรมนี้ |
| ลำดับความสำคัญ | ลำดับความสำคัญของคำขอบริการ เช่น 1-เร็วที่สุด, 2-สูง หรือ 3-ปานกลาง |
| สถานะ | สถานะของคำขอบริการ เช่น เปิดอยู่ รอดำเนินการ หรือปิดแล้ว |
| เวลาที่เปิด | จะระบุเวลาที่เปิดคำขอบริการ Oracle CRM On Demand จะสร้างข้อมูลนี้ขึ้น |
| ผู้ติดต่อ | ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการนี้ |
| ตัวแทนจำหน่าย | ตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการนี้ |
| เจ้าของ | เจ้าของคำขอบริการ |

**หมายเหตุ:** ขณะสร้างคำขอบริการ โดยค่าดีฟอลต์ การเลือกตัวแทนจำหน่ายจะเปลี่ยนผู้ติดต่อทั้งหมดเป็นผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่ายรายนั้น สามารถเปลี่ยนฟิลเตอร์เพื่อสืบค้นผู้ติดต่อทั้งหมดได้

## การอัปเดตความเป็นเจ้าของยานพาหนะ

เมื่อขายยานพาหนะแล้ว ให้อัปเดตเรคคอร์ดของยานพาหนะเพื่อติดตามความเป็นเจ้าของยานพาหนะนั้น

1 เลือกยานพาหนะ

สำหรับคำแนะนำในการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดยานพาหนะ ให้คลิก แก้ไข ในแถบชื่อ

โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจรายละเอียดยานพาหนะที่ ฟิลด์ยานพาหนะ (ในหน้า 724)

3 ในเพจการแก้ไขยานพาหนะ ให้อัปเดตฟิลด์ ผู้เป็นเจ้าของ ในเรคคอร์ดยานพาหนะ

4 บันทึกเรคคอร์ด:

- ในการบันทึกเรคคอร์ดนี้แล้วเปิดเพจรายละเอียดยานพาหนะ (ซึ่งคุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับเรคคอร์ดนี้) ให้คลิก บันทึก
- ในการบันทึกเรคคอร์ดนี้แล้วเปิดเพจแก้ไข (ซึ่งคุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดยานพาหนะอื่น) ให้คลิก บันทึกและสร้างยานพาหนะ

## การติดตามประวัติการขายของยานพาหนะ

เมื่อคุณต้องการตรวจสอบ อัปเดต หรือจัดทำประวัติการขายสำหรับยานพาหนะ ให้อัปเดตเรคคอร์ดของยานพาหนะ

*ในการติดตามประวัติการขายของยานพาหนะ*

1 เลือกยานพาหนะ

สำหรับคำแนะนำในการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดยานพาหนะ เลื่อนลงมาที่ส่วนประวัติการขาย แล้วคลิก เพิ่ม ในแถบชื่อ

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนประวัติการขายในเพจรายละเอียดยานพาหนะของคุณ ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนประวัติการขายเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

3 ในเพจการแก้ไขประวัติการขาย ให้ป้อนข้อมูล

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางประการสำหรับประวัติการขาย

| ฟิลด์ | ความเห็น |
|---|---|
| เลขที่การขาย | ตัวเลขที่ระบบสร้างขึ้น |
| รหัสสกุลเงิน | ค่าดีฟอลต์คือสกุลเงินของคุณ |
| ชื่อเจ้าของ | เมื่อคุณเลือกนามสกุล ฟิลด์นี้จะถูกป้อนข้อมูล |
| นามสกุลของเจ้าของ | เจ้าของยานพาหนะ |

4 บันทึกเรคคอร์ด

## การติดตามประวัติการบริการของยานพาหนะ

เมื่อคุณต้องการตรวจสอบ อัปเดต หรือจัดทำประวัติการบริการของยานพาหนะ ให้อัปเดตเรคคอร์ดของยานพาหนะ ประวัติการบริการสามารถรวมคำขอบริการและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะได้

*ในการติดตามประวัติการบริการของยานพาหนะ*

1 เลือกยานพาหนะ

สำหรับคำแนะนำในการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 ในเพจรายละเอียดยานพาหนะ เลื่อนลงมาแล้วคลิก เพิ่ม ในแถบชื่อประวัติการบริการ

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนประวัติการบริการในเพจรายละเอียดยานพาหนะของคุณ ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนประวัติการบริการเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

3 ในเพจการแก้ไขประวัติการบริการ กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับประวัติการบริการ

| ฟิลด์ | ความเห็น |
|---|---|
| เลขที่ประวัติการบริการ | เลขที่ของประวัติการบริการซึ่งจำกัดไว้ที่ 30 ตัวอักษร Oracle CRM On Demand จะสร้างหมายเลขนี้ขึ้น |

| ฟิลด์ | ความเห็น |
|---|---|
| เลขที่คำขอบริการ | เรคคอร์ดคำขอบริการที่เชื่อมโยงกับประวัติการบริการนี้ ไม่เกิน 64 ตัวอักษร |
| นามสกุลของเจ้าของ | เจ้าของยานพาหนะ ไม่เกิน 50 ตัวอักษร |
| วันที่ให้บริการ | ค่าดีฟอลต์คือวันที่ของวันนี้ |
| รหัสสกุลเงิน | ค่าดีฟอลต์คือสกุลเงินของคุณ ไม่เกิน 20 ตัวอักษร |
| ชื่อบริการ | ชื่อหรือตัวเลขที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดประวัติการบริการ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร |
| แบรนด์ | ผู้ผลิตหรือแบรนด์ยานพาหนะ อ่านอย่างเดียว |
| ชื่อเจ้าของ | เมื่อคุณเลือกนามสกุล ฟิลด์นี้จะถูกป้อนข้อมูล ไม่เกิน 50 ตัวอักษร |
| ผู้ให้บริการ | ตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ให้บริการที่ให้บริการยานพาหนะ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร |
| คำอธิบาย | ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว |

4 บันทึกเรคคอร์ด

## การติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะ

คุณสามารถติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะได้

### *ในการติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะ*

1 เลือกยานพาหนะ

สำหรับคำแนะนำในการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63)

2 บนเพจรายละเอียดยานพาหนะ เลื่อนลงมาแล้วคลิก เพิ่ม ในแถบชื่อข้อมูลทางการเงิน

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนข้อมูลทางการเงินในเพจรายละเอียดยานพาหนะของคุณ ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนข้อมูลทางการเงินเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

3 บนเพจการแก้ไขข้อมูลทางการเงิน ให้กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของบางฟิลด์สำหรับข้อมูลทางการเงิน

| ฟิลด์ | ความเห็น |
|---|---|
| เลขที่รายละเอียดการเงิน | ตัวเลขที่ระบบสร้างขึ้น ไม่เกิน 15 ตัวอักษร |
| ผู้ให้บริการด้านการเงิน | ไม่เกิน 30 ตัวอักษร |

# ฟิลด์ยานพาหนะ

ใช้เพจแก้ไขยานพาหนะเพื่อเพิ่มยานพาหนะหรืออัปเดตรายละเอียดยานพาหนะที่มีอยู่ เพจแก้ไขยานพาหนะจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของยานพาหนะ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลยานพาหนะหลัก** | |
| เลขกำกับยานพาหนะ | หมายเลข ID ยานพาหนะ (VIN) ไม่เกิน 100 ตัวอักษร |
| ยี่ห้อ | ผู้ผลิตหรือแบรนด์ของยานพาหนะ ค่าดีฟอลต์ ได้แก่ Metro Motors Toyota และไม่ระบุแบรนด์ |
| รุ่น | รุ่นของยานพาหนะ ค่าดีฟอลต์ ได้แก่ 4Runner และ Tacoma |
| ปี | ปีที่ผลิตยานพาหนะ รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวเลข และไม่รับตัวอักษรที่ไม่ใช่ตัวเลข |
| ชื่อผลิตภัณฑ์ | ชื่อของผลิตภัณฑ์<br><br>โดยปกติแล้ว ในการเพิ่มผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะใช้ฟังก์ชันการจัดการข้อมูล สำหรับยานพาหนะ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถอัปเดตเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์โดยตั้งค่าฟิลด์ประเภทผลิตภัณฑ์เป็น ยานพาหนะ ได้ โปรดสังเกตว่าประเภทผลิตภัณฑ์จะไม่แสดงอยู่ในโครงร่างดีฟอลต์ของผลิตภัณฑ์<br><br>ขั้นตอนในการแสดงประเภทผลิตภัณฑ์ของยานพาหนะอธิบายอยู่ใน การใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์ยานพาหนะ (ในหน้า 720) |
| ตกแต่ง | อุปกรณ์ตกแต่งยานพาหนะ ค่าดีฟอลต์ ได้แก่ 2WD และ Prerunner |
| ประตู | จำนวนประตูของยาพาหนะ ค่าดีฟอลต์ ได้แก่ 2 ประตู 3 ประตู และ 4 ประตู |
| สีภายนอก | สีของยานพาหนะ |
| สกุลเงินของยานพาหนะ | การกำหนดสกุลเงินสำหรับราคายานพาหนะ เช่น ดอลล่าร์สหรัฐฯ (USD) |
| เจ้าของ | เจ้าของเรคคอร์ดยานพาหนะ<br><br>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44) |
| **ข้อมูลเพิ่มเติมของยานพาหนะ** | |
| ใช้แล้ว/ใหม่ | ยานพาหนะนั้นใช้แล้วหรือใหม่ |
| ประเภทผลิตภัณฑ์ | ประเภทของยานพาหนะ ไม่เกิน 30 ตัวอักษร<br><br>หมายเหตุ: ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวเท่านั้น |
| สีภายใน | สีด้านในของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น สีแดง |
| เกียร์ | ประเภทเกียร์ของยานพาหนะ ค่าดีฟอลต์ ได้แก่ อัตโนมัติ เปลี่ยนด้วยมือ และแต่งเอง |
| เครื่องยนต์ | ประเภทเครื่องยนต์ของยานพาหนะ ค่าดีฟอลต์ ได้แก่ 4 สูบ 6 สูบ 8 สูบ 10 สูบ และแต่งเอง |
| ตัวรถ | ประเภทตัวรถของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น คูเป้ หรือคาบริโอเล็ต |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ผู้เป็นเจ้าของ | ประเภทความเป็นเจ้าของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจ หรือรถของบริษัท |
| ผู้ติดต่อ | บุคคลติดต่อของยานพาหนะ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร<br>หมายเหตุ: ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวเท่านั้น |
| บริษัท | บริษัทที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะ |
| สาขาบริษัท | ที่ตั้งของบริษัท ไม่เกิน 50 ตัวอักษร<br>หมายเหตุ: ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวเท่านั้น |
| ตัวแทนจำหน่าย | ชื่อของตัวแทนจำหน่ายยานพาหนะ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร |
| ตัวแทนจำหน่ายที่ให้บริการ | ชื่อของตัวแทนบริการของยานพาหนะ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร |
| ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต | ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต (MSRP) ในสกุลเงินที่ใช้ในเรคคอร์ดยานพาหนะ ไม่เกิน 22 ตัวอักษร |
| ราคาในใบแจ้งหนี้ของตัวแทนจำหน่าย | ราคาในใบแจ้งหนี้ของตัวแทนจำหน่ายในสกุลเงินที่ใช้ในเรคคอร์ดยานพาหนะ ไม่เกิน 22 ตัวอักษร |
| สถานะ | สถานะปัจจุบันของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น การผลิต |
| ที่ตั้ง | ที่ตั้งของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น ล็อตตัวแทนจำหน่าย |
| เลขไมล์ปัจจุบัน | เลขไมล์ปัจจุบันที่ปรากฏบนมิเตอร์วัดระยะทางของยานพาหนะ ไม่เกิน 22 ตัวอักษร (ตัวเลข) |
| ประเภทการรับประกัน | ประเภทการรับประกันที่มีมาพร้อมกับยานพาหนะ เช่น เต็ม หรือเพิ่มเติม |
| เลขที่ใบอนุญาต | เลขที่ใบอนุญาตของเจ้าของ ไม่เกิน 30 ตัวอักษร |
| รัฐในใบอนุญาต | รัฐที่ใช้ใบอนุญาตที่ออก |
| คำอธิบาย | ไม่เกิน 250 ตัวอักษร |

**หมายเหตุ:** ในการตั้งค่าฟิลด์รายการสำหรับเลือก ตัวอย่างเช่น รุ่น อุปกรณ์ตกแต่ง ประตู
ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันสำหรับค่ารายการสำหรับเลือกได้ตามที่อธิบายไว้ในการเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก

## ฟิลด์ที่กำหนดเอง

**หมายเหตุ:** โดยปกติ ผู้ดูแลระบบของบริษัทซึ่งบทบาทมีสิทธิ์ ปรับแต่งแอปพลิเคชัน จะเป็นผู้จัดทำฟิลด์ที่กำหนดเอง

ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำในเรคคอร์ดสินทรัพย์ จะปรากฏเป็นฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันในเรคคอร์ดยานพาหนะด้วย เนื่องจากเรคคอร์ดยานพาหนะจะรับค่าฟิลด์ที่กำหนดเองในเรคคอร์ดสินทรัพย์ อย่างไรก็ตาม ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำในเรคคอร์ดยานพาหนะจะไม่ปรากฏในเรคคอร์ดสินทรัพย์โดยอัตโนมัติ

หากคุณต้องการดูฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันทั้งในมุมมองสินทรัพย์และมุมมองยานพาหนะ
ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองในเรคคอร์ดสินทรัพย์และทำให้ฟิลด์มองเห็นได้ทั้งมุมมองสินทรัพย์และมุมมองยานพาหนะ

หากคุณไม่ต้องการดูฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันทั้งในมุมมองสินทรัพย์และมุมมองยานพาหนะ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองเฉพาะสินทรัพย์ให้กับสินทรัพย์ และทำให้ฟิลด์มองเห็นได้ในมุมมองสินทรัพย์เท่านั้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ที่กำหนดเอง โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟิลด์ที่กำหนดเอง

## ฟิลด์เพิ่มเติม

โดยค่าดีฟอลต์แล้ว ฟิลด์หลายๆ ส่วนจะไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดยานพาหนะ ซึ่งได้แก่ เลขที่ชิ้นส่วน วันที่สั่งซื้อ ราคาซื้อ ปริมาณ วันที่ส่งสินค้า วันที่ติดตั้ง วันที่หมดอายุ วันที่แจ้ง ชนิดผลิตภัณฑ์ และสัญญา

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนการกำหนดฟิลด์เหล่านี้ได้ตามต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนการกำหนดฟิลด์ โปรดดูที่การจัดทำและแก้ไขฟิลด์ในการแสดงฟิลด์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทต้องรวมฟิลด์เหล่านี้ในโครงร่างเพจ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงฟิลด์ในเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลยานพาหนะที่เกี่ยวข้อง:

- การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ (ในหน้า 716)
- การจัดการยานพาหนะ (ในหน้า 718)

# 13 การปรับแต่งแอปพลิเคชันของคุณ

คุณสามารถใช้เพจการตั้งค่าของฉันเพื่อปรับแต่ง Oracle CRM On Demand สำหรับคำแนะนำในแต่ละขั้นตอน ให้คลิกหัวข้อหนึ่งต่อไปนี้:


- การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728)
- การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 736)
- การตั้งค่าธีมของคุณ (ในหน้า 737)
- การตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน (ในหน้า 737)
- การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ (ในหน้า 738)
- การดูฟิลด์แนวทางการตรวจสอบ (ในหน้า 739)
- การจัดการโควต้าของคุณ (ในหน้า 739)
- การตรวจสอบกิจกรรมการไซน์อิน (ในหน้า 740)
- การเปลี่ยนรหัสผ่านของคุณ (โปรดดูที่ "การเปลี่ยนรหัสผ่าน" ในหน้า 740)
- การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย (ในหน้า 741)
- การตรวจดูข้อมูลตัวแทนของคุณ (ในหน้า 741)
- การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย (ในหน้า 742)
- การให้สิทธิ์การไซน์อินแก่ฝ่ายให้บริการด้านเทคนิค (ในหน้า 743)
- การแสดงแท็บของคุณ (ในหน้า 743)
- การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 744)
- การทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล (ในหน้า 749)
- การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 751)
- การทำโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล (ในหน้า 745)
- การเปลี่ยนแปลงโครงร่างโฮมเพจ (ในหน้า 752)
- การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ (ในหน้า 753)
- การตั้งค่าปฏิทินของคุณ (ในหน้า 754)
- การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน (ในหน้า 756)
- การดูคำขอส่งออกข้อมูลของคุณ (ในหน้า 757)

- การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย (ในหน้า 760)
- การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ (ในหน้า 760)
- การกำหนดเครื่องมือรายงาน (ในหน้า 761)
- การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง (ในหน้า 762)

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปรับแต่งแอปพลิเคชันของคุณ:

- เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand (ในหน้า 759)
- การอิมปอร์ตผู้ติดต่อของคุณ (ในหน้า 260)
- การเพิ่มอีเมล์จาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes (ในหน้า 763)

# การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ

คุณสามารถอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ เช่น ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะควบคุมโครงร่างและข้อมูลที่คุณดูได้ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ดังนั้นคำอธิบายต่อไปนี้อาจแตกต่างจากสิ่งที่คุณเห็น

**หมายเหตุ:** การเปลี่ยนแปลงค่าดีฟอลต์ของภาษา สกุลเงิน โซนเวลา และประเทศในเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคลจะไม่แสดงในรายงานและการวิเคราะห์ทั้งหมดจนกว่าคุณจะไซน์เอาต์และไซน์อินอีกครั้ง

***ในการอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ***

1. คลิกที่ลิงค์ร่วมการตั้งค่าของฉัน ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ
2. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
3. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
4. คลิก แก้ไข ในส่วนรายละเอียดส่วนบุคคล
5. อัปเดตข้อมูลในฟอร์มแก้ไขส่วนบุคคล แล้วบันทึกเรคคอร์ด

   **หมายเหตุ:** คุณต้องไซน์เอาต์และไซน์อินอีกครั้งเพื่อเปิดใช้การเปลี่ยนแปลงบางอย่าง (ภาษา โลแคล โซนเวลา และสกุลเงิน)

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายฟิลด์บางฟิลด์ที่คุณสามารถทบทวนหรืออัปเดต

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| **ข้อมูลผู้ใช้หลัก** | |
| ชื่อ | ชื่อของผู้ใช้ จำกัดตัวอักษร 50 ตัว นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |
| นามสกุล | นามสกุลของผู้ใช้ จำกัดตัวอักษร 50 ตัว นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |
| ชื่อกลาง | ชื่อกลางของผู้ใช้ จำกัดตัวอักษร 50 ตัว |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| คำนำหน้าชื่อ | คำนำหน้าชื่อผู้ใช้ |
| สถานะ | ฟิลด์อ่านอย่างเดียวนี้แสดงสถานะของผู้ใช้ เฉพาะผู้ใช้ที่ใช้งานอยู่เท่านั้นจะสามารถเข้าใช้ Oracle CRM On Demand ได้ |
| รายงานต่อ | ฟิลด์อ่านอย่างเดียวที่ระบุผู้จัดการของผู้ใช้<br><br>**หมายเหตุ:** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าโครงร่างของเพจผู้ใช้สำหรับบริษัทของคุณ คุณอาจเห็นฟิลด์ผู้รับรายงาน (ชื่อย่อ) แทนที่จะเป็นฟิลด์ผู้รับรายงาน โดยฟิลด์ผู้รับรายงาน (ชื่อย่อ) จะแสดง ID แบบย่อสำหรับผู้จัดการของผู้ใช้ |
| ตำแหน่ง | ฟิลด์อ่านอย่างเดียวที่แสดงตำแหน่งงานของผู้ใช้ |
| พื้นที่ | พื้นที่หรือพื้นที่ที่ผู้ใช้อยู่ จำกัดตัวอักษร 40 ตัว |
| พื้นที่ย่อย | การปรับพื้นที่หรือพื้นที่เพิ่มเติมในจุดที่ผู้ใช้อยู่ จำกัดตัวอักษร 40 ตัว |
| บทบาท | ฟิลด์อ่านอย่างเดียวนี้แสดงบทบาทที่ได้ระบุให้กับผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand<br>บทบาทผู้ใช้กำหนดคุณสมบัติใน Oracle CRM On Demand ที่ผู้ใช้มีสิทธิ์ใช้ได้<br>ชุดสิทธิ์ที่มอบให้แก่ผู้ใช้ในการทำงานกับข้อมูลที่ได้รับการป้องกัน และการตั้งค่าอินเตอร์เฟซผู้ใช้ที่แสดงข้อมูล |
| กลุ่มหลัก | กลุ่มที่ได้เพิ่มผู้ใช้นี้เข้าไป อ่านอย่างเดียว |
| สมุดบันทึกดีฟอลต์ | สมุดบันทึกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่คุณจะเห็นตามค่าดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกที่จุดเริ่มต้นของเซสชันของคุณใน Oracle CRM On Demand สมุดบันทึกดีฟอลต์จะใช้กับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในพื้นที่ทั้งหมดของ Oracle CRM On Demand นอกเหนือจากเพจการวิเคราะห์<br>การตั้งค่าในฟิลด์สมุดบันทึกดีฟอลต์ไม่ได้จำกัดการเข้าใช้เรคคอร์ดของคุณ<br>คุณสามารถเลือกสมุดบันทึกอื่นในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก<br><br>คุณสามารถเปลี่ยนสมุดบันทึกดีฟอลต์ของคุณได้ คุณสามารถเลือกสมุดบันทึกใดก็ได้ที่คุณเห็น กล่าวคือ คุณสามารถเลือกสมุดบันทึกที่คุณเป็นสมาชิก หรือสมุดบันทึกย่อยของสมุดบันทึกที่คุณเป็นสมาชิก อย่างไรก็ตาม ในการเลือกสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นสมุดบันทึกดีฟอลต์ของคุณ<br>บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดสมุดบันทึก นั่นคือ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย มีสิทธิ์เข้าใช้ สำหรับประเภทเรคคอร์ดสมุดบันทึกในบทบาทผู้ใช้ของคุณ<br><br>**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถระบุสมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ดให้คุณได้ หากมีการระบุสมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดให้คุณ ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก จะมีการนำสมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ดมาใช้ก่อนสมุดบันทึกดีฟอลต์ที่ระบุในฟิลด์สมุดบันทึกดีฟอลต์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ |
| สมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับการวิเคราะห์ | สมุดบันทึกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกที่กำหนดเอง ซึ่งคุณจะเห็นตามค่าดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในเพจการวิเคราะห์ การตั้งค่านี้จะไม่จำกัดการเข้าใช้ข้อมูลของคุณ คุณสามารถเลือกสมุดบันทึกอื่นได้ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| คงค่าสมุดบันทึกดีฟอลต์ | ช่องทำเครื่องหมายนี้จะใช้กับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในพื้นที่ทั้งหมดของ Oracle CRM On Demand ยกเว้นในเพจการวิเคราะห์ ช่องทำเครื่องหมาย คงค่าสมุดบันทึกดีฟอลต์ จะทำงานดังนี้:<br>■ หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้<br>เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะแสดงสมุดบันทึกที่เลือกไว้ในฟิลด์สมุดบันทึกดีฟอลต์ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ<br>ทุกครั้งที่คุณเปิดเพจหรือวินโดว์ที่มีเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก<br>คุณสามารถเลือกสมุดบันทึกอื่นในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในเพจหรือวินโดว์ใดๆ ก็ได้ อย่างไรก็ตาม<br>ครั้งถัดไปที่คุณกลับมาเยี่ยมชมเพจหรือวินโดว์ หรือเปิดเพจหรือวินโดว์อื่นๆ ที่มีเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก<br>คุณจะเห็นสมุดบันทึกดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก<br>ส่วนค่าที่คุณเลือกในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกก่อนหน้านี้จะสูญหาย<br>■ หากไม่เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้<br>เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะแสดงสมุดบันทึกที่เลือกไว้ในฟิลด์สมุดบันทึกดีฟอลต์ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ<br>จนกว่าคุณจะเลือกสมุดบันทึกอื่นในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก หลังจากที่คุณเลือกสมุดบันทึกอื่นในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก<br>คุณจะยังคงเห็นสมุดบันทึกใหม่ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นต่อไปจนกว่าคุณจะไซน์เอาต์และไซน์อินอีกครั้ง |
| **ข้อมูลรายละเอียดผู้ใช้** | |
| ชื่อเรียก | ID สั้นสำหรับผู้ใช้ที่ใช้ระบุหรือแสดงความเป็นเจ้าของประเภทเรคคอร์ดเฉพาะ เช่น ป้อนชื่อหรือชื่อเล่นที่ผู้ใช้ต้องการ<br>ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น และตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท |
| ID ผู้ใช้ | ID ระบบเฉพาะสำหรับผู้ใช้ที่ใช้ร่วมกับ ID ไซน์อินของบริษัทเพื่อไซน์อินเข้าแอปพลิเคชัน<br>ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นที่ตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท |
| อีเมล์ | ที่อยู่อีเมล์ที่ครบถ้วนสำหรับผู้ใช้ เช่น isample@rightequip.com ที่อยู่อีเมล์ใช้สำหรับการแจ้งระบบ เช่น<br>การแจ้งรีเซ็ตรหัสผ่าน ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นที่ตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท |
| อีเมล์รอง | ที่อยู่อีเมล์รองของผู้ใช้ |
| หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน | หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานของผู้ใช้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น |
| หมายเลขโทรศัพท์มือถือ | หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้ |
| ID ไซน์อินของบริษัท | บริษัทที่เป็นของผู้ใช้ นี่คือฟิลด์ค่าดีฟอลต์และตั้งค่าเมื่อสร้างบริษัท |
| ID ไซน์อินของผู้ใช้ | ID ที่ผู้ใช้ใช้ไซน์อินเข้าแอปพลิเคชัน ซึ่ง ID นี้เป็นค่าผสมของ ID ไซน์อินของบริษัทและ ID ผู้ใช้<br>คั่นด้วยเครื่องหมายสแลช โดย ID ไซน์อินของผู้ใช้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น และตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท |
| **การตั้งค่าของผู้ติดต่อ** | |
| ห้ามติดต่อทางโทรศัพท์ | เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้หากคุณไม่ต้องการรับสายจาก Oracle CRM On Demand Marketing |
| ห้ามติดต่อทางจดหมาย | เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้หากคุณไม่ต้องการรับจดหมายจาก Oracle CRM On Demand Marketing |
| ห้ามติดต่อทางอีเมล์อีก | เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้หากคุณไม่ต้องการรับข้อความอีเมล์จาก Oracle CRM On Demand Marketing |
| ส่งอเลิตสำคัญเสมอ | หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ คุณจะได้รับข้อความอีเมล์ที่มีข้อมูลสำคัญจาก Oracle CRM On Demand<br>ข้อความเหล่านี้ประกอบด้วย:<br>■ ข้อมูลที่สำคัญมากเกี่ยวกับการอัปเดตผลิตภัณฑ์และการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับบริการของ Oracle CRM On Demand และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง<br>■ คำแนะนำและกำหนดการสำหรับการอัปเกรดเป็นเวอร์ชันหลักใหม่ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | ■ การติดต่อที่มีลำดับความสำคัญสูงหรือฉุกเฉินเพิ่มเติมจากกระบวนการสนับสนุนตามปกติ (เช่น ในกรณีที่ฮาร์ดแวร์ล้มเหลว)<br><br>ฟิลด์นี้ไม่สามารถอัปเดตได้ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ<br>ผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้นที่สามารถอัปเดตช่องทำเครื่องหมายนี้ให้กับผู้ใช้จากเพจรายละเอียดผู้ใช้ได้<br><br>**หมายเหตุ:** ช่องทำเครื่องหมายนี้ไม่ได้ใช้สำหรับระบุว่าผู้ใช้ใดบ้างที่จะได้รับอเลิตของระบบที่มาจาก Oracle CRM On Demand Customer Care เช่น การเตือนการซ่อมบำรุงตามกำหนดเวลาที่จะมีขึ้น |
| **ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ของผู้ใช้** | |
| ภาษา, โลแคล, สกุลเงิน, โซนเวลา | ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะตั้งค่าดีฟอลต์สำหรับรายการนี้<br>คุณสามารถเขียนทับค่าดีฟอลต์โดยคลิกรายการสำหรับเลือกในแต่ละรายการ และเลือกค่าที่คุณต้องการ<br><br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เหล่านี้ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้ (ในหน้า 734)<br><br>คุณต้องไซน์เอาต์และไซน์อินอีกครั้งเพื่อเปิดใช้การเปลี่ยนแปลงภาษา โลแคล สกุลเงิน หรือโซนเวลา |
| **ข้อมูลความปลอดภัยของผู้ใช้** | |
| ประเภทเรื่องที่รายงาน | ใช้รายการสำหรับเลือกนี้ในการตั้งค่าให้คุณมีความสามารถในการดูเรคคอร์ดในรายงานแบบเรียลไทม์ในการวิเคราะห์<br>รายงานเหล่านี้ให้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ คุณสามารถเลือกค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้ได้:<br><br>■ **การแสดงข้อมูลผู้จัดการ** ให้คุณดูข้อมูลของตนเอง และรวมข้อมูลที่เป็นของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง (นี่คือการตั้งค่าดีฟอลต์)<br><br>■ **การแสดงข้อมูลทีม** ให้คุณดูข้อมูลของตนเอง และรวมข้อมูลที่ใช้ร่วมกันโดยทีมบริษัทและโอกาสทางการขาย<br><br>หากคุณไม่กำหนดการตั้งค่าประเภทเรื่องที่รายงาน จะใช้การตั้งค่าทั้งบริษัทที่ตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงาน โปรดดูที่ การวิเคราะห์ (ในหน้า 783) โดยเฉพาะในหัวข้อ<br>เกี่ยวกับการแสดงผลเรคคอร์ดในการวิเคราะห์ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์" ในหน้า 797) |
| ประเภทเรื่องในประวัติ | ใช้รายการสำหรับเลือกนี้ในการตั้งค่าให้คุณมีความสามารถในการดูเรคคอร์ดสำหรับรายงานประวัติในการวิเคราะห์<br>รายงานประวัติสัมพันธ์กับการวิเคราะห์แประวัติหรือแนวโน้ม<br>หรือมีการคำนวณที่มีความซับซ้อนมากกว่าที่พบในรายงานแบบเรียลไทม์ คุณสามารถเลือกค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้ได้:<br><br>■ **การแสดงข้อมูลผู้จัดการ** ให้คุณดูข้อมูลของตนเอง และรวมข้อมูลที่เป็นของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง (นี่คือการตั้งค่าดีฟอลต์)<br><br>■ **การแสดงข้อมูลทีม** ให้คุณดูข้อมูลของตนเอง และรวมข้อมูลที่ใช้ร่วมกันโดยทีมบริษัทและโอกาสทางการขาย<br><br>■ **การแสดงข้อมูลทั้งหมด** การตั้งค่านี้จะรวมการแสดงข้อมูลผู้จัดการ ทีม และสมุดบันทึกไว้ด้วยกัน<br><br>หากคุณไม่กำหนดการตั้งค่าประเภทเรื่องประวัติ จะใช้การตั้งค่าทั้งบริษัทที่ตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงาน โปรดดูที่ การวิเคราะห์ (ในหน้า 783) โดยเฉพาะในหัวข้อ<br>เกี่ยวกับการแสดงผลเรคคอร์ดในการวิเคราะห์ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์" ในหน้า 797) |
| สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท | ใช้รายการสำหรับเลือกนี้เพื่อระบุว่าคุณต้องการให้การวิเคราะห์ใช้การตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด<br>โดยอิงตามประเภทเรคคอร์ด ตามที่ระบุบนเพจ การเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ด ภายในวิซาร์ดการจัดการบทบาท<br>ถ้าเปิดใช้งานการตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท ผ่านทางโปรไฟล์บริษัทหรือโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ<br>และถ้ามีการเลือกการตั้งค่าการแสดงข้อมูล สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด<br>โดยผู้ดูแลระบบของคุณสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณในประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | คุณจะสามารถดูเรคคอร์ดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดนั้นในการวิเคราะห์<br><br>โปรดดูที่ เกี่ยวกับการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท (ในหน้า 735)<br>สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับเวลาและวิธีเปิดใช้การตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท<br><br>หากไม่ได้เปิดใช้การตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท<br>การวิเคราะห์จะใช้การแสดงข้อมูลที่ตั้งค่าไว้ในฟิลด์ประเภทเรื่องที่รายงานและ ประเภทเรื่องในประวัติ |
| ID<br>ภายนอกสำหรับไซน์ออนครั้งเดียว | อ่านอย่างเดียว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าดีฟอลต์ร่วม |
| ไซน์อินครั้งล่าสุด | ฟิลด์ที่สร้างขึ้นโดยระบบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบความพยายามในการไซน์อินทั้งหมดของคุณ โปรดดูที่ การตรวจสอบกิจกรรมการไซน์อิน (ในหน้า 740) |
| **การตั้งค่าการติดต่อ** | |
| แสดงป๊อปอัปคลิกเพื่อหมุนหมายเลข | ช่องทำเครื่องหมายนี้ใช้สำหรับผู้ใช้ที่ได้รับการตั้งค่าด้วย Oracle Contact On Demand โดยที่ Oracle Contact On Demand จะแสดงหมายเลขโทรศัพท์เป็นลิงค์ที่คุณสามารถคลิกในเพจรายการและเพจรายละเอียด<br>หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงป๊อปอัปคลิกเพื่อหมุนหมายเลข และคลิกที่ลิงค์หมายเลขโทรศัพท์<br>คุณจะได้รับพรอมต์พร้อมวินโดว์คลิกเพื่อหมุนหมายเลข ก่อนที่ Oracle Contact On Demand<br>จะทำการโทรออก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการโทรภายในหรือภายนอก โปรดดูที่ การโทร (โปรดดูที่ "การโทรติดต่อ" ในหน้า 389) |
| แสดงอินบอกซ์โฮมเพจการติดต่อของ | เลือกค่าหนึ่งจากเมนูเพื่อกำหนดช่วงเวลาที่อินบอกซ์โฮมเพจการติดต่อจะแสดงกิจกรรม ตัวอย่างเช่น เดือนสุดท้าย วันสุดท้าย และอื่นๆ Oracle CRM On Demand จะฟิลเตอร์กิจกรรมเหล่านี้ ฟิลเตอร์จะขึ้นกับเวลาเริ่มต้นของกิจกรรม<br>ช่วงเวลายิ่งสั้น จำนวนกิจกรรมการติดต่อที่แสดงก็จะยิ่งน้อยลง หากคุณเลือก ทั้งหมด จากเมนู หรือปล่อยเมนูให้ว่างไว้<br>เพจการติดต่อจะแสดงการติดต่อทั้งหมด คุณต้องล็อกเอาต์และล็อกอินอีกครั้งเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้มีผล |
| แสดงกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุดในโฮมเพจการติดต่อของ | เลือกค่าหนึ่งจากเมนูเพื่อกำหนดช่วงเวลาที่โฮมเพจการติดต่อจะแสดงกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด ตัวอย่างเช่น เดือนสุดท้าย วันสุดท้าย และอื่นๆ Oracle CRM On Demand จะฟิลเตอร์กิจกรรมเหล่านี้<br>ฟิลเตอร์จะขึ้นกับเวลาสิ้นสุดของกิจกรรม ช่วงเวลายิ่งสั้น จำนวนกิจกรรมการติดต่อที่แสดงก็จะยิ่งน้อยลง หากคุณเลือก ทั้งหมด จากเมนู หรือปล่อยเมนูให้ว่างไว้ เพจการติดต่อจะแสดงกิจกรรมทั้งหมด<br>คุณต้องล็อกเอาต์และล็อกอินอีกครั้งเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้มีผล |
| **ข้อมูลเพิ่มเติม** | |
| ธีมดีฟอลต์ | รายการสำหรับเลือกนี้ทำให้คุณสามารถเลือกธีมที่มีอยู่ที่จะใช้ภายในแอปพลิเคชันทั้งหมดสำหรับแอปพลิเคชันของคุณได้เมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ด้วยคอมพิวเตอร์เดสก์ทอปหรือแล็ปทอป<br>โดยธีมจะเปลี่ยนรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน รวมถึงสีพื้นหลัง ไฮเปอร์ลิงค์ และไอคอน<br>มีธีมที่กำหนดล่วงหน้าไว้แล้วจำนวนหนึ่งให้คุณใช้ อย่างไรก็ตาม<br>ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำธีมแบบกำหนดเองได้ใน Oracle CRM On Demand<br>ค่าว่างแสดงว่าคุณต้องใช้ธีมที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่าไว้ในโปรไฟล์บริษัท<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำธีมแบบกำหนดเอง โปรดดูที่ การจัดทำธีมใหม่ |
| ธีมแท็บเล็ต | ระบบจะใช้ธีมแท็บเล็ตโดยอัตโนมัติเมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand<br>ด้วยคอมพิวเตอร์แท็บเล็ตหรืออุปกรณ์หน้าจอสัมผัสอื่นๆ หาก Oracle CRM On Demand<br>ตรวจพบคอมพิวเตอร์แท็บเล็ตหรืออุปกรณ์หน้าจอสัมผัสนั้นได้<br>หากคุณไม่ได้เลือกธีมดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ตไว้ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ<br>ระบบจะใช้ธีมที่ได้รับการระบุไว้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ และหากไม่มีการระบุธีมไว้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ<br>ระบบจะใช้ธีมที่ได้รับการระบุไว้สำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานของธีมใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ เกี่ยวกับอินเตอร์เฟซ (ในหน้า 28) |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ค่าดีฟอลต์ประเภทเรคคอร์ดการค้นหา | รายการสำหรับเลือกนี้ให้คุณเปลี่ยนแปลงค่าดีฟอลต์ประเภทเรคคอร์ดการค้นหาเพื่อแสดงในการค้นหาในแถบการดำเนินการ (เช่น เปลี่ยนแปลงผู้ติดต่อเป็นบริษัท หรือประเภทเรคคอร์ดอื่นที่คุณสามารถเข้าใช้)<br>ช่องค้นหาแถบการดำเนินการจะกำหนดค่าดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ทุกครั้งที่คุณไซน์อินเข้าแอปพลิเคชัน<br>โดยไม่คำนึงถึงจุดที่คุณออกจากระบบล่าสุด |
| แสดงเพจยินดีต้อนรับเมื่อไซน์อิน | ช่องทำเครื่องหมายนี้ทำให้คุณสามารถระบุว่าจะให้แสดงเพจยินดีต้อนรับของ Oracle CRM On Demand<br>เมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่แอปพลิเคชันหรือไม่ |
| โหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด | รายการสำหรับเลือกนี้ช่วยให้คุณใช้งานฟังก์ชันดูผลเรคคอร์ดก่อน และระบุวิธีการเปิดวินโดว์ดูผลก่อน<br>วินโดว์ดูผลก่อนจะเปิดขึ้นเมื่อคุณเลื่อนตัวชี้ไปที่ลิงค์ของเรคคอร์ด หรือเมื่อคุณคลิกไอคอน ดูผลก่อน<br>ที่จะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเลื่อนตัวชี้ไปที่ลิงค์ของเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าที่คุณเลือก<br>วินโดว์ดูผลก่อนจะแสดงส่วนแรกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด<br>คุณสามารถเลือกปิดใช้งานฟังก์ชันดูผลเรคคอร์ดก่อนได้โดยการเลือก ปิด ในฟิลด์นี้<br><br>สามารถระบุการตั้งค่าแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดได้ในระดับบริษัทโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ และโดยผู้ใช้แต่ละคน<br>การตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณจะแทนที่การตั้งค่าของบริษัท หากฟิลด์นี้ว่างเปล่า<br>ระบบจะใช้การตั้งค่าแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดของบริษัท |
| การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า | หากเปิดใช้งานฟังก์ชันการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า และหากได้เลือกช่องทำเครื่องหมาย<br>สนับสนุนการตั้งค่าการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า ไว้ในธีมของคุณ ลิงค์ที่ไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจ (เช่น<br>ส่วนของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง) จะปรากฏในการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าที่ด้านล่างของวินโดว์เบราเซอร์ของคุณ<br>คุณสามารถคลิกที่ลิงค์เพื่อไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้เลยโดยไม่ต้องเลื่อนลงไปด้านล่างของเพจ<br>คุณสามารถยุบการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าได้ด้วยการคลิกที่ไอคอนเครื่องหมายลบ (-) ในการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า<br>และหากต้องการขยายการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าอีกครั้ง ให้คลิกไอคอนเครื่องหมายบวก (+)<br>การตั้งค่าขยายหรือยุบของคุณในการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าจะได้รับการคงไว้สำหรับประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดจนกว่าคุณจะเปลี่ยนแปลงการตั้งค่านี้อีกครั้ง แม้ว่าคุณจะไซน์เอาต์ออกจากแอปพลิเคชันและไซน์อินอีกครั้งก็ตาม<br><br>คุณสามารถลบการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าทั้งหมดออกจากเพจรายละเอียด โดยการปิดฟังก์ชันในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ<br><br>**หมายเหตุ:** หากธีมของคุณสนับสนุนฟังก์ชันการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า<br>จะทำให้สามารถเปิดหรือปิดฟังก์ชันการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าได้ที่ระดับบริษัท และสามารถทำได้โดยผู้ใช้แต่ละราย<br>นอกจากนี้ การตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณจะแทนที่การตั้งค่าของบริษัท<br>ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถลบการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าได้ทั้งหมดโดยการยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย<br>สนับสนุนการตั้งค่าการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า ในธีมของคุณ<br>สีของการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าจะถูกกำหนดโดยธีมที่คุณใช้งานอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกธีม โปรดดูที่<br>การตั้งค่าธีมของคุณ (ในหน้า 737) |
| รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง | หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำรูปแบบการแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล<br>คุณจะสามารถเลือกที่จะแสดงส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดให้เป็นแบบรายการหรือเป็นแท็บก็ได้<br>หากฟิลด์รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ<br>และหากฟิลด์รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบทบาทผู้ใช้ของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าของบริษัท |
| การสนับสนุนโซนเวลาของผู้ใช้สำหรับประเภทเรื่องที่รายงาน | ถ้าเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ วันที่และเวลาในรายงานแบบเรียลไทม์จะแสดงตามโซนเวลาของคุณ<br><br>คุณอาจสามารถเปลี่ยนการตั้งค่านี้ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ<br><br>ถ้าไม่เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ วันที่และเวลาที่แสดงในรายงานจะแสดงตามโซนเวลาของบริษัท |

| ฟิลด์ | คำอธิบาย |
|---|---|
| หยุดส่วนหัวคอลัมน์ของรายการ | รายการสำหรับเลือกนี้จะกำหนดวิธีที่คุณดูส่วนหัวคอลัมน์สำหรับรายการและผลการค้นหาใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเลือกค่าดังต่อไปนี้ได้:<br>■ **เปิด** เมื่อคุณเลื่อนลงไปในรายการเรคคอร์ด และแถวส่วนหัวคอลัมน์ขึ้นมาถึงส่วนบนสุดของวินโดว์เบราเซอร์ คุณจะสามารถมองเห็นป้ายคอลัมน์ได้เสมอ<br>■ **ปิด** เมื่อคุณเลื่อนลงไปในรายการเรคคอร์ด และแถวส่วนหัวคอลัมน์ขึ้นมาถึงส่วนบนสุดของวินโดว์เบราเซอร์ คุณจะไม่สามารถมองเห็นป้ายคอลัมน์ได้อีก<br>**หมายเหตุ:** หากฟิลด์หยุดส่วนหัวคอลัมน์ของรายการในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณว่างเปล่า ระบบจะใช้การตั้งค่าของบริษัท |
| การเปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเอง | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกนี้กำหนดว่ามีโค้ดที่กำหนดเองบนเพจใน Oracle CRM On Demand เปิดใช้งานหรือปิดใช้งานสำหรับคุณหรือไม่ นอกจากนี้ ยังกำหนดว่ามีตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเองเปิดใช้งานหรือปิดใช้งานสำหรับคุณหรือไม่ ตัวเลือกต่อไปนี้พร้อมใช้งาน:<br>■ **ใช้งาน** ตัวเลือกนี้เป็นการตั้งค่าดีฟอลต์ในแอปพลิเคชันพื้นฐาน เมื่อทำการเลือกตัวเลือกนี้ โค้ดที่กำหนดเองทั้งหมดที่มีในเพจใน Oracle CRM On Demand จะถูกเปิดใช้งาน แต่ตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเองจะไม่ถูกเปิดใช้งาน<br>■ **ใช้งานโดยมีตัวบ่งชี้** เมื่อทำการเลือกตัวเลือกนี้ โค้ดที่กำหนดเองทั้งหมดที่มีในเพจใน Oracle CRM On Demand จะถูกเปิดใช้งาน นอกจากนี้ ตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเองจะถูกเปิดใช้งานด้วย<br>■ **ปิดใช้งานโดยมีตัวบ่งชี้** เมื่อทำการเลือกตัวเลือกนี้ โค้ดที่กำหนดเองทั้งหมดที่มีในเพจใน Oracle CRM On Demand จะถูกปิดใช้งาน นอกจากนี้ ตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเองจะถูกเปิดใช้งานด้วย<br>**หมายเหตุ:** การเปลี่ยนค่าในฟิลด์ การเปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเอง ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณจะไม่ส่งผลกับลักษณะการทำงานของโค้ดที่กำหนดเองหรือตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเองสำหรับผู้ใช้อื่นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโค้ดที่กำหนดเองและตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเอง โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเปิดใช้งานและการปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเองและตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเอง (ในหน้า 158) |

## เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้

แต่ละบริษัทจะมีการกำหนดผู้ดูแลระบบของบริษัทอย่างน้อยหนึ่งคน โดยมีหน้าที่ตั้งค่าและปรับแต่ง Oracle CRM On Demand สำหรับทั้งองค์กร ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะตั้งค่าดีฟอลต์บางค่าซึ่งจะมีผลต่อผู้ใช้ทุกคน แต่ผู้ใช้แต่ละคนสามารถแทนที่การตั้งค่าดีฟอลต์เริ่มแรกเหล่านี้ได้ ตารางต่อไปนี้อธิบายสิ่งที่ได้รับผลกระทบจากการตั้งค่า

| ชื่อการตั้งค่า | คำอธิบาย |
|---|---|
| โซนเวลา | แอปพลิเคชันสนับสนุนรหัสเวลาสากล (UTC) เพื่อให้เวลาและวันที่ทั้งหมดถูกแสดงตามโซนเวลาของผู้ใช้ เช่น การนัดหมายที่มีกำหนดเวลา 11:00 a.m. PST จะแสดงเป็น 2:00 p.m. สำหรับผู้ใช้ที่มีการตั้งค่าเป็น EST เนื่องจากเวลาต่างกันสามชั่วโมง |
| โลแคล | การตั้งค่าโลแคลจะกำหนดรูปแบบตัวเลข สกุลเงิน หมายเลขโทรศัพท์ เวลา และวันที่ เช่น ผู้ใช้ที่เลือกการตั้งค่าโลแคลเป็น เยอรมัน - เยอรมนี จะเห็นจำนวนสกุลเงินแสดงเป็น 110.000,00 ในขณะที่ผู้ใช้ที่เลือกการตั้งค่า อังกฤษ - สหรัฐ จะเห็นจำนวนเงินเดียวกันนี้แสดงเป็น 110,000.00 ผู้ใช้ควรเลือกรูปแบบที่คุ้นเคยที่สุด |

| ชื่อการตั้งค่า | คำอธิบาย |
|---|---|
| ภาษา | การตั้งค่าภาษาทำให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนภาษาสำหรับอินเตอร์เฟซผู้ใช้ วิธีใช้ออนไลน์ และการฝึกใช้งานได้ ขึ้นอยู่กับค่าดีฟอลต์ของภาษาในบริษัท ผู้ใช้อาจเห็นบางรายการในรายงานเป็นภาษาที่ไม่ใช่ค่าดีฟอลต์ของผู้ใช้ |
| สกุลเงิน | การตั้งค่าสกุลเงินจะให้ค่าดีฟอลต์จำนวนสกุลเงินที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดใหม่ทั้งหมดที่ผู้ใช้จัดทำ เมื่อผู้ใช้ดูรายงานรายได้ ซึ่งรายงานรายได้จะแสดงในค่าดีฟอลต์สกุลเงินของผู้ใช้ ถ้าผู้จัดการดูรายได้สะสมจากผู้ใช้ที่มีสกุลเงินแตกต่างกัน ผู้จัดการจะเห็นจำนวนเงินในค่าดีฟอลต์สกุลเงินของตน (ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะต้องตั้งค่าอัตราแลกเปลี่ยนก่อน)<br><br>อย่างไรก็ตาม ประมาณการจะปรับเพิ่มเป็นค่าดีฟอลต์สกุลเงินของบริษัทเสมอ เช่น ผู้ใช้ที่มีค่าดีฟอลต์สกุลเงินเป็นดอลลาร์สหรัฐฯ จะเห็นประมาณการของตนถูกแปลงเป็นยูโรถ้าสกุลเงินของบริษัทเป็นยูโร |
| ประเทศ | การตั้งค่าประเทศในโปรไฟล์ผู้ใช้จะควบคุมเทมเพลทที่ใช้แสดงฟิลด์ที่อยู่ดีฟอลต์ของประเทศเมื่อผู้ใช้จัดทำเรคคอร์ดใหม่ที่มีที่อยู่ ตัวอย่างเช่น หากฟิลด์ประเทศในโปรไฟล์ของผู้ใช้ถูกตั้งค่าเป็นฝรั่งเศส เมื่อผู้ใช้จัดทำเรคคอร์ดที่มีที่อยู่ เช่น เรคคอร์ดบริษัท เทมเพลทฝรั่งเศสจะถูกใช้แสดงฟิลด์ที่อยู่ของฝรั่งเศส สำหรับที่อยู่ที่รับสินค้าและเรียกเก็บเมื่อเพจเรคคอร์ดใหม่เปิดเป็นครั้งแรก ซึ่ง Oracle CRM On Demand มีเทมเพลทที่อยู่ของประเทศมากกว่า 60 ประเทศ |
| โทรศัพท์ | รูปแบบหมายเลขโทรศัพท์จะกำหนดโดยการตั้งค่าโลแคล<br>แอปพลิเคชันจะปรับการแสดงผลสำหรับหมายเลขโทรศัพท์นอกพื้นที่เพื่อให้ผู้ใช้เห็นหมายเลขทั้งหมดที่จำเป็นต้องหมุน เช่น ผู้ใช้ในสหรัฐอเมริกาจะต้องหมุนหมายเลข 011 เมื่อโทรออกต่างประเทศ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้ป้อนหมายเลข +44 3333 333 333 เพื่อโทรไปสหราชอาณาจักร หมายเลขจะแสดงเป็น 011 +44 3333 333 333<br><br>**หมายเหตุ:** ผู้ใช้ควรป้อนเครื่องหมายบวก (+) นำหน้าหมายเลขต่างประเทศ<br><br>ฟิลด์โทรศัพท์จะมีไอคอนโทรศัพท์อยู่ติดกับฟิลด์ การคลิกไอคอนนี้จะเปิดวินโดว์การตรวจสอบโทรศัพท์ ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบว่าแอปพลิเคชันระบุหมายเลขถูกต้องหรือไม่ซึ่งประกอบด้วย รหัสประเทศ, รหัสเมือง/พื้นที่, หมายเลขท้องถิ่น และหมายเลขภายในสำหรับหมายเลขนั้น การปิดวินโดว์นี้จะพรอมต์ให้แอปพลิเคชันป้อนลำดับหมายเลขโทรออกที่ถูกต้อง<br><br>นอกจากนี้ ถ้าผู้ใช้ต้องการดูรหัสประเทศของประเทศใดประเทศหนึ่ง ผู้ใช้สามารถคลิกไอคอนโทรศัพท์ เลือกประเทศ แล้วบันทึกข้อมูลได้ รหัสประเทศสำหรับประเทศที่เลือกไว้จะแสดงในฟิลด์โทรศัพท์ |

**หมายเหตุ:** เมื่อการตั้งค่าเหล่านี้เปลี่ยนแปลง ผู้ใช้ต้องไซน์เอาต์และไซน์อินใหม่อีกครั้งเพื่อให้ Oracle CRM On Demand แสดงข้อมูลด้วยการตั้งค่าใหม่

## เกี่ยวกับการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท

ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณตั้งค่าการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทในเพจโปรไฟล์บริษัท แต่ผู้ใช้สามารถแทนที่การตั้งค่านี้ในเพจโปรไฟล์ผู้ใช้ของผู้ใช้คนนั้นได้ การวิเคราะห์ใช้การแสดงข้อมูลที่ตั้งค่าในออบเจกต์ตามการกำหนดบทบาทของผู้ใช้ หรือการแสดงข้อมูลที่ตั้งค่าในประเภทเรื่องการรายงานและประเภทเรื่องประวัติในเพจโปรไฟล์บริษัทและโปรไฟล์ผู้ใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรไฟล์บริษัทและโปรไฟล์ผู้ใช้ โปรดดูที่ การตั้งค่าฟิลด์การแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ และ ฟิลด์ผู้ใช้

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเวลาและวิธีเปิดใช้งานการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท

| การตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท | | การแสดงข้อมูลของประเภทเรคคอร์ดบทบาท |
|---|---|---|
| **การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัท** | **การตั้งค่าโปรไฟล์ผู้ใช้** | |
| ใช่ | ใช่ | ใช้งาน |
| ใช่ | ไม่ | เลิกใช้ |
| ใช่ | นัล | ใช้งาน<br>(แสดงการตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทตามค่าดีฟอลต์) |
| นัล | ใช่ | ใช้งาน |
| นัล | นัล | เลิกใช้<br>(แสดงการตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทตามค่าดีฟอลต์) |
| นัล | ไม่ | เลิกใช้ |

ในการอัปเดตโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728)

ในการอัปเดตโปรไฟล์บริษัท (ผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น) โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าดีฟอลต์ร่วม

# การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ของคุณ

คุณสามารถตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์จากข้อมูลโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ ตัวอย่างเช่น
คุณอาจจะต้องการแก้ไขประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์สำหรับการค้นหาเป้าหมายจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อเป็นเรคคอร์ดบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหากับ Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 63) ในการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

***ในการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์***

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
3. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
4. คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล
5. ในเพจการแก้ไขส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลเพิ่มเติม
6. เลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการในรายการสำหรับเลือกประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์
7. บันทึกเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** คุณต้องไซน์เอาต์และไซน์อินอีกครั้งใน Oracle CRM On Demand เพื่อดูการเปลี่ยนแปลง

# การตั้งค่าธีมของคุณ

คุณสามารถตั้งค่าธีม UI จากข้อมูลโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณให้เป็นหนึ่งในหลายธีมที่กำหนดล่วงหน้าใน Oracle CRM On Demand หรือธีมที่กำหนดเองที่จัดทำแล้วโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำธีมใหม่ โปรดดูที่ การจัดทำธีมใหม่ ธีมที่ว่างแสดงว่าไม่มีธีมที่กำหนดไว้สำหรับคุณ ในกรณีนี้ คุณต้องใช้ธีมของบริษัทหรือธีมของบทบาท (หากมีการระบุไว้)

ในการตั้งค่าธีมของคุณ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ เมื่อคุณระบุธีม จะมีลำดับความสำคัญเหนือกว่าธีมอื่นๆ ที่ถูกระบุที่ระดับบทบาทหรือบริษัท

***การตั้งค่าธีมของคุณ***

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
3. ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล ให้คลิกลิงค์ โปรไฟล์ของฉัน และคลิก แก้ไข
4. เลื่อนลงมาที่ส่วนข้อมูลเพิ่มเติม
5. เลือกธีมที่คุณต้องการในรายการสำหรับเลือกชื่อดีฟอลต์
6. (ไม่จำเป็น) ในการเลือกธีมที่คุณต้องการใช้เมื่อใช้แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ทัชสกรีนอื่นๆ ให้คลิกที่ไอคอนค้นหา (แว่นขยาย) ในฟิลด์ธีมแท็บเล็ต

   **หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand จะใช้ธีมที่ระบุในฟิลด์ธีมแท็บเล็ต หากมีการตรวจพบแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ทัชสกรีนโดย Oracle CRM On Demand หากคุณไม่ได้เลือกธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ตในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ ระบบจะใช้ธีมที่ระบุไว้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ และหากไม่ได้ระบุธีมสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ระบบจะใช้ธีมที่ระบุสำหรับบริษัทของคุณ หากไม่มีการระบุธีมแท็บเล็ตในระดับใดๆ ระบบจะใช้ธีมตามค่าดีฟอลต์ของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการทำงานของธีม Oracle CRM On Demand ใน เกี่ยวกับอินเตอร์เฟซ (ในหน้า 28)

# การตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน

หากมีการใช้งานฟังก์ชันแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด คุณจะสามารถแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดได้จากลิงค์เรคคอร์ดในตำแหน่งต่างๆ ใน Oracle CRM On Demand รวมถึง:

- โฮมเพจของฉัน
- โฮมเพจของเรคคอร์ด
- เพจรายการเรคคอร์ด
- เพจรายละเอียดเรคคอร์ด (รวมถึงรายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง)
- แถบการดำเนินการ

วินโดว์ดูผลก่อนจะแสดงส่วนแรกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด คุณสามารถตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อนได้ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าที่คุณเลือก วินโดว์ดูผลก่อนจะเปิดขึ้นเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนลิงค์ของเรคคอร์ด หรือเมื่อคุณคลิกที่ไอคอนดูผลก่อน ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนลิงค์ของเรคคอร์ด คุณยังสามารถเลิกใช้ฟังก์ชันดูผลเรคคอร์ดก่อนได้เช่นกัน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุโหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดในระดับบริษัท และผู้ใช้แต่ละคนยังสามารถระบุโหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดได้ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ใช้ การตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณจะแทนที่การตั้งค่าของบริษัท หากฟิลด์โหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณว่างเปล่า ระบบจะใช้โหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดของบริษัท

ในการตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

*ในการตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน*

1 ในมุมบนขวาของเพจใดก็ได้ คลิกที่ การตั้งค่าของฉัน

2 คลิกที่โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 คลิกที่โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

4 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล

5 ในเพจแก้ไขส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนข้อมูลเพิ่มเติม

6 ในฟิลด์โหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน ให้เลือกโหมดที่คุณต้องการจากรายการสำหรับเลือก

หากคุณต้องการใช้โหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดของบริษัท ให้เลือกตัวเลือกว่างเปล่าจากรายการสำหรับเลือก

7 บันทึกเรคคอร์ด

# การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ

การตั้งค่าภาษาในรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณจะควบคุมภาษาที่คุณเห็นในอินเตอร์เฟซผู้ใช้ วิธีใช้ออนไลน์ และการฝึกใช้งาน ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะระบุภาษาให้ในขั้นเริ่มแรก แต่คุณสามารถเปลี่ยนแปลงการตั้งค่านี้ได้ในรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ คุณยังอาจเห็นรายการบางอย่างในรายงานที่อยู่ในภาษาที่คุณไม่ได้ตั้งไว้ให้เป็นค่าดีฟอลต์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาษาที่เป็นค่าดีฟอลต์ของบริษัท

ในการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

*ในการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ*

1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 คลิกที่โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 คลิกที่โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

4 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล

5 ในเพจการแก้ไขส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลทางภูมิศาสตร์ของผู้ใช้

6 เลือกภาษาที่คุณต้องการในรายการสำหรับเลือกภาษา

7 บันทึกเรคคอร์ด

8 ไซน์เอาต์ออกจาก Oracle CRM On Demand และไซน์อินกลับเข้ามาอีกครั้งเพื่อเปิดใช้งานการเปลี่ยนแปลงนี้

# การดูฟิลด์แนวทางการตรวจสอบ

ในการดูกิจกรรมของแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ เช่น บริการทางเว็บและ Oracle Outlook Email Integration On Demand ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

*ในการดูฟิลด์แนวทางการตรวจสอบ*

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
3. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
4. เลื่อนลงมาที่ส่วนแนวทางการตรวจสอบเพื่อตรวจดูกิจกรรมที่ใช้งานการตรวจสอบ

# การจัดการโควต้าของคุณ

ทั้งคุณและผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าโควต้าของคุณได้ ในฐานะผู้ใช้ คุณไม่จำเป็นต้องมีสิทธิ์พิเศษใดๆ อย่างไรก็ตาม
ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการผู้ใช้เพื่อตั้งค่าโควต้าของคุณได้

คุณสามารถตรวจสอบและปรับเปลี่ยนโควต้าที่มีอยู่ หรือป้อนโควต้าใหม่และทำการคำนวณโดย:

- การป้อนโควต้ารายปี ระบบจะกระจายค่าเท่ากันตลอดทั้งปี
- การป้อนโควต้าของแต่ละเดือน ระบบจะทำยอดรวมของปี

เมื่อเลือกปีสำหรับเริ่มต้นโควต้า คุณสามารถเลือกปีปฏิทินปัจจุบัน หรือหนึ่งในสามปีก่อนหน้า หรือหนึ่งในสามปีถัดไป คุณสามารถใช้งานโควต้าได้เมื่อต้องการ หลังจากที่คุณใช้งานโควต้า Oracle CRM On Demand จะใช้ข้อมูลโควต้าเพื่อป็อปปูเลทฟิลด์ในเพจการประมาณการ ซึ่งจะบันทึกเป้าหมายของแต่ละปีของคุณ ให้คุณตรวจสอบประวัติเป้าหมายของคุณ และเปรียบเทียบการประมาณการของคุณกับโควต้าของคุณได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดการโควต้า (ในหน้า 304)

**หมายเหตุ:** คุณสามารถใช้งานโควต้าได้มากกว่าหนึ่งโควต้าต่อปี เมื่อจัดทำการประเมินการและมีเฉพาะโควต้าที่ใช้งานเท่านั้น
ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเปิดใช้งานโควต้าทั้งหมดที่คุณต้องการรวมในการประมาณการของคุณ

*ในการกำหนดโควต้าของคุณ*

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
3. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
4. ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล เลื่อนไปยังส่วนโควต้า
5. ในส่วนโควต้า คลิกที่ โควต้าใหม่
6. ในฟอร์มแก้ไขโควต้า ให้ป้อนเริ่มต้นโควต้าและชื่อของโควต้า
7. ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการกระจายโควต้ารายปีให้เท่ากันตลอดปีงบประมาณ ให้ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดรวมโควต้าและคลิก กระจาย
- ในการเพิ่มโควต้ารายเดือน ให้ป้อนจำนวนเงินของแต่ละเดือนและคลิก ผลรวม

  **หมายเหตุ:** การคลิก ผลรวม เป็นการเพิ่มรายการโควต้ารายเดือนทั้งหมด และแสดงยอดรวมในฟิลด์ยอดรวม

8 บันทึกเรคคอร์ด

## การตรวจสอบกิจกรรมการไซน์อิน

คุณสามารถตรวจสอบกิจกรรมการไซน์อินของคุณได้ เช่น จำนวนครั้งที่คุณไซน์อินแอปพลิเคชัน

**หมายเหตุ:** เรคคอร์ดไซน์อินของผู้ใช้ที่นานกว่า 90 วันจะถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand อย่างต่อเนื่อง

***ในการตรวจสอบกิจกรรมการไซน์อิน***

1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

4 ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงไปยังส่วนประวัติการไซน์อินเพื่อตรวจสอบกิจกรรมการไซน์อินของคุณ

กิจกรรมนี้รวมถึงกิจกรรมการไซน์อินของคุณจากแอปพลิเคชันอื่น ทั้งนี้รวมทั้งโปรแกรม Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand และอื่นๆ

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ประเภทในเรคคอร์ดไซน์อินแสดงช่องทางที่มีการพยายามไซน์อิน ตัวอย่างเช่น หากมีการพยายามไซน์อินผ่านวินโดว์เบราเซอร์ ฟิลด์ประเภทจะแสดงค่า อินเตอร์แอคทีฟ หากมีการพยายามไซน์อินผ่านบริการทางเว็บ ฟิลด์ประเภทจะแสดงค่า บริการทางเว็บ

## การเปลี่ยนรหัสผ่าน

Oracle CRM On Demand ช่วยให้คุณสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอดเวลา โดยที่บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์ รีเซ็ตรหัสผ่านส่วนบุคคล

**หมายเหตุ:** หากบริษัทของคุณใช้ทางแก้ปัญหาที่คุณต้องใช้การไซน์ออนครั้งเดียว (SSO) เพื่อเข้าใช้ Oracle CRM On Demand คุณจำเป็นต้องรีเซ็ตรหัสผ่านโดยใช้ทางแก้ปัญหานั้น และไม่เข้าใช้ Oracle CRM On Demand

***ในการเปลี่ยนรหัสผ่าน***

1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 คลิกที่ลิงค์ อัปเดตรหัสผ่าน ที่ส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

4 ในเพจอัปเดตรหัสผ่าน ให้ตรวจสอบนโยบายรหัสผ่านก่อนที่จะทำการเปลี่ยนแปลงใดๆ กับรหัสผ่านของคุณ

โดยปกติแล้วนโยบายรหัสผ่านจะถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท และอาจเปลี่ยนแปลงได้

5 ในส่วนอัปเดตรหัสผ่าน ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์

6 บันทึกเรคคอร์ด

# การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย

หากคุณลืมรหัสผ่านของ Oracle CRM On Demand คำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของคุณจะถูกนำมาใช้ คุณตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยเมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand เป็นครั้งแรก อย่างไรก็ตาม คุณสามารถเปลี่ยนแปลงคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยได้ตลอดเวลา

## หากคุณลืมรหัสผ่านของคุณจะเกิดอะไรขึ้น

หากคุณลืมรหัสผ่านของ Oracle CRM On Demand คุณสามารถคลิกลิงค์ เข้าใช้บัญชีของคุณไม่ได้? ในเพจไซน์อินของ Oracle CRM On Demand แล้วคลิกลิงค์ ฉันลืมรหัสผ่าน เพื่อรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ จากนั้น Oracle CRM On Demand จะส่งอีเมล์ที่มีลิงค์ชั่วคราวไปยังแอปพลิเคชันนั้น เมื่อคุณใช้ลิงค์ชั่วคราวนี้ คุณต้องตอบคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยเพื่อการตรวจสอบพิสูจน์ เมื่อคุณตอบคำถามถูกต้อง คุณสามารถตั้งค่ารหัสผ่านใน Oracle CRM On Demand ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรีเซ็ตรหัสผ่านในกรณีที่คุณลืมรหัสผ่าน โปรดดูที่ การดึงข้อมูล ID ไซน์อินผู้ใช้หรือการรีเซ็ตรหัสผ่าน (ในหน้า 159)

**หมายเหตุ:** หากคุณลืม ID ไซน์อินผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถใช้ลิงค์ เข้าใช้บัญชีของคุณไม่ได้? ในเพจไซน์อินของ Oracle CRM On Demand เพื่อส่งคำขอให้ส่ง ID ไซน์อินผู้ใช้ให้คุณทางอีเมล์

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย

### *ในการตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย*

1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 ในเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคล ให้คลิกลิงค์ คำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของฉัน

4 ในเพจคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของฉัน หากคุณไม่ได้ตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยในครั้งแรก ให้ป้อนรหัสผ่านของ Oracle CRM On Demand ในฟิลด์รหัสผ่านปัจจุบัน

5 เลือกคำถาม และป้อนคำตอบ

**หมายเหตุ:** คำตอบต้องยาวไม่เกิน 100 ตัวอักษร

6 บันทึกเรคคอร์ด

**คำแนะนำ:** จดบันทึกคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยและคำตอบที่คุณตั้งค่าไว้ เพื่อให้มีข้อมูลที่พร้อมใช้ในกรณีที่คุณลืมรหัสผ่าน

# การตรวจดูข้อมูลตัวแทนของคุณ

*การมอบหมายผู้ใช้* เป็นคุณสมบัติที่ช่วยให้ผู้ใช้ซึ่งสนับสนุนหลายๆ บุคคลสามารถดูเรคคอร์ดที่เป็นของบุคคลเหล่านั้นได้ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณเปิดใช้คุณสมบัติการมอบหมายผู้ใช้ และมีการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับการมอบหมายผู้ใช้ คุณจะสามารถดำเนินการต่อไปนี้ได้:

- ดูรายการผู้ใช้ซึ่งคุณเป็นผู้ได้รับมอบหมาย
- ดูรายการผู้ใช้ซึ่งมอบหมายให้คุณ
- เพิ่มการมอบหมายให้ตัวคุณเอง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย โปรดดูที่ การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย (ในหน้า 742)

ในการดูรายการผู้ใช้ที่คุณเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ในขั้นตอนต่อไปนี้

***ในการดูรายการผู้ใช้ซึ่งคุณเป็นผู้ได้รับมอบหมาย***

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
3. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
4. บนเพจรายละเอียดส่วนบุคคล เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ใช้ที่มอบหมาย เพื่อดูรายการผู้ใช้ที่คุณเป็นผู้ได้รับมอบหมาย

ในการดูรายการผู้ใช้ซึ่งมอบหมายให้คุณ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ในขั้นตอนต่อไปนี้

***ในการดูรายการผู้ใช้ซึ่งมอบหมายให้คุณ***

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
3. คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
4. บนเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ใช้ที่มอบหมายเพื่อดูรายการผู้ใช้ซึ่งมอบหมายให้คุณ

**หมายเหตุ:** >หากไม่เห็นส่วนผู้ใช้ที่มอบหมายหรือผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายบนเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ ให้คลิกที่ แก้ไขโครงร่าง ในมุมขวาบนของเพจ จากนั้นเพิ่มส่วนดังกล่าวลงในโครงร่างเพจของคุณ หากเพิ่มส่วนดังกล่าวลงในโครงร่างเพจของคุณไม่ได้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

เกี่ยวกับการมอบหมายผู้ใช้

# การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย

การมอบหมายผู้ใช้จะช่วยให้ผู้ใช้ที่สนับสนุนบุคคลหลายคน สามารถดูเรคคอร์ดทั้งหมดของบุคคลเหล่านั้นได้ หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณใช้งานคุณลักษณะการมอบหมายผู้ใช้ และบทบาทผู้ใช้ของคุณได้รับการตั้งค่าสำหรับการมอบหมายผู้ใช้ คุณจะสามารถอนุญาตให้ผู้ใช้ทำหน้าที่เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายสำหรับคุณ โดยการเพิ่มผู้ใช้รายดังกล่าวลงในรายการผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายของคุณ ผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายของคุณจะสามารถเข้าใช้เรคคอร์ดที่คุณเป็นเจ้าของได้

นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณก็สามารถแต่งตั้งตัวแทนที่ได้รับมอบหมายให้กับคุณได้เช่นกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้ดูแลระบบจะแต่งตั้งผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย โปรดดูที่ การจัดการผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย (ผู้ดูแลระบบ)

*ในการเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย*

1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

4 เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย และคลิกที่ เพิ่มผู้ใช้

**หมายเหตุ:** หากส่วนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายไม่ปรากฏบนเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ ให้คลิกที่ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมขวาบนของเพจ จากนั้นเพิ่มส่วนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายลงในโครงร่างหน้าของคุณ หากส่วนดังกล่าวไม่พร้อมใช้งานสำหรับการเพิ่มลงในโครงร่างหน้าของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณ

5 ในเพจการแก้ไขผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ใช้ที่คุณต้องการเพิ่มไว้ในรายการ ผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย

6 หากมีการกำหนดค่าไว้ในฟิลด์บทบาทผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย คุณจะสามารถเลือกบทบาทของผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายแต่ละรายเพิ่มเติมได้

7 คลิก บันทึก

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

เกี่ยวกับการมอบหมายผู้ใช้

# การให้สิทธิ์การไซน์อินแก่ฝ่ายให้บริการด้านเทคนิค

คุณสามารถอนุญาตให้พนักงานฝ่ายบริการด้านเทคนิคเข้าใช้เซสชัน Oracle CRM On Demand ของคุณได้ ซึ่งอาจเป็นเรื่องจำเป็นเพื่อให้พนักงานฝ่ายบริการด้านเทคนิคทำการแก้ไขปัญหา

*ในการให้สิทธิ์การไซน์อินกับผู้อื่น*

1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 คลิกที่ลิงค์ สิทธิ์การไซน์อิน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

4 ในเพจสิทธิ์การไซน์อิน ป้อนช่วงของวันที่และเวลาที่คุณอนุญาตให้บุคคลดังกล่าวเข้าใช้เซสชันของคุณได้

5 บันทึกเรคคอร์ด

**หมายเหตุ** หากคุณต้องการสิ้นสุดการให้สิทธิ์การไซน์อินก่อนหน้าวันที่สิ้นสุดสิทธิ์ที่คุณระบุไว้ โดยที่คุณได้ให้สิทธิ์โดยใช้คุณสมบัตินี้ไปแล้ว คุณจะต้องกำหนดช่วงของวันที่และเวลาใหม่โดยใช้วันที่ในอดีต

# การแสดงแท็บของคุณ

แท็บด้านบนสุดของเพจของคุณเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการข้อมูลของคุณ บทบาทที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ระบุให้กับคุณจะกำหนดว่าแท็บใดที่คุณใช้ได้และลำดับเริ่มแรกที่ปรากฏ

**หมายเหตุ:** คุณจะสามารถกำหนดให้แท็บของคุณเป็นแบบส่วนบุคคลได้ก็ต่อเมื่อบทบาทของคุณสามารถใช้งานสิทธิ์ทำแท็บให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลเท่านั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเปลี่ยนลำดับของแท็บที่ปรากฏ

***ในการเปลี่ยนแปลงลำดับแท็บของคุณ***

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างส่วนบุคคล
3. ในส่วนโครงร่างแท็บส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างแท็บ
4. ในส่วนแท็บที่ใช้ได้ ให้เลือกแท็บที่คุณต้องการเพิ่ม จากนั้นคลิกปุ่มลูกศรขวาเพื่อย้ายแท็บนั้นจากส่วนแท็บที่ใช้ได้ไปยังส่วนแท็บที่เลือก

   **หมายเหตุ:** คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งแท็บต่อการเลือกหนึ่งครั้งโดยการกดปุ่ม SHIFT หรือ CTRL ค้างเมื่อคุณคลิกเลือกแท็บ
5. ในส่วนแท็บที่เลือก ให้เลือกหนึ่งแท็บต่อการเลือกหนึ่งครั้งและใช้ลูกศรเพื่อย้ายแท็บขึ้นหรือลงจนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการ

   **หมายเหตุ:** (ไม่จำเป็น) ในการย้อนกลับโครงร่างแท็บของคุณกลับไปที่การตั้งค่าดีฟอลต์สำหรับบทบาทของคุณ คลิกที่ ดีฟอลต์
6. คลิก ตกลง และบันทึกเรคคอร์ด

# การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ

ผู้ใช้สามารถกำหนดโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคลได้หากมีการใช้งานสิทธิ์ 'ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง' สำหรับบทบาทผู้ใช้ของผู้ใช้ หากต้องการดูคำแนะนำทีละขั้นตอนสำหรับการทำโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โปรดดูที่ การทำโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล (ในหน้า 745)

ผู้ใช้สามารถกำหนดโครงร่างฟิลด์บนเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคลได้เมื่อมีการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ดังนี้:

- มีการใช้งานสิทธิ์ 'ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ฟิลด์' สำหรับบทบาท
- มีการระบุโครงร่างเพจที่กำหนดเองให้กับบทบาทสำหรับประเภทเรคคอร์ด

โครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลที่ผู้ใช้จัดทำสำหรับเพจรายละเอียดของประเภทเรคคอร์ดจะใช้สำหรับเพจที่ผู้ใช้แก้ไขเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ดนั้นด้วย นอกจากนี้ โครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลอาจใช้ในเพจที่ผู้ใช้ป้อนข้อมูลสำหรับเรคคอร์ดใหม่ด้วยก็ได้ ขึ้นอยู่กับวิธีการตั้งค่าบทบาทของผู้ใช้ หากต้องการดูคำแนะนำทีละขั้นตอนสำหรับการทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โปรดดูที่ การทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล (ในหน้า 749)

## เกี่ยวกับการเข้าใช้เพจโครงร่างส่วนบุคคล

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณอนุญาตให้คุณทำโครงร่างเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณจะสามารถเข้าใช้เพจโครงร่างส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ดผ่านทางลิงค์แก้ไขโครงร่างในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ดนั้นๆ นอกจากนี้ คุณยังสามารถเข้าใช้เพจโครงร่างส่วนบุคคลสำหรับเพจรายละเอียดในประเภทเรคคอร์ดนั้นๆ ผ่านทางลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน ได้อีกด้วย เมื่อคุณเข้าใช้เพจโครงร่างส่วนบุคคลเพื่อทำโครงร่างเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานจะมีลักษณะดังนี้ โดยขึ้นอยู่กับสิทธิ์ที่มีให้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- เพจโครงร่างส่วนบุคคลจะเปิดขึ้นหากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์สองสิทธิ์จากสิทธิ์ต่อไปนี้: ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ฟิลด์, ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือเพจรายละเอียดส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด

  ในเพจโครงร่างส่วนบุคคลจะมีลิงค์อยู่สามลิงค์ ดังนี้:

- **โครงร่างฟิลด์** ลิงค์นี้จะเปิดเพจ 'โครงร่างส่วนบุคคล - ฟิลด์' ขึ้นมา ซึ่งคุณสามารถทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นๆ ได้

  **หมายเหตุ:** ลิงค์โครงร่างฟิลด์มีให้ใช้งานบนเพจโครงร่างส่วนบุคคลเฉพาะในกรณีที่มีการระบุโครงร่างเพจที่กำหนดเองให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นๆ หากมีการระบุโครงร่างเพจมาตรฐานสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ จะไม่มีลิงค์โครงร่างฟิลด์ให้ใช้งาน

- **โครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง** ลิงค์นี้จะเปิดเพจ 'โครงร่างส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง' ขึ้นมา ซึ่งคุณสามารถทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลบนเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นๆ ได้

- **จัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ด** ลิงค์นี้จะเปิดเพจโครงร่างส่วนบุคคล — ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด ที่ซึ่งคุณสามารถตั้งค่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ตัวบ่งชี้แสดงว่ามีเรคคอร์ดใดๆ ในส่วนหรือไม่

- เพจโครงร่างส่วนบุคคล - ฟิลด์จะเปิดขึ้นโดยตรงถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ฟิลด์ แต่ไม่รวมสิทธิ์ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือสิทธิ์เพจรายละเอียดส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด

- เพจโครงร่างส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะเปิดขึ้นโดยตรงถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่รวมสิทธิ์ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ฟิลด์ หรือสิทธิ์เพจรายละเอียดส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด

- เพจโครงร่างส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดจะเปิดขึ้นโดยตรงถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์เพจรายละเอียดส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด แต่ไม่รวมสิทธิ์ ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ฟิลด์ หรือสิทธิ์เพจรายละเอียดส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำโครงร่างเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:


- การทำโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล (ในหน้า 745)
- การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 751)
- การทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล (ในหน้า 749)
- เกี่ยวกับโครงร่างของเพจเรคคอร์ดใหม่ (ในหน้า 47)


# การทำโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ 'ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง'
คุณจะสามารถจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดเป็นประเภทเรคคอร์ดได้ โดยส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องนี้จะแสดงประเภทเรคคอร์ดที่แตกต่างกัน
ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่เลือกไว้ ตัวอย่างเช่น หมายเหตุและกิจกรรมเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายหรือผู้ติดต่อ
ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดประเภทและลำดับของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ปรากฏบนเพจรายละเอียดแต่ละเพจตามค่าดีฟอลต์
คุณสามารถเปลี่ยนแปลงลำดับของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือซ่อนส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่คุณไม่ได้ใช้งาน การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าเหล่านี้จะมีผลกับมุมมองของแอปพลิเคชันของคุณเท่านั้น

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณลบสิทธิ์ 'ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง' ออกจากบทบาทผู้ใช้ของคุณ
คุณจะไม่สามารถทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้

## เกี่ยวกับโครงร่างเพจรายละเอียดแบบสแตติกและไดนามิก

โครงร่างเพจรายละเอียดสามารถแบ่งออกเป็นแบบสแตติกหรือไดนามิก เมื่อมีการใช้โครงร่างเพจแบบสแตติก คุณจะเห็นโครงร่างเพจเดียวกันในเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ
ในขณะที่โครงร่างเพจแบบไดนามิกจะอนุญาตให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณระบุโครงร่างเพจที่แตกต่างกันสำหรับเรคคอร์ดที่ต่างกันที่มีประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน
ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่าที่เลือกไว้ในฟิลด์รายการสำหรับเลือกบนเรคคอร์ด คุณสามารถทำโครงร่างเพจทั้งแบบสแตติกและไดนามิกเป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้

## เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับโครงร่างเพจดีฟอลต์หลังการจัดทำโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องส่วนบุคคล

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถอัปเดตโครงร่างเพจแบบสแตติกหรือโครงร่างเพจอื่นใดที่ใช้ในโครงร่างแบบไดนามิกได้ตลอดเวลา หลังจากที่คุณจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับเพจรายละเอียดเป็นประเภทเรคคอร์ดแล้ว การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณดำเนินการกับความพร้อมใช้งานของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนโครงร่างเพจดีฟอลต์จะยังไม่มีผลในโครงร่างส่วนบุคคลของคุณทันที

### จะเกิดอะไรขึ้นหากมีการเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้กับโครงร่างเพจดีฟอลต์

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องใหม่ลงในโครงร่างเพจดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทผู้ใช้ของคุณ หลังจากที่คุณจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลเป็นประเภทเรคคอร์ดแล้ว หากมีการดำเนินการนี้เกิดขึ้น และหากคุณต้องการเพิ่มส่วนใหม่ลงในโครงร่างส่วนบุคคลให้กับเพจดังกล่าว คุณจะต้องรีเซ็ตโครงร่างเพจของคุณให้เป็นโครงร่างดีฟอลต์ก่อน จากนั้นคุณจึงสามารถใช้โครงร่างเพจดีฟอลต์หรือจัดทำโครงร่างเพจส่วนบุคคลใหม่ที่ประกอบด้วยส่วนใหม่ได้

### จะเกิดอะไรขึ้นหากมีการลบส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องออกจากโครงร่างเพจดีฟอลต์

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจลบส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องออกจากโครงร่างเพจดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทผู้ใช้ของคุณ หากมีส่วนใดส่วนหนึ่งที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทลบออกจากโครงร่างเพจดีฟอลต์รวมอยู่ในโครงร่างส่วนบุคคลของคุณสำหรับเพจดังกล่าว ส่วนต่างๆ เหล่านั้นจะยังคงใช้งานได้ในโครงร่างส่วนบุคคลของคุณ จนกว่าคุณจะลบออกจากโครงร่าง หรือคุณรีเซ็ตโครงร่างของคุณเป็นโครงร่างดีฟอลต์

## การทำโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับโครงร่างเพจแบบสแตติก

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับโครงร่างแบบสแตติก โดยการเข้าใช้งานเพจโครงร่างส่วนบุคคลผ่านลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน นอกจากนี้คุณยังสามารถทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับโครงร่างเพจแบบสแตติกได้ด้วยการคลิกที่ลิงค์ แก้ไขโครงร่าง บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดสำหรับโครงร่างแบบสแตติก โครงร่างต่างๆ จะมีลักษณะที่เหมือนกันไม่ว่าคุณจะเข้าใช้งานเพจด้วยวิธีใดก็ตาม

***ในการทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับโครงร่างเพจรายละเอียดแบบสแตติก***

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างส่วนบุคคล
3. ในส่วนโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์เพจโครงร่างซึ่งคุณต้องการเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียด
4. หากเพจโครงร่างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิก โครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
5. ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้ได้ ให้เลือกส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่คุณต้องการให้ปรากฏ และคลิกที่ลูกศรเพื่อย้ายไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

   **คำแนะนำ:** คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งส่วนในแต่ละครั้งโดยการกดปุ่ม SHIFT หรือ CTRL ค้างไว้
6. ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง ให้เลือกหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้งและใช้ปุ่มลูกศรเพื่อย้ายส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องขึ้นหรือลงจนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการ
7. บันทึกเรคคอร์ด

หลังจากที่คุณทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ระบบจะใช้โครงร่างใหม่ของคุณในเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีประเภทเรคคอร์ดนั้นๆ ต่อไป จนกว่าจะมีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- คุณเปลี่ยนแปลงโครงร่างอีกครั้ง
- คุณเรียกคืนโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีฟอลต์

  **หมายเหตุ:** การเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์จะไม่มีผลกับโครงร่างส่วนบุคคลใดๆ ของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกัน การเรียกคืนโครงร่างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะไม่มีผลกับโครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด

- ผู้ดูแลระบบของคุณรีเซ็ตโครงร่างเพจสำหรับบทบาทของคุณเป็นโครงร่างดีฟอลต์

  **หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบรีเซ็ตโครงร่างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดเป็นโครงร่างดีฟอลต์สำหรับบทบาท
  โครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลทั้งหมดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นจะได้รับการจัดเก็บเป็นค่าดีฟอลต์สำหรับผู้ใช้ที่มีบทบาทนั้น อย่างไรก็ตาม
  หากผู้ดูแลระบบระบุโครงร่างเพจใหม่สำหรับประเภทเรคคอร์ดให้กับบทบาท ผู้ใช้ทั้งหมดที่มีบทบาทนั้นจะเห็นโครงร่างฟิลด์ใหม่สำหรับประเภทเรคคอร์ด
  แต่ผู้ใช้จะยังคงเห็นโครงร่างส่วนบุคคลของตนเองของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นต่อไป จนกว่าผู้ใช้จะเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีฟอลต์

## การทำโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับโครงร่างเพจแบบไดนามิก

เมื่อใช้โครงร่างแบบไดนามิก คุณอาจสามารถจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับแต่ละค่าในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดการแสดงผลโครงร่างเพจแบบไดนามิก
โดยจะมีการควบคุมฟังก์ชันที่ช่วยให้คุณสามารถจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลหลายรายการของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดด้วยช่องทำเครื่องหมาย
ใช้งานการทำให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของโครงร่างเพจแบบไดนามิกแต่ละโครงร่าง ในโปรไฟล์บริษัทดังนี้:

- หากคุณยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการทำให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของโครงร่างเพจแบบไดนามิกแต่ละโครงร่าง
  คุณจะสามารถจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดได้เพียงโครงร่างเดียว หลังจากที่คุณทำโครงร่างให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด
  คุณจะเห็นชุดส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เหมือนกันบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีประเภทดังกล่าว
  โดยไม่คำนึงถึงค่าที่เลือกไว้ในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดการแสดงผลโครงร่างเพจแบบไดนามิก

- หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการทำให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของโครงร่างเพจแบบไดนามิกแต่ละโครงร่าง บนโปรไฟล์ของบริษัท
  คุณจะสามารถจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับแต่ละค่าในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดการแสดงผลโครงร่างเพจแบบไดนามิก

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับเพจรายละเอียดแบบไดนามิก
เมื่อไม่มีการใช้งานการทำโครงร่างเพจแบบไดนามิกแต่ละโครงร่างให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ขั้นตอนนี้จะอธิบายถึงวิธีการทำโครงร่างแบบไดนามิกให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
โดยการเข้าใช้เพจโครงร่างส่วนบุคคลผ่านลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน นอกจากนี้คุณยังสามารถทำโครงร่างเพจแบบไดนามิกให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้ด้วยการคลิกที่ลิงค์ แก้ไขโครงร่าง
บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด หากไม่มีการใช้งานการทำโครงร่างเพจแบบไดนามิกแต่ละโครงร่างให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โครงร่างต่างๆ
จะมีลักษณะที่เหมือนกันไม่ว่าคุณจะเข้าใช้งานเพจด้วยวิธีใดก็ตาม

### *ในการทำโครงร่างแบบไดนามิกเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อไม่ได้ใช้งานการทำโครงร่างแบบไดนามิกแต่ละโครงร่างเป็นข้อมูลส่วนบุคคล*

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างส่วนบุคคล
3. ในส่วนโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์เพจโครงร่างซึ่งคุณต้องการเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียด
4. หากเพจโครงร่างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิก โครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
5. ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้ได้ ให้เลือกส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่คุณต้องการให้ปรากฏ และคลิกที่ลูกศรเพื่อย้ายไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

   **คำแนะนำ:** คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งส่วนในแต่ละครั้งโดยการกดปุ่ม SHIFT หรือ CTRL ค้างไว้
6. ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง ให้เลือกหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้งและใช้ปุ่มลูกศรเพื่อย้ายส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องขึ้นหรือลงจนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการ
7. บันทึกเรคคอร์ด

หลังจากที่คุณทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว เพจรายละเอียดจะนำโครงร่างใหม่ของคุณไปใช้กับเรคคอร์ดทั้งหมดที่อยู่ในประเภทเรคคอร์ดนั้น
โดยไม่คำนึงถึงค่าในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดโครงร่างแบบไดนามิกของเพจ จนกว่าคุณจะเปลี่ยนโครงร่างอีกครั้ง
หรือจนกว่าคุณจะเรียกข้อมูลโครงร่างดีฟอลต์เดิมสำหรับเพจรายละเอียดที่ปรากฏเป็นลำดับแรก

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการทำโครงร่างของเพจรายละเอียดแบบไดนามิกให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อไม่มีการใช้งานการทำโครงร่างเพจแบบไดนามิกแต่ละโครงร่างให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
ขั้นตอนนี้จะอธิบายถึงวิธีการทำโครงร่างแบบไดนามิกเป็นข้อมูลส่วนบุคคล โดยการเข้าใช้เพจโครงร่างส่วนบุคคลผ่านลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

นอกจากนี้คุณยังสามารถทำโครงร่างเพจแบบไดนามิกให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้ด้วยการคลิกที่ลิงค์ แก้ไขโครงร่าง บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด
เมื่อมีการใช้งานการทำโครงร่างเพจแบบไดนามิกแต่ละโครงร่างให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะของโครงร่างแบบไดนามิกจะเป็นดังนี้:

- หากคุณเข้าใช้งานเพจโครงร่างส่วนบุคคลผ่านลิงค์การตั้งค่าของฉัน
  คุณจะสามารถจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลสำหรับค่าทั้งหมดในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดการแสดงผลโครงร่างเพจแบบไดนามิก
- หากคุณเข้าใช้งานเพจโครงร่างส่วนบุคคลผ่านลิงค์แก้ไขโครงร่างบนเพจรายละเอียด
  คุณจะสามารถจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลสำหรับค่าที่เลือกไว้ในรายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดโครงร่างของเพจแบบไดนามิกเท่านั้น

***ในการทำโครงร่างแบบไดนามิกเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อใช้งานการทำโครงร่างแบบไดนามิกแต่ละโครงร่างเป็นข้อมูลส่วนบุคคล***

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างส่วนบุคคล
3. ในส่วนโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์เพจโครงร่างซึ่งคุณต้องการเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียด
4. หากเพจโครงร่างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิก โครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
5. ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในส่วนค่าที่ใช้ได้ของรายการสำหรับเลือกที่ใช้ร่วน ให้เลือกค่าที่คุณต้องการจัดทำโครงร่างส่วนบุคคล

   **หมายเหตุ:** หากคุณต้องการจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลที่จะใช้งานเมื่อไม่มีการเลือกค่าในฟิลด์รายการสำหรับเลือก ให้เว้นว่างฟิลด์รายการสำหรับเลือก
6. ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้ได้ ให้เลือกส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่คุณต้องการให้แสดง และใช้ลูกศรทิศทางเพื่อย้ายไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

   **คำแนะนำ:** คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งส่วนในแต่ละครั้งโดยการกดปุ่ม SHIFT หรือ CTRL ค้างไว้
7. ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง ให้เลือกหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้ง และใช้ปุ่มลูกศรเพื่อย้ายส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องขึ้นหรือลง จนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการ
8. ทำซ้ำขั้นตอนที่ 5 ถึง 7 เพื่อจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลเพิ่มเติมตามที่คุณต้องการ

   **หมายเหตุ:** หากคุณไม่ต้องการจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลเป็นค่าในรายการสำหรับเลือก ระบบจะใช้โครงร่างเพจดีฟอลต์ของค่าในรายการสำหรับเลือกดังกล่าว
9. บันทึกเรคคอร์ด

หลังจากที่คุณทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนบุคคลสำหรับค่าในรายการสำหรับเลือกแล้ว
เพจรายละเอียดจะนำโครงร่างส่วนบุคคลของคุณไปใช้กับเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีการเลือกค่าในรายการสำหรับเลือกนั้น จนกว่าคุณจะเปลี่ยนโครงร่างของค่าในรายการสำหรับเลือกอีกครั้ง
หรือจนกว่าคุณจะเรียกข้อมูลโครงร่างดีฟอลต์เดิมสำหรับเพจรายละเอียดที่ปรากฏเป็นลำดับแรก

## การเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีฟอลต์

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีฟอลต์โดยการเข้าใช้งานเพจโครงร่างส่วนบุคคลผ่านลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
นอกจากนี้คุณยังสามารถเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีฟอลต์ด้วยการคลิกที่ลิงค์ แก้ไขโครงร่าง บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด
หากใช้งานการทำโครงร่างแบบไดนามิกแต่ละโครงร่างเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะของโครงร่างแบบไดนามิกจะเป็นดังนี้:

- หากคุณเข้าใช้งานเพจโครงร่างส่วนบุคคลผ่านลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
  คุณจะสามารถเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องดีฟอลต์สำหรับค่าทั้งหมดในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดโครงร่างเพจแบบไดนามิก
  คุณยังสามารถเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องดีฟอลต์สำหรับค่าบางค่าในรายการสำหรับเลือก โดยที่ยังคงค่าโครงร่างส่วนบุคคลของคุณสำหรับค่าในรายการสำหรับเลือกอื่นๆ ได้ด้วย
- หากคุณเข้าใช้งานเพจโครงร่างส่วนบุคคลผ่านลิงค์ แก้ไขโครงร่าง บนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
  คุณจะสามารถเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องดีฟอลต์ให้กับค่าในรายการสำหรับเลือกที่เลือกในฟิลด์รายการสำหรับเลือกในปัจจุบัน ซึ่งเป็นตัวกำหนดโครงร่างแบบไดนามิกของเพจ
  แต่จะไม่สามารถเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องดีฟอลต์ให้กับค่าในรายการสำหรับเลือกอื่นๆ ได้

*ในการเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีฟอลต์*

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างส่วนบุคคล
3. ในส่วนโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์เพจโครงร่างซึ่งคุณต้องการเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียด
4. หากเพจโครงร่างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิก โครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
5. ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
   - คลิก ค่าดีฟอลต์ เพื่อเรียกคืนโครงร่างของค่าที่เลือกในคอลัมน์ค่าที่ใช้ได้ของรายการสำหรับเลือกที่ใช้รันเป็นโครงร่างดีฟอลต์
   - คลิก ค่าดีฟอลต์ทั้งหมด เพื่อเรียกคืนโครงร่างของค่าทั้งหมดในคอลัมน์ค่าที่ใช้ได้ของรายการสำหรับเลือกที่ใช้รันเป็นโครงร่างดีฟอลต์

   **หมายเหตุ:** สามารถใช้งานปุ่ม ค่าดีฟอลต์ทั้งหมด เฉพาะในโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคลเท่านั้น

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีที่โครงร่างเพจส่วนบุคคลโต้ตอบกับโครงร่างเพจสำหรับบทบาท โปรดดูที่ วิธีที่โครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องส่วนบุคคลโต้ตอบกับโครงร่างเพจสำหรับบทบาท

### รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำรูปแบบการแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
คุณยังจะสามารถเลือกที่จะแสดงส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดให้เป็นแบบรายการหรือเป็นแท็บก็ได้ โดยการตั้งค่าตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ
หากฟิลด์รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ และหากฟิลด์รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบทบาทผู้ใช้ของคุณเว้นว่างไว้
ระบบจะใช้การตั้งค่าของบริษัท สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 728)

## การทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ใช้สามารถกำหนดโครงร่างฟิลด์บนเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคลได้เมื่อมีการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ดังนี้:

- มีการใช้งานสิทธิ์ 'ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ฟิลด์' สำหรับบทบาท
- มีการระบุโครงร่างเพจที่กำหนดเองให้กับบทบาทสำหรับประเภทเรคคอร์ด

คุณสามารถทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้ทั้งโครงร่างแบบสแตติกและไดนามิก เมื่อทำโครงสร้างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โปรดคำนึงถึงประเด็นต่อไปนี้:

- ฟิลด์ทั้งหมดที่ใช้ได้บนโครงร่างที่กำหนดเองซึ่งระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดจะปรากฏตามค่าดีฟอลต์บนโครงร่างของคุณ จนกว่าคุณจะทำโครงร่างให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
- คุณสามารถลบ (ซ่อน) ฟิลด์บางฟิลด์บนโครงร่างส่วนบุคคลของคุณได้ แต่ไม่สามารถเพิ่มฟิลด์ที่ไม่ได้ปรากฏบนโครงร่างดีฟอลต์ลงในโครงร่างส่วนบุคคลของคุณได้
- คุณไม่สามารถลบฟิลด์ที่จำเป็นออกจากโครงร่างได้ นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบสามารถระบุให้ฟิลด์บางฟิลด์ต้องปรากฏในโครงร่างเสมอ
  เพื่อให้คุณไม่สามารถลบฟิลด์เหล่านั้นออกจากโครงร่างส่วนบุคคลได้ ในเพจ 'โครงร่างส่วนบุคคล - ฟิลด์' ฟิลด์ที่ต้องปรากฏบนโครงร่างเสมอจะแสดงด้วยตัวอักษรสีเดียวกันกับฟิลด์ที่จำเป็น

คุณอาจสามารถทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทางลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน หรือผ่านทางลิงค์แก้ไขโครงร่างบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด หรือทั้งสองลิงค์ก็ได้
ขึ้นอยู่กับประเภทของโครงร่างเพจที่ใช้ ตารางต่อไปนี้จะแสดงว่าลิงค์ใดที่คุณสามารถใช้ทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้ ไม่ว่าในกรณีใด
โครงร่างเพจที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องเป็นโครงร่างเพจที่กำหนดเอง กล่าวคือคุณไม่สามารถทำโครงร่างเพจมาตรฐานให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand ได้ ข้อมูลในตารางนี้ยังใช้ได้กับกรณีที่คุณต้องการเรียกคืนโครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลกลับเป็นโครงร่างฟิลด์ดีฟอลต์
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างฟิลด์ดีฟอลต์ โปรดดูส่วนการเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างฟิลด์ดีฟอลต์ในหัวข้อนี้

| ประเภทโครงร่าง | ลิงค์การตั้งค่าของฉัน | ลิงค์แก้ไขโครงร่าง |
|---|---|---|
| โครงร่างแบบสแตติก | ใช่ | ใช่ |

| ประเภทโครงร่าง | ลิงค์การตั้งค่าของฉัน | ลิงค์แก้ไขโครงร่าง |
|---|---|---|
| โครงร่างดีฟอลต์สำหรับโครงร่างแบบไดนามิก สำหรับข้อมูล<br>โปรดดูหมายเหตุหลังจากตารางนี้ | ใช่ | ใช่<br>ฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รันของโครงร่างแบบไดนามิกต้องเว้นว่างในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด |
| โครงร่างสำหรับค่าที่เฉพาะเจาะจงในรายการสำหรับเลือกที่ใช้รัน | ไม่ | ใช่<br>ต้องเลือกค่าที่เหมาะสมในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รันของโครงร่างแบบไดนามิก |

**หมายเหตุ:** โครงร่างดีฟอลต์สำหรับโครงร่างแบบไดนามิกคือโครงร่างที่จะใช้เมื่อฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รันของโครงร่างแบบไดนามิกเว้นว่างในเรคคอร์ด

ในการทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด ให้ทำตามขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการต่อไปนี้ให้ครบถ้วน

### *ในการทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด*

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

   **หมายเหตุ:** หากคุณต้องการทำโครงร่างฟิลด์ซึ่งใช้สำหรับค่าที่เฉพาะเจาะจงในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รันของโครงร่างแบบไดนามิกให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล แทนที่คุณจะคลิกที่ลิงค์การตั้งค่าของฉัน ให้คุณเปิดเรคคอร์ดซึ่งมีค่าที่เหมาะสมในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รัน คลิก แก้ไขโครงร่าง แล้วข้ามไปยังขั้นตอนที่ 4

2. ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ โครงร่างส่วนบุคคล

3. ในส่วนโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์เพจโครงร่างสำหรับเพจที่คุณต้องการทำให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล

   ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องการทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ให้คลิก โครงร่างบริษัท

4. หากเพจโครงร่างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิก โครงร่างฟิลด์

5. ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล - ฟิลด์ ให้ใช้ปุ่มลูกศรจัดเรียงฟิลด์บนโครงร่างใหม่

   คุณสามารถย้ายฟิลด์ภายในส่วนของเพจ และสามารถย้ายฟิลด์จากส่วนหนึ่งของเพจไปยังอีกส่วนหนึ่งได้ หากคุณไม่ต้องการให้ฟิลด์บางฟิลด์ปรากฏบนโครงร่างเพจส่วนบุคคลของคุณ ให้ย้ายฟิลด์นั้นไปยังส่วนฟิลด์ที่ใช้ได้

   **หมายเหตุ:** หากคุณย้ายฟิลด์ที่จำเป็นหรือฟิลด์ที่ผู้ดูแลระบบของคุณระบุว่าต้องปรากฏบนโครงร่างในส่วนฟิลด์ที่ใช้ได้เสมอ คุณจะเห็นข้อความแสดงข้อผิดพลาดเมื่อพยายามบันทึกโครงร่างนั้น และคุณจะต้องย้ายฟิลด์นั้นกลับไปยังส่วนใดส่วนหนึ่งบนโครงร่าง

6. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

หลังจากผู้ใช้จัดทำโครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลแล้ว จะมีการใช้โครงร่างในแต่ละครั้งที่ผู้ใช้เปิดหรือแก้ไขเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้นจนกว่าจะมีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ผู้ใช้เปลี่ยนแปลงโครงร่างฟิลด์อีกครั้ง
- ผู้ใช้เรียกคืนโครงร่างฟิลด์ดีฟอลต์สำหรับเพจ

  **หมายเหตุ:** การเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์จะไม่มีผลกับโครงร่างส่วนบุคคลใดๆ ของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกัน การเรียกคืนโครงร่างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะไม่มีผลกับโครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด
- ผู้ดูแลระบบรีเซ็ตโครงร่างเพจสำหรับบทบาทผู้ใช้กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์ หรือระบุโครงร่างอื่นให้กับบทบาทสำหรับเรคคอร์ดประเภทนั้น

  **หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบรีเซ็ตโครงร่างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดเป็นโครงร่างดีฟอลต์สำหรับบทบาท โครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลทั้งหมดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นจะได้รับการจัดเก็บเป็นค่าดีฟอลต์สำหรับผู้ใช้ที่มีบทบาทนั้น อย่างไรก็ตาม หากผู้ดูแลระบบระบุโครงร่างเพจใหม่สำหรับประเภทเรคคอร์ดให้กับบทบาท ผู้ใช้ทั้งหมดที่มีบทบาทนั้นจะเห็นโครงร่างฟิลด์ใหม่สำหรับประเภทเรคคอร์ด แต่ผู้ใช้จะยังคงเห็นโครงร่างส่วนบุคคลของตนเองของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นต่อไป จนกว่าผู้ใช้จะเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีฟอลต์

โครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลของผู้ใช้อาจใช้ในเพจที่ผู้ใช้ป้อนข้อมูลสำหรับเรคคอร์ดใหม่ด้วยก็ได้ ขึ้นอยู่กับวิธีการตั้งค่าบทบาทของผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงร่างฟิลด์ในเพจเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ เกี่ยวกับโครงร่างของเพจเรคคอร์ดใหม่ (ในหน้า 47)

### การเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์

หากคุณต้องการหยุดใช้โครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคล คุณสามารถเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างฟิลด์ดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดของบทบาทของคุณได้
คุณอาจสามารถเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์ผ่านทางลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน หรือผ่านทางลิงค์แก้ไขโครงร่างบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด หรือทั้งสองลิงค์ก็ได้ ขึ้นอยู่กับประเภทของโครงร่างเพจที่ใช้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับลิงค์ที่ต้องใช้ โปรดดูตารางในส่วนก่อนหน้าของหัวข้อนี้

ในการเรียกคืนโครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลกลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์ ให้ทำตามขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการต่อไปนี้ให้ครบถ้วน

*ในการเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์*

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

   **หมายเหตุ:**
   หากคุณต้องการเรียกคืนโครงร่างฟิลด์ซึ่งใช้สำหรับค่าที่เฉพาะเจาะจงในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รันของโครงร่างแบบไดนามิกกลับเป็นโครงร่างฟิลด์ดีฟอลต์สำหรับค่าดังกล่าว แทนที่คุณจะคลิกที่ลิงค์การตั้งค่าของฉัน ให้คุณเปิดเรคคอร์ดซึ่งมีค่าที่เหมาะสมในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รัน คลิก แก้ไขโครงร่าง แล้วข้ามไปยังขั้นตอนที่ 4

2. ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ โครงร่างส่วนบุคคล

3. ในส่วนโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์เพจโครงร่างสำหรับเพจที่คุณต้องการเรียกคืนกลับเป็นเพจดีฟอลต์

4. หากเพจโครงร่างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิก โครงร่างฟิลด์

5. ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล - ฟิลด์ ให้คลิก ค่าดีฟอลต์

6. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

ครั้งต่อไปที่คุณเปิด แก้ไข หรือจัดทำเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ดดังกล่าว คุณจะเห็นโครงร่างดีฟอลต์ระบุให้กับบทบาทของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล:

- วิธีที่โครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลโต้ตอบกับโครงร่างเพจสำหรับบทบาท

## การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด คุณจะสามารถตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดได้ ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดทำให้คุณดูได้ว่ามีเรคคอร์ดใดปรากฏอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบ้าง โดยไม่จำเป็นต้องเปิดส่วนนั้นขึ้นมา
ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้กับเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ระดับบทบาทได้ด้วย หากคุณไม่ได้ทำการปรับการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เหมาะกับการใช้งานของคุณ ระบบจะใช้การตั้งค่าที่กำหนดไว้สำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของตัวบ่งชี้เรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 60)

**หมายเหตุ:** ฟังก์ชันตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องไม่ได้รับการสนับสนุนสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเอกสารแนบบนประเภทเรคคอร์ดใดๆ หรือไม่ได้รับการสนับสนุนสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของรายชื่อผู้ใช้บนประเภทเรคคอร์ดฝ่าย นอกจากนี้ ฟังก์ชันนี้ไม่ได้รับการสนับสนุนสำหรับเว็บแอปเพล็ตที่กำหนดเอง

ในการทำการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

*ในการทำการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด*

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างส่วนบุคคล
3. ในส่วนโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ให้คลิกลิงค์เพจโครงร่าง*ประเภทเรคคอร์ด*
4. หากเพจโครงร่างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิกลิงค์จัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ด

   **หมายเหตุ:** คุณยังสามารถเข้าใช้เพจโครงร่างส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดได้ โดยการคลิกที่ลิงค์แก้ไขโครงร่างในทุกเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
5. ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด ในรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้ได้ ให้เลือกส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่คุณต้องการให้ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดปรากฏ และคลิกที่ลูกศรเพื่อย้ายส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เลือก

   **คำแนะนำ:** คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งส่วนในแต่ละครั้งโดยการกดปุ่ม SHIFT หรือ CTRL ค้างไว้
6. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

หลังจากที่คุณทำการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ดแล้ว จะมีการใช้การตั้งค่าที่คุณทำให้เป็นส่วนบุคคลกับเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดนั้น จนกว่าจะมีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- คุณอัปเดตการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของคุณอีกครั้ง
- คุณเรียกคืนการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นการตั้งค่าดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นสำหรับบทบาทของคุณ การอัปเดตใดๆ ที่เริ่มต้นดำเนินการโดยผู้ดูแลระบบของคุณที่ระดับบทบาทจะถูกนำไปใช้
- ผู้ดูแลระบบของคุณรีเซ็ตโครงร่างเพจสำหรับบทบาทของคุณให้เป็นโครงร่างดีฟอลต์ การตั้งค่าส่วนบุคคลทั้งหมดสำหรับการแสดงตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของประเภทเรคคอร์ดนั้นจะถูกเรียกคืนเป็นการตั้งค่าที่ทำสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นที่ระดับบทบาท

ในการเรียกคืนการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นการตั้งค่าดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

*ในการเรียกคืนการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นการตั้งค่าดีฟอลต์*

- ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด ให้คลิก ค่าดีฟอลต์

# การเปลี่ยนแปลงโครงร่างโฮมเพจ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ จากโครงร่างโฮมเพจของคุณ (โฮมเพจของฉัน โฮมเพจบริษัท โฮมเพจผู้ติดต่อ โฮมเพจลีด โฮมเพจโอกาสทางการขาย และโฮมเพจคำขอบริการ) ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะตั้งค่าโครงร่างโฮมเพจที่คุณเห็นตามค่าดีฟอลต์

**หมายเหตุ:** คุณสามารถทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โดยคลิกที่ลิงค์ แก้ไขโครงร่าง ของแต่ละโฮมเพจ

*ในการเปลี่ยนโครงร่างโฮมเพจ*

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ โครงร่างส่วนบุคคล
3. ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล ในส่วนโครงร่างโฮมเพจส่วนบุคคล ให้คลิกโครงร่างโฮมเพจที่คุณต้องการแก้ไข (ตัวอย่างเช่น โครงร่างโฮมเพจของฉัน)

4 ในส่วนส่วนที่ใช้ได้ของเพจ ให้เลือกส่วนที่คุณต้องการแสดงในโฮมเพจและใช้ลูกศรเพื่อย้ายส่วนไปยังส่วนด้านซ้ายหรือส่วนด้านขวา

**คำแนะนำ:** คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้งโดยการกดปุ่ม SHIFT หรือ CTRL ค้างไว้เมื่อคุณคลิกเลือกส่วน

5 ในส่วนด้านซ้ายหรือด้านขวา ให้เลือกหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้งและใช้ปุ่มลูกศรเพื่อย้ายส่วนขึ้นหรือลงจนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการในโฮมเพจ

6 บันทึกเรคคอร์ด

# การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดโครงร่างแถบการดำเนินการให้กับบทบาทผู้ใช้แต่ละบทบาท ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณยังสามารถทำให้บทบาทผู้ใช้ของคุณไม่สามารถใช้แถบการดำเนินการได้

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณสามารถใช้แถบการดำเนินการได้ แถบการดำเนินการจะปรากฏอยู่ที่ด้านซ้ายของเพจ Oracle CRM On Demand ทุกเพจตามค่าดีฟอลต์ คุณสามารถซ่อนและแสดงแถบการดำเนินการได้ตามต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ (ในหน้า 38)

หากเปิดใช้สิทธิ์ ทำแถบการดำเนินการให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับบทบาทของคุณ คุณสามารถแสดงหรือซ่อนส่วนใดของแถบการดำเนินการก็ได้ รวมถึงเว็บแอปเพล็ตที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอนุญาตให้ใช้ในโครงร่างแถบการดำเนินการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัท

คุณสามารถระบุวิธีการแสดงผลของเรคคอร์ดได้ หากเรคคอร์ดดังกล่าวเป็นเรคคอร์ดเดียวที่เป็นผลลัพธ์ของการค้นหา คุณสามารถเปิดเรคคอร์ดได้โดยตรงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด หรืออาจแสดงในเพจรายการ ซึ่งตัวเลือกที่ใช้ควบคุมลักษณะการทำงานนี้คือช่องทำเครื่องหมาย นาวิเกตไปยังเพจรายละเอียดโดยตรงหากมีการแสดงเพียงหนึ่งเรคคอร์ด ที่อยู่ในส่วนตัวเลือกการค้นหาด่วนของเพจโครงร่างแถบการดำเนินการในการตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณ ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้ใช้กับช่องทำเครื่องหมาย นาวิเกตไปยังเพจรายละเอียดโดยตรงหากมีการแสดงเพียงหนึ่งเรคคอร์ด:

- ตามค่าดีฟอลต์ ช่องทำเครื่องหมายจะไม่ถูกเลือกไว้
- หากไม่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมายไว้ และการค้นหาส่งคืนเพียงผลลัพธ์เดียว เรคคอร์ดจะปรากฏในเพจรายการ และคุณจะสามารถเปิดเรคคอร์ดได้จากเพจรายการ
- หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย และการค้นหาส่งคืนเพียงผลลัพธ์เดียว เรคคอร์ดจะเปิดขึ้นโดยตรงในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
- หลังจากที่คุณเลือกหรือยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย การตั้งค่าจะมีผลกับการค้นหาทั้งหมดในแถบการดำเนินการและในการค้นหาขั้นสูงที่ส่งคืนผลลัพธ์เพียงเรคคอร์ดเดียว จนกว่าคุณจะเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าของช่องทำเครื่องหมายอีกครั้ง
- การตั้งค่าของช่องทำเครื่องหมายจะมีผลกับการค้นหาทั้งหมดในแถบการดำเนินการและในการค้นหาขั้นสูงเท่านั้น รายการที่คุณเปิดในพื้นที่อื่นใน Oracle CRM On Demand จะปรากฏในเพจรายการทุกครั้ง แม้ว่ารายการจะมีเพียงเรคคอร์ดเดียวก็ตาม

### *การเปลี่ยนโครงร่างของแถบการดำเนินการ*

1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ โครงร่างส่วนบุคคล

3 ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล ในส่วนโครงร่างแถบการดำเนินการส่วนบุคคล ให้คลิก โครงร่างแถบการดำเนินการ

4 ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล ให้ใช้ลูกศรเพื่อย้ายส่วนต่างๆ ดังนี้:

- ย้ายส่วนต่างๆ ที่คุณต้องการให้ปรากฏจากส่วนที่ใช้ได้ไปยังส่วนที่แสดง
- ย้ายส่วนที่คุณไม่ต้องการให้ปรากฏในแถบการดำเนินการจากส่วนที่แสดงไปยังส่วนที่ใช้ได้

**หมายเหตุ:** สำหรับแถบการดำเนินการที่จะแสดงใน Oracle CRM On Demand จะต้องมีอย่างน้อยหนึ่งส่วนในส่วนที่แสดงของเพจ

5 เลื่อนไปยังส่วนปรับแต่งรายการใช้บ่อย และเลือกตัวเลือกที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มรายการที่ใช้บ่อยใหม่ในส่วนต้นหรือส่วนท้ายของรายการที่ใช้บ่อย (เรคคอร์ดรายการใช้บ่อยและรายการที่ใช้บ่อย) ขึ้นอยู่กับความต้องการของคุณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย โปรดดูที่ เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย (ในหน้า 104) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการที่ใช้บ่อย โปรดดูที่ เพจรายการที่ใช้บ่อย (ในหน้า 121)

6 ในส่วนตัวเลือกการค้นหาด่วน เลือกหรือยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย นาวิเกตไปยังเพจรายละเอียดโดยตรงหากมีการแสดงเพียงหนึ่งเรคคอร์ด เพื่อระบุลักษณะการทำงานเมื่อการค้นหาส่งคืนผลลัพธ์เพียงเรคคอร์ดเดียว ดังนี้:

- หากคุณต้องการให้เรคคอร์ดเปิดขึ้นโดยตรงในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย
- หากคุณต้องการให้เรคคอร์ดปรากฏในเพจรายการ ให้ยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย

7 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

# การตั้งค่าปฏิทินของคุณ

หัวข้อนี้อธิบายวิธีตั้งค่าปฏิทินของคุณผ่านลิงค์ร่วมการตั้งค่าของฉัน

เมื่อตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เลือกมุมมองปฏิทินที่คุณต้องการแสดงในแต่ละครั้งที่คุณคลิกแท็บปฏิทิน
- ระบุวันที่ที่จะแสดงเป็นวันที่แรกของสัปดาห์ในปฏิทินของคุณ และในเครื่องมือเลือกวันที่ที่คุณเลือกค่าสำหรับฟิลด์วันที่ใน Oracle CRM On Demand
- เลือกวันในสัปดาห์และชั่วโมงทำงานที่คุณต้องการแสดงในปฏิทินของคุณ ถ้าคุณไม่ต้องการใช้การตั้งค่าทั้งบริษัท

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

  ในปฏิทิน ช่วงเวลาสามารถเริ่มต้นและสิ้นสุดแบบชั่วโมงได้หากคุณใช้ธีมคลาสสิก และช่วงเวลาสามารถเริ่มต้นและสิ้นสุดแบบชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงหากคุณใช้ปฏิทินโมเดิร์น สำหรับมุมมองปฏิทิน Oracle CRM On Demand จะปัดเศษเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานลงเป็นชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงที่ใกล้เคียงที่สุดตามความเหมาะสม และปัดเศษเวลาสิ้นสุดสำหรับชั่วโมงทำงานขึ้นเป็นชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงที่ใกล้เคียงที่สุด ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อน 08:40 A.M. เป็นเวลาเริ่มต้น จากนั้น Oracle CRM On Demand จะปัดเศษเวลาเริ่มต้นลงเป็น 08:00 A.M. สำหรับมุมมองปฏิทินหากคุณใช้ธีมคลาสสิก และปัดเศษลงเป็น 08:30 A.M. หากคุณใช้ธีมโมเดิร์น หากคุณป้อน 05:40 P.M. เป็นเวลาสิ้นสุด Oracle CRM On Demand จะปัดเศษเวลาสิ้นสุดขึ้นเป็น 06:00 P.M.
  สำหรับมุมมองปฏิทินในธีมคลาสสิกหรือธีมโมเดิร์น

  สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีแสดงวันทำงานและชั่วโมงทำงานในมุมมองปฏิทินของคุณ โปรดดูที่ เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน (ในหน้า 166)

- เลือกข้อมูลเพิ่มเติมที่จะแสดงในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินของคุณ ข้อมูลจากฟิลด์หัวเรื่อง ที่ตั้ง และชื่อผู้ติดต่อในการนัดหมายจะแสดงในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินตามค่าดีฟอลต์ คุณสามารถเลือกให้แสดงข้อมูลเพิ่มเติมต่อไปนี้:
  - ชื่อของบริษัทที่เชื่อมโยงกับการนัดหมาย ชื่อบริษัทคือลิงค์ที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดบริษัท
  - สถานะของการนัดหมาย
  - หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ติดต่อหลักที่เชื่อมโยงกับการนัดหมาย หมายเลขโทรศัพท์คือลิงค์ที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หากฟิลด์โทรศัพท์ที่ทำงานป๊อปปูเลทในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานจะปรากฏ หากฟิลด์โทรศัพท์ที่ทำงานไม่ป๊อปปูเลทในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ และหากฟิลด์โทรศัพท์มือถือป๊อปปูเลท หมายเลขโทรศัพท์มือถือจะปรากฏ
- ระบุว่าคุณต้องการรับการแจ้งเตือนกิจกรรมที่คุณเป็นเจ้าของหรือที่คุณมีชื่ออยู่ในรายการผู้ใช้ หากมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนในกิจกรรม ตัวเลือกในฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม จะมีดังต่อไปนี้:
  - **ไม่มี** หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ คุณจะไม่ได้รับการแจ้งเตือนใดๆ
  - **อีเมล์** หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ คุณจะได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล์

- **การแจ้งเตือนป๊อปอัป** หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ การแจ้งเตือนจะถูกแสดงในวินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรม เมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand
- **อีเมล์และการแจ้งเตือนป๊อปอัป** หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ คุณจะได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล์ และการแจ้งเตือนจะถูกแสดงในวินโดว์ป๊อปอัปการเตือนกิจกรรมด้วย เมื่อคุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand
- **ว่าง** หากคุณปล่อยให้ฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม ว่างไว้ ตัวเลือกที่เลือกเอาไว้ในฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม ที่ระดับบริษัทจะมีผลใช้กับคุณ ตัวเลือกดีฟอลต์ที่ระดับบริษัทคือ ไม่มี แต่ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเลือกตัวเลือกอื่นได้

ในการตั้งค่าปฏิทินของคุณ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ให้สมบูรณ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปฏิทิน โปรดดูที่ ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 163)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้ปฏิทินของคุณร่วมกับผู้ใช้รายอื่น หรือในการตั้งค่ามุมมองปฏิทินกลุ่มที่กำหนดเอง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน

### *ในการตั้งค่าปฏิทินของคุณ*

1. คลิกที่ลิงค์ร่วมการตั้งค่าของฉัน ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ
2. ในส่วนการตั้งค่าปฏิทิน คลิก การตั้งค่าปฏิทิน
3. ในการตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ ให้ดำเนินการต่อไปนี้:
   a. คลิก มุมมองปฏิทินดีฟอลต์
   b. เลือกมุมมองปฏิทิน
   c. เลือกวันที่จะแสดงเป็นวันแรกของสัปดาห์ในปฏิทินของคุณ

      ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์ สัปดาห์ตามปฏิทินเริ่มต้นเมื่อ จะเว้นว่างไว้ หากคุณเว้นว่างฟิลด์นี้ไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าทั้งบริษัทสำหรับวันแรกของสัปดาห์

      **หมายเหตุ:** หลังจากที่คุณเปลี่ยนวันเริ่มต้นของสัปดาห์ คุณต้องไซน์เอาต์จาก Oracle CRM On Demand แล้วไซน์อินอีกครั้งเพื่อดูการเปลี่ยนแปลงในปฏิทินของคุณ และในเครื่องมือเลือกวันที่ที่คุณเลือกค่าสำหรับฟิลด์วันที่ใน Oracle CRM On Demand

   d. ในส่วนสัปดาห์ทำงานตามปฏิทิน ให้ตั้งค่าวันทำงานและชั่วโมงทำงานสำหรับปฏิทินของคุณดังต่อไปนี้:
      - เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับแต่ละวันที่คุณต้องการแสดงเป็นวันทำงานในปฏิทินของคุณ หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับหนึ่งวันหรือมากกว่า จะมีเฉพาะวันเหล่านั้นที่แสดงเป็นวันทำงานในมุมมองปฏิทินผู้ใช้แบบรายวันและรายสัปดาห์ โดยไม่คำนึงถึงวันทำงานที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัท หากมีการยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับวันทั้งหมด จะใช้วันทำงานที่ระบุที่ระดับบริษัทกับปฏิทินของคุณ
      - หากคุณต้องการระบุเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานของคุณซึ่งต่างจากเวลาที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัท ให้ป้อนเวลาเริ่มต้นในฟิลด์เวลาเริ่มต้นชั่วโมงทำงาน
      - หากคุณระบุเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานของคุณ ให้ป้อนเวลาสิ้นสุดในฟิลด์เวลาสิ้นสุดชั่วโมงทำงาน เวลาสิ้นสุดต้องอยู่หลังจากเวลาเริ่มต้น

      **หมายเหตุ:** หากคุณไม่ได้ป้อนเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดสำหรับชั่วโมงทำงาน จะใช้ชั่วโมงทำงานที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัทกับปฏิทินของคุณ

   e. ในส่วนการตั้งค่าข้อมูลการนัดหมาย เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่คุณต้องการจะแสดงในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินของคุณ
   f. ในฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ หรือปล่อยให้ฟิลด์นี้ว่างไว้หากคุณต้องการใช้การตั้งค่าที่ระดับบริษัท
   g. บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ
4. ในการใช้ปฏิทินร่วมกันกับผู้ใช้อื่น
   a. คลิก ใช้ปฏิทินร่วมกัน
   b. ในรายการใช้ปฏิทินร่วมกันของฉัน คลิก เพิ่มผู้ใช้

c ในวินโดว์ให้สิทธิ์ผู้ใช้ใหม่ ใช้ไอคอนค้นหาในการเพิ่มผู้ใช้ที่คุณต้องการใช้ปฏิทินร่วมกัน

5 ในการตั้งค่ามุมมองปฏิทินกลุ่มที่กำหนดเอง:

a คลิก จัดการมุมมองกลุ่ม

b ในมุมมองที่กำหนดเองของฉัน คลิก เพิ่ม

c ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในวินโดว์จัดการมุมมองแล้วบันทึกเรคคอร์ด

การตั้งค่ามุมมองปฏิทินกลุ่มที่กำหนดเองทำให้คุณสามารถจัดการมุมมองของคุณตามความพร้อมของผู้ใช้อื่นๆ เมื่อคุณสร้างการนัดหมายใหม่ ไปที่แท็บ ปฏิทินกลุ่ม และเลือกกลุ่มปฏิทินที่คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดทำเพื่อตรวจดูความพร้อม

# การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน

บนโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ คุณจะพบกับลิงค์ไปยังเครื่องมือที่ทำให้คุณสามารถอิมปอร์ตข้อมูลและรวมข้อมูลใน Oracle CRM On Demand เข้ากับแอปพลิเคชันอื่นๆ ได้

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณคือบุคคลที่ตั้งค่าและเปิดใช้งานการเข้าใช้ไคลเอนต์ที่มี ไคลเอนต์รวมถึง: Oracle Outlook Email Integration On Demand และ Oracle CRM On Demand Desktop

***การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน***

1 คลิกที่ลิงค์ร่วมการตั้งค่าของฉัน ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ

2 ในโฮมเพจส่วนบุคคล ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและการใช้ร่วมกัน ให้คลิกลิงค์สำหรับเครื่องมือที่คุณต้องการใช้:

- ในการอิมปอร์ตผู้ติดต่อของคุณ ให้คลิก เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน แล้วคลิก อิมปอร์ตผู้ติดต่อของคุณ

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การอิมปอร์ตผู้ติดต่อของคุณ (ในหน้า 260)

- ในการดูข้อมูลเกี่ยวกับคำขออิมปอร์ตที่รอดำเนินการและเสร็จสมบูรณ์แล้วของคุณ ให้คลิก เครื่องมือของข้อมูลและการใช้งานร่วมกัน แล้วคลิก คิวคำขอนำเข้าข้อมูล

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตรวจดูผลการนำเข้าข้อมูล

- ในการดูข้อมูลเกี่ยวกับคำขอส่งออกข้อมูลที่รอดำเนินการและเสร็จสมบูรณ์แล้วของคุณ ให้คลิก เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน แล้วคลิก คิวคำขอส่งออกข้อมูล

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การดูคำขอส่งออกข้อมูลของคุณ (ในหน้า 757)

- ในการติดตั้ง Oracle CRM On Demand Desktop ให้คลิกที่เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน แล้วคลิก Oracle CRM On Demand Desktop และทำตามคำแนะนำเพื่อทำการติดตั้งจนเสร็จสมบูรณ์

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การติดตั้ง Oracle CRM On Demand Desktop

- ในการเชื่อมโยงอีเมล์ที่เฉพาะเจาะจงกับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย หรือคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand ให้คลิก เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน แล้วคลิก Oracle Outlook Email Integration On Demand

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเพิ่มอีเมล์จาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes (ในหน้า 763)

- ในการกำหนดเครื่องมือ ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด

  โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่หัวข้อต่อไปนี้:

  - การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย (ในหน้า 760)

- การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ (ในหน้า 760)
- การกำหนดเครื่องมือรายงาน (ในหน้า 761)
- การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง (ในหน้า 762)

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกันในหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand (ในหน้า 759)

# การดูคำขอส่งออกข้อมูลของคุณ

เพจคิวคำขอเอ็กซ์ปอร์ตส่วนบุคคลจะแสดงคำขอเอ็กซ์ปอร์ตที่รอดำเนินการและที่เสร็จสมบูรณ์แล้วทั้งหมดที่คุณส่งจากเพจรายการหรือผ่านทางโปรแกรมช่วยเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูล หากคำขออยู่ในส่วนคำขอที่รอดำเนินการ คุณสามารถคลิก รีเฟรช เพื่อดูว่าคำขอนั้นเสร็จสมบูรณ์แล้วหรือไม่ เมื่อคำขอเสร็จสมบูรณ์แล้ว คุณจะสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอเพื่อดึงข้อมูลไฟล์เอาต์พุตได้

**หมายเหตุ:** ขึ้นอยู่กับสิทธิ์ของคุณ คุณอาจมองไม่เห็นคำขอการเอ็กซ์ปอร์ตบางรายการ หรือคุณอาจไม่สามารถดึงข้อมูลไฟล์เอาต์พุตบางส่วนได้

## เกี่ยวกับช่วงเวลาเก็บรักษาข้อมูลสำหรับคำขอเอ็กซ์ปอร์ตและเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ต

ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน Oracle CRM On Demand จะเก็บรักษารายละเอียดของคำขอเอ็กซ์ปอร์ตและเอาต์พุตของคำขอเหล่านั้นไว้เป็นระยะเวลาหนึ่ง ดังนี้:

- รายละเอียดของคำขอเอ็กซ์ปอร์ตจะถูกเก็บรักษาเป็นเวลา 60 วัน หลังจากนั้นจะถูกล้างข้อมูล
- เอาต์พุตจากคำขอเอ็กซ์ปอร์ตจะถูกเก็บรักษาไว้ 168 ชั่วโมง (หรือเจ็ดวัน) หลังจากนั้นจะถูกล้างข้อมูล

ช่วงเวลาเก็บรักษาข้อมูลจะใช้กับการดำเนินการเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลที่ส่งผ่านทางเพจรายการ รวมถึงการดำเนินการเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลที่ส่งผ่านทางโปรแกรมช่วยเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูล

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเปลี่ยนแปลงช่วงเวลาเก็บรักษาข้อมูลสำหรับคำขอเอ็กซ์ปอร์ตและเอกสารแนบของคำขอเหล่านั้น ด้วยการเปลี่ยนค่าในฟิลด์ต่อไปนี้บนโปรไฟล์บริษัท:

- วันหมดอายุของคำขอเอ็กซ์ปอร์ต
- วันหมดอายุของเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ต

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการอัปเดตฟิลด์เหล่านี้ โปรดดูที่ การกำหนดการตั้งค่าบริษัท

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดูคำขอเอ็กซ์ปอร์ตของคุณ

***ในการดูคำขอการเอ็กซ์ปอร์ต***

1. ในมุมบนขวาของเพจใดก็ได้ คลิกที่ การตั้งค่าของฉัน
2. คลิกที่ เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน
3. คลิกที่ คิวคำขอเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูล

   เพจคิวคำขอการเอ็กซ์ปอร์ตส่วนบุคคลจะปรากฏขึ้น และแสดงรายละเอียดของคำขอการเอ็กซ์ปอร์ต ตารางต่อไปนี้จะอธิบายถึงข้อมูลคำขอการเอ็กซ์ปอร์ต

| เอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลเรคคอร์ด | คำอธิบาย |
|---|---|
| ประเภท | ประเภทของคำขอ: ส่วนบุคคลหรือบริษัท |
| ประเภทการเอ็กซ์ปอร์ต | ประเภทการเอ็กซ์ปอร์ต:<br>■ **แบบเต็ม** การเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลบริษัทของคุณแบบเต็ม<br>■ **แบบบางส่วน** การเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลบริษัทของคุณแบบบางส่วน<br>■ **รายการ** คำขอเอ็กซ์ปอร์ตที่ดำเนินการจากเพจรายการ เฉพาะการเอ็กซ์ปอร์ตที่ดำเนินการโดยผู้ใช้ที่ล็อกอินเท่านั้นจะแสดง |
| ประเภทเรคคอร์ด | ประเภทเรคคอร์ด สำหรับคำขอแบบบางส่วนที่รวมเรคคอร์ดย่อย<br>เรคคอร์ดย่อยจะระบุอยู่ในรูปแบบ *หลัก:ย่อย* เช่น: บริษัท:ผู้ติดต่อ |
| รายการ | สำหรับคำขอการส่งออกข้อมูลรายการ ฟิลด์นี้จะระบุชื่อของรายการ |
| สถานะ | สถานะ ตัวอย่างเช่น: ระหว่างดำเนินการ หรือเสร็จสมบูรณ์ |
| ชื่อไคลเอนต์ | ชื่อของแอปพลิเคชันไคลเอนต์ |
| คำขอสำหรับ | ผู้ใช้ซึ่งได้รับคำขอที่ส่งไป |
| ร้องขอโดย | ผู้ใช้ที่เป็นผู้ส่งคำขอ<br>ผู้ดูแลระบบสามารถจัดทำคำขอการดึงข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ใช้ผ่านบริการทางเว็บได้ |
| ส่งแล้ว | เวลาและวันที่ส่งคำขอเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูล |
| เสร็จสมบูรณ์ | เวลาและวันที่ที่การส่งคำขอการเอ็กซ์ปอร์ตเสร็จสมบูรณ์ |

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการตรวจดูรายละเอียดของคำขอเอ็กซ์ปอร์ต

***ในการตรวจดูรายละเอียดของคำขอเอ็กซ์ปอร์ต***

- ในแถวสำหรับคำขอ ให้คลิกลิงค์ประเภทการเอ็กซ์ปอร์ตหรือประเภทเรคคอร์ดเพื่อเปิดเพจรายละเอียดคำขอเอ็กซ์ปอร์ตรายการหรือเพจรายละเอียดคำขอเอ็กซ์ปอร์ต

  เพจนั้นจะแสดงคุณสมบัติการเอ็กซ์ปอร์ต รวมทั้งจำนวนของเรคคอร์ดที่เอ็กซ์ปอร์ต (จำนวนที่เอ็กซ์ปอร์ตข้อมูล) สำหรับคำขอเอ็กซ์ปอร์ตที่ส่งผ่านโปรแกรมช่วยเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูล เพจจะแสดงจำนวนของประเภทเรคคอร์ดที่เอ็กซ์ปอร์ตสำเร็จโดยไม่มีปัญหาใดๆ (จำนวนออบเจกต์ที่สมบูรณ์) ด้วย
  คุณสามารถดูรายละเอียดของจำนวนของเรคคอร์ดที่เอ็กซ์ปอร์ตสำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ดได้ ในส่วนเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลประเภทเรคคอร์ดของเพจ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการดาวน์โหลดและการลบเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ต กล่าวคือ ไฟล์ซิปที่มีเอาต์พุตจากคำขอเอ็กซ์ปอร์ต โปรดดูที่ การดาวน์โหลดและการลบเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ต (ในหน้า 758)

## การดาวน์โหลดและการลบเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ต

ไฟล์ซิปที่มีเอาต์พุตจากคำขอเอ็กซ์ปอร์ตที่สำเร็จมีให้ใช้ได้เป็นเอกสารแนบในเพจรายละเอียดคำขอเอ็กซ์ปอร์ตรายการ (สำหรับคำขอเอ็กซ์ปอร์ตที่ส่งจากเพจรายการ) หรือเพจรายละเอียดคำขอเอ็กซ์ปอร์ต (สำหรับคำขอเอ็กซ์ปอร์ตที่ส่งผ่านทางโปรแกรมช่วยเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูล)

ขึ้นอยู่กับสิทธิ์ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณอาจสามารถเข้าใช้และดาวน์โหลดเอกสารแนบสำหรับคำขอเอ็กซ์ปอร์ตผ่านทางอย่างน้อยหนึ่งพื้นที่ดังต่อไปนี้ใน Oracle CRM On Demand:

- **ลิงค์การตั้งค่าของฉัน** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การดูคำขอเอ็กซ์ปอร์ตของคุณ (โปรดดูที่ "การดูคำขอส่งออกข้อมูลของคุณ" ในหน้า 757)
- **เพจการดูแลใน Oracle CRM On Demand** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตรวจสอบผลลัพธ์การเอ็กซ์ปอร์ต และ การตรวจดูคำขอเอ็กซ์ปอร์ตทั้งหมดสำหรับบริษัทของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ลบเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ต คุณจะสามารถลบเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ตใดๆ ที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้ได้ มิเช่นนั้น คุณจะไม่สามารถลบเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ตใดๆ รวมถึงเอกสารแนบสำหรับคำขอเอ็กซ์ปอร์ตของคุณเอง

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดาวน์โหลดเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ตจากเพจรายละเอียดคำขอเอ็กซ์ปอร์ตรายการ หรือเพจรายละเอียดคำขอเอ็กซ์ปอร์ต

*ในการดาวน์โหลดเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ต*

- ในส่วนเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ตของเพจ ให้เลือก ดาวน์โหลด จากเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับเอกสารแนบดังกล่าว จากนั้นให้บันทึกไฟล์ซิป

  ไฟล์ซิปจะประกอบไปด้วยไฟล์ข้อความสรุปการเอ็กซ์ปอร์ตข้อมูลและไฟล์ CSV สำหรับเรคคอร์ดแต่ละประเภทที่เอ็กซ์ปอร์ต หากการเอ็กซ์ปอร์ตได้รับการดำเนินการจากเพจรายการ จะมีไฟล์ CSV เพียงหนึ่งไฟล์เท่านั้น

  **หมายเหตุ:** หากคุณเอ็กซ์ปอร์ตแนวทางการตรวจสอบหลัก ไฟล์ CSV จะมีคอลัมน์ประเภทเรคคอร์ด - ชื่อที่แสดงและฟิลด์ที่แก้ไข - ชื่อที่แสดง คอลัมน์เหล่านี้จะแสดงค่าที่ปรากฏใน UI สำหรับประเภทเรคคอร์ดและฟิลด์ที่แก้ไขตามลำดับ ในทางกลับกัน คอลัมน์ฟิลด์ที่แก้ไขและประเภทเรคคอร์ดจะแสดงเฉพาะค่าภายในของประเภทเรคคอร์ด

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการลบเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ต

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ลบเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ต

*ในการลบเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ต*

- ในส่วนเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์ปอร์ตของเพจรายละเอียดคำขอเอ็กซ์ปอร์ตรายการ หรือเพจรายละเอียดคำขอเอ็กซ์ปอร์ต ให้เลือก ลบ จากเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับเอกสารแนบนั้น จากนั้นยืนยันว่าคุณต้องการลบเอกสารแนบ

# เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand

Oracle CRM On Demand มอบโค้ด HTML ที่คุณสามารถใช้เพื่อกำหนดเครื่องมือ On Demand ในแอปพลิเคชันบนเดสก์ท็อปที่สนับสนุนเครื่องมือเว็บ คุณยังสามารถกำหนดเครื่องมือเว็บในพอร์ทัลต่างๆ หรือในเว็บเพจแบบสแตนด์อโลนใดๆ เครื่องมือเว็บเป็นส่วนที่เคลื่อนย้ายได้ของโค้ดของบุคคลที่สามที่สามารถกำหนดใน HTML หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้มอบคุณสมบัตินี้ให้คุณสามารถใช้ได้ โค้ด HTML ที่คุณสามารถใช้เพื่อกำหนดเครื่องมือ On Demand ในแอปพลิเคชันอื่นๆ จะมีอยู่ในเพจข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด ใน Oracle CRM On Demand

เมื่อคุณกำหนดโค้ด HTML นี้ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จสมบูรณ์แล้ว วินโดว์ไซน์อินของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น จากนั้น คุณสามารถป้อนรายละเอียดการไซน์อินของคุณเพื่อเข้าใช้รายการที่ใช้บ่อย ศูนย์ข้อความของคุณใน Oracle CRM On Demand และอื่นๆ ได้ คุณสามารถเปิด Oracle CRM On Demand ในวินโดว์ใหม่ของเบราเซอร์โดยคลิก เปิดแอปพลิเคชัน

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้จะมีในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของคุณเมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัตินี้เท่านั้น ในการตรวจสอบว่าคุณสมบัตินี้ถูกเปิดใช้งานในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของคุณหรือไม่ ให้คลิกลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน หากคุณสมบัตินี้ถูกเปิดใช้งาน ลิงค์ข้อมูล On Demand ที่กำหนดจะมีอยู่ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดให้คุณมีสิทธิ์ใช้เครื่องมือของ On Demand และคุณพยายามจะไซน์อินไปยังเครื่องมือของ On Demand การไซน์อินของคุณจะล้มเหลว

เครื่องมือของ On Demand มีดังต่อไปนี้:

- **เครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย** เครื่องมือของ On Demand นี้จะแสดงรายการ Oracle CRM On Demand ที่ใช้บ่อยของคุณ ตัวอย่างเช่น โอกาสทางการขายทั้งหมดของบริษัทของฉัน และอื่นๆ รายการที่ใช้บ่อยอยู่ที่แถบการดำเนินการของโฮมเพจ Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย โปรดดูที่ การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย (ในหน้า 760)

- **เครื่องมือศูนย์ข้อความ** เครื่องมือของ On Demand นี้อนุญาตให้คุณเข้าใช้ข้อความที่ได้รับใน Oracle CRM On Demand โดยคุณไม่จำเป็นต้องไซน์อินไปยัง Oracle CRM On Demand ก่อน ศูนย์ข้อความอยู่ที่แถบการดำเนินการของโฮมเพจ Oracle CRM On Demand
  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ โปรดดูที่ การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ (ในหน้า 760)
- **เครื่องมือรายงาน** เครื่องมือของ On Demand นี้แสดงรายงานและแผงควบคุมที่จัดทำใน Oracle CRM On Demand
  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดเครื่องมือรายงาน โปรดดูที่ การกำหนดเครื่องมือรายงาน (ในหน้า 761)
- **เครื่องมือรายการทั่วไป** เครื่องมือของ On Demand นี้แสดงรายการหนึ่งคอลัมน์ของทางลัดไปยังเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand
  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดเครื่องมือรายการทั่วไป โปรดดูที่ การกำหนดเครื่องมือรายการทั่วไป (โปรดดูที่ "การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง" ในหน้า 762)

**คำแนะนำ:** หากรีมของคุณใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้น แถบเลื่อนอาจปรากฏในเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อยของคุณ คุณสามารถลบแถบเลื่อนนี้ออกได้โดยการแก้ไขค่าความสูงและความกว้างของฟิลด์ HTML แท็บเว็บในเครื่องมือของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การแสดงเว็บเพจภายนอก รายงาน และแผงควบคุมในแท็บ

## การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย

คุณสามารถกำหนดรายการที่ใช้บ่อยของคุณจาก Oracle CRM On Demand (ตัวอย่างเช่น โอกาสทางการขายทั้งหมด บริษัทของฉัน และอื่นๆ) ได้ในแอปพลิเคชันเดสก์ทอปที่สนับสนุนเครื่องมือเว็บ นอกจากนี้ คุณยังสามารถกำหนดรายการที่ใช้บ่อยไว้ในพอร์ทัลต่างๆ และในเว็บเพจแบบสแตนด์อโลนได้อีกด้วย

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้จะพร้อมให้คุณสามารถใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand เมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัตินี้เท่านั้น

*ในการกำหนดรายการที่ใช้บ่อย*

1. ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
2. ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด
3. จากส่วนของเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย ให้คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ

   เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML นี้ในแอปพลิเคชันของคุณสำเร็จแล้ว จะปรากฏหน้าต่างไซน์อิน Oracle CRM On Demand
4. ป้อนรายละเอียดไซน์อิน Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้ข้อมูลของรายการที่ใช้บ่อยของคุณ

**คำแนะนำ:** หากรีมของคุณใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้น แถบเลื่อนอาจปรากฏในเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อยของคุณ คุณสามารถลบแถบเลื่อนนี้ออกได้โดยการแก้ไขค่าความสูงและความกว้างของฟิลด์ HTML แท็บเว็บในเครื่องมือของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การแสดงเว็บเพจภายนอก รายงาน และแผงควบคุมในแท็บ

## การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ

คุณสามารถกำหนดศูนย์ข้อความ Oracle CRM On Demand ไว้ในแอปพลิเคชันเดสก์ทอปที่สนับสนุนเครื่องมือเว็บ
อีกทั้งสามารถกำหนดศูนย์ข้อความไว้ในพอร์ทัลและเว็บเพจแบบสแตนด์อโลนได้ด้วย ด้วยการใช้เครื่องมือศูนย์ข้อความ คุณสามารถเข้าใช้ข้อความที่ได้รับใน Oracle CRM On Demand โดยไม่ต้องล็อกอินเข้า Oracle CRM On Demand ศูนย์ข้อความนี้อยู่ในแถบการดำเนินการของโฮมเพจ Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้จะมีให้คุณเลือกใช้ใน Oracle CRM On Demand เมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัตินี้เท่านั้น

*ในการกำหนดศูนย์ข้อความ*

1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด

3 จากส่วนของเครื่องมือของศูนย์ข้อความ ให้คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ

เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จแล้ว วินโดว์ไซน์อินของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น

4 ป้อนรายละเอียดการไซน์อิน Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้ข้อความในศูนย์ข้อความของคุณ

5 คลิกที่ รีเฟรช เพื่อเข้าใช้ข้อความใหม่

## การกำหนดเครื่องมือรายงาน

คุณสามารถฝังรายงานและแผงควบคุมจาก Oracle CRM On Demand ได้ในแอปพลิเคชันเดสก์ทอปที่สนับสนุนเครื่องมือเว็บ นอกจากนี้ คุณยังสามารถกำหนดรายงานและแผงควบคุมไว้ในพอร์ทัลต่างๆ และในเว็บเพจแบบสแตนด์อโลน โดยที่คุณไม่ต้องล็อกอินเข้าสู่แอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานและแผงควบคุม โปรดดูที่ การทำงานกับโฮมเพจการวิเคราะห์ (ในหน้า 783)

Oracle CRM On Demand สามารถสร้าง HTML ที่คุณต้องการเพื่อฝังรายงานและแผงควบคุมในเครื่องมือ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:** รายงานหรือแผงควบคุมที่คุณต้องการกำหนดต้องได้รับการจัดเก็บไว้ภายใต้โฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน ในโฟลเดอร์ที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้

*ในการกำหนดรายงาน*

1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด

3 ในส่วนเครื่องมือรายงานในฟิลด์ประเภท ให้เลือกรายงานเดียว

4 คลิกไอคอนค้นหา (แว่นขยาย) จากนั้นนาวิเกตไปยังรายงานที่คุณต้องการในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน

ระบบจะป๊อปปูเลทข้อมูลในฟิลด์ พาธ โดยอัตโนมัติหลังจากที่คุณเลือกรายงาน

5 คลิก แสดง HTML ใหม่

6 คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ

เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML นี้ในแอปพลิเคชันของคุณสำเร็จแล้ว จะปรากฏหน้าต่างไซน์อิน Oracle CRM On Demand

7 ป้อนรายละเอียดไซน์อิน Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้รายงานของคุณ

*ในการกำหนดแผงควบคุม*

1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด

3 ในส่วนเครื่องมือรายงานในฟิลด์ประเภท ให้เลือกแผงควบคุม

4 คลิกไอคอนค้นหา (แว่นขยาย) จากนั้นนาวิเกตไปยังแผงควบคุมที่คุณต้องการในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน

ระบบจะป๊อปปูเลทข้อมูลในฟิลด์ พาธ โดยอัตโนมัติหลังจากที่คุณเลือกแผงควบคุม

5 คลิก แสดง HTML ใหม่

6 คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ

เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML นี้ในแอปพลิเคชันของคุณสำเร็จแล้ว จะปรากฏหน้าต่างไซน์อิน Oracle CRM On Demand

7 ป้อนรายละเอียดไซน์อิน Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้แผงควบคุมของคุณ

## การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง

เครื่องมือ On Demand ทำให้คุณสามารถกำหนดรายการทั่วไปของเรคคอร์ดในการสมัครเดสก์ทอปที่สนับสนุนเครื่องมือทางเว็บ คุณสามารถกำหนดไว้ในพอร์ทัลและเว็บเพจแบบสแตนด์อโลนได้ โดยที่ไม่จำเป็นต้องล็อกอินเข้าไปยังการสมัครของ Oracle CRM On Demand เครื่องมือรายการทั่วไปแสดงทางลัดไปสู่รายการของประเภทเรคคอร์ดมาตรฐาน ยกเว้นเงินทุนและคำขอเงินทุน

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้จะสามารถใช้งานได้ในแอปพลิเคชันOracle CRM On Demand เมื่อเปิดใช้งานคุณสมบัติโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น

### *การกำหนดรายการทั่วไป*

1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด

3 ในส่วนเครื่องมือรายการทั่วไป ให้เลือกรายการจากเมนู

4 คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ

เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จแล้ว วินโดว์ไซน์อินของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น

5 ป้อนรายละเอียดไซน์อิน Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้รายการของคุณ

6 ในการดูรายการอื่น คลิก ตั้งค่า

**หมายเหตุ:** การดำเนินการนี้จะเปลี่ยนรายการที่มีอยู่ของระยะเวลาเซสชัน คุณสามารถเปลี่ยนรายการได้บ่อยครั้งตามที่คุณต้องการในระหว่างเซสชันของคุณ อย่างไรก็ตาม รายการจะเปลี่ยนกลับเป็นรายการเริ่มแรกหลังจากคุณล็อกเอาต์ออกจากเซสชันของคุณ

# 14 การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่น ๆ

Oracle CRM On Demand ทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันเหล่านี้เพื่อให้ผู้ใช้มีฟังก์ชันการใช้งานเพิ่มเติม:

- การรวมอีเมล์ใน Microsoft Outlook และ Lotus Notes

  จาก Oracle Outlook Email Integration On Demand และ Oracle Notes Email Integration On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงอีเมล์ที่เฉพาะเจาะจงกับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย หรือคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand ได้ คุณสมบัตินี้ทำให้คุณสามารถจัดเก็บอีเมล์ที่สำคัญไว้กับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องได้

- Microsoft Word

  คุณสามารถใช้ข้อมูล Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อจัดทำจดหมายเวียนและอีเมล์จำนวนมากใน Microsoft Word โดยใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office ได้

- Microsoft Excel

  คุณสามารถจัดทำรายงาน Microsoft Excel แบบออฟไลน์ที่สามารถรีเฟรช ซึ่งมีข้อมูล Oracle CRM On Demand ของคุณโดยใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office ได้

- วิซาร์ดการแบ่งส่วน

  คุณสามารถใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วนเพื่อสร้างส่วนผู้ติดต่อ (นั่นคือ รายการผู้ติดต่อ) จากการผสานรวมฟิลด์บริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand ได้

### การตรวจสอบข้อกำหนดของระบบของคุณ

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคอมพิวเตอร์ของคุณเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบก่อนที่คุณจะทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เว็บไซต์ Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html

## การเพิ่มอีเมล์จาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) และ Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) คือโมดูลที่ทำให้คุณสามารถเพิ่มอีเมล์จาก Microsoft Outlook และจาก Lotus Notes ใน Oracle CRM On Demand ได้ อีเมล์เหล่านี้จะกลายเป็นประวัติของการติดต่อของบริษัทคุณทั้งหมด ซึ่งทีมการขายทั้งหมดสามารถใช้งานได้

เมื่อคุณเพิ่มอีเมล์ให้กับแอปพลิเคชัน (ไม่ว่าจะเป็นอีเมล์ที่ได้รับหรืออีเมล์ขาออก) คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้ :

- เพิ่มอีเมล์เป็นเรคคอร์ดงาน (กิจกรรมที่สมบูรณ์) ที่เชื่อมต่อกับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย หรือบริการใน Oracle CRM On Demand
- เพิ่มผู้รับอีเมล์เป็นผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย หรือคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand

- จัดทำงานการติดตามผลหรือการนัดหมายจากอีเมล์ใน Oracle CRM On Demand
- อัปเดตเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand โดยตรงจาก Outlook หรือ Notes รวมทั้งที่อยู่อีเมล์ใหม่
- ค้นหา Oracle CRM On Demand เพื่อหาข้อมูลที่อยู่ (Outlook Email Integration client เท่านั้น)

ในการใช้ Outlook Email Integration client หรือ Notes Email Integration client ให้ติดตั้งบนคอมพิวเตอร์แล็ปทอปหรือเดสก์ทอป

**หมายเหตุ:** ในการใช้ Outlook Email Integration client หรือ Notes Email Integration client คุณจะต้องมีสิทธิ์ การใช้อีเมล์ร่วมกันของ Outlook/Notes ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ

## การติดตั้ง Oracle Outlook Email Integration On Demand

ในการติดตั้ง Outlook Email Integration client คุณจะดาวน์โหลดและรันโปรแกรมติดตั้ง ซึ่งจะรันวิซาร์ด InstallShield วิซาร์ดจะสร้างปลั๊กอินของ Outlook ซึ่งจะเพิ่มไอคอนหรือป้ายต่อไปนี้ในแถบเครื่องมือของ Outlook:

- เพิ่มใน CRM On Demand ซึ่งจะปรากฏที่แถบเครื่องมืออินบอกซ์
- ส่งและเพิ่มใน CRM On Demand ซึ่งจะปรากฏที่แถบเครื่องมือวินโดว์ข้อความ
- ค้นหา CRM On Demand ซึ่งจะปรากฏที่แถบเครื่องมือวินโดว์ข้อความ

ก่อนเริ่มทำการติดตั้ง Outlook Email Integration client:

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคอมพิวเตอร์ของคุณตรงตามข้อกำหนดของระบบที่ระบุไว้สำหรับ Oracle Outlook Email Integration On Demand ใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีตรวจสอบข้อกำหนดของระบบ โปรดดูที่ เว็บไซต์ Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html
- หากคุณใช้ Microsoft Outlook 2003 ตรวจดูให้แน่ใจว่า ไม่ได้เลือกใช้ Microsoft Word เป็นโปรแกรมแก้ไขอีเมล์ของคุณ ในการตรวจสอบ ให้คลิกที่ Tools ในแถบเมนูของ Outlook และเลือก Options จากนั้น ใต้แท็บ Mail Format ให้ลบการเลือกช่องทำเครื่องหมายในฟิลด์: Use Microsoft Word to edit email messages

### *ในการติดตั้ง Outlook Email Integration client*

1. ออกจาก Microsoft Outlook และปิดวินโดว์ที่เปิดทั้งหมด
2. ไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand
3. คลิกลิงค์การตั้งค่าของฉัน ที่ด้านบนของเพจใดก็ได้
4. ในโฮมเพจส่วนบุคคล ให้คลิกลิงค์เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน
5. ในเพจเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน ให้คลิกที่ลิงค์ Oracle Outlook Email Integration On Demand
6. ในเพจของ Oracle Outlook Email Integration On Demand ให้อ่านข้อมูลเพิ่มเติมและคลิกที่ลิงค์ ดาวน์โหลด Oracle Outlook Email Integration On Demand
7. ในเพจที่สองของ Oracle Outlook Email Integration On Demand ให้อ่านข้อมูลเพิ่มเติมและคลิกที่ลิงค์ ดาวน์โหลด Oracle Outlook Email Integration On Demand
8. ในวินโดว์ คุณสามารถ:
   - คลิก บันทึก เพื่อคัดลอกไฟล์ Oracle_OEI_OnDemand.exe ลงในฮาร์ดไดรฟ์เพื่อติดตั้งขณะทำงานออฟไลน์ (แนะนำ)

- คลิก รัน เพื่อเริ่มต้นการติดตั้ง คุณจำเป็นต้องเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตเพื่อทำการติดตั้งต่อ

9 ทำตามคำแนะนำเพื่อทำการติดตั้งให้เสร็จสมบูรณ์

## การติดตั้ง Oracle Notes Email Integration On Demand

การใช้งานอีเมล์ Lotus Notes ร่วมกับ Oracle CRM On Demand ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนคือ:

- การแก้ไขเทมเพลทของ Lotus Notes
- การติดตั้ง Notes Email Integration client บนคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้

### การแก้ไขเทมเพลทของ Lotus Notes

เทมเพลทของ Lotus Notes จะถูกแก้ไขที่ระดับองค์กรโดยผู้ดูระบบ Lotus Notes ของคุณเพื่อแสดงรหัสที่จำเป็นและอีลิเมนต์ UI ที่ทำหน้าที่ในการอินเตอร์เฟซกับ Notes Email Integration client

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดาวน์โหลดไฟล์ Oracle Notes Email Integration On Demand

#### *ในการดาวน์โหลดไฟล์ Oracle Notes Email Integration On Demand*

1 คลิกที่ลิงค์ ฝ่ายบริการลูกค้า ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ และไซน์อินเข้าสู่ My Oracle Support

หากคุณมีบัญชีของ Oracle.com แล้ว คุณสามารถไซน์อินเข้าสู่ My Oracle Support โดยไม่ต้องลงทะเบียน หากคุณยังไม่มีบัญชีของ Oracle.com คุณจะต้องลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ใหม่

2 ในเพจ My Oracle Support คลิกลิงค์ Downloads จากนั้นคลิกลิงค์เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ Oracle Notes Email Integration On Demand สำหรับเวอร์ชันที่เหมาะสมของ Oracle CRM On Demand

### การติดตั้ง Notes Email Integration Client

ในการติดตั้ง Notes Email Integration client คุณจะต้องรันโปรแกรมติดตั้งซึ่งจะรันวิซาร์ด InstallShield วิซาร์ดจะติดตั้งและลงทะเบียน Notes Email Integration client ซึ่งจะเพิ่มปุ่มต่อไปนี้ในมุมมองโฟลเดอร์และบันทึกช่วยจำใน Lotus Notes:

- เพิ่มใน Oracle CRM On Demand ปุ่มนี้จะปรากฏในมุมมองโฟลเดอร์ของอินบอกซ์และรายการที่ส่ง
- ส่งและเพิ่มใน Oracle CRM On Demand ปุ่มนี้จะปรากฏในมุมมองบันทึกช่วยจำใหม่และตอบกลับบันทึกช่วยจำ

ก่อนเริ่มทำการติดตั้ง Notes Email Integration client:

- Notes Email Integration client ใช้เซิร์ฟเวอร์การกำหนดเส้นทางเพื่อดึง URL อินสแตนซ์ของผู้ใช้แบบไดนามิก ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณตั้งค่าตัวกำหนดเส้นทางให้ทำงานกับการติดตั้ง Notes Email Integration client ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า
- ตรวจสอบกับผู้ดูแลระบบ Oracle CRM On Demand ของคุณว่าเปิดใช้งาน Notes Email Integration client แล้วที่บริษัทของคุณ ผู้ดูแลระบบ Lotus Notes ของบริษัทจะต้องทำการเปลี่ยนแปลงเทมเพลท Lotus Notes ระดับองค์กรของบริษัทเพื่อใช้งาน Notes Email Integration client ก่อนที่จะทำงานได้

  **คำเตือน:** อย่าพยายามติดตั้ง Notes Email Integration clientI จนกว่าคุณจะแน่ใจว่าเปิดใช้งานแล้วที่บริษัทของคุณ หากดำเนินการดังกล่าว คุณจะต้องยกเลิกการติดตั้ง Notes Email Integration client และติดตั้งใหม่อีกครั้งก่อนที่จะทำงานได้

- ในการดาวน์โหลดแพ็คเกจการติดตั้ง Notes Email Integration client คลิกลิงค์ ฝ่ายบริการลูกค้า ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ เพื่อเปิดเพจ Training and Support Center ในเพจนั้น คลิกลิงค์ Knowledge and Training จากนั้นไซน์อินเข้าสู่ My Oracle Support ในเพจ My Oracle Support คลิกลิงค์ Downloads จากนั้นดาวน์โหลดแพ็คเกจการติดตั้ง

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคอมพิวเตอร์ของคุณตรงตามข้อกำหนดของระบบที่ระบุไว้สำหรับ Oracle Notes Email Integration On Demand ใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีตรวจสอบข้อกำหนดของระบบ โปรดดูที่ เว็บไซต์ Oracle CRM On Demand http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html

### *ในการติดตั้ง* ***Notes Email Integration client***

1. ออกจาก Lotus Notes และปิดวินโดว์ที่เปิดทั้งหมด
2. รับไฟล์ติดตั้ง Notes Email Integration client จากผู้ดูแลระบบ Oracle CRM On Demand ของคุณ และบันทึกลงในเดสก์ทอปของคุณ
3. จากเดสก์ทอปของคุณ ให้รันไฟล์ติดตั้ง และปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อทำให้การติดตั้งเสร็จสมบูรณ์

## การยกเลิกการติดตั้ง Oracle Outlook Email Integration On Demand หรือ Oracle Notes Email Integration On Demand

คุณสามารถยกเลิกการติดตั้ง Oracle Outlook Email Integration On Demand หรือ Oracle Notes Email Integration On Demand ได้ทุกเวลาโดยการใช้ยูทิลิตี Add/Remove Programs ของ Microsoft Windows

## การเพิ่มข้อมูลอีเมล์ใน Oracle CRM On Demand

ในการเพิ่มอีเมล์ใน Oracle CRM On Demand ขนาดไฟล์สำหรับอีเมล์และเอกสารแนบรวมกันจะต้องไม่เกิน 5 เมกะไบต์ (MB) Oracle Outlook Email Integration On Demand และ Oracle Notes Email Integration On Demand ไม่สนับสนุนไฟล์ที่บีบอัดเป็นเอกสารแนบ อย่างเช่น .zip, .rar, .7z, .cab และอื่นๆ

**หมายเหตุ:** เมื่อเปิดหรือสร้างอีเมล์ใน Outlook 2007 ปุ่ม CRM On Demand จะปรากฏบนริบบอนใน CRM On Demand Group บนแท็บ Message

### *ในการเพิ่มข้อมูลอีเมล์*

1. ไฮไลต์หรือเปิดอีเมล์ที่คุณต้องการเพิ่มใน Oracle CRM On Demand
2. ใน Microsoft Outlook คลิก เพิ่มใน CRM On Demand ใน Lotus Notes คลิก เพิ่มใน Oracle
3. ในวินโดว์ไซน์อิน ป้อนที่อยู่อีเมล์และรหัสผ่านที่คุณใช้ตามปกติเพื่อเข้าสู่ Oracle CRM On Demand

   **หมายเหตุ:** คุณจะต้องไซน์อินหนึ่งครั้งในแต่ละเซสชันของ Outlook หรือ Notes คุณไม่จำเป็นต้องล็อกอินอีกครั้งจนกว่าคุณจะปิด Outlook หรือ Notes ข้อมูลที่ส่งไปและได้รับจาก Oracle CRM On Demandจาก Outlook Email Integration client หรือ Notes Email Integration client จะเข้ารหัสเสมอเพื่อความปลอดภัย
4. ในการเชื่อมโยงอีเมล์แบบอัตโนมัติระหว่างเซสชันนี้กับชื่อผู้ติดต่อในฟิลด์ ถึง Cc และจาก ให้เลือก ใช่ ในการเชื่อมโยงอัตโนมัติ

   เมื่อใช้ การเชื่อมโยงอัตโนมัติ แอปพลิเคชันจะค้นหาอีเมล์ใน Oracle CRM On Demand และเพิ่มอีเมล์นี้โดยอัตโนมัติเป็นงานที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว หากไม่มีข้อมูลที่ตรงกัน วินโดว์จะปรากฏให้คุณค้นหาและเชื่อมโยงอีเมล์กับเรคคอร์ดด้วยตนเอง
5. คลิกปุ่ม ไซน์อิน

   แอปพลิเคชันจะค้นหาเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand และแสดงผลลัพธ์ในวินโดว์ จัดทำงาน ตามที่อธิบายในตารางข้างล่าง

| พื้นที่นี้ | ประกอบด้วยเรคคอร์ดเหล่านี้ |
|---|---|

| พื้นที่นี้ | ประกอบด้วยเรคคอร์ดเหล่านี้ |
|---|---|
| เรคคอร์ดที่เลือก | ในตอนเริ่มต้น พื้นที่นี้จะแสดงเรคคอร์ดของผู้ติดต่อซึ่งมีที่อยู่อีเมล์ใน Oracle CRM On Demand ตรงกันกับในฟิลด์ ถึง Cc และจาก ในอีเมล์<br><br>คุณสามารถย้ายเรคคอร์ดจากพื้นที่อื่นๆ ในวินโดว์ไปยังเรคคอร์ดที่เลือก เมื่อคุณคลิกบันทึกในวินโดว์นี้ แอปพลิเคชันจะบันทึกอีเมล์ลงในเรคคอร์ดทั้งหมดในพื้นที่นี้ รวมทั้งในเรคคอร์ดบริษัทที่เชื่อมโยง<br><br>**หมายเหตุ:** ผู้ติดต่อจะต้องมีเรคคอร์ดบริษัทที่เชื่อมโยงสำหรับอีเมล์นี้เพื่อที่จะบันทึก |
| ไม่พบผู้รับอีเมล์ | พื้นที่นี้แสดงรายชื่อที่ปรากฏในฟิลด์ ถึง Cc และจาก ในอีเมล์ที่ไม่สามารถแมปกับผู้ติดต่อที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand |
| เรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง | พื้นที่นี้แสดงเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่สอดคล้องกับผู้รับอีเมล์ ตัวอย่างเช่น โอกาสทางการขาย |

**6** จากวินโดว์จัดทำงาน คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

| ในการดำเนินการนี้ | ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ |
|---|---|
| เพิ่มงานการติดตามผลหรือการนัดหมายใน Oracle CRM On Demand | 1 ในพื้นที่ตัวเลือกภายหลังการบันทึก ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย จัดทำงานใหม่ หรือ จัดทำการนัดหมายใหม่<br>2 คลิก บันทึก<br>3 ในฟอร์ม งานใหม่ หรือ การนัดหมายใหม่ ให้อัปเดตข้อมูลและบันทึกเรคคอร์ด |
| เพิ่มโอกาสทางการขายหรือคำขอบริการใหม่ที่เชื่อมโยงกับผู้รับอีเมล์ | 1 ในพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก ให้คลิกขวาที่ชื่อผู้รับอีเมล์<br>2 เลือก เพิ่มโอกาสทางการขายใหม่ใน On Demand หรือเพิ่มคำขอบริการใหม่ใน On Demand<br>3 อัปเดตข้อมูลในฟอร์ม โอกาสทางการขายใหม่ หรือ คำขอบริการใหม่<br>4 คลิก บันทึก |
| เพิ่มผู้รับอีเมล์เป็นผู้ติดต่อหรือลีด | 1 ในพื้นที่ไม่พบผู้รับอีเมล์ ให้คลิกขวาที่ชื่อผู้รับอีเมล์<br>2 เลือก เพิ่มใน On Demand (สำหรับเรคคอร์ดผู้ติดต่อใหม่) หรือ เพิ่มลีดใหม่ใน On Demand (สำหรับเรคคอร์ดลีดใหม่)<br>3 อัปเดตข้อมูลในฟอร์ม ผู้ติดต่อใหม่ หรือ ลีดใหม่<br>4 คลิก บันทึก<br>ชื่อผู้รับอีเมล์จะย้ายไปยังพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือกในวินโดว์ |
| เพิ่มอีเมล์นี้เป็นงานที่เสร็จสมบูรณ์ | 1 ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเรคคอร์ดปรากฏในพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก |

| | |
|---|---|
| | 2 คลิก บันทึก<br>อีเมล์จะถูกบันทึกเป็นงานที่สมบูรณ์ที่เชื่อมไปยังแต่ละเรคคอร์ดในพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก รวมทั้งรายการบริษัทที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดเหล่านี้<br>ค่าดีฟอลต์ที่แสดงในรายละเอียดกิจกรรม จะถูกใช้หากคุณไม่อัปเดต |
| เชื่อมโยงอีเมล์นี้กับอีกเรคคอร์ดหนึ่ง | 1 ในวินโดว์จัดทำงาน<br>ดับเบิลคลิกที่เรคคอร์ดที่พบเพื่อย้ายเรคคอร์ดไปยังพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก<br>2 (ไม่จำเป็น) อัปเดตการตั้งค่าดีฟอลต์ในพื้นที่รายละเอียดกิจกรรม<br>3 คลิก บันทึก<br>อีเมล์นี้จะถูกบันทึกเป็นงานที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่เลือกโดยมีค่าแสดงในพื้นที่รายละเอียดกิจกรรม |
| ลบเรคคอร์ดออกจากพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก | ■ ดับเบิลคลิกเรคคอร์ด<br>เรคคอร์ดจะย้ายไปที่ด้านซ้ายของวินโดว์โดยเรคคอร์ดจะไม่เชื่อมโยงกับอีเมล์นี้ |
| ค้นหา Oracle CRM On Demand เพื่อหาผู้ติดต่อ บริษัท โอกาสทางการขาย ลีด หรือคำขอบริการเพิ่มเติม | 1 ในรายการดรอปดาวน์ค้นหา เลือกประเภทเรคคอร์ด<br>2 ป้อนชื่อซึ่งคุณต้องการค้นหา<br>3 คลิก ส่ง<br>เรคคอร์ดที่ตรงกับชื่อจะปรากฏในพื้นที่ผลการค้นหา |
| อัปเดตเรคคอร์ด | 1 คลิกขวาที่เรคคอร์ด<br>2 เลือกแก้ไข<br>3 อัปเดตข้อมูลในฟอร์มแก้ไข<br>4 คลิก บันทึก |
| อัปเดตที่อยู่อีเมล์ใน Oracle CRM On Demand จากอีเมล์นี้ | 1 ในพื้นที่ผลการค้นหา ให้คลิกขวาที่เรคคอร์ด<br>2 เลือกเชื่อมโยงที่อยู่อีเมล์<br>3 ในวินโดว์ เชื่อมโยงผู้ติดต่อกับผู้รับ<br>เลือกที่อยู่อีเมล์ที่อัปเดตจากรายการดรอปดาวน์<br>4 คลิก บันทึก<br>ที่อยู่อีเมล์ใหม่จะปรากฏที่เรคคอร์ดผู้ติดต่อ |
| ดูข้อมูลเรคคอร์ด เช่น ชื่อเรคคอร์ด ที่อยู่อีเมล์ และชื่อเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง | ■ เลื่อนเมาส์ของคุณไปที่เรคคอร์ด และปล่อยค้างไว้จนคำแนะนำปรากฏและแสดงข้อมูลนี้ |

*ในการส่งอีเมล์และเพิ่มอีเมล์ใน* ***Oracle CRM On Demand***

1 ใน Microsoft Outlook คลิก New ในแถบเครื่องมือ ใน Lotus Notes คลิกปุ่ม New Memo หรือ Reply

2 (ไม่จำเป็น) เพิ่มผู้รับอีเมล์จากเรคคอร์ดผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand:

   a ในวินโดว์ข้อความ ป้อนชื่อในฟิลด์ค้นหา CRM On Demand

   b กดปุ่ม Enter

   วินโดว์จะแสดงผู้ติดต่อที่พบใน Oracle CRM On Demand

   c เลือกตัวเลือกอันใดอันหนึ่ง: จาก Cc หรือ BCC

   d คลิก เลือก

   **หมายเหตุ:** หากคุณป้อนที่อยู่อีเมล์ที่ยาวกว่า 100 ตัวอักษร ไคลเอนต์ Outlook Email Integration จะข้ามรายการนั้น ที่อยู่อีเมล์ดังกล่าวและงานจะไม่ถูกเพิ่มลงใน Oracle CRM On Demand

3 ป้อนข้อมูลเพิ่มเติมอย่างที่คุณทำตามปกติเพื่อส่งอีเมล์

   **หมายเหตุ:** เมื่อใช้ Oracle Outlook Email Integration On Demand คุณต้องอัปโหลดรูปภาพเป็นเอกสารแนบไปที่อีเมล์ หากคุณฝังรูปภาพไว้ภายในอีเมล์ด้วยการใช้ร่วมกันนี้ ระบบจะแยกรูปภาพออกจากอีเมล์

4 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

   - ใน Microsoft Outlook คลิกที่ ส่งและเพิ่มใน CRM On Demand
   - ใน Lotus Notes คลิกที่ ส่งและเพิ่มใน Oracle

   เมื่อคุณคลิก บันทึก อีเมล์จะถูกส่งไปยังผู้รับที่คุณเลือก และระบบจะบันทึกอีเมล์ตามข้อมูลในวินโดว์จัดทำงาน

# การใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office ประกอบด้วยไฟล์เทมเพลทที่ดาวน์โหลดได้ดังต่อไปนี้:

- Mail Merge for Word
- รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel
- วิซาร์ดการแบ่งส่วน

ไฟล์เทมเพลทเหล่านี้แทรกแถบเครื่องมือพิเศษลงใน Microsoft Word และ Microsoft Excel คุณสามารถใช้แถบเครื่องมือเหล่านี้จัดการข้อมูล Oracle CRM On Demand ใน Microsoft Word หรือ Excel เพื่อจัดทำจดหมาย อีเมล์สำหรับคนจำนวนมาก รายงานแบบออฟไลน์ที่รีเฟรชได้ และรายชื่อผู้ติดต่อ (ที่เรียกว่าส่วน) สำหรับใช้ในแคมเปญการตลาดได้

ส่วนต่อไปนี้อธิบายวิธีการใช้เทมเพลท Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- การใช้ Mail Merge for Word (ในหน้า 770) อธิบายแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Microsoft Word พร้อมให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดเทมเพลท Mail Merge for Word อย่างถูกต้อง และอธิบายวิธีจัดทำการส่งจดหมายหรือการส่งอีเมล์จำนวนมากใน Microsoft Word โดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand

- การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel **(ในหน้า 774)** อธิบายแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Microsoft Excel พร้อมให้ข้อมูลพื้นหลังเกี่ยวกับการจัดทำรายงานโดยใช้เทมเพลทรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel และอธิบายวิธีรันรายงานที่มีอยู่และวิธีจัดทำรายงานใหม่โดยใช้เทมเพลทรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel
- การใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วน (ในหน้า 778) อธิบายแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายใน Microsoft Excel พร้อมให้ข้อมูลพื้นหลังเกี่ยวกับประเภทส่วน และอธิบายวิธีการจัดทำ อัปโหลด และเอ็กซ์พอร์ตส่วน

**หมายเหตุ:** ในการใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office ผู้ดูแลระบบของคุณจะต้องใช้งานบริการทางเว็บใน Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** ไม่สนับสนุนเครือข่ายที่ใช้พร็อกซีการตรวจสอบพิสูจน์

# การใช้ Mail Merge for Word

การใช้ Mail Merge for Word คุณสามารถดาวน์โหลดข้อมูล Oracle CRM On Demand ลงใน Microsoft Word เพื่อจัดทำจดหมายหรืออีเมล์จำนวนมากได้ ก่อนที่จะทำเช่นนี้ คุณต้องตั้งค่าเทมเพลท Mail Merge for Word ของคุณก่อน

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูกระบวนการทีละขั้นตอนในการดำเนินการต่อไปนี้:

- การดาวน์โหลดเทมเพลท Mail Merge for Word (ในหน้า 771)
- การจัดทำเทมเพลท Mail Merge for Word (ในหน้า 772)
- การจัดทำจดหมายหรืออีเมล์จำนวนมากด้วย Mail Merge for Word (ในหน้า 772)

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word (ในหน้า 770)

# เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word

Mail Merge for Word จะมีแถบเครื่องมือ On Demand Integration ที่ใช้งานการจัดทำจดหมายเวียนโดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** หากคุณใช้ Microsoft Office 2007 แถบเครื่องมือ On Demand Integration จะแสดงอยู่ในแท็บ Add-In ให้คลิกที่แท็บ Add-In เพื่อแสดงตัวเลือกการใช้ร่วมกันใน On Demand Integration

ตารางต่อไปนี้อธิบายตัวเลือกที่มีให้ใช้งานในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word

| ตัวเลือกแถบเครื่องมือ | คำอธิบาย |
|---|---|
| 1. รับข้อมูลของ On Demand | ช่วยให้คุณสามารถไซน์อินใน Oracle CRM On Demand และดาวน์โหลดข้อมูลลงใน Microsoft Word ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่ ผู้ติดต่อ ลีด บริษัท โอกาสทางการขาย คำขอบริการ และใช้รายการที่บันทึกไว้<br>การเลือกรายการที่บันทึกไว้ช่วยให้คุณสามารถเลือกแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ซึ่งเก็บเป็นรายการอยู่บนเครื่องของคุณได้ |

| ตัวเลือกแถบเครื่องมือ | คำอธิบาย |
|---|---|
| 2. คัดเลือกผู้รับ | ช่วยให้คุณสามารถเลือกผู้รับที่คุณต้องการติดต่อด้วยจากข้อมูลที่ดาวน์โหลด |
| 3. คัดเลือกข้อความ | ประกอบด้วยตัวเลือกต่อไปนี้<br>■ **ข้อความอัตโนมัติ** ช่วยให้คุณสามารถแทรกฟิลด์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าลงในข้อความได้ เช่น คุณสามารถแทรกบรรทัดปิดลงในแต่ละข้อความโดยใช้ตัวเลือกข้อความอัตโนมัติ<br>■ **แทรกฟิลด์ของ Oracle** ช่วยให้คุณสามารถแทรกฟิลด์จากเรคคอร์ดของ Oracle CRM On Demand ลงในข้อความได้ เช่น คุณอาจเลือกที่จะแทรก Full_Name ลงในคำทักทายของแต่ละข้อความ |
| 4. ดูผลก่อน | ช่วยให้คุณสามารถดูผลของแต่ละข้อความก่อนได้ คุณสามารถใช้ลูกศรในการเลื่อนผ่านแต่ละข้อความ |
| 5. พิมพ์หรือส่งข้อความ | ช่วยให้คุณสามารถรวมข้อมูลลงในเทมเพลทและพิมพ์ รวมข้อมูลลงในเอกสาร Word อีกฉบับหนึ่ง หรือรวมข้อมูลลงในข้อความอีเมล์ที่ที่มีการกำหนดที่อยู่แตกต่างกันและเอ็กซ์พอร์ตไป |
| 6. ล็อกเป็นกิจกรรมของ On demand | ช่วยให้คุณสามารถจัดทำกิจกรรมใน Oracle CRM On Demand เป็นเรคคอร์ดการติดต่อทางจดหมาย แต่ละกิจกรรมนี้มีความเกี่ยวข้องกับแต่ละข้อความของผู้รับ ข้อความของเทมเพลทที่ส่งไปจะถูกแทรกลงในคำอธิบายของกิจกรรมโดยอัตโนมัติ |

## การดาวน์โหลดเทมเพลท Mail Merge for Word

เทมเพลท Mail Merge for Word จะเพิ่มแถบเครื่องมือ On Demand Integration ลงใน Microsoft Word ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดาวน์โหลดเทมเพลท

### *ในการดาวน์โหลดเทมเพลท **Mail Merge for Word***

1. คลิกที่ลิงค์ ฝ่ายบริการลูกค้า ที่ด้านบนของ Oracle CRM On Demand และไซน์อินเข้า My Oracle Support

   หากคุณมีบัญชีของ Oracle.com แล้ว คุณสามารถไซน์อินเข้าสู่ My Oracle Support โดยไม่ต้องลงทะเบียน หากคุณยังไม่มีบัญชีของ Oracle.com คุณจะต้องลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ใหม่

2. ในเพจ My Oracle Support Knowledge คลิกลิงค์ Downloads จากนั้นคลิกลิงค์เพื่อดาวน์โหลดไฟล์เทมเพลท Mail Merge for Word ของ Oracle

3. ดำเนินการตามคำแนะนำที่แสดงบนเว็บเพจเพื่อดาวน์โหลดเทมเพลท

# การจัดทำเทมเพลท Mail Merge for Word

แถบเครื่องมือ Mail Merge for Word (แถบเครื่องมือ On Demand Integration) แนบอยู่กับแต่ละไฟล์เทมเพลทอยู่แล้ว ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการจัดทำเทมเพลท Mail Merge for Word โดยใช้แถบเครื่องมือ On Demand Integration การใช้แถบเครื่องมือในการจัดทำเทมเพลท Mail Merge for Word ช่วยให้คุณสามารถแน่ใจได้ว่าข้อมูล Oracle CRM On Demand ของคุณจะสนับสนุนการตั้งค่าส่วนบุคคลที่คุณกำหนดไว้ในเทมเพลท

## เกี่ยวกับการเปิดเทมเพลท Mail Merge for Word

เพื่อให้แน่ใจได้ว่า Mail Merge for Word แนบอยู่กับเทมเพลทใดๆ ที่คุณจัดทำหรือแก้ไข คุณต้องเปิดไฟล์เทมเพลทเริ่มแรกทุกครั้ง ในการตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้เปิดไฟล์เทมเพลทเริ่มแรก ให้ตรวจสอบที่แถบชื่อ ชื่อของเอกสารควรมีนามสกุลไฟล์เป็น .dot

**หมายเหตุ:** อย่าดับเบิลคลิกเพื่อเปิดไฟล์ เนื่องจากการทำเช่นนี้จะเปิดเอกสาร Word ใหม่โดยใช้ไฟล์เทมเพลทนั้น หากคุณบันทึกการแก้ไขใดๆ ขณะอยู่ในโหมดนี้ คุณจะบันทึกเอกสาร Word ปกติซึ่งไม่มีแถบเครื่องมือ On Demand Integration แนบอยู่ด้วย

### *ในการจัดทำหรือแก้ไขเทมเพลท Mail Merge for Word*

1. คลิกขวาที่เทมเพลท Mail Merge for Word ที่คุณดาวน์โหลดและบันทึกไว้บนเครื่องและเลือก เปิด

   ไฟล์จะเปิดขึ้นใน Microsoft Word

2. จัดทำการติดต่อทางจดหมายตามปกติโดยใช้แถบเครื่องมือ On Demand Integration และคุณสมบัติการทำงานของ Word

   คุณสามารถคัดเลือกผู้รับ แทรกฟิลด์ของ Oracle CRM On Demand ดูผลก่อน และอื่นๆ
   สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการจัดทำการติดต่อทางจดหมายโดยใช้แถบเครื่องมือ โปรดดูที่ การจัดทำจดหมายหรืออีเมล์จำนวนมากด้วย Mail Merge for Word (ในหน้า 772)

3. ก่อนการบันทึกเทมเพลท ให้ยกเลิกการเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลจากเทมเพลทก่อนดังต่อไปนี้:

   a. คลิกปุ่มตั้งค่าเอกสารหลักบนแถบเครื่องมือจดหมายเวียนสำหรับ Word

   b. ในกล่องโต้ตอบประเภทเอกสารหลัก เลือกช่องตัวเลือกเอกสาร Word ปกติ

      **หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นแถบเครื่องมือจดหมายเวียนสำหรับ Word ให้เข้าใช้งานโดยคลิก มุมมอง, แถบเครื่องมือ ตามด้วย จดหมายเวียน ในแถบเมนูของ Word หากคุณใช้ Microsoft Office 2007 ให้คลิกแท็บการส่งจดหมาย ตามด้วย เริ่มจดหมายเวียน

   **คำเตือน:** หากคุณบันทึกและเผยแพร่เทมเพลทก่อนที่จะยกเลิกการเชื่อมต่อแหล่งข้อมูล ไฟล์จะพยายามเชื่อมต่อกับแหล่งข้อมูลบนเครื่องเมื่อมีการใช้งาน

4. ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

   - หากคุณบันทึกเทมเพลทใหม่ เลือก ไฟล์ ตามด้วย บันทึกเป็น
   - หากคุณบันทึกการเปลี่ยนแปลงลงในเทมเพลทที่มีอยู่ เลือก ไฟล์ ตามด้วย บันทึก

# การจัดทำจดหมายหรืออีเมล์จำนวนมากด้วย Mail Merge for Word

ด้วยการใช้ Mail Merge for Word คุณสามารถดาวน์โหลดข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand และรวมเข้าไว้ในเอกสาร Word ขั้นตอนต่อไปนี้จะใช้ ผู้ติดต่อ เป็นตัวอย่าง แต่คุณยังคงสามารถจัดทำจดหมายเวียนได้โดยใช้ข้อมูลของ Oracle CRM On Demand จาก ลีด บริษัท โอกาสทางการขายและคำขอบริการ หรือโดยใช้รายชื่อผู้รับที่คุณบันทึกไว้บนเครื่องที่ใช้งาน

**หมายเหตุ:** จำนวนสูงสุดของเรคคอร์ดที่สามารถดาวน์โหลดได้ คือ 4000

### *การจัดทำการส่งจดหมายโดยตรงหรือส่งอีเมล์จำนวนมากโดยใช้* ***Mail Merge for Word***

1 เปิดไฟล์เทมเพลทของ Word ที่คุณต้องการใช้สำหรับการส่งจดหมายโดยตรง

2 ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ให้คลิก เรียกข้อมูล On Demand ตามด้วย ผู้ติดต่อ

3 ใน Oracle On Demand - กล่องโต้ตอบไซน์อิน กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ต่างๆ ให้เรียบร้อยแล้วคลิก ไซน์อิน เพื่อไซน์อินเข้าใน Oracle CRM On Demand

4 ในกล่องโต้ตอบกำหนดรายการ ทำดังต่อไปนี้:

a ในแท็บฟิลเตอร์ ให้กำหนดเกณฑ์สำหรับข้อมูลที่คุณต้องการดาวน์โหลดลงใน Word

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำฟิลเตอร์ โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

b ในแท็บฟิลด์ ให้เลือกฟิลด์ข้อมูลที่คุณต้องการดาวน์โหลด สามารถเลือกได้สูงสุด 40 ฟิลด์

ระบบจะสแกนเทมเพลทปัจจุบันและเลือกฟิลด์ที่จำเป็นแต่ละฟิลด์โดยอัตโนมัติ
คุณสามารถเลือกฟิลด์เพิ่มเติมที่จะแทรกลงในเทมเพลทเพื่อปรับแต่งการติดต่อตามความต้องการของคุณ

**หมายเหตุ:** นอกจากนี้คุณควรเลือกฟิลด์ข้อมูลเพิ่มเติมที่อาจจำเป็นในการส่งการติดต่อ เช่น ถ้าคุณกำลังจะส่งอีเมล์จำนวนมาก คุณต้องใส่ที่อยู่อีเมล์ไว้ในไฟล์ผู้รับ

c คลิก ตกลง

5 ในกล่องโต้ตอบบันทึกรายการ ให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

a หากต้องการบันทึกรายการไว้บนเครื่องเพื่อใช้งานอีกในภายหลัง คลิก ใช่ และในกล่องโต้ตอบบันทึกเป็น ให้กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ที่เหมาะสมแล้วคลิก บันทึก

b หากคุณคิดว่าจะใช้รายการนี้เพียงครั้งเดียว ให้คลิก ไม่ จากนั้นคลิก ตกลง การเลือกตัวเลือกนี้จะบันทึกรายชื่อผู้รับเป็นไฟล์ชั่วคราวโดยอัตโนมัติ ซึ่งจะถูกลบหลังจากใช้งานแล้ว

6 ในกล่องโต้ตอบผู้รับจดหมายเวียน คุณสามารถทำดังต่อไปนี้:

- ล้างช่องทำเครื่องหมายเพื่อลบผู้รับออกจากการติดต่อทางจดหมายนี้
- เลือกช่องทำเครื่องหมายเพื่อใส่ผู้รับไว้ในการติดต่อทางจดหมายนี้

เมื่อคุณแก้ไขผู้รับเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คลิก ตกลง

**หมายเหตุ:** คุณสามารถเปิดกล่องโต้ตอบผู้รับจดหมายเวียนขึ้นใหม่ได้โดยการคลิก คัดเลือกผู้รับ ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration

7 คลิก ปรับปรุงข้อความ เพื่อแทรกฟิลด์ของ Oracle CRM On Demand หรือข้อความอัตโนมัติลงในเอกสาร Word สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ปุ่ม ปรับปรุงข้อความ โปรดดูที่ การใช้ Mail Merge for Word (ในหน้า 770)

8 คลิก ดูผลก่อน และใช้ปุ่มลูกศรในการเลื่อนผ่านแต่ละข้อความเพื่อดูว่าข้อความมีลักษณะอย่างไรเมื่อพิมพ์หรือส่งทางอีเมล์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปุ่ม ดูผลก่อน โปรดดูที่ เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word (ในหน้า 770)

9 คลิก พิมพ์ หรือ ส่งข้อความ แล้วทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

a หากต้องการส่งไปยังเอกสาร Word อื่น เลือกรวมเข้าเอกสาร

b หากต้องการพิมพ์ เลือกรวมเข้าเครื่องพิมพ์

c หากต้องการแจกจ่ายอีเมล์จำนวนมาก เลือกส่งทางอีเมล์

d หากต้องการแจกจ่ายแฟกซ์จำนวนมาก ให้เลือกส่งทางแฟกซ์

**หมายเหตุ:** หากต้องการแจกจ่ายการติดต่อทางจดหมายเป็นแฟกซ์จำนวนมาก คุณต้องตั้งค่า Microsoft Office เสียก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ค้นหา "แฟกซ์" ในไฟล์วิธีใช้ Microsoft Office ของคุณ

10 (ไม่จำเป็น) คลิก บันทึกเป็นกิจกรรมของ On Demand เพื่อจัดทำกิจกรรม Oracle CRM On Demand
กิจกรรมเดียวที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อทุกรายที่เลือกสำหรับจดหมายเวียน ฟิลด์คำอธิบาย ของกิจกรรมจะถูกป๊อปปูเลทด้วยข้อความของเทมเพลทโดยอัตโนมัติ ในกล่องโต้ตอบงาน ให้กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ที่เหมาะสมแล้วคลิก บันทึก

# การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel ช่วยให้คุณสามารถดาวน์โหลดข้อมูล Oracle CRM On Demand ไปยัง Microsoft Excel และทำงานกับโปรแกรมเพื่อจัดทำรายงาน ส่วนนี้ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel (ในหน้า 774)
- เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel (ในหน้า 774)
- การดาวน์โหลดเทมเพลทรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel (โปรดดูที่ "การดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลท Excel" ในหน้า 775)
- การจัดทำรายงานโดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel (ในหน้า 775)

## เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel จะมีแถบเครื่องมือ On Demand Integration ซึ่งคุณสามารถใช้จัดทำรายงานโดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** หากคุณใช้ Office 2007 แถบเครื่องมือ On Demand Integration จะแสดงอยู่ในแท็บ Add-In ให้คลิกที่แท็บ Add-In เพื่อแสดงตัวเลือกOn Demand Integration ทั้งหมด

ตารางดังต่อไปนี้อธิบายแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

| ตัวเลือกแถบเครื่องมือ | คำอธิบาย |
|---|---|
| การตั้งค่ารายงานของ On Demand | คุณสามารถไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand และดาวน์โหลดข้อมูลลงใน Excel ได้ |
| รีเฟรชรายงานของ On Demand | อัปเดตข้อมูลที่คุณกำลังดูใน Excel ด้วยข้อมูลล่าสุดที่มีอยู่จาก Oracle CRM On Demand |

## เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel คุณสามารถดาวน์โหลดข้อมูล Oracle CRM On Demand และจัดการใน Microsoft Excel ได้ เมื่อคุณคลิกตั้งค่ารายงาน On Demand ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel กล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงานจะปรากฏขึ้น คุณจะสามารถแก้ไขรายงานที่มีจัดทำรายงานใหม่ หรือลบรายงานที่มีอยู่ได้โดยใช้กล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน ตารางต่อไปนี้อธิบายตัวเลือกที่มีในกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน

| ปุ่ม | ความเห็น |
|---|---|
| แก้ไขรายงาน | คลิกเพื่อแก้ไขการตั้งค่าฟิลเตอร์และฟิลด์ที่รวมในรายงานที่เลือก |
| รายงานใหม่ | คลิกเพื่อจัดทำรายงานที่กำหนดเองของประเภทเรคคอร์ดที่เลือก<br>คุณสามารถตั้งค่าเกณฑ์ของฟิลเตอร์ตามมาตรฐานแต่ละรายการและฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ดประเภทดังกล่าว<br>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าเกณฑ์ของฟิลเตอร์ โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105) |
| ลบรายงาน | คลิกเพื่อลบรายงานจากเวิร์กบุคของ Excel |
| รันรายงาน | คลิกเพื่อรันรายงานที่เลือกในปัจจุบัน หลังจากการรัน รายงานจะถูกเพิ่มเป็นเวิร์กชีทใหม่ในเวิร์กบุค |
| ออก | คลิกเพื่อออกจากกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน |

## การดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลท Excel

เทมเพลทรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel จะเพิ่มแถบเครื่องมือ Oracle CRM On Demand Integration ให้กับ Microsoft Excel ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีดาวน์โหลดเทมเพลทดังกล่าว

### *ในการดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลท Excel*

1. คลิกที่ลิงค์การฝึกอบรมและการสนับสนุนที่ด้านบนของ Oracle CRM On Demand
2. คลิกแท็บ สนับสนุน
3. คลิกที่ My Oracle Support Login
4. คลิก Sign In จากนั้นป้อนข้อมูลไซน์อินของคุณ
5. ในฟิลด์ Search Knowledge Base ให้ป้อน 1800044.1 แล้วเริ่มการค้นหา
6. คลิกที่ลิงค์สำหรับ Oracle Reports and Analysis for Excel Template
7. ทำตามคำแนะนำที่มีให้ในเว็บเพจเพื่อดาวน์โหลดเทมเพลท (ไฟล์ ZIP)
8. แตกไฟล์ ZIP ลงในไดเรกทอรีภายในเครื่อง

## การจัดทำรายงานโดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

ส่วนนี้มีหัวข้อดังต่อไปนี้:

- การรันรายงานที่มีอยู่

- การจัดทำรายงานใหม่

## การรันรายงานที่มีอยู่

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการรันรายงานที่มีอยู่โดยใช้ รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel ซึ่งรวมขั้นตอนที่เลือกได้ที่อธิบายวิธีแก้ไขรายงานที่มีอยู่ หลังจากการรันรายงาน คุณสามารถทำงานกับข้อมูลในเวิร์กบุค คุณสามารถสร้าง Pivot Table, แผนภูมิ Pivot, แผนภูมิและกราฟ และคำนวณฟิลด์จากข้อมูลที่รวมในเวิร์กชีทรายงาน

**หมายเหตุ:** เมื่อเพิ่ม Pivot Table, แผนภูมิ Pivot และกราฟและแผนภูมิ คุณควรจะจัดทำในเวิร์กชีทใหม่ มิฉะนั้นเมื่อคุณรีเฟรชรายงานของคุณ รายงานดังกล่าวจะถูกเขียนทับ

### *ในการรันรายงานที่มีอยู่*

1. เปิดไฟล์เทมเพลท Excel
2. ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ให้คลิก ตั้งค่ารายงานของ On Demand
3. ใน CRM On Demand - กล่องโต้ตอบไซน์อิน กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ต่างๆ ให้เรียบร้อยแล้วคลิก ไซน์อิน เพื่อไซน์อินเข้าใน Oracle CRM On Demand
4. ในกล่องโต้ตอบ ตั้งค่ารายงาน จากรายการดรอปดาวน์ เลือกประเภทเรคคอร์ด ให้เลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการสำหรับรายงานของคุณ ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่:
   - บริษัท
   - ผู้ติดต่อ
   - โอกาสทางการขาย
   - ลีด
   - คำขอบริการ
   - ทางแก้ปัญหา
   - ครัวเรือน
   - ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
   - ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
   - ผู้รับแคมเปญ
   - บริษัทของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
   - โอกาสทางการขายของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
   - บริษัทของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
   - โอกาสทางการขายของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2

   รายงานที่ใช้ได้ของประเภทเรคคอร์ดที่เลือกปรากฏในรายการรายงานที่ใช้ได้ คุณสามารถแก้ไขรายงานที่มีอยู่ ลบรายงานที่มีอยู่ หรือจัดทำรายงานใหม่
   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน โปรดดูที่ เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel (ในหน้า 774)
   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายงานใหม่ โปรดดูที่ จัดทำรายงานใหม่ ในหัวข้อนี้
5. เลือกรายงานที่มีอยู่จากรายการรายงานที่ใช้ได้
6. (ไม่จำเป็น) คลิก แก้ไขรายงาน เพื่อแก้ไขการตั้งค่าฟิลเตอร์และฟิลด์ที่รวมกับรายงานที่เลือกในปัจจุบัน

   a. ในกล่องโต้ตอบกำหนดรายงาน ในแท็บฟิลด์เตอร์ กำหนดเกณฑ์ของข้อมูลที่คุณต้องการดาวน์โหลด

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำฟิลเตอร์ โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

b ในแท็บฟิลด์ ให้เลือกระบุฟิลด์ข้อมูลจะดาวน์โหลด จากนั้นคลิก ตกลง

**หมายเหตุ:** คุณสามารถเลือกฟิลด์ได้ไม่เกิน 100 ฟิลด์สำหรับรวมในรายงาน

7 คลิก รันรายงาน

ข้อมูลที่ขอถูกแทรกในเวิร์กบุค Excel ในรูปของเวิร์กชีทใหม่ที่มีป้ายเป็นชื่อรายงาน

8 คลิก ออก ในกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงานเพื่อเริ่มต้นการแก้ไขข้อมูลใน Excel

9 คลิก รีเฟรชรายงานของ On Demand เพื่ออัปเดตข้อมูลที่คุณกำลังแก้ไขใน Microsoft Excel ด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณคลิก รีเฟรชรายงานของ On Demand แต่ละเวิร์กชีทรายงานในเวิร์กบุคจะถูกบันทึกทับด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand

## การจัดทำรายงานใหม่

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการจัดทำและรันรายงานใหม่โดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

### *ในการจัดทำรายงานใหม่*

1 เปิดไฟล์เทมเพลท Excel ที่คุณต้องการใช้ในการจัดทำรายงานของคุณ

2 ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ให้คลิก ตั้งค่ารายงานของ On Demand

3 ใน CRM On Demand - กล่องโต้ตอบไซน์อิน กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ต่างๆ ให้เรียบร้อยแล้วคลิก ไซน์อิน เพื่อไซน์อินเข้าใน Oracle CRM On Demand

4 ในกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน จากรายการดรอปดาวน์เลือกประเภทเรคคอร์ด ให้เลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการสำหรับรายงานของคุณ ตัวเลือกคือ: บริษัท ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย คำขอบริการ หรือทางแก้ปัญหา

รายงานที่ใช้ได้ของประเภทเรคคอร์ดที่เลือกจะปรากฏในรายการรายงานที่ใช้ได้

5 คลิก รายงานใหม่ เพื่อจัดทำการสืบค้นของคุณ

**หมายเหตุ:** การจัดทำรายงานใหม่อนุญาตให้คุณจัดทำรายงานที่กำหนดเองสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่เลือก คุณสามารถตั้งค่าเกณฑ์ของฟิลเตอร์สำหรับฟิลด์มาตรฐานและฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ดประเภทนั้น

6 ในกล่องโต้ตอบกำหนดรายงาน ทำดังต่อไปนี้:

a ในแท็บฟิลเตอร์ ให้กำหนดเกณฑ์สำหรับข้อมูลที่คุณต้องการดาวน์โหลด

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำฟิลเตอร์ โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

b ในแท็บฟิลด์ ให้เลือกระบุฟิลด์ข้อมูลจะดาวน์โหลด จากนั้นคลิก ตกลง

**หมายเหตุ:** คุณสามารถเลือกฟิลด์ได้ไม่เกิน 100 ฟิลด์สำหรับรวมในรายงาน

7 ในกล่องโต้ตอบบันทึกรายงาน ให้ป้อนชื่อของรายงานในฟิลด์ ชื่อรายงาน สำหรับการใช้งานในอนาคต จากนั้นคลิก บันทึก

8 ในกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน ให้เลือกรายงานที่คุณจัดทำขึ้นและคลิก รันรายงาน

รายงานที่คุณจัดทำจะปรากฏขึ้นเป็นเวิร์กชีทใน Excel โดยมีป้ายเป็นชื่อที่คุณระบุ

9 หลังจากเพิ่มรายงานทั้งหมดที่คุณต้องการ ให้คลิก ออก เพื่อปิดกล่องข้อความตั้งค่ารายงาน และเริ่มต้นทำงานกับข้อมูลในเวิร์กชีทของคุณ

10 คลิก รีเฟรชรายงานของ On Demand เพื่ออัปเดตข้อมูลที่คุณกำลังแก้ไขใน Microsoft Excel ด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand

การคลิก รีเฟรชรายงานของ On Demand จะอัปเดตเวิร์กชีทรายงานทั้งหมดในเวิร์กบุค

## การใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วน

ด้วยการใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วน คุณสามารถกำหนดส่วนผู้ติดต่อตามประเภทเรคคอร์ดต่างๆ ได้ ส่วน คือ รายชื่อผู้ติดต่อจาก Oracle CRM On Demand โดยส่วนนี้ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิซาร์ดการแบ่งส่วน (ในหน้า 778)
- เกี่ยวกับวิซาร์ดการแบ่งส่วน (ในหน้า 778)
- การดาวน์โหลดวิซาร์ดการแบ่งส่วน (ในหน้า 779)
- การจัดทำส่วน (ในหน้า 780)
- การอัปโหลดส่วน (ในหน้า 782)
- การเอ็กซ์ปอร์ตส่วน (โปรดดูที่ "การเอ็กปอร์ตส่วน" ในหน้า 782)

## เกี่ยวกับแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิซาร์ดการแบ่งส่วน

วิซาร์ดการแบ่งส่วนจะมีแถบเครื่องมือโปรแกรมเป้าหมายซึ่งใช้สร้างส่วนผู้ติดต่อโดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand

ตารางต่อไปนี้อธิบายแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิซาร์ดการแบ่งส่วน

| ตัวเลือกแถบเครื่องมือ | คำอธิบาย |
|---|---|
| จัดการส่วน | ช่วยให้คุณสามารถจัดทำและอัปเดตส่วนโดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand และเอ็กซ์ปอร์ตส่วนเป็นไฟล์ CSV |
| รีเฟรชส่วน | อัปเดตข้อมูลที่คุณกำลังดูใน Microsoft Excel ด้วยข้อมูลล่าสุดที่มีอยู่จาก Oracle CRM On Demand |
| อัปโหลดส่วน | อัปโหลดรายการของส่วนจากวิซาร์ดการแบ่งส่วนไปยัง Oracle CRM On Demand |

## เกี่ยวกับวิซาร์ดการแบ่งส่วน

คุณสามารถใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วนเพื่อสร้างส่วนผู้ติดต่อ (หมายถึง รายชื่อผู้ติดต่อ) ตามการผสมฟิลด์บริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand ส่วนที่แบ่งแล้วเป็นรายชื่อลูกค้าแบบหลายมิติสำหรับการกำหนดเป้าหมายแคมเปญ

คุณสามารถจัดทำประเภทส่วนต่อไปนี้:

- **ส่วนไดนามิก** ส่วนไดนามิกสามารถรีเฟรชได้ทุกเมื่อที่ต้องการ เมื่อคุณรีเฟรชส่วนไดนามิก ฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้กับส่วนจะนำไปใช้ซ้ำกับเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand และส่วนนั้นจะถูกอัปเดตเพื่อรวมกับเรคคอร์ดใหม่ ส่วนใหม่จะบันทึกทับส่วนก่อนหน้า
- **ส่วนสแตติก** ส่วนสแตติกจะคงไว้เหมือนเดิมเป็นสแนปชอท ด้วยส่วนสแตติก คุณยังสามารถเลือกผู้ติดต่อด้วยตัวเองเพื่อรวมไว้ในรายชื่อ คุณไม่สามารถรีเฟรชส่วนสแตติกได้
- **ส่วนภายนอก** ส่วนภายนอกจะขึ้นอยู่กับข้อมูลจากระบบหรือที่มาภายนอก วิซาร์ดการแบ่งส่วนจะค้นหาเรคคอร์ดของ Oracle CRM On Demand ที่ตรงกับรายการข้อมูลภายนอกและส่งคืนผู้ติดต่อที่เชื่อมโยง

นอกจากนี้ วิซาร์ดการแบ่งส่วนช่วยให้คุณสามารถ:

- อัปโหลดส่วนเป็นผู้รับแคมเปญไปยัง Oracle CRM On Demand
- เอ็กซ์ปอร์ตส่วนเป็นไฟล์ CSV

### สถานการณ์สำหรับการใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วน

ทีมการตลาดของคุณวางแผนจะจัดกิจกรรมการตลาดในเยอรมนีสำหรับฝ่ายบริหารในภาคยานยนต์
กิจกรรมนี้จะช่วยให้ฝ่ายบริหารของบริษัทของคุณสามารถปิดโอกาสทางการขายขนาดใหญ่ที่ทำอยู่ก่อนจะสิ้นสุดไตรมาส

ในการสร้างส่วนเพื่อสนับสนุนความต้องการทางธุรกิจนี้ คุณใช้ฟิลเตอร์ต่อไปนี้:

- ตั้งค่า ตำแหน่งของผู้ติดต่อ เป็น ประธาน
- ตั้งค่า ที่ตั้งบริษัท เป็น เยอรมนี
- ตั้งค่า อุตสาหกรรมของบริษัท เป็น ยานยนต์
- ตั้งค่า ขั้นตอนการขายของโอกาสทางการขาย เป็น โอกาสทางการขายในการเจรจา
- รายได้มากกว่า €1,000,000

ส่วนที่แบ่งแล้วเป็นรายชื่อผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand ที่ตรงตามเกณฑ์ทั้งหมดที่คุณกำหนด

ตัวอย่างเช่น ในการรวมไว้ในรายชื่อ เรคคอร์ดผู้ติดต่อต้อง (นอกเหนือจากมีตำแหน่งงานเป็นประธาน) เชื่อมโยงกับบริษัทและโอกาทางการขายที่ตรงกับเกณฑ์สำหรับประเภทเรคคอร์ดเหล่านั้น

## การดาวน์โหลดวิซาร์ดการแบ่งส่วน

วิซาร์ดการแบ่งส่วนมีแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ซึ่งใช้ในการจัดทำส่วนผู้ติดต่อโดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand
ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดาวน์โหลดวิซาร์ดการแบ่งส่วน (ไฟล์ Excel)

#### *ในการดาวน์โหลดวิซาร์ดการแบ่งส่วน*

1. คลิกที่ลิงค์ ฝ่ายบริการลูกค้า ที่ด้านบนของ Oracle CRM On Demand และไซน์อินเข้า My Oracle Support

   หากคุณมีบัญชีของ Oracle.com แล้ว คุณสามารถไซน์อิน My Oracle Support โดยไม่ต้องลงทะเบียน หากคุณยังไม่มีบัญชีของ Oracle.com คุณจะต้องลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ใหม่ก่อนจะไซน์อิน

2. ในแท็บ สนับสนุน คลิกที่ แอปพลิเคชันส่วนเพิ่มเติม
3. ในเพจแอปพลิเคชันส่วนเพิ่มเติม คลิกที่ วิซาร์ดการแบ่งส่วน
4. ดำเนินการตามคำแนะนำที่แสดงบนเว็บเพจเพื่อดาวน์โหลดไฟล์

5 บันทึกไฟล์ลงในไดเรคทอรีภายใน

## การจัดทำส่วน

เมื่อคุณจัดทำส่วน ก่อนอื่นให้ระบุประเภทของส่วนที่คุณต้องการจัดทำ แล้วตั้งค่าฟิลเตอร์เพื่อกำหนดส่วน จากนั้นป้อนชื่อของส่วน และสร้างส่วนจากเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการจัดทำส่วน

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ตรวจสอบให้แน่ใจว่าค่าฟิลเตอร์ที่คุณป้อนตรงกับค่าในเรคคอร์ดที่คุณต้องการรวมไว้ในส่วน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการฟิลเตอร์รายการใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่การทำงานกับรายการ (ในหน้า 105)

**หมายเหตุ:** วิซาร์ดการแบ่งส่วนไม่สนับสนุนฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบเลือกหลายรายการ

### *ในการจัดทำส่วน*

1 เปิดไฟล์เทมเพลทวิซาร์ดการแบ่งส่วน (Excel)

2 ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่จัดการส่วน

3 หากได้รับพรอมต์ ให้เลือกตัวเลือกใดก็ได้เพื่อใช้งานแมโคร

4 หากได้รับพรอมต์ ให้ไซน์อินโดยใช้ที่อยู่อีเมล์และรหัสผ่าน Oracle CRM On Demand

5 ในวินโดว์จัดการส่วน ให้คลิก ใหม่

6 ในวินโดว์ส่วน ใหม่ ให้เลือกประเภทส่วน:

- **ไดนามิก** คุณสามารถบันทึกเกณฑ์ของส่วน และรีเฟรชส่วนด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand ได้
- **สแตติก** คุณสามารถฟิลเตอร์รายชื่อผู้ติดต่อในเบื้องต้น แล้วเลือกผู้ติดต่อที่ต้องการรวมไว้ในส่วนได้
- **ภายนอก** คุณสามารถใช้รายการข้อมูลภายนอก (ไฟล์ CSV ภายนอก) เพื่อดึงข้อมูลรายชื่อผู้ติดต่อจาก Oracle CRM On Demand ได้ ประเภทส่วนนี้ทำให้คุณสามารถอ้างอิงส่วนกับไฟล์ระบบอื่นที่คุณอาจซื้อมาหรือดึงข้อมูลมาจากระบบข้อมูลภายในอื่นๆ ได้

  วิซาร์ดการแบ่งส่วนจะสร้างส่วนโดยการจับคู่เรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand กับเรคคอร์ดในไฟล์ CSV คุณสามารถระบุฟิลด์ที่คุณต้องการใช้ในการจับคู่เรคคอร์ดได้

7 (เฉพาะประเภทส่วนไดนามิกหรือสแตติก) ตั้งค่าฟิลเตอร์ที่จะใช้กับเรคคอร์ดประเภทต่างๆ ในวินโดว์ตั้งค่าฟิลเตอร์ส่วน

**หมายเหตุ:** คุณต้องป้อนค่าฟิลเตอร์ของฟิลด์ตัวเลขโดยไม่ใช้ตัวคั่นหลักพัน และต้องใช้จุด (.) เป็นตัวคั่นทศนิยม ตัวอย่างเช่น ป้อน 1000.50 แทนค่าหนึ่งพันและห้าสิบเซนต์ในฟิลด์สกุลเงิน U.S.

a คลิกที่แท็บที่สอดคล้องกับประเภทเรคคอร์ดของฟิลเตอร์แรก

   เมื่อตั้งค่าฟิลเตอร์ของเรคคอร์ดทุกประเภท ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดซึ่งตรงตามเกณฑ์เหล่านั้นจะถูกรวมไว้ในส่วน

b เลือกฟิลด์ เงื่อนไข ค่าฟิลเตอร์ เพื่อกำหนดฟิลเตอร์แรก

c ทำซ้ำในขั้นตอน a และ b จนกว่าคุณจะกำหนดฟิลเตอร์ของส่วนนี้จนครบทั้งหมด

d คลิกที่บันทึกส่วน

8 (เฉพาะประเภทส่วนภายนอก) ตั้งค่าส่วนดังนี้:

a ในวินโดว์รายการภายนอก ให้ระบุประเภทเรคคอร์ดที่มีอยู่ในรายการภายนอก และระบุว่าคุณต้องการใช้ฟิลเตอร์ผู้ติดต่อเพิ่มเติมหรือไม่

b ในวินโดว์ค้นหารายการภายนอก ให้เลือกไฟล์ CSV

c ในวินโดว์รายการภายนอก ให้เลือกฟิลด์ที่คุณต้องการให้วิซาร์ดการแบ่งส่วนใช้ในการกำหนดการจับคู่ระหว่างไฟล์ CSV และฟิลด์ Oracle CRM On Demand แล้วแมปฟิลด์จากไฟล์ CSV กับฟิลด์ Oracle CRM On Demand ที่สอดคล้องกัน และคลิกบันทึก

9 ในวินโดว์บันทึกส่วน ให้ป้อนชื่อส่วน และคลิกบันทึก

วิซาร์ดการแบ่งส่วนจะสร้างรายการเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่ตรงตามเกณฑ์ทั้งหมดที่คุณตั้งค่าไว้ โดยรายการจะแสดงอยู่ในเวิร์กชีทที่จัดทำขึ้นใหม่โดยมีป้ายที่คุณใช้เป็นชื่อส่วน

**หมายเหตุ:** เมื่อวิซาร์ดการแบ่งส่วนสร้างส่วนขึ้นมา วิซาร์ดจะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้ใน Oracle CRM On Demand เท่านั้น

10 (เลือกได้ เฉพาะส่วนสแตติก) เลือกหรือล้างข้อมูลผู้ติดต่อในวินโดว์สมาชิกรายการ และคลิกบันทึก

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการรีเฟรชส่วนแบบไดนามิก

หมายเหตุ: เมื่อคุณรีเฟรชส่วนแบบไดนามิก ส่วนดังกล่าวจะถูกบันทึกทับและไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมได้

### *ในการรีเฟรชส่วนแบบไดนามิก*

1 เปิดไฟล์เทมเพลทวิซาร์ดการแบ่งส่วน (Excel)

2 ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่รีเฟรชส่วน

3 ในวินโดว์รีเฟรชส่วนแบบไดนามิก ให้เลือกส่วน

4 คลิกรีเฟรช

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตส่วนแบบไดนามิกหรือแบบสแตติก

### *ในการอัปเดตส่วนแบบไดนามิกหรือแบบสแตติก*

1 เปิดไฟล์เทมเพลทวิซาร์ดการแบ่งส่วน (Excel)

2 ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่จัดการส่วน

3 เลือกส่วนแบบไดนามิกหรือแบบสแตติกที่คุณต้องการอัปเดต

4 คลิกแก้ไข

5 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- สำหรับส่วนแบบสแตติก ให้เลือกหรือล้างข้อมูลผู้ติดต่อในวินโดว์เลือกสมาชิกส่วน
- สำหรับส่วนแบบไดนามิก ให้อัปเดตฟิลเตอร์

6 คลิกบันทึก

วิซาร์ดการแบ่งส่วนจะสร้างส่วนโดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นใหม่นี้

## การอัปโหลดส่วน

คุณสามารถอัปโหลดส่วนที่คุณจัดทำในวิซาร์ดการแบ่งส่วนไปยัง Oracle CRM On Demand ได้ เมื่อคุณอัปโหลดส่วน Oracle CRM On Demand จะเชื่อมโยงผู้ติดต่อในรายการกับแคมเปญใน Oracle CRM On Demand โดยผู้ติดต่อจะปรากฏในส่วนผู้รับบนเพจรายละเอียดแคมเปญ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปโหลดส่วนไปยัง Oracle CRM On Demand

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ใน Oracle CRM On Demand ให้จัดทำแคมเปญที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับส่วน

*ในการอัปโหลดส่วน*

1. เปิดไฟล์เทมเพลทวิซาร์ดการแบ่งส่วน (Excel)
2. ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่อัปโหลดส่วน
3. ในวินโดว์อัปโหลดส่วน:
   a. เลือกส่วนที่คุณต้องการอัปโหลด
   b. เลือกแคมเปญของส่วนนี้
   c. เลือกสถานะการส่งสำหรับผู้รับที่คุณกำลังอัปโหลด

      ค่าที่คุณเลือกจะปรากฏขึ้นในคอลัมน์สถานะการส่งในส่วนผู้รับบนเพจรายละเอียดแคมเปญ
   d. คลิกอัปโหลด

**หมายเหตุ:** คุณสามารถอัปโหลดผู้รับได้สูงสุด 10,000 คนในแคมเปญเดียว

## การเอ็กปอร์ตส่วน

คุณสามารถเอ็กปอร์ตส่วนเป็นไฟล์ CSV ซึ่งสามารถส่งให้กับบุคคลอื่นได้ ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเอ็กปอร์ตส่วน

*ในการเอ็กปอร์ตส่วน*

1. เปิดไฟล์เทมเพลทวิซาร์ดการแบ่งส่วน (Excel)
2. ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่จัดการส่วน
3. ในวินโดว์จัดการส่วน ให้เลือกส่วนที่คุณต้องการเอ็กปอร์ต และคลิก เอ็กปอร์ต
4. ย้ายฟิลด์ที่คุณต้องการรวมไปที่พื้นที่ ฟิลด์ที่เลือก แล้วจัดเรียงตามลำดับที่ต้องการ และคลิก เอ็กปอร์ต
5. ในวินโดว์ บันทึกเป็น ให้ตั้งชื่อไฟล์และบันทึกลงในพื้นที่ที่คุณต้องการ

# 15 การวิเคราะห์

หมายเหตุ: ในการเข้าใช้แท็บการวิเคราะห์ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์การเข้าใช้การวิเคราะห์ V3

ในแท็บการวิเคราะห์ คุณสามารถ:

- สร้างการวิเคราะห์ประวัติและรายงานแบบเรียลไทม์
- สร้างแผงควบคุมที่แสดงรายงานและการวิเคราะห์
- เข้าใช้ชุดการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า

นอกจากนี้ ฟังก์ชันการวิเคราะห์จะให้คุณสมบัติดังต่อไปนี้:

- ความสามารถในการค้นหารายงานและแผงควบคุม
- ฟังก์ชันขั้นสูง มุมมองและประเภทกราฟใหม่ และเงื่อนไขใหม่สำหรับรายงาน
- การสนับสนุนสำหรับรายงานและการวิเคราะห์ที่สามารถแสดงในอุปกรณ์เคลื่อนที่และในเบราเซอร์ที่ใช้งานระบบปฏิบัติการ iOS

หมายเหตุ: คำว่ารายงานและการวิเคราะห์มีความหมายเหมือนกันและจะใช้สลับกันในเอกสารนี้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูดังต่อไปนี้:

การทำงานกับโฮมเพจการวิเคราะห์ (ในหน้า 783)

การใช้แคตตาล็อก (ในหน้า 785)

การจัดการรายการที่ใช้บ่อย (ในหน้า 786)

การสร้างฟิลเตอร์ (ในหน้า 788)

การสร้างเงื่อนไข (ในหน้า 789)

การออกแบบการดำเนินการ (ในหน้า 792)

การออกแบบการวิเคราะห์ (ในหน้า 797)

แผงควบคุมการวิเคราะห์ (ในหน้า 1081)

## การทำงานกับโฮมเพจการวิเคราะห์

โฮมเพจการวิเคราะห์เป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการทำงานกับการวิเคราะห์และแผงควบคุมในแคตตาล็อก

คลิกหัวข้อเพื่อแสดงข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้คุณสมบัติการวิเคราะห์:

- การใช้แคตตาล็อก (ในหน้า 785)
- การเปิดการวิเคราะห์ แผงควบคุม การดำเนินการ หรือเงื่อนไข (ในหน้า 796)
- การจัดการรายการที่ใช้บ่อย (ในหน้า 786)
- การตั้งค่าโฟลเดอร์ในการวิเคราะห์ (ในหน้า 804)
- การตั้งค่าการแสดงโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้ (ในหน้า 805)
- การเริ่มต้นใช้งานการวิเคราะห์ (ในหน้า 812)
- การออกแบบการวิเคราะห์ (ในหน้า 797)
- การตรวจสอบข้อมูลรายงาน (ในหน้า 807)
- การพิมพ์การวิเคราะห์ (ในหน้า 808)
- การใช้งานการวิเคราะห์ (ในหน้า 808)
- การดาวน์โหลดการวิเคราะห์ (ในหน้า 809)
- การเปลี่ยนชื่อการวิเคราะห์ (ในหน้า 811)
- การลบการวิเคราะห์ (ในหน้า 810)
- การคัดลอกและการย้ายการวิเคราะห์ (โปรดดูที่ "การคัดลอกและการย้ายออบเจกต์การวิเคราะห์" ในหน้า 811)
- การทำการวิเคราะห์ที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง (ในหน้า 1034)
- การออกแบบการดำเนินการ (ในหน้า 792)
- การสร้างการดำเนินการ (ในหน้า 793)
- การออกแบบเงื่อนไข (ในหน้า 790)
- การสร้างเงื่อนไข (ในหน้า 789)
- การออกแบบแผงควบคุม (ในหน้า 1083)
- การจัดทำแผงควบคุม (ในหน้า 1083)
- การออกแบบพรอมต์แผงควบคุม (ในหน้า 1086)
- การสร้างฟิลเตอร์ (ในหน้า 788)
- การเข้าใช้แผงควบคุมของฉัน (ในหน้า 1084)
- การทำงานกับ Briefing Book (ในหน้า 1109)

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเองในการวิเคราะห์ (ในหน้า 796)
- เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์ (ในหน้า 797)
- เกี่ยวกับข้อจำกัดในการวิเคราะห์ (ในหน้า 815)
- แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมลูกค้า (ในหน้า 1107)
- แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมประสิทธิผลของการตลาด (ในหน้า 1108)

- แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมภาพรวม (ในหน้า 1107)
- แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมไปป์ไลน์ (ในหน้า 1107)
- แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมประสิทธิผลของการขาย (ในหน้า 1108)
- แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมบริการ (ในหน้า 1108)

# การใช้แคตตาล็อก

คุณสามารถใช้ฟังก์ชันการค้นหาเพื่อค้นหาออบเจกต์ในแคตตาล็อกได้

### *ในการค้นหาออบเจกต์จากแท็บโฮม*

1. ในฟิลด์การค้นหาบนแท็บโฮม ให้คลิกที่ลูกศรลง และเลือกประเภทออบเจกต์ที่คุณต้องการค้นหา
2. วางเคอร์เซอร์ในฟิลด์ถัดจากฟิลด์ค้นหา และใส่บางส่วนหรือทั้งหมดของชื่อหรือคำอธิบายของออบเจกต์
3. คลิกค้นหาเพื่อเริ่มการค้นหา หน้าแคตตาล็อกจะแสดงผลลัพธ์ที่ตรงกับเกณฑ์การค้นหาของคุณ

ใช้ฟังก์ชันของหน้าแคตตาล็อกเพื่อให้เกณฑ์การค้นหา วิธีการค้นหานี้เป็นประโยชน์เมื่อคุณทราบชื่อ ตำแหน่งที่ตั้ง หรือประเภทของออบเจกต์

### *ในการค้นหาออบเจกต์จากแคตตาล็อก*

1. คลิกแคตตาล็อก
2. ในหน้าแคตตาล็อก คลิกค้นหา
3. ในกรอบการค้นหา ให้ระบุเกณฑ์การค้นหา และพิจารณาตัวเลือกต่อไปนี้:
   - **ค้นหา**: จะแสดงออบเจกต์และโฟลเดอร์ทั้งหมดที่ชื่อมีตัวอักษรที่คุณป้อนไว้
   - **ตำแหน่งที่ตั้ง**: เลือกโฟลเดอร์ที่จะค้นหา ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ดูแลระบบจะสามารถค้นหาโฟลเดอร์รากของแคตตาล็อกได้
   - **ประเภท**: เลือกชนิดของออบเจกต์ที่คุณค้นหา (เช่น เงื่อนไขหรือฟิลเตอร์)
4. คลิกค้นหา

จะแสดงโฟลเดอร์หรือออบเจกต์ที่ตรงตามเกณฑ์การค้นหาในพื้นที่แคตตาล็อก

# การจัดการรายการที่ใช้บ่อย

ใช้ฟังก์ชันรายการที่ใช้บ่อยเพื่อบุ๊คมาร์คออบเจกต์แคตตาล็อกที่คุณดูเป็นประจำ หรือต้องการดูอีกครั้งในเวลาอื่น หลังจากที่คุณแฟลกออบเจกต์เป็นรายการที่ใช้บ่อยแล้ว คุณสามารถใช้กล่องโต้ตอบจัดการรายการที่ใช้บ่อย เพื่อจัดการรายการที่ใช้บ่อยของคุณโดยการสร้างประเภทและจัดเรียงรายการที่ใช้บ่อยใหม่ให้เป็นลำดับที่คุณใช้งานได้ง่ายที่สุด
คุณสามารถเข้าใช้รายการของออบเจกต์ที่คุณทำเครื่องหมายเป็นรายการที่ใช้บ่อยและประเภทใดๆ ที่คุณสร้างไว้โดยการคลิกรายการที่ใช้บ่อย

มีหลายวิธีในการเพิ่มออบเจกต์ลงในรายการที่ใช้บ่อยของคุณ คุณสามารถบุ๊คมาร์คออบเจกต์แคตตาล็อกเป็นรายการที่ใช้บ่อยที่คุณดูเป็นประจำหรือต้องการดูอีกครั้ง ตัวอย่างเช่น คุณอาจดูการวิเคราะห์ลูกค้าภักดีในแคตตาล็อกเป็นประจำ คุณแฟลกการวิเคราะห์เป็นรายการที่ใช้บ่อย หลังจากที่คุณเพิ่มออบเจกต์ในรายการที่ใช้บ่อยแล้ว ไอคอนของออบเจกต์จะถูกอัปเดตให้มีรูปดาวสีทอง

***เมื่อต้องการเพิ่มออบเจกต์ในรายการที่ใช้บ่อยโดยการใช้หน้าแคตตาล็อก ให้ทำดังนี้:***

1. ไปที่หน้าแคตตาล็อกและเรียกดูออบเจกต์ที่คุณต้องการเพิ่มลงในรายการที่ใช้บ่อย
2. คลิกขวาที่ออบเจกต์และเลือก เพิ่มไว้ในรายการที่ใช้บ่อย ออบเจกต์จะถูกเพิ่มลงในรายการที่ใช้บ่อย และไอคอนรูปดาวจะถูกเพิ่มลงในไอคอนของออบเจกต์

***เมื่อต้องการเพิ่มออบเจกต์ลงในรายการที่ใช้บ่อยในขณะที่ดูหรือแก้ไขออบเจกต์:***

1. เปิดหรือแก้ไขออบเจกต์
2. เลื่อนเมาส์ไปเหนือรายการที่ใช้บ่อย และคลิก เพิ่มไว้ในรายการที่ใช้บ่อย ออบเจกต์จะถูกเพิ่มลงในรายการที่ใช้บ่อยของคุณ

# การเข้าใช้ออบเจกต์รายการที่ใช้บ่อย

หลังจากที่คุณแท็กออบเจกต์เป็นรายการที่ใช้บ่อยแล้ว คุณสามารถใช้เมนูรายการที่ใช้บ่อยเพื่อแสดงรายการที่ใช้บ่อย และเรียกดูและเลือกออบเจกต์ที่ใช้บ่อย

***เมื่อต้องการเข้าใช้ออบเจกต์ที่ใช้บ่อย***

1. เลื่อนเมาส์ไปเหนือเมนูรายการที่ใช้บ่อย รายการออบเจกต์ที่คุณทำเครื่องหมายว่าเป็นรายการที่ใช้บ่อยจะแสดงขึ้น
2. เลื่อนดูรายการของออบเจกต์และชนิด แล้วคลิกออบเจกต์เพื่อเลือก

# จัดการรายการที่ใช้บ่อย

ใช้งานเหล่านี้เพื่อจัดการรายการในรายการที่ใช้บ่อยของคุณ

***เมื่อต้องการสร้างประเภทรายการที่ใช้บ่อย ให้ทำดังนี้:***

1. ในแท็บการวิเคราะห์ ให้คลิกรายการที่ใช้บ่อย และเลือกจัดการรายการที่ใช้บ่อย กล่องโต้ตอบจัดการรายการที่ใช้บ่อยจะแสดงขึ้น
2. ในโครงสร้างชนิดหรือพื้นที่ชนิดการเลือก ให้เรียกดูและเลือกตำแหน่งที่ตั้งที่คุณต้องการเพิ่มชนิดใหม่

3 บนแถบเครื่องมือ ให้คลิก ชนิดใหม่ กล่องโต้ตอบชนิดใหม่จะแสดงขึ้น

4 ใส่ชื่อที่ไม่ซ้ำกันสำหรับชนิดและคลิกตกลง ชนิดใหม่จะแสดงขึ้น

***เมื่อต้องการจัดเรียงออบเจกต์รายการที่ใช้บ่อยใหม่ ให้ทำดังนี้:***

1 ในแท็บการวิเคราะห์ ให้คลิกรายการที่ใช้บ่อย และเลือกจัดการรายการที่ใช้บ่อย กล่องโต้ตอบจัดการรายการที่ใช้บ่อยจะแสดงขึ้น

2 ในโครงสร้างชนิดหรือพื้นที่ชนิดการเลือก ให้เรียกดูตำแหน่งที่ตั้งของชนิดหรือออบเจกต์ที่คุณต้องการจัดเรียงใหม่ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้เพื่อจัดเรียงรายการที่ใช้บ่อยของคุณใหม่

- เลือกออบเจกต์หรือชนิด แล้วคลิกปุ่มย้ายเพื่อย้ายออบเจกต์ขึ้นหรือลงในรายการที่ใช้บ่อย
- ลากและวางออบเจกต์ลงในชนิด ลากและวางชนิดลงในชนิดอื่นเพื่อซ้อนกัน
- คัดลอกออบเจกต์หรือชนิดจากตำแหน่งที่ตั้งหนึ่ง แล้ววางลงในตำแหน่งที่ตั้งอื่น
- เปลี่ยนชื่อชนิด
- เรียงลำดับชนิดหรือออบเจกต์ที่เลือกภายในชนิดตามลำดับจากน้อยไปหามากหรือมากไปหาน้อย

3 คลิกตกลง ออบเจกต์และชนิดที่จัดเรียงใหม่จะถูกบันทึกและแสดงในรายการที่ใช้บ่อย

## การลบออบเจกต์ออกจากรายการที่ใช้บ่อย

คุณสามารถลบรายการออกจากรายการที่ใช้บ่อยของคุณได้ คุณสามารถลบออบเจกต์ที่คุณไม่ต้องการเข้าใช้เป็นประจำออกจากรายการที่ใช้บ่อยได้ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถลบการวิเคราะห์ลูกค้าภักดีของปีที่แล้วที่คุณไม่ต้องการเข้าใช้เป็นประจำจากรายการที่ใช้บ่อย หลังจากที่คุณลบออบเจกต์ออกจากรายการที่ใช้บ่อย ไอคอนของออบเจกต์จะเปลี่ยนจากไอคอนที่มีรูปดาวสีทองเป็นไอคอนมาตรฐานของออบเจกต์

***เมื่อต้องการลบออบเจกต์ออกจากรายการที่ใช้บ่อยโดยการใช้หน้าแคตตาล็อก ให้ทำดังนี้:***

1 ไปที่หน้าแคตตาล็อกและเรียกดูออบเจกต์ที่คุณต้องการลบออกจากรายการที่ใช้บ่อย

2 คลิกขวาที่ออบเจกต์แล้วเลือกลบออกจากรายการที่ใช้บ่อย ออบเจกต์จะถูกเอาออกจากรายการที่ใช้บ่อยของคุณ

***เมื่อต้องการลบออบเจกต์ออกจากรายการที่ใช้บ่อยในขณะที่ดูหรือแก้ไขออบเจกต์:***

1 เปิดหรือแก้ไขออบเจกต์ในโปรแกรมดูหรือโปรแกรมแก้ไขที่กำหนด

2 เลื่อนเมาส์ไปเหนือเมนูรายการที่ใช้บ่อย รายการออบเจกต์ที่คุณทำเครื่องหมายว่าเป็นรายการที่ใช้บ่อยจะแสดงขึ้น

3 คลิกลบออกจากรายการที่ใช้บ่อย ออบเจกต์จะถูกลบออกจากรายการที่ใช้บ่อย

***เมื่อต้องการลบออบเจกต์ออกจากรายการที่ใช้บ่อยโดยการใช้กล่องโต้ตอบจัดการรายการที่ใช้บ่อย ให้ทำดังนี้:***

1 เลื่อนเมาส์ไปเหนือเมนูรายการที่ใช้บ่อย รายการออบเจกต์ที่คุณทำเครื่องหมายว่าเป็นรายการที่ใช้บ่อยจะแสดงขึ้น

2 คลิกจัดการรายการที่ใช้บ่อย กล่องโต้ตอบจัดการรายการที่ใช้บ่อยจะแสดงขึ้น

3 เรียกดูและเลือกออบเจกต์ที่คุณต้องการเอาออก

4 คลิกลบ

5 คลิกตกลง ออบเจกต์จะถูกลบออกจากรายการ

# การสร้างฟิลเตอร์

คุณสามารถสร้างฟิลเตอร์ที่ระบุที่คุณสามารถนำมาใช้ใหม่ได้ในการวิเคราะห์และแผงควบคุมหลายรายการ โดยการสร้างฟิลเตอร์ที่ระบุที่นำมาใช้ใหม่ได้ คุณกำลังสร้างการวิเคราะห์และแผงควบคุมที่ออกแบบด้วยตัวคุณเองและผู้อื่น โดยทั้งสองรายการจะมีความสอดคล้องกันมากขึ้นและสร้างได้ง่ายขึ้น

***ในการสร้างฟิลเตอร์ที่ระบุ***

1 คลิกที่แท็บการวิเคราะห์

2 เลือกเมนูใหม่แล้วเลือกฟิลเตอร์

3 ในกล่องโต้ตอบเลือกประเภทเรื่อง ให้คลิกที่ประเภทเรื่อง

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการออกแบบฟิลเตอร์ ให้ดูที่ การออกแบบฟิลเตอร์ (ในหน้า 788)

# การออกแบบฟิลเตอร์

คุณสามารถสร้างฟิลเตอร์ที่ระบุที่คุณสามารถนำมาใช้ใหม่ได้ในการวิเคราะห์และแผงควบคุมหลายรายการ โดยการสร้างฟิลเตอร์ที่ระบุที่นำมาใช้ใหม่ได้ คุณกำลังสร้างการวิเคราะห์และแผงควบคุมที่ออกแบบด้วยตัวคุณเองและผู้อื่น โดยทั้งสองรายการจะมีความสอดคล้องกันมากขึ้นและสร้างได้ง่ายขึ้น

***ในการสร้างฟิลเตอร์ที่ระบุ:***

1 จากโฮมเพจการวิเคราะห์ ให้เลือกเมนูใหม่ แล้วเลือกฟิลเตอร์

2 ในกล่องโต้ตอบเลือกประเภทเรื่อง ให้เลือกประเภทเรื่องที่คุณต้องการสร้างฟิลเตอร์

3 จากกรอบประเภทเรื่องของโปรแกรมแก้ไขฟิลเตอร์ ให้ดับเบิลคลิกคอลัมน์ที่คุณต้องการสร้างฟิลเตอร์

4 ในฟิลด์ตัวดำเนินการของกล่องโต้ตอบฟิลเตอร์ใหม่ ให้เลือกตัวดำเนินการสำหรับฟิลเตอร์ รายการตัวดำเนินการที่คุณสามารถเลือกได้จะถูกป๊อปปูเลทตามชนิดของคอลัมน์ที่คุณเลือก

5 ในฟิลด์ค่า ให้ระบุอย่างน้อยหนึ่งค่าเพื่อใช้เมื่อมีการนำฟิลเตอร์หรือเงื่อนไขไปใช้ คุณสามารถ:

- พิมพ์ค่า โดยใช้เซมิโคลอนในการแยกค่า

- เลือกค่าจากรายการหรือปฏิทิน

6 เมื่อต้องการค้นหาค่าเฉพาะ ให้คลิกค้นหาในกล่องรายการ กล่องโต้ตอบเลือกค่าจะแสดงขึ้น ซึ่งคุณสามารถค้นหาและเลือกค่าได้

7 คลิกปุ่มเพิ่มตัวเลือกเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มนิพจน์ SQL, ตัวแปรเซสชัน, ตัวแปรพื้นที่จัดเก็บ หรือตัวแปรการนำเสนอให้กับฟิลเตอร์ โปรดทราบว่าถ้าคุณตั้งค่าของฟิลเตอร์ด้วยนิพจน์ SQL หรือตัวแปร ให้ปล่อยฟิลด์ค่าว่างไว้

8 เลือกกล่องป้องกันฟิลเตอร์ เพื่อป้องกันค่าของฟิลเตอร์ไม่ให้ถูกแทนที่ด้วยค่าของพรอมต์ที่ตรงกัน หรือเมื่อผู้ใช้นาวิเกตไปยังรายงานอื่นภายในการวิเคราะห์ เมื่อคุณนาวิเกตจากรายงานหนึ่งไปยังอีกรายงานหนึ่งภายในการวิเคราะห์ ค่าพรอมต์ใดๆ ที่คุณระบุในรายงานแรกจะถูกถ่ายโอนไปยังรายงานที่สอง

9 เมื่อต้องการแปลงฟิลเตอร์เป็นคำสั่ง SQL ให้เลือกกล่องแปลงฟิลเตอร์นี้เป็น SQL

กล่องโต้ตอบฟิลเตอร์ SQL ขั้นสูง จะปรากฏขึ้น

หมายเหตุ: การดำเนินการนี้เป็นการแปลงทางเดียว หลังจากที่คุณเลือกกล่องแปลงฟิลเตอร์นี้เป็น SQL คุณจะไม่สามารถดูและแก้ไขฟิลเตอร์ในกล่องโต้ตอบแก้ไขฟิลเตอร์ได้อีกต่อไป

หลังจากที่คุณแปลงฟิลเตอร์เป็นคำสั่ง SQL แล้ว คุณจะสามารถดูและแก้ไขรายการฟิลเตอร์ในฐานะคำสั่ง SQL ในกล่องโต้ตอบฟิลเตอร์ SQL ขั้นสูงเท่านั้น

10 เมื่อคุณระบุเกณฑ์ของฟิลเตอร์เสร็จแล้ว ให้คลิกตกลง

11 คลิก บันทึก

12 ในกล่องโต้ตอบบันทึกเป็น ให้นาวิเกตไปยังโฟลเดอร์เพื่อบันทึกฟิลเตอร์ ใส่ชื่อ (สูงสุด 512 ตัวอักษร) และ (ไม่จำเป็น) ฟิลด์คำอธิบาย แล้วเลือกตกลง

# การสร้างเงื่อนไข

เงื่อนไขเป็นออบเจกต์ที่ส่งกลับค่าบูลีนเดี่ยวตามการประเมินของการวิเคราะห์

### *เมื่อต้องการสร้างเงื่อนไข*

1 คลิกที่แท็บการวิเคราะห์

2 เลือกเมนูใหม่แล้วเลือกเงื่อนไข

3 ในกล่องโต้ตอบเงื่อนไขใหม่ ให้กรอกฟิลด์ต่อไปนี้:

a สำหรับการสร้างเงื่อนไขที่อ้างอิงตาม ให้เลือกเมนูและเลือกการวิเคราะห์ชนิดออบเจกต์เพื่อให้เงื่อนไขอ้างอิงตาม

b คลิกเรียกดู และนาวิเกตไปยังออบเจกต์ที่ระบุของชนิดที่คุณเลือก แล้วคลิกตกลง

c ขึ้นอยู่กับชนิดออบเจกต์และรายการที่ระบุที่คุณเลือก อาจมีฟิลเตอร์ภายในออบเจกต์ที่ถูกพรอมต์ (หมายความว่าในขณะที่แสดงออบเจกต์ คุณสามารถเลือกค่าเพื่อเปลี่ยนเนื้อหาของการแสดง) พรอมต์เหล่านี้เป็นแบบอินเตอร์แอคทีฟ ดังนั้นคุณจึงสามารถปรับเอาต์พุตตามการเลือกของคุณได้ อย่างไรก็ตาม เงื่อนไขไม่สามารถทำการเลือกเหล่านั้นแบบอินเตอร์แอคทีฟได้ คุณจึงต้องคลิกแก้ไข (ไอคอนดินสอ) สำหรับพารามิเตอร์แต่ละรายการ และเลือกหนึ่งตัวดำเนินการและค่า ตัวอย่างเช่น เลือกตัวดำเนินการ *น้อยกว่า* และเลือกค่า

d สำหรับ *จริงถ้านับแถว* เลือกตัวดำเนินการและค่า

4 (ไม่จำเป็น) เมื่อต้องการทดสอบเงื่อนไข ให้คลิกทดสอบ

เมื่อมีการใช้งานเงื่อนไข การวิเคราะห์จะประเมินออบเจกต์โดยใช้พารามิเตอร์ (ถ้ามี) และการทดสอบ *จริงถ้านับแถว* เพื่อระบุค่าจริงหรือเท็จสำหรับเงื่อนไข เงื่อนไขจะส่งกลับเฉพาะค่าจริงหรือเท็จเท่านั้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเงื่อนไข ให้ดูที่ การออกแบบเงื่อนไข (ในหน้า 790)

# การออกแบบเงื่อนไข

เงื่อนไขเป็นออบเจกต์ที่ส่งกลับค่าบูลีนเดี่ยว (จริงหรือเท็จ) ตามการประเมินของการวิเคราะห์ ถ้าการวิเคราะห์ส่งกลับแถวใดๆ หมายความว่าเงื่อนไขเป็นจริง ถ้าการวิเคราะห์ไม่ส่งกลับแถว แสดงว่าเงื่อนไขนั้นเป็นเท็จ

ตัวอย่างเช่น เงื่อนไขอาจประเมินว่าผลลัพธ์ของการวิเคราะห์จะส่งกลับจำนวนแถวที่มากกว่า 0 หรือไม่:

- ถ้าการวิเคราะห์ส่งกลับอย่างน้อยหนึ่งแถว แสดงว่าเงื่อนไขประเมินเป็นจริง
- ถ้าการวิเคราะห์ไม่ส่งกลับแถวใดๆ แสดงว่าเงื่อนไขประเมินเป็นเท็จ

คุณใช้เงื่อนไขเพื่อระบุว่า:

- ลิงค์การดำเนินการ (ซึ่งเมื่อคลิกแล้วจะเรียกใช้การดำเนินการ) จะแสดงในเพจแผงควบคุมหรือไม่
- จะแสดงส่วนและเนื้อหาของส่วนในเพจแผงควบคุม

คุณยังสามารถใช้เงื่อนไขชนิดอื่นๆ เพื่อระบุว่าจะเปิดใช้งานลิงค์การดำเนินการในการวิเคราะห์หรือไม่

## เกี่ยวกับเงื่อนไขที่ระบุ

เงื่อนไขที่ระบุคือเงื่อนไขที่คุณระบุและบันทึกด้วยชื่อในแคตตาล็อกการนำเสนอ เพื่อที่คุณจะสามารถนำมาใช้ใหม่ในเพจแผงควบคุมได้
คุณสร้างเงื่อนไขที่ระบุเมื่อคุณสร้างเงื่อนไขจากเมนูใหม่โดยการเลือกเงื่อนไขภายใต้การวิเคราะห์และการรายงานแบบอินเตอร์แอคทีฟ

## เกี่ยวกับเงื่อนไขแบบอินไลน์

เงื่อนไขแบบอินไลน์คือเงื่อนไขที่คุณระบุเมื่อใช้งาน และไม่ได้บันทึกด้วยชื่อในแคตตาล็อก โดยจะถูกบันทึกเป็นส่วนหนึ่งของเพจแผงควบคุม
เงื่อนไขแบบอินไลน์จะถูกลบโดยอัตโนมัติเมื่อเพจแผงควบคุมที่มีเงื่อนไขนั้นถูกลบ การดำเนินการเช่นนี้เป็นการทำให้การจัดการแคตตาล็อกง่ายขึ้นสำหรับเงื่อนไขที่สามารถใช้งานได้

คุณสามารถสร้างเงื่อนไขแบบอินไลน์เมื่อคุณ:

- เพิ่มลิงค์การดำเนินการไปยังเพจแผงควบคุม และระบุว่าจะแสดงลิงค์การดำเนินการตามเงื่อนไข
- เพิ่มส่วนไปยังเพจแผงควบคุม และระบุว่าจะแสดงส่วนตามเงื่อนไข

## การสร้างเงื่อนไขที่ระบุ

คุณสามารถสร้างเงื่อนไขที่ระบุที่คุณสามารถนำมาใช้ใหม่ในเพจแผงควบคุมได้

### *ในการสร้างเงื่อนไขที่ระบุ*

1 ในแท็บการวิเคราะห์ ให้เลือกเมนูใหม่ แล้วเลือกเงื่อนไข

2 ในกล่องโต้ตอบเงื่อนไขใหม่ ให้กรอกฟิลด์ต่อไปนี้:

a ในกล่องสร้างเงื่อนไขที่อ้างอิงตาม ให้เลือกเงื่อนไขที่จะอ้างอิงตามการวิเคราะห์

b แก้ไขฟิลเตอร์พรอมต์ตามต้องการ

หมายเหตุ: ถ้าคุณระบุค่าสำหรับฟิลเตอร์พรอมต์ใดๆ ค่าเหล่านี้จะไม่ถูกแทนที่เมื่อใช้งาน

c ระบุเกณฑ์การประเมินดังนี้:

- ในพื้นที่เงื่อนไขเป็นจริง ถ้ามีตัวเลขหรือแถว:
- ในกล่องตัวดำเนินการ ให้เลือกตัวดำเนินการที่จะนำไปใช้กับการนับแถว
- ในอย่างน้อยหนึ่งกล่องการนับแถว ให้ระบุการนับแถวที่จะประเมิน

d (ไม่จำเป็น) คลิกทดสอบเพื่อทดสอบเงื่อนไข

หมายเหตุ: ถ้าเงื่อนไขอ้างอิงตามการวิเคราะห์ที่เป็นแบบส่วนตัว คุณจะไม่สามารถบันทึกในโฟลเดอร์ /Shared Folders ได้

3 คลิก บันทึก

4 ในกล่องโต้ตอบบันทึกเป็น ให้นาวิเกตไปยังโฟลเดอร์เพื่อบันทึกเงื่อนไข ใส่ชื่อ (สูงสุด 512 ตัวอักษร) และ (ไม่จำเป็น) ฟิลด์คำอธิบาย แล้วคลิกตกลง

# การคัดลอกออบเจกต์การวิเคราะห์จากการทดสอบไปยังโปรดักชัน

คุณสามารถคัดลอกออบเจกต์การวิเคราะห์ (ประเภทออบเจกต์ทั้งหมดยกเว้นเงื่อนไข) และโฟลเดอร์ที่มีออบเจกต์การวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อมการทดสอบไปยังสภาพแวดล้อมโปรดักชัน โปรดทราบว่าคุณสมบัตินี้จะไม่คัดลอกออบเจกต์การวิเคราะห์จากเวอร์ชันหนึ่งของ Oracle CRM On Demand ไปยังอีกเวอร์ชันหนึ่ง ทั้งสภาพแวดล้อมการทดสอบและสภาพแวดล้อมโปรดักชันต้องใช้ Oracle CRM On Demand เวอร์ชันเดียวกัน

วิธีการคัดลอกคือการเก็บข้อมูลออบเจกต์การวิเคราะห์หรือโฟลเดอร์ในสภาพแวดล้อมการทดสอบ จากนั้นจะยกเลิกการเก็บข้อมูลในสภาพแวดล้อมโปรดักชัน ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการเก็บข้อมูลและยกเลิกการเก็บข้อมูล

### *เมื่อต้องการเก็บข้อมูลออบเจกต์การวิเคราะห์หรือโฟลเดอร์ในสภาพแวดล้อมการทดสอบ*

1 ลงชื่อเข้าใช้สภาพแวดล้อมการทดสอบ

2 คลิกที่แท็บการวิเคราะห์

3 คลิกแคตตาล็อก

4 นาวิเกตไปยังออบเจกต์การวิเคราะห์หรือโฟลเดอร์เพื่อคัดลอก

5 ภายใต้ชื่อของโฟลเดอร์หรือออบเจกต์การวิเคราะห์ ให้คลิกขวา (หรือเลือกเมนู เพิ่มเติม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทการดู) และเลือก การเก็บข้อมูล

กล่องโต้ตอบการเก็บข้อมูลจะปรากฏขึ้น

6 คลิก ตกลง

กล่องโต้ตอบ กำลังเปิด *ชื่อรายงาน*.Catalog จะปรากฏขึ้น

7 ดูให้แน่ใจว่าได้เลือก บันทึกไฟล์ และคลิก ตกลง

กล่องโต้ตอบเบราเซอร์ไฟล์จะปรากฏขึ้น

8 นาวิเกตไปยังโฟลเดอร์บนคอมพิวเตอร์ของคุณ แล้วคลิก บันทึก

กล่องโต้ตอบทั้งหมดจะปิดและไฟล์การเก็บข้อมูล (.Catalog) ได้รับการบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ของคุณแล้ว

9 ลงชื่อออกจากสภาพแวดล้อมการทดสอบ

***เมื่อต้องการยกเลิกการเก็บข้อมูลไฟล์การเก็บข้อมูลในสภาพแวดล้อมโปรดักชัน***

1 ไซน์อินสภาพแวดล้อมโปรดักชัน

2 คลิกที่แท็บการวิเคราะห์

3 คลิกแคตตาล็อก

4 นาวิเกตไปยังโฟลเดอร์ปลายทางที่จะจัดเก็บออบเจกต์หรือโฟลเดอร์ที่ยกเลิกการเก็บข้อมูล

5 ภายใต้โฟลเดอร์ปลายทาง ให้คลิกขวา (หรือเลือกเมนูเพิ่มเติม ขึ้นอยู่กับประเภทการดู) และเลือก ยกเลิกการเก็บข้อมูล

กล่องโต้ตอบยกเลิกการเก็บข้อมูลจะปรากฏขึ้น

6 คลิกเรียกดูและนาวิเกตไปยังไฟล์การเก็บข้อมูล (.Catalog) ที่คุณบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ในขั้นตอนก่อนหน้า แล้วคลิก เปิด

7 ในเมนูดรอปดาวน์แทนที่ ให้เลือกดังต่อไปนี้:

- **ทั้งหมด** วางไฟล์ที่เป็นไปได้ทั้งหมดจากการเก็บข้อมูลลงในโฟลเดอร์ปลายทาง
- **เก่า** วางไฟล์ที่เป็นไปได้ทั้งหมดจากการเก็บข้อมูล แต่ไม่บันทึกทับไฟล์ที่มีอยู่นอกจากว่าไฟล์นั้นจะเก่ากว่าแหล่งที่มา
- **ไม่มี** (ค่าดีฟอลต์) วางไฟล์ที่เป็นไปได้ทั้งหมดจากการเก็บข้อมูล แต่ไม่บันทึกทับไฟล์ที่มีอยู่ในโฟลเดอร์ปลายทาง

8 คลิก ตกลง

ออบเจกต์การวิเคราะห์หรือโฟลเดอร์ได้รับการคัดลอกจากการทดสอบไปยังโปรดักชันแล้ว

หมายเหตุ: ขนาดไฟล์จำกัดอยู่ที่ 20 เมกะไบต์

โปรดทราบว่าถ้าคุณยกเลิกการเก็บข้อมูลออบเจกต์ที่อ้างอิงออบเจกต์ที่กำหนดเองหรือฟิลด์ที่กำหนดเองที่คุณสร้างในการทดสอบ และที่ไม่ได้สร้างใหม่ในโปรดักชัน ออบเจกต์ที่ยกเลิกการเก็บข้อมูลน่าจะไม่ทำงานเหมือนในสภาพแวดล้อมการทดสอบ และถ้าคุณยกเลิกการเก็บข้อมูลออบเจกต์ที่อ้างอิงออบเจกต์การวิเคราะห์อื่นที่ยังไม่อยู่ในสภาพแวดล้อมโปรดักชัน ออบเจกต์เหล่านี้จะไม่ทำงานตามที่คาดหวังไว้

ออบเจกต์หรือโฟลเดอร์ที่ยกเลิกการเก็บข้อมูลจะสืบทอดกฎการแสดงข้อมูลจากโฟลเดอร์ปลายทาง ถ้ามี

## การออกแบบการดำเนินการ

การดำเนินการทำให้ข้อมูลและการคำนวณเป็นแบบอินเตอร์แอคทีฟ การดำเนินการให้ฟังก์ชันในการนาวิเกตไปยังเนื้อหาที่เกี่ยวข้องหรือเว็บเพจ

คุณสามารถรวมการดำเนินการในเพจการวิเคราะห์และแผงควบคุม สามารถใช้งานการดำเนินการได้ดังนี้:

- อย่างเปิดเผยโดยผู้ใช้ที่คลิกลิงค์การดำเนินการที่ถูกฝังอยู่ภายใน:

- การวิเคราะห์ในส่วนหัวของคอลัมน์ ค่าคอลัมน์ และค่าระดับลำดับชั้น ในมุมมองบางอย่าง เช่น กราฟ ในผลรวมและยอดรวมทั้งหมดภายในตารางและ Pivot Table
- เพจแผงควบคุม

- จากโฮมเพจหรือจากเพจแคตตาล็อกโดยตรง

ตัวอย่างเช่น ผู้อำนวยการฝ่ายขายต้องการประชุมกับผู้จัดการฝ่ายขายของพื้นที่ขายใดๆ ที่ยอดขายต่ำกว่าเกณฑ์ คุณอาจฝังออบเจกต์การดำเนินการลงในแผงควบคุมของผู้อำนวยการฝ่ายขาย เพื่อให้ผู้จัดการฝ่ายขายสามารถจัดกำหนดการประชุมได้ด้วยการคลิกที่ลิงค์เท่านั้น

### เกี่ยวกับลิงค์การดำเนินการและเมนูลิงค์การดำเนินการ

ลิงค์การดำเนินการและเมนูลิงค์การดำเนินการช่วยให้สามารถนำเสนอข้อมูลแบบอินเตอร์แอคทีฟ ลิงค์การดำเนินการคือลิงค์ไปยังการดำเนินการที่คุณฝังไว้ในการวิเคราะห์หรือเพจแผงควบคุม ซึ่งเมื่อคลิกที่ลิงค์ จะเรียกใช้งานการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

ในการวิเคราะห์ จะแสดงลิงค์การดำเนินการหลายลิงค์เป็นรายการ บนเพจแผงควบคุม คุณสามารถเพิ่มลิงค์การดำเนินการเป็นลิงค์แบบสแตนด์อโลน หรือคุณสามารถจัดกลุ่มลิงค์การดำเนินการหลายลิงค์เข้าด้วยกันบนเมนูลิงค์การดำเนินการ เมนูลิงค์การดำเนินการทำให้ผู้ใช้สามารถเลือก จากรายการของลิงค์การดำเนินการ การดำเนินการที่เหมาะสมตามข้อมูลเชิงลึกทางธุรกิจที่ได้จากข้อมูล

นอกจากนี้ คุณยังสามารถแสดงลิงค์การดำเนินการแต่ละลิงค์ตามเงื่อนไขได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูล ฟังก์ชันที่มีประสิทธิภาพนี้ทำให้คุณสามารถตั้งค่าเมนูที่คำนึงถึงบริบท ซึ่งแสดงขั้นตอนถัดไปที่เหมาะสมตามข้อมูลที่แสดงให้กับผู้ใช้

จะแสดงลิงค์การดำเนินการที่คุณเพิ่มลงในการวิเคราะห์ให้ผู้ใช้ในมุมมองต่อไปนี้:

- กราฟเป้าหมาย
- เกจ
- กราฟ
- มุมมองแผนที่
- ไทล์ประสิทธิภาพ
- Pivot Table
- ตาราง
- โครงสร้าง
- Treemap

หมายเหตุ: ลิงค์การดำเนินการจะไม่รวมอยู่ในรูปแบบเอ็กซ์พอร์ต เช่น Excel และ PDF

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูดังต่อไปนี้:

- การสร้างการดำเนินการ (ในหน้า 793)
- ตัวเลือกการตั้งค่าการดำเนินการ (ในหน้า 794)
- การเลือกเนื้อหาสำหรับการดำเนินการ (ในหน้า 795)

## การสร้างการดำเนินการ

คุณสามารถสร้างการดำเนินการที่ระบุโดยที่ผู้ออกแบบเนื้อหาสามารถเพิ่มลงในเพจการวิเคราะห์และแผงควบคุม

*ในการสร้างการดำเนินการที่ระบุ*

1 ในแท็บการวิเคราะห์ ให้เลือกเมนูใหม่ แล้วเลือกการดำเนินการภายใต้ความรู้ที่ดำเนินการได้

2 ในพรอมต์นาวิเกต ให้เลือกระหว่าง:

- นาวิเกตไปยังเนื้อหา BI (สร้างการดำเนินการเพื่อนาวิเกตไปยังเพจการวิเคราะห์หรือแผงควบคุม)
- นาวิเกตไปยังเว็บเพจ (สร้างการดำเนินการเพื่อนาวิเกตไปยัง URL)

3 ในป๊อปอัปการดำเนินการใหม่ ให้คลิกบันทึกการดำเนินการ

4 ในกล่องโต้ตอบบันทึกการดำเนินการ ให้เลือกโฟลเดอร์ กรอกชื่อ (สูงสุด 512 ตัวอักษร) และฟิลด์คำอธิบาย และคลิกตกลง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูดังต่อไปนี้:

- การออกแบบการดำเนินการ (ในหน้า 792)
- ตัวเลือกการตั้งค่าการดำเนินการ (ในหน้า 794)
- การเลือกเนื้อหาสำหรับการดำเนินการ (ในหน้า 795)

## ตัวเลือกการตั้งค่าการดำเนินการ

คุณต้องระบุการตั้งค่าสำหรับการดำเนินการแต่ละรายการที่คุณสร้าง คุณระบุการตั้งค่าสำหรับการดำเนินการใหม่ในกล่องโต้ตอบ สร้างการดำเนินการใหม่ เมื่อคุณทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- การสร้างการดำเนินการที่ระบุ
- การเพิ่มการดำเนินการลงในการวิเคราะห์
- เกี่ยวกับการเพิ่มการดำเนินการลงในเพจแผงควบคุม

*เมื่อต้องการตั้งค่าตัวเลือกการดำเนินการ*

1 คลิกลิงค์สร้างการดำเนินการใหม่ แล้วเลือกชนิดของการดำเนินการที่จะสร้าง

2 ขึ้นอยู่กับชนิดของการดำเนินการที่คุณกำลังสร้างหรือแก้ไข ให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้ ตามที่อธิบายไว้ในตารางต่อไปนี้:

| ประเภทการดำเนินการ | สิ่งที่คุณทำ |
|---|---|
| นาวิเกตไปยังเนื้อหา BI | เลือกเนื้อหา Oracle BI ที่จะนาวิเกต |
| นาวิเกตไปยังเว็บเพจ | ในฟิลด์ URL ให้ใส่ URL ของเว็บเพจ<br>เคล็ดลับ: คุณสามารถไฮไลต์ URL ในเบราเซอร์และคัดลอกแล้ววางลงในฟิลด์ URL |

3 (ไม่จำเป็นสำหรับการดำเนินการนาวิเกตไปยังเว็บเพจ) เมื่อต้องการระบุพารามิเตอร์สำหรับการดำเนินการ ให้คลิกระบุพารามิเตอร์ เพื่อแสดงรายการระบุพารามิเตอร์

a เมื่อต้องการเพิ่มพารามิเตอร์ ให้คลิกปุ่มเพิ่มพารามิเตอร์ แถวพารามิเตอร์ใหม่จะถูกเพิ่มลงในรายการระบุพารามิเตอร์
(โปรดทราบว่าปุ่มเพิ่มพารามิเตอร์จะพร้อมใช้งานเฉพาะบางประเภทการดำเนินการเท่านั้น)

b ระบุค่าคอลัมน์สำหรับพารามิเตอร์แต่ละรายการ:

- ในคอลัมน์ชื่อ ถ้าคุณกำลังสร้างพารามิเตอร์ใหม่ ให้ใส่ชื่อพารามิเตอร์ ใช้ชื่อที่ไม่ซ้ำกันภายในการดำเนินการ
- ในคอลัมน์พรอมต์ ถ้าคุณต้องการให้ผู้ใช้ใส่ค่าพารามิเตอร์ ให้ใส่พรอมต์เพื่อแสดงให้กับผู้ใช้
- ในคอลัมน์ค่า ให้ใส่ค่าพารามิเตอร์ ใส่หรือเลือกค่า ถ้าคุณต้องการให้ผู้ใช้ระบุค่า ให้ปล่อยฟิลด์นี้ไว้ตามเดิม
- ในคอลัมน์คงที่ ให้ระบุว่าจะให้ผู้ใช้เห็นแต่ไม่ต้องตั้งค่าพารามิเตอร์หรือไม่ คอลัมน์นี้ไม่พร้อมใช้งานในบางประเภทการดำเนินการ
- ในคอลัมน์ซ่อน ให้ระบุว่าจะซ่อนพารามิเตอร์จากผู้ใช้หรือไม่ คอลัมน์นี้ไม่พร้อมใช้งานในบางประเภทการดำเนินการ
- ในคอลัมน์ไม่จำเป็น ให้ระบุว่าพารามิเตอร์ต้องมีค่าก่อนเรียกใช้การดำเนินการหรือไม่

4 (ไม่จำเป็น) ปรับแต่งข้อมูลที่จะแสดงให้กับผู้ใช้เมื่อใช้งานการดำเนินการ:

a คลิกตัวเลือกเพื่อแสดงกล่องโต้ตอบตัวเลือกการดำเนินการ

b ระบุการปรับแต่งที่คุณต้องการ

c คลิก ตกลง

ฟังก์ชันนี้พร้อมใช้งานเฉพาะสำหรับการดำเนินการที่เหมาะสมจะแสดงข้อมูลต่อผู้ใช้เท่านั้น

5 คลิก ตกลง

ถ้าคุณกำลังสร้างการดำเนินการที่ระบุ จะแสดงกล่องโต้ตอบขึ้นเพื่อให้คุณระบุข้อมูลสำหรับการบันทึกการดำเนินการ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูดังต่อไปนี้:

- การออกแบบการดำเนินการ (ในหน้า 792)
- การสร้างการดำเนินการ (ในหน้า 793)
- การเลือกเนื้อหาสำหรับการดำเนินการ (ในหน้า 795)

## การเลือกเนื้อหาสำหรับการดำเนินการ

คุณสามารถสร้างการดำเนินการที่ระบุโดยที่ผู้ออกแบบเนื้อหาสามารถเพิ่มลงในเพจการวิเคราะห์และแผงควบคุม

### *เมื่อต้องการสร้างการดำเนินการ*

1 ในแท็บการวิเคราะห์ ให้เลือกเมนูใหม่ แล้วเลือกการดำเนินการภายใต้ความรู้ที่ดำเนินการได้

2 ในพรอมต์นาวิเกต ให้เลือกนาวิเกตไปยังเนื้อหา BI (สร้างการดำเนินการเพื่อนาวิเกตไปยังเพจการวิเคราะห์หรือแผงควบคุม)

จะแสดงกล่องโต้ตอบเลือกเนื้อหาสำหรับการดำเนินการ

3 เลือกการวิเคราะห์ที่จะใช้สำหรับการดำเนินการนี้ จากนั้นคลิก ตกลง

4 ในป๊อปอัปการดำเนินการใหม่ ให้คลิก บันทึกการดำเนินการ

5 ในกล่องโต้ตอบบันทึกการดำเนินการ ให้เลือกโฟลเดอร์ กรอกชื่อ (สูงสุด 512 ตัวอักษร) และฟิลด์คำอธิบาย และคลิกตกลง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูดังต่อไปนี้:

- การออกแบบการดำเนินการ (ในหน้า 792)
- การสร้างการดำเนินการ (ในหน้า 793)
- ตัวเลือกการตั้งค่าการดำเนินการ (ในหน้า 794)


## การเปิดการวิเคราะห์ แผงควบคุม การดำเนินการ หรือเงื่อนไข

แท็บ การวิเคราะห์ มีหลายวิธีในการเปิดออบเจกต์การวิเคราะห์ที่มีอยู่ (การวิเคราะห์ การดำเนินการ แผงควบคุม เป็นต้น) วิธีการเหล่านี้คือ:

- เมนู **เปิด** เลือกเมนู เปิด แล้วเลือกจากเมนูดรอปดาวน์
- รายการ **ล่าสุด** รายการล่าสุดในแท็บการวิเคราะห์จะแสดงออบเจกต์การวิเคราะห์ทั้งหมดที่เข้าใช้ล่าสุด คลิกลิงค์ เปิด ภายใต้ออบเจกต์
- เมนู **รายการที่ใช้บ่อย** เลือกเมนูรายการที่ใช้บ่อย เพื่อเลือกออบเจกต์การวิเคราะห์ที่คุณได้เพิ่มลงในรายการที่ใช้บ่อยของฉัน
- เมนู **แคตตาล็อก** เลือกเมนูแคตตาล็อกเพื่อเข้าใช้ออบเจกต์การวิเคราะห์ทั้งหมด

## เกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเองในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์สนับสนุนรูปแบบหลากหลายของตัวเลือกปฏิทิน:

- **ไตรมาสตามปฏิทิน** ประเภทปฏิทินการเงินซึ่งปีการเงินสามารถเริ่มจากวันที่และเดือนใดก็ได้ ใน 12 เดือนของแต่ละปีการเงินประกอบด้วยสี่ไตรมาส ไตรมาสละสามเดือน แต่ละเดือนจะเป็นหนึ่งเดือนเต็ม และเริ่มและสิ้นสุดในวันที่เดียวกัน
- **โมเดล 5-4-4** ประเภทปฏิทินการเงินซึ่งปีการเงินสามารถเริ่มจากวันที่และเดือนใดก็ได้ ใน 12 เดือนของแต่ละปีการเงินประกอบด้วยสี่ไตรมาส ไตรมาสละสามเดือน เดือนแรกจะนาน 5 สัปดาห์ และเดือนที่สองและสามจะนาน 4 สัปดาห์
- **โมเดล 4-4-5** ประเภทปฏิทินการเงินซึ่งปีการเงินสามารถเริ่มจากวันที่และเดือนใดก็ได้ ใน 12 เดือนของแต่ละปีการเงินประกอบด้วยสี่ไตรมาส ไตรมาสละสามเดือน เดือนแรกจะนาน 4 สัปดาห์ และเดือนที่สองและสามจะนาน 5 สัปดาห์
- **ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง** ประเภทปฏิทินการเงินที่มีวันเริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดในแต่ละปีเฉพาะตัว และให้บริษัทสามารถจัดการกับปีที่มี 53 อาทิตย์ หรือปีอธิกสุรทินได้

มิติของวันมีการสร้างไว้แล้วเป็นเวลา 41 ปี (จากปี 2000 ถึงปี 2040) สำหรับประเภทปฏิทินทั้งหมดที่ไม่ใช่ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง ดังนั้นบริษัทที่มีการกำหนดประเภทปฏิทินแบบไตรมาส, 4-4-5 หรือ 5-4-4 จะสามารถวิเคราะห์การวัดทางการเงินของข้อมูลที่มีวันที่อยู่ในช่วงเวลานี้ (ปี 2000 ถึงปี 2040) ได้
การวิเคราะห์ข้อมูลตามปีการเงินและงวดปฏิทินเมื่อเข้าใช้หรือรวมผ่านมิติวันที่นอกเหนือช่วงนี้จะไม่สามารถทำได้

สำหรับบริษัทที่ใช้ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง จะสามารถวิเคราะห์การวัดทางการเงินจากมิติวันที่ได้เฉพาะปีที่ได้มีการกำหนดไว้ใน Oracle CRM On Demand เท่านั้น ตัวอย่างเช่น หากคุณกำหนดปฏิทินการเงินไว้ตั้งแต่ปี 2000 ถึงปี 2010 แล้ว คุณก็สามารถวิเคราะห์การวัดทางการเงินได้ในช่วง 11 ปีนี้เท่านั้น
หากมีเรคคอร์ดหนึ่งถูกจัดทำหรือเริ่มต้นหรือสิ้นสุดในวันที่นอกเหนือจากช่วงนี้ เรคคอร์ดนั้นจะยังปรากฏในรายงานการวิเคราะห์ตราบเท่าที่ไม่มีการเข้าใช้หรือรวมผ่านตารางมิติวันที่

คุณต้องทำความคุ้นเคยกับข้อพิจารณาเหล่านี้ เมื่อบริษัทของคุณใช้ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง:

- หากบริษัทของคุณเปลี่ยนประเภทปฏิทินการเงินจากแบบมาตรฐานหรือแบบปกติ (โมเดลไตรมาส, 4-4-5, 5-4-4) เป็นปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง การเปลี่ยนแปลงจะไม่เกิดขึ้นโดยทันที บริษัทของคุณต้องขอทำ ETL เต็มรูปแบบ (Extract - ดึงข้อมูล, Transform - แปลง และ Load - โหลด) เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนั้นสมบูรณ์
- หากบริษัทของคุณเปลี่ยนปฏิทินการเงินจากปฏิทินการเงินมาตรฐานหรือแบบปกติมาเป็นปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง จะไม่สามารถวิเคราะห์สแนปชอทไปป์ไลน์ประวัติในการวิเคราะห์สำหรับปีการเงินที่ไม่ได้กำหนดไว้ในปฏิทินการเงินที่กำหนดเองได้ ไม่สามารถจัดสแนปชอทประวัติเข้ากับการกำหนดปฏิทินใหม่ได้
- หากบริษัทของคุณเปลี่ยนการกำหนดปฏิทินการเงินที่กำหนดเองของปีที่มีอยู่ การเปลี่ยนแปลงนี้จะไม่มีผลจนกว่าจะทำ ETL เต็มรูปแบบ

- การกำหนดปฏิทินการเงินที่กำหนดเองสำหรับบริษัทใหม่และการกำหนดปฏิทินของปีการเงินใหม่ในบริษัทที่มีอยู่แล้วจะถูกประมวลผลระหว่างรีเฟรชตอนกลางคืน
- ฟิลด์รหัสปฏิทินการเงินในมิติวันที่สามารถถูกใช้เพื่อถอดรหัสการกำหนดปฏิทินการเงินสำหรับบริษัทที่ใช้ปฏิทินการเงินมาตรฐานหรือปฏิทินการเงินปกติได้ อย่างไรก็ตาม สำหรับบริษัทที่ใช้ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง รหัสนี้อาจไม่ตรงกัน ดังนั้นจึงใช้สำหรับถอดรหัสไม่ได้
- บริษัทที่เลือกใช้ปฏิทินการเงินที่กำหนดเองต้องป้อนการกำหนดปฏิทินการเงิน เริ่มจากปีแรกสุดที่ใช้ได้ และต่อไปตามลำดับโดยไม่มีการเว้นช่องว่างในการกำหนดปีการเงิน หากคุณต้องการกำหนดปฏิทินสำหรับปีก่อนๆ คุณก็สามารถทำได้ แต่คุณต้องขอทำ ETL เต็มรูปแบบ

## การออกแบบการวิเคราะห์

ในการออกแบบและจัดการการวิเคราะห์ ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- การตั้งค่าโฟลเดอร์ในการวิเคราะห์ (ในหน้า 804)
- การตั้งค่าการแสดงโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้ (ในหน้า 805)
- การตรวจสอบข้อมูลรายงาน (ในหน้า 807)
- การพิมพ์การวิเคราะห์ (ในหน้า 808)
- การใช้งานการวิเคราะห์ (ในหน้า 808)
- การดาวน์โหลดการวิเคราะห์ (ในหน้า 809)
- การลบการวิเคราะห์ (ในหน้า 810)
- การเปลี่ยนชื่อการวิเคราะห์ (ในหน้า 811)
- การคัดลอกและการย้ายการวิเคราะห์ (โปรดดูที่ "การคัดลอกและการย้ายออบเจกต์การวิเคราะห์" ในหน้า 811)

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง คุณสามารถดำเนินการขั้นตอนต่อไปนี้เพิ่มเติมได้:

- การเริ่มต้นใช้งานรายงานการวิเคราะห์ (โปรดดูที่ "การเริ่มต้นใช้งานการวิเคราะห์" ในหน้า 812)
- การทำการวิเคราะห์ที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง (ในหน้า 1034)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การวิเคราะห์ (ในหน้า 783)

## เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์

การตั้งค่าหลายอย่างในการควบคุมการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ โดยถูกนำไปใช้ในลำดับต่อไปนี้:

1. การตั้งค่าเข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์ (ในสิทธิ์ของบทบาท)
2. การตั้งค่าประเภทเรื่องการรายงานในโปรไฟล์ผู้ใช้
3. การตั้งค่าประเภทเรื่องประวัติในโปรไฟล์ผู้ใช้

4 สมุดบันทึกและเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

5 การมอบหมายผู้ใช้

6 การตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท (ในโปรไฟล์บริษัทและผู้ใช้)

ผู้ดูแลระบบของบริษัทที่ใช้การตั้งค่าเหล่านี้สามารถควบคุมเรคคอร์ดที่จะแสดงในรายงานที่คุณรัน ตัวอย่างเช่น
ผู้จัดการสามารถแสดงโอกาสทางการขายที่เป็นของผู้จัดการและโอกาสทางการขายของพนักงานที่ขึ้นตรงกับผู้จัดการคนนั้น
แต่การตั้งค่าของพนักงานขายจะจำกัดโอกาสทางการขายไว้เฉพาะโอกาสทางการขายที่เป็นของพนักงานขายคนนั้นเท่านั้น

## การตั้งค่าเข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์

ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์ในการตั้งค่าบทบาทมีสิทธิ์แสดงข้อมูลทั้งหมดของทั้งองค์กร รวมถึงเรคคอร์ดที่ถูกระบุว่าเป็น ส่วนตัว โดยทั้งไปสิทธิ์นี้จะให้กับผู้ดูแลระบบของบริษัท สิทธิ์นี้จะแทนที่การตั้งค่าการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ใดๆ

หากบทบาทผู้ใช้ไม่มีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์ การตั้งค่าการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ที่ระบุในโปรไฟล์บริษัทหรือผู้ใช้จะเป็นตัวกำหนดข้อมูลที่ผู้ใช้สามารถแสดงในรายงานได้

## การตั้งค่าประเภทเรื่องการรายงาน

โดยทั่วไปการตั้งค่านี้จะใช้กับผู้ใช้ทั้งหมดในองค์กรที่ไม่ใช่ผู้ดูระบบของบริษัท การตั้งค่านี้จะมีให้ใช้ในโปรไฟล์บริษัทและผู้ใช้ หากไม่ได้กำหนดการตั้งค่านี้ไว้ในโปรไฟล์ของผู้ใช้แล้ว การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทจะถูกนำมาใช้ การตั้งค่านี้มีค่าดังต่อไปนี้:

- **การแสดงข้อมูลผู้จัดการ** ให้คุณแสดงข้อมูลของตนเองและข้อมูลที่เป็นของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง รวมทั้งเรคคอร์ดที่ระบุว่าเป็น ส่วนตัว ด้วย
- **การแสดงข้อมูลทีม** ให้คุณแสดงข้อมูลของตนเองและข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ร่วมกันโดยทีมบริษัทและทีมโอกาสทางการขาย และโดยการระบุกลุ่ม

## การตั้งค่าประเภทเรื่องในประวัติ

โดยทั่วไปการตั้งค่านี้จะใช้กับผู้ใช้ทั้งหมดในองค์กรที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบของบริษัท การตั้งค่านี้จะมีให้ใช้ในโปรไฟล์บริษัทและผู้ใช้ หากไม่ได้กำหนดการตั้งค่านี้ไว้ในโปรไฟล์ของผู้ใช้แล้ว การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทจะถูกนำมาใช้

การตั้งค่านี้มีค่าที่เป็นไปได้ดังต่อไปนี้:

- **การแสดงข้อมูลผู้จัดการ** ให้คุณแสดงข้อมูลของตนเองและข้อมูลที่เป็นของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง รวมทั้งเรคคอร์ดที่ระบุว่าเป็น ส่วนตัว ด้วย
- **การแสดงข้อมูลทีม** ให้คุณแสดงข้อมูลของตนเองและข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ร่วมกันโดยทีมบริษัทและทีมโอกาสทางการขาย และโดยการระบุกลุ่ม
- **การแสดงข้อมูลทั้งหมด** จะรวมการแสดงข้อมูลผู้จัดการและการแสดงข้อมูลทีมเพื่อแสดงข้อมูลที่เป็นของคุณและผู้ใต้บังคับบัญชา และข้อมูลที่ใช้ร่วมกันระหว่างคุณและผู้ใต้บังคับบัญชา

## สมุดบันทึกและเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

หากคุณมีการตั้งค่าการแสดงข้อมูลทั้งหมด คุณสมบัติสมุดบันทึกจะให้การควบคุมการแสดงข้อมูลในรายงานที่เพิ่มขึ้น โดยการใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในเพจรายงาน
คุณสามารถจำกัดข้อมูลที่จะอยู่ในสมุดบันทึกและสมุดบันทึกย่อย ในกรณีที่มีสมุดบันทึกย่อย คุณสมบัตินี้จะมีให้ใช้ก็ต่อเมื่อคุณได้รับมอบหมายสมุดบันทึกอย่างน้อยหนึ่งสมุดบันทึก
และคุณกำลังใช้ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ (ไม่ใช่การรายงาน) หากคุณมีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์ คุณจะยังคงแสดงข้อมูลทั้งหมดต่อไป ไม่ว่าสมุดบันทึกไหนจะถูกเลือกก็ตาม นอกจากนี้
การแสดงข้อมูลสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทจะแทนที่การแสดงสมุดบันทึกในการวิเคราะห์

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถตั้งค่าดีฟอลต์สมุดบันทึกสำหรับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในเพจรายงานให้ผู้ใช้แต่ละคน คุณจะระบุการตั้งค่านี้ในฟิลด์ค่าดีฟอลต์สมุดบันทึกสำหรับการวิเคราะห์ในโปรไฟล์ผู้ใช้

หมายเหตุ: หากสมุดบันทึกดีฟอลต์บนโปรไฟล์ของคุณตั้งค่าเป็นสมุดบันทึกที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลหรือสมุดบันทึกที่คุณไม่มีสิทธิ์เข้าใช้ จากนั้นคุณจะได้รับข้อผิดพลาดระบุว่าปฏิเสธการเข้าใช้งาน

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึก ซึ่งนำไปใช้ในการจัดการพื้นที่และการใช้แนวทางใน Oracle CRM On Demand
ยังได้รับการสนับสนุนในการวิเคราะห์ด้วยเช่นกันผ่านการแสดงข้อมูลสมุดบันทึก เมื่อคุณเลือกสมุดบันทึกในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

การวิเคราะห์จะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดบริษัทที่ใช้งานอยู่และเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกนั้นเท่านั้น
เรคคอร์ดที่การเชื่อมโยงกับสมุดบันทึกได้ถูกลบไปหรือจะกลายมาเป็นใช้งานจะไม่ปรากฏในรายงาน

### ความเป็นเจ้าของสมุดบันทึก

ผู้ใช้และสมุดบันทึกที่ปรับแต่งเองสามารถเป็นเจ้าของบัญชีและเรคคอร์ดผู้ติดต่อได้ ความเป็นเจ้าของสมุดบันทึกจะช่วยให้สามารถทำการจำลองพื้นที่ได้ เมื่อสมุดบันทึกเป็นเจ้าของเรคคอร์ดแต่เพียงผู้เดียว เรคคอร์ดดังกล่าวจะสามารถมองเห็นได้เฉพาะผ่านการแสดงข้อมูลของสมุดบันทึกเท่านั้น ในลักษณะที่คล้ายกัน เมื่อผู้ใช้เป็นเจ้าของเรคคอร์ดแต่เพียงผู้เดียว และไม่ได้ทำการเชื่อมโยงกับสมุดบันทึกใดๆ เรคคอร์ดดังกล่าวก็จะไม่สามารถมองเห็นได้ผ่านการแสดงข้อมูลของสมุดบันทึก สำหรับการอธิบายโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โปรดพิจารณาตัวอย่างในตารางต่อไปนี้

| เรคคอร์ดบริษัท | ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด | การเชื่อมโยงสมุดบันทึก | คำอธิบาย |
|---|---|---|---|
| การดำเนินการเช่า | ผู้ใช้ (Lucy Harris) | ไม่มี | Lucy Harris เป็นเจ้าของการดำเนินการเช่า และไม่เชื่อมโยงกับสมุดบันทึกใดๆ |
| บริษัท Bobcat | สมุดบันทึก (West) | West | สมุดบันทึก West เป็นเจ้าของบริษัท Bobcat ดังนั้น West จึงเป็นสมุดบันทึกหลัก |
| บริษัท Coastal | ผู้ใช้ (Lucy Harris) | West | Lucy Harris เป็นเจ้าของบริษัท Coastal และเชื่อมโยงกับสมุดบันทึก West ในแอปเพล็ตย่อย |

### ผลลัพธ์

เรคคอร์ดต่อไปนี้จะปรากฏขึ้นในโหมดผู้จัดการ ทีม และการแสดงข้อมูลทั้งหมดสำหรับ Lucy Harris เนื่องจากเรคคอร์ดเหล่านี้มีเธอเป็นเจ้าของหรือใช้งานใช่ร่วมกันกับเธอ:

- การดำเนินการเช่า
- บริษัท Coastal

เรคคอร์ดบริษัท Bobcat ไม่ปรากฏในโหมดเหล่านี้เนื่องจากเรคคอร์ดนี้มีสมุดบันทึก West เป็นเจ้าของแต่เพียงผู้เดียว เรคคอร์ดต่อไปนี้จะปรากฏเฉพาะเมื่อเลือกสมุดบันทึก West จากเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก เนื่องจากเรคคอร์ดเหล่านี้มีสมุดบันทึก West เป็นเจ้าของหรือเชื่อมโยงกับสมุดบันทึก West:

- บริษัท Bobcat
- บริษัท Coastal

เรคคอร์ดการดำเนินการเช่าไม่ปรากฏในโหมดการแสดงข้อมูลสมุดบันทึก เนื่องจากเรคคอร์ดนี้มีผู้ใช้ที่ชื่อ Lucy Harris เป็นเจ้าของแต่เพียงผู้เดียว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการเข้าใช้ข้อมูล การใช้งานเรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด" ในหน้า 44) และ เกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

## การมอบหมายผู้ใช้

คุณสมบัติการมอบหมายผู้ใช้จะเพิ่มการควบคุมข้อมูลที่จะแสดงในรายงาน โดยการใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก คุณสามารถดูข้อมูลจากผู้ใช้คนใดก็ได้ที่เพิ่มคุณในรายการผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายของพวกเขา คุณสามารถเลือกชื่อผู้ใช้จากเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกเพื่อดูรายงานข้อมูลของผู้ใช้คนนั้น คุณจะไม่แสดงข้อมูลของตนเองในรายงานอีกต่อไป มีเพียงข้อมูลของผู้ใช้ที่เลือกเท่านั้นจะแสดง อย่างไรก็ตาม การตั้งค่าการแสดงการวิเคราะห์ของคุณจะยังคงมีผลอยู่ ตัวอย่างเช่น ถ้า Ryan ได้เพิ่มคุณในรายการผู้ใช้ที่ถูกมอบหมายของเขา
และการตั้งค่าการแสดงการวิเคราะห์ของเขาเป็นการแสดงข้อมูลผู้จัดการ คุณไม่จำเป็นต้องแสดงข้อมูลเดียวกันนั้นในรายงานซึ่ง Ryan แสดงอยู่แล้ว นอกเสียจากว่า
การตั้งค่าของคุณจะเป็นการแสดงข้อมูลผู้จัดการด้วย

## การตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท

การควบคุมนี้มีอยู่ทั้งในโปรไฟล์บริษัทและโปรไฟล์ผู้ใช้ การควบคุมนี้กำหนดว่าจะให้การวิเคราะห์ใช้การตั้งค่าของบทบาท สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดได้ สำหรับประเภทเรคคอร์ดหรือไม่ เมื่อตั้งค่าให้การควบคุมนี้เป็น ใช่ ในโปรไฟล์บริษัท หรือตั้งค่าเป็น ใช่ หรือ นัล ในโปรไฟล์ของผู้ใช้ และประเภทเรคคอร์ดมีการเลือกแฟลก สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดได้ ไว้ด้วย จะทำให้ผู้ใช้สามารถแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นในรายงานได้ เมื่อไม่ครบตามเงื่อนไขเหล่านี้ การวิเคราะห์จะบังคับใช้การตั้งค่าการแสดงข้อมูลที่เป็นค่าดีฟอลต์ที่กำหนดไว้ในประเภทเรื่องการวิเคราะห์และการรายงาน

หากมีการเปิดใช้งาน สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท ให้กับผู้ใช้ การวิเคราะห์จะละเว้นการตั้งค่าการแสดงข้อมูลบนประเภทเรคคอร์ดที่มีการเลือก สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดได้ ไว้ในการกำหนดบทบาท สำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ การวิเคราะห์จะบังคับใช้การแสดงข้อมูล ซึ่งยึดตามการตั้งค่าการแสดงข้อมูลดีฟอลต์สำหรับประเภทเรื่องการรายงานและประเภทเรื่องประวัติ ตัวอย่างเช่น หากเปิดใช้งาน สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท สำหรับโปรไฟล์ของคุณ การตั้งค่าการแสดงข้อมูลของคุณสำหรับประเภทเรื่องการรายงานจะได้รับการตั้งค่าเป็น การแสดงข้อมูลผู้จัดการ และ สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดได้ จะได้รับการตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด โอกาสทางการขาย แต่ไม่ได้รับการตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด ผู้ติดต่อ ผลลัพธ์คือจะทำให้โอกาสทางการขายทั้งหมดแสดงเมื่อคุณรันรายงาน แต่เฉพาะสำหรับผู้ติดต่อที่คุณและผู้ใต้บังคับบัญชาของคุณเป็นเจ้าของเท่านั้น

บริษัทและผู้ดูแลระบบของบริษัทต้องระวังข้อควรพิจารณาต่อไปนี้ขณะใช้ การตั้งค่าประเภทสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทในการวิเคราะห์:

- การแสดงข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทจะแทนที่การแสดงข้อมูลสมุดบันทึก เมื่อคุณเลือกสมุดบันทึกในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกที่เปิดใช้งานการแสดงประเภทเรคคอร์ดตามบทบาท และมีการกำหนดค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดในประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ เรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นจะถูกแสดง ไม่ใช่เฉพาะเรคคอร์ดที่อยู่ในสมุดบันทึกนั้นเท่านั้น
- การแสดงข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทจะแทนที่ลำดับชั้นผู้ใช้และการมอบหมายผู้ใช้ของการแสดงในการวิเคราะห์ เมื่อคุณเลือกผู้ใช้ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกที่เปิดใช้งานการแสดงประเภทเรคคอร์ดตามบทบาท และมีการกำหนดค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดในประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ เรคคอร์ดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดนั้นจะถูกแสดง ไม่ใช่เฉพาะเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะดูสำหรับผู้ใช้ที่เลือกเท่านั้น
- ในรายงานที่มีประเภทเรคคอร์ดตั้งแต่สองประเภทขึ้นไป การแสดงเรคคอร์ดจะอ้างอิงตามประเภทเรคคอร์ดที่มีการควบคุมการแสดงข้อมูลที่เข้มงวดที่สุด ตัวอย่างเช่น หากเปิดใช้งานการแสดงข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทในประเภทเรคคอร์ด ผู้ติดต่อ แต่ไม่ได้เปิดใช้งานในประเภทเรคคอร์ด โอกาสทางการขาย และเมื่อประเภทเรคคอร์ดทั้งสองอยู่บนรายงานนั้น การวิเคราะห์จะแสดงเฉพาะโอกาสทางการขายที่ผู้ใช้มีสิทธิ์เข้าถึงและผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายนั้นเท่านั้น
- ในประเภทเรื่องประวัติ การเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดพนักงานจะอ้างอิงตามการแสดงข้อมูลผู้จัดการ อย่างไรก็ตามข้อจำกัดนี้จะไม่ใช้กับประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์ การแสดงข้อมูลของประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทจะไม่มีผลกระทบกับข้อจำกัดนี้
- การเข้าถึงโควต้าพนักงานจะอ้างอิงตามการแสดงข้อมูลผู้จัดการในประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์และประวัติ การแสดงข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทจะไม่มีผลต่อการทำงานนี้

## การรักษาความปลอดภัยและการแสดงข้อมูลในประเภทเรื่องการวิเคราะห์ในประวัติและการรายงานแบบเรียลไทม์

ข้อมูลที่เห็นในรายงานจะอิงกับความปลอดภัยและการแสดงข้อมูลที่กำหนดสำหรับประเภทเรคคอร์ดและการตั้งค่าการแสดงข้อมูลดีฟอลต์ที่กำหนดสำหรับประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติและการรายงานแบบเรียลไทม์ ประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่จะมีความปลอดภัยในทุกประเภทเรื่อง แต่มีข้อยกเว้นสำหรับกฎนี้เพื่อสนับสนุนความต้องการในการรายงานของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง แม้ในกรณีที่ประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นไม่ได้ถูกใช้ร่วมกันหรือเป็นของผู้ใช้ก็ตาม เช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทจะมีความปลอดภัยเฉพาะในประเภทเรื่องที่บริษัทเป็นประเภทเรคคอร์ดหลักที่ใช้รันเท่านั้น แต่จะไม่จำกัดในประเภทเรื่องที่เหลืออยู่

วัตถุประสงค์ในการทำให้ประเภทเรคคอร์ดหนึ่งไม่ถูกจำกัดในประเภทเรื่องหนึ่งก็คือ เพื่อให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์ระหว่างประเภทเรคคอร์ดได้ เช่น ในประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลีด คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับลีดที่เป็นของหรือใช้ร่วมกันโดยคุณและบริษัทที่เกี่ยวข้องกับลีดเหล่านั้น แม้ว่าคุณจะไม่ใช่เจ้าของหรือใช้ข้อมูลของบริษัทที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นร่วมกันก็ตาม

ตารางต่อไปนี้แสดงรายละเอียดของการแสดงข้อมูลของประเภทเรคคอร์ดในประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติ

| ประเภทเรคคอร์ด | ประเภทเรื่อง | การแสดงข้อมูลผู้จัดการ | การแสดงข้อมูลทีม | การแสดงข้อมูลทั้งหมด |
|---|---|---|---|---|
| บัญชี | ที่อยู่บริษัท | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| | ประวัติคู่แข่งของบริษัท | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| | ประวัติบริษัทและคู่ค้า | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| | ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| | ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |

| ประเภทเรคคอร์ด | ประเภทเรื่อง | การแสดงข้อมูลผู้จัดการ | การแสดงข้อมูลทีม | การแสดงข้อมูลทั้งหมด |
|---|---|---|---|---|
| | ประวัติบริษัท | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| | ประวัติทีมของบริษัท | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม | ปลอดภัย |
| | ประเภทเรื่องอื่น | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| คู่แข่งบริษัท | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| คู่ค้าของบริษัท | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| บริษัทที่เกี่ยวข้องกับบริษัท | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| รายได้ของบริษัท | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| กิจกรรม | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| สินทรัพย์ | ทั้งหมด | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดบริษัท | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดบริษัท | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดบริษัท |
| กิจกรรมการติดต่อ | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| แคมเปญ | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| ผู้ติดต่อ | ประวัติทีมของผู้ติดต่อ | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม |
| | ประเภทเรื่องอื่น | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| ความสนใจของผู้ติดต่อ | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| รายได้ของผู้ติดต่อ | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| ตัวแทนจำหน่าย | ประวัติตัวแทนจำหน่าย | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| | ประเภทเรื่องอื่น | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| พนักงาน | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| กิจกรรม | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| ครอบครัว | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| โอกาสทางการขาย | ทีมในโอกาสทางการขาย | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม | ปลอดภัย |
| | ประเภทเรื่องอื่น | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| คู่แข่งของโอกาสทางการขาย | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| คู่ค้าของโอกาสทางการขาย | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |

| ประเภทเรคคอร์ด | ประเภทเรื่อง | การแสดงข้อมูลผู้จัดการ | การแสดงข้อมูลทีม | การแสดงข้อมูลทั้งหมด |
|---|---|---|---|---|
| คู่ค้า | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| พอร์ตโฟลิโอ | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| รายได้จากผลิตภัณฑ์ | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของรายได้จากผลิตภัณฑ์ | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายสำหรับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ และขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของรายได้จากผลิตภัณฑ์สำหรับการแสดงข้อมูลทีม |
| โควต้า | ทั้งหมด | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ |
| ผู้ติดต่อความสัมพันธ์ | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| คำขอบริการ | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| ทางแก้ปัญหา | ทั้งหมด | เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้และผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น | เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้เท่านั้น | เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้และผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น |

ตารางต่อไปนี้แสดงรายละเอียดของการแสดงข้อมูลประเภทเรคคอร์ดในประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์

| ประเภทเรคคอร์ด | ประเภทเรื่อง | การแสดงข้อมูลผู้จัดการ | การแสดงข้อมูลทีม |
|---|---|---|---|
| บัญชี | บริษัท | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| | บริษัทและคู่แข่ง | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| | บริษัทและคู่ค้า | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| | บริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| | ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1,2,3 และบริษัท | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| | ประเภทเรื่องอื่น | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| คู่แข่งบริษัท | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| คู่ค้าของบริษัท | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| บริษัทที่เกี่ยวข้องกับบริษัท | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| กิจกรรม | กิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม |
| | ประเภทเรื่องอื่น | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| สินทรัพย์ | ทั้งหมด | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับบริษัท | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับบริษัท |

| ประเภทเรคคอร์ด | ประเภทเรื่อง | การแสดงข้อมูลผู้จัดการ | การแสดงข้อมูลทีม |
|---|---|---|---|
| แคมเปญ | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| ผู้ติดต่อ | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-15 | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| ตัวแทนจำหน่าย | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| พนักงาน | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| ครอบครัว | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| ลีด | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| แผนรับส่งข้อความ | การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ |
| รายการแผนรับส่งข้อความ | การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ |
| การตอบกลับข้อความ | การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ |
| โอกาสทางการขาย | ทีมในโอกาสทางการขาย | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม |
| | ประเภทเรื่องอื่น | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| คู่แข่งของโอกาสทางการขาย | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| คู่ค้าของโอกาสทางการขาย | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| รายได้จากผลิตภัณฑ์ | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของรายได้จากผลิตภัณฑ์ |
| โควต้า | ทั้งหมด | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ | ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ |
| ผู้ติดต่อความสัมพันธ์ | ทั้งหมด | ไม่จำกัด | ไม่จำกัด |
| คำขอบริการ | ทั้งหมด | ปลอดภัย | ปลอดภัย |
| ทางแก้ปัญหา | ทั้งหมด | เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้และผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น | เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้เท่านั้น |
| ยานพาหนะ | ทั้งหมด | เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้และผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น | เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้เท่านั้น |

หมายเหตุ:

1. การแสดงข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทเปิดใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด

2. การแสดงข้อมูลสมุดบันทึกในการวิเคราะห์เปิดใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้: บริษัท กิจกรรม สินทรัพย์ (ขึ้นอยู่กับบริษัท) ผู้ติดต่อ กิจกรรม ครัวเรือน ลีด โอกาสทางการขาย รายได้จากผลิตภัณฑ์ คำขอบริการ ทางแก้ปัญหา และออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 ถึง 15 การแสดงข้อมูลสมุดบันทึกในประเภทเรื่องการรายงานจะแสดงเรคคอร์ดในสมุดบันทึกปัจจุบัน แต่ในประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติ การแสดงข้อมูลสมุดบันทึกจะแสดงเรคคอร์ดที่มีในสมุดบันทึกย่อยด้วยเช่นกัน

3. การควบคุมการแสดงข้อมูลจะไม่ใช้กับการวัดบริษัทเมื่อการสืบค้นเกี่ยวข้องกับการวัดบริษัทเท่านั้น ในการใช้การควบคุมการแสดงข้อมูล ให้รวมฟิลด์จากมิติบริษัทไว้ด้วย

## การตั้งค่าโฟลเดอร์ในการวิเคราะห์

คุณสามารถตั้งค่าโฟลเดอร์รายงานและจำกัดการแสดงข้อมูลผู้ใช้สำหรับโฟลเดอร์เหล่านั้นได้ หลังจากนั้น ผู้ใช้ที่ได้รับสิทธิ์ดูข้อมูลในโฟลเดอร์นั้นเท่านั้นที่สามารถแสดงโฟลเดอร์ในโฮมเพจรายงานได้

สำหรับการดูข้อมูลโฟลเดอร์ คุณจำเป็นต้องมีสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเองและสิทธิ์จัดการบทบาทและการเข้าใช้

การตั้งค่าโฟลเดอร์รายงานประกอบด้วยขั้นตอนทั่วไปดังต่อไปนี้:

1 สร้างโฟลเดอร์และโฟลเดอร์ย่อย

2 กำหนดการแสดงข้อมูลโฟลเดอร์ให้กับผู้ใช้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการแสดงของผู้ใช้ โปรดดูที่ การตั้งค่าการแสดงโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้ (ในหน้า 805)

3 ป๊อปปูเลทโฟลเดอร์ด้วยรายงาน

**หมายเหตุ:** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง

### *การจัดทำโฟลเดอร์รายงาน*

1 คลิกที่แท็บการวิเคราะห์

2 ในโฮมเพจ ให้คลิกแคตตาล็อก

3 ในแท็บย่อยแคตตาล็อก ให้คลิกไอคอนใหม่และเลือกโฟลเดอร์

4 ป้อนชื่อโฟลเดอร์และคลิก ตกลง

**หมายเหตุ:** จำกัดความยาวชื่อของโฟลเดอร์ไว้ที่ 255 ตัวอักษรหรือน้อยกว่า ไม่สามารถตั้งค่าของการแสดงโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันได้หากความยาวของชื่อเกิน 255 ตัวอักษร

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการแสดงโฟลเดอร์วิเคราะห์ที่ใช้ร่วมกันต่อผู้ใช้ (โปรดดูที่ "การตั้งค่าการแสดงโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้" ในหน้า 805)

### *ในการเปลี่ยนชื่อโฟลเดอร์*

1 ในแท็บย่อยแคตตาล็อก ในกรอบโฟลเดอร์ ให้คลิกเปลี่ยนชื่อ

2 ป้อนชื่อใหม่

3 (คำแนะนำ) เลือกการเก็บรักษาการอ้างอิงไปที่ชื่อเดิมของรายการนี้

4 คลิก ตกลง

*ในการลบโฟลเดอร์*

- ในแท็บย่อยแคตตาล็อก ในกรอบโฟลเดอร์ ให้คลิกลบ จากนั้นยืนยันการดำเนินการของคุณ

*ในการป๊อปปูเลทโฟลเดอร์รายงานด้วยรายงาน*

- ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - จัดทำรายงาน จากนั้นบันทึกรายงานลงในโฟลเดอร์
  - คัดลอกหรือย้ายรายงานที่ถูกบันทึกไว้แล้วจากโฟลเดอร์หนึ่งไปยังอีกโฟลเดอร์หนึ่ง

    สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการคัดลอกและย้ายรายงาน โปรดดูที่ การคัดลอกและย้ายรายงาน

## การตั้งค่าการแสดงโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้

ตามค่าดีฟอลต์ บทบาทผู้ใช้ทั้งหมดสามารถมองเห็นโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกันแต่ละโฟลเดอร์ คุณสามารถแทนค่าดีฟอลต์ได้โดยการลิงค์บทบาทเฉพาะกับโฟลเดอร์แต่ละโฟลเดอร์ด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม ถ้าคุณลิงค์บทบาทผู้ใช้กับโฟลเดอร์ด้วยตนเอง Oracle CRM On Demand จะเพิกถอนการแสดงข้อมูลในโฟลเดอร์นั้นสำหรับบทบาทผู้ใช้อื่นๆ ทั้งหมด (ยกเว้นบทบาทผู้ดูแลระบบ) คุณต้องลิงค์แต่ละบทบาทที่ควรสามารถมองเห็นข้อมูลในโฟลเดอร์ได้ด้วยตนเองต่อไป โปรดทราบว่าถ้าคุณลบบทบาทที่ลิงค์ด้วยตนเองทั้งหมด จะไม่กลับไปสู่การตั้งค่าการมองเห็นดีฟอลต์ การลบบทบาทที่ลิงค์ทั้งหมดจะส่งผลให้ไม่มีใครสามารถเข้าถึงโฟลเดอร์ได้ คุณต้องลิงค์บทบาททั้งหมดไปยังโฟลเดอร์นั้นด้วยตนเองเพื่อให้การเข้าใช้

หมายเหตุ: ในการกำหนดการแสดงโฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัทที่ย้าย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์เข้าใช้โฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัทที่ย้าย

หากคุณเชื่อมโยงบทบาทกับโฟลเดอร์หนึ่งที่มีโฟลเดอร์ย่อย บทบาทนี้จะเชื่อมโยงกับทุกโฟลเดอร์ย่อยด้วย หากต้องการเปลี่ยนแปลง ให้นาวิเกตไปที่โฟลเดอร์ย่อยและทำการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการสำหรับแต่ละโฟลเดอร์ ระดับการเข้าใช้ที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณจะเป็นตัวควบคุมสิทธิ์ของคุณในโฟลเดอร์นั้น สิทธิ์ต่างๆ ของระดับการเข้าใช้มีดังนี้:

- **อ่าน** (ค่าดีฟอลต์) คุณสามารถเปิดและแสดงออบเจกต์ในโฟลเดอร์ได้
- **เปลี่ยน / ลบ** คุณสามารถแสดง แก้ไข และลบออบเจกต์ในโฟลเดอร์ รวมทั้งจัดทำโฟลเดอร์ใหม่และเปลี่ยนชื่อโฟลเดอร์ย่อยภายในโฟลเดอร์ปัจจุบันได้ อย่างไรก็ตาม คุณไม่สามารถเปลี่ยนชื่อโฟลเดอร์ปัจจุบันโดยใช้ระดับการเข้าใช้นี้ได้

ระดับการเข้าใช้ของคุณจะเป็นตัวควบคุมการดำเนินการจัดการออบเจกต์ เปิดออบเจกต์ และบันทึกออบเจกต์ด้วยเช่นกัน ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

| การดำเนินการ | คำอธิบาย |
|---|---|
| จัดการออบเจกต์ | - **อ่าน** คุณสามารถแสดงเนื้อหาเท่านั้น คุณไม่สามารถใช้การดำเนินการใดๆ ได้<br>- **เปลี่ยน / ลบ** คุณสามารถจัดทำโฟลเดอร์ใหม่ รวมถึงคัดลอก ลบ ย้าย และเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ได้ |
| เปิดออบเจกต์ | การดำเนินการนี้จะแสดงเฉพาะโฟลเดอร์ที่มีข้อมูลที่บทบาทผู้ใช้ของคุณมีระดับการเข้าใช้เพื่ออ่านหรือเปลี่ยน/ลบเท่านั้น |
| บันทึกออบเจกต์ | คุณสามารถบันทึกออบเจกต์เฉพาะในโฟลเดอร์ที่บทบาทผู้ใช้ของคุณมีระดับการเข้าใช้ เปลี่ยน/ลบ เท่านั้น |

บทบาทผู้ดูแลระบบจะสามารถเห็นโฟลเดอร์ทั้งหมดในทุกเวลา ดังนั้น บทบาทผู้ดูแลระบบจึงไม่สามารถเชื่อมโยงหรือยกเลิกจากโฟลเดอร์ได้ด้วยการแก้ไขด้วยตนเอง บทบาทที่กำหนดเองใดๆ ซึ่งจัดทำโดยการคัดลอกบทบาทผู้ดูแลระบบจะสืบทอดความสามารถเห็นโฟลเดอร์ทั้งหมดในทุกเวลาด้วย โดยไม่คำนึงถึงว่าบทบาทนี้จะเชื่อมโยงหรือยกเลิกจากโฟลเดอร์ด้วยการแก้ไขด้วยตนเองหรือไม่

สิทธิ์ต่อไปนี้จะส่งผลต่อเนื้อหาที่แสดงในเพจ จัดการการแสดงข้อมูลโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน:

- จัดการแผงควบคุม
- จัดการบทบาทและการเข้าใช้
- จัดการรายงานที่กำหนดเอง

ตารางต่อไปนี้อธิบายเนื้อหาของเพจจัดการการแสดงข้อมูลแผงควบคุม โดยยึดตามสิทธิ์ของคุณ

| จัดการบทบาทและการเข้าใช้ | จัดการแผงควบคุม | จัดการรายงานที่กำหนดเอง | เนื้อหาของเพจจัดการการแสดงข้อมูลแผงควบคุม |
|---|---|---|---|
| ใช่ | ใช่ | ไม่ | แสดงโฟลเดอร์แผงควบคุม |
| ใช่ | ไม่ | ใช่ | แสดงโฟลเดอร์ทั้งหมด แต่ไม่แสดงโฟลเดอร์แผงควบคุมหลัก |
| ใช่ | ใช่ | ใช่ | แสดงโฟลเดอร์แผงควบคุมและโฟลเดอร์อื่นในแคตตาล็อก |

สิทธิ์ในการวิเคราะห์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง ช่วยให้ผู้ใช้มีบทบาทในการจัดทำและบันทึกรายงานที่กำหนดเองในโฟลเดอร์รายงานใดก็ได้ โดยไม่คำนึงถึงสิทธิ์การแสดงข้อมูลโฟลเดอร์ที่ผู้ใช้แต่ละรายมี

สิทธิ์ในการวิเคราะห์ จัดการแผงควบคุม ช่วยให้ผู้ใช้มีบทบาทในการสร้างและบันทึกแผงควบคุมที่กำหนดเองในโฟลเดอร์ใดๆ ภายในโฟลเดอร์แผงควบคุม
โดยไม่คำนึงถึงสิทธิ์การแสดงข้อมูลโฟลเดอร์ที่ผู้ใช้แต่ละรายมี

### *ในการระบุการแสดงข้อมูลโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน*

1. คลิกที่แท็บการวิเคราะห์
2. คลิกโฟลเดอร์ในกรอบจัดการ เพจรายการโฟลเดอร์จะแสดงโฟลเดอร์ย่อยทั้งหมดสำหรับโฟลเดอร์หลักการวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน

   หมายเหตุ: ผู้ใช้ทั้งหมดจะสามารถเห็นโฟลเดอร์หลักของการวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน
3. เลือกโฟลเดอร์ดังนี้:
   a. หากโฟลเดอร์ที่คุณต้องการตั้งค่าให้แสดงข้อมูลเป็นโฟลเดอร์ระดับบนสุด ให้คลิกชื่อโฟลเดอร์
   b. หากโฟลเดอร์ที่คุณต้องการตั้งค่าให้แสดงข้อมูลเป็นโฟลเดอร์ย่อย ให้คลิกลิงค์โฟลเดอร์ย่อยของโฟลเดอร์หลักนั้น จนกระทั่งคุณไปถึงโฟลเดอร์ที่ต้องการ จากนั้นคลิกชื่อโฟลเดอร์
4. เมื่อต้องการให้การแสดงข้อมูลในโฟลเดอร์กับบทบาทเฉพาะ:
   a. ในเพจรายละเอียดโฟลเดอร์ คลิก เพิ่มบทบาท
   b. คลิกเลือก ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์บทบาทแต่ละฟิลด์เพื่อลิงค์บทบาทผู้ใช้
   c. คลิกบันทึก บทบาทที่เลือกทั้งหมดจะได้รับการกำหนดระดับการเข้าใช้แบบอ่าน

      จะปรากฏเพจรายละเอียดโฟลเดอร์ขึ้น ซึ่งแสดงบทบาททั้งหมดที่เลือกในแท็บบทบาทที่เกี่ยวข้อง
   d. เมื่อต้องการเปลี่ยนระดับการเข้าถึงของบทบาทจาก อ่าน เป็น เปลี่ยน/ลบ ให้คลิก แก้ไข ถัดจากบทบาท
      - จะปรากฏเพจแก้ไขสิทธิ์เข้าถึงบทบาท
      - ในเมนูดรอปดาวน์ของระดับการเข้าใช้ ให้เลือก อ่าน หรือ เปลี่ยน/ลบ
      - คลิก บันทึก
5. การลบบทบาทที่มีการระบุการสิทธิ์ในการมองเห็นโฟลเดอร์ก่อนหน้านี้:
   a. ในเพจรายละเอียดโฟลเดอร์ ให้เลือกเมนูระดับเรคคอร์ด (ไอคอนรูปสามเหลี่ยม)
   b. คลิก ลบ
6. การแก้ไขระดับการเข้าใช้สำหรับบทบาทที่มีการระบุสิทธิ์ในการมองเห็นโฟลเดอร์ไว้ก่อนหน้า:
   a. ในเพจรายละเอียดโฟลเดอร์ ให้คลิก แก้ไข ถัดจากบทบาทเพื่อเปลี่ยน

b ในเพจแก้ไขสิทธิ์เข้าใช้บทบาท ให้แก้ไขระดับการเข้าใช้

c คลิก บันทึก

คำแนะนำ: หากคุณตั้งค่าการแสดงข้อมูลของโฟลเดอร์ย่อย คุณสามารถคลิกชื่อโฟลเดอร์ในฟิลด์โฟลเดอร์หลักเพื่อกลับไปยังเพจรายละเอียดโฟลเดอร์ของโฟลเดอร์หลัก

## การใช้รายงานส่วนตัวร่วมกัน

การแสดงข้อมูลโฟลเดอร์รายงานส่วนตัวของคุณจะถูกจำกัดให้ใช้ได้เฉพาะผู้ใช้เซสชัน Oracle CRM On Demand เท่านั้น
โฟลเดอร์การวิเคราะห์ของฉันประกอบด้วยรายงานที่จัดทำโดยผู้ใช้และเก็บเป็นแบบส่วนตัว ผู้ใช้ที่ได้รับสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง จะสามารถใช้รายงานส่วนตัวร่วมกันกับคนอื่นๆ ได้โดยการบันทึกรายงานในโฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท

### *ในการใช้รายงานส่วนตัวร่วมกัน*

1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บ การวิเคราะห์

2 ในโฮมเพจ ให้ระบุตำแหน่งและเปิดการวิเคราะห์

3 เมื่อการวิเคราะห์เปิดขึ้น ให้คลิก แก้ไข

4 ในมุมขวาบน ให้คลิกไอคอน บันทึกเป็น

5 ในกล่องโต้ตอบบันทึกเป็น ให้เลือกโฟลเดอร์ปลายทาง (เช่น โฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท) ภายในโฟลเดอร์ โฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน แล้วคลิก ตกลง

## เกี่ยวกับการใช้ร่วมกันและการซ่อนรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า

รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าจะใช้ร่วมกันได้สำหรับผู้ใช้ทุกคนของบริษัท

สิทธิ์ เข้าใช้รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า จะควบคุมว่าจะแสดงการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าให้กับผู้ใช้ที่มีบทบาทเฉพาะหรือไม่ หากใช้งาน เข้าใช้รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า สำหรับบทบาทผู้ใช้หนึ่ง จะแสดงการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าทั้งหมดที่ใช้ร่วมกันในแท็บการวิเคราะห์ของบทบาทนั้น หากไม่ได้ใช้งานสิทธิ์กับบทบาทผู้ใช้นั้น การวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าทั้งหมดจะถูกซ่อนไว้

หากต้องการซ่อนรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่ใช้ร่วมกันบางรายงานและแสดงรายงานอื่นๆ ให้ยกเลิกการเลือกสิทธิ์ เข้าใช้รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะซ่อนรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่ใช้ร่วมกันทั้งหมด จากนั้น หากต้องการใช้รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าร่วมกัน ให้ไปที่การวิเคราะห์ เปิดรายงานที่คุณต้องการใช้ร่วมกัน และบันทึกรายงานไว้ในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกันภายใน โฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท จากนั้น ตั้งค่าการแสดงข้อมูลของโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกันดังกล่าวตามต้องการ

**หมายเหตุ:** สิทธิ์ เข้าใช้รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า จะกำหนดว่าคุณสามารถเข้าใช้รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าได้หรือไม่ หากคุณไม่ได้ใช้งานสิทธิ์นี้ ไม่ว่าคุณจะเข้าใช้รายงานจากที่ใด เช่น แท็บการวิเคราะห์ โฮมเพจ แผงควบคุม เว็บแอปเพล็ต หรือแท็บเว็บ จะไม่แสดงรายงาน และคุณอาจได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาด

# การตรวจสอบข้อมูลรายงาน

ข้อมูลรายงานจะแสดงในรายการ ตาราง หรือกราฟ ในรายงานหลายประเภท คุณสามารถเลือกชนิดที่แตกต่างกันในการจัดรูปแบบข้อมูลเดียวกันใหม่จากมุมมองที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น คุณสามารถแสดงบริษัทของคุณที่จัดกลุ่มตามพื้นที่ในตอนแรก จากนั้นเปลี่ยนการเลือกเพื่อแสดงข้อมูลเดียวกันที่จัดกลุ่มตามอุตสาหกรรม

สำหรับรายการและตาราง ค่านัลจะปรากฏเป็นฟิลด์ที่ว่างเปล่า ยกเว้นกรณีต่อไปนี้:

- ฟิลด์ ID เช่น ID บริษัท, ID ผู้ติดต่อ และอื่นๆ ที่แสดงเป็นตัวเลขติดลบ

- ฟิลด์ชื่อประเภทเรคคอร์ด เช่น ชื่อบริษัท ชื่อเต็มของผู้ติดต่อ ชื่อออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และอื่นๆ โดยแสดงเป็น *ไม่ระบุ*

## การพิมพ์การวิเคราะห์

**คำแนะนำ:** การพิมพ์ในโหมดแนวนอนจะเหมาะสมที่สุดสำหรับการแสดงการวิเคราะห์

***เมื่อต้องการพิมพ์จากแคตตาล็อก***

1. ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บ การวิเคราะห์
2. คลิกแคตตาล็อก
3. นาวิเกตในโฟลเดอร์และเลือกการวิเคราะห์
4. คลิกไอคอนเครื่องพิมพ์ในแถบไอคอน แล้วเลือก PDF ที่พิมพ์ได้ หรือ HTML ที่พิมพ์ได้

   จะพิมพ์การวิเคราะห์ในแท็บเว็บเบราเซอร์ใหม่

***เมื่อต้องการพิมพ์รายงานจากภายในการวิเคราะห์***

1. ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บ การวิเคราะห์
2. เปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่โดยใช้แท็บโฮม แท็บแคตตาล็อก หรือรายการที่ใช้บ่อย
3. เลือกไอคอนพิมพ์ในแถบไอคอน แล้วเลือก PDF ที่พิมพ์ได้ หรือ HTML ที่พิมพ์ได้

   จะพิมพ์การวิเคราะห์ในแท็บเว็บเบราเซอร์ใหม่
4. ปิดวินโดว์รายงาน

## การใช้งานการวิเคราะห์

แม้ว่าคุณสามารถดูการวิเคราะห์ในหน้าต่างๆ ในแอปพลิเคชันของคุณได้ แท็บการวิเคราะห์จะให้จุดเข้าใช้เดียวสำหรับการวิเคราะห์ทั้งหมด

***เมื่อต้องการใช้งานการวิเคราะห์***

1. ในแท็บการวิเคราะห์ ให้คลิกแคตตาล็อก
2. นาวิเกตไปยังการวิเคราะห์
3. คลิกเปิดบนการวิเคราะห์เพื่อเรียกใช้งาน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การพิมพ์การวิเคราะห์ (ในหน้า 808)
- การตรวจสอบข้อมูลรายงาน (ในหน้า 807)

## การดาวน์โหลดการวิเคราะห์

คุณสามารถดาวน์โหลดการวิเคราะห์ได้ ถ้าบทบาทของคุณสามารถเข้าใช้การวิเคราะห์ได้

### *เมื่อต้องการดาวน์โหลดการวิเคราะห์จากแคตตาล็อก*

1. ในแท็บการวิเคราะห์ ให้คลิกแคตตาล็อก
2. นาวิเกตไปยังการวิเคราะห์
3. คลิกขวา (หรือเลือกเมนูเพิ่มเติม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทการดู) บนการวิเคราะห์ เลือกเอ็กซ์ปอร์ต และเลือกหนึ่งในรายการต่อไปนี้:
   - PDF
   - Excel 2007+
   - Powerpoint 2007+
   - Web Archive (.mht)
   - ข้อมูล (ต้องเลือกเพิ่มเติมจากรายการต่อไปนี้:)
     - รูปแบบ CSV
     - รูปแบบคั่นด้วยแท็บ
     - รูปแบบ XML
4. ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดาวน์โหลดการวิเคราะห์

### *เมื่อต้องการดาวน์โหลดการวิเคราะห์ที่เปิดอยู่*

1. นาวิเกตไปยังการวิเคราะห์ แล้วคลิกเปิด
2. ที่ด้านล่างของหน้าจอ ให้คลิกเอ็กซ์ปอร์ต แล้วเลือกหนึ่งในรายการต่อไปนี้:
   - PDF
   - Excel 2007+
   - Powerpoint 2007+
   - Web Archive (.mht)
   - ข้อมูล (ต้องเลือกเพิ่มเติมจากรายการต่อไปนี้:)

- รูปแบบ CSV
- รูปแบบคั่นด้วยแท็บ
- รูปแบบ XML

### การอิมปอร์ตรายงานที่ดาวน์โหลดของคุณ

ภายใน Excel ให้เลือก File และ Open เพื่ออิมปอร์ตรายงานที่ดาวน์โหลดของคุณ หากข้อมูลปรากฏขึ้นเป็นคอลัมน์เดียว ให้เลือกคอลัมน์นั้น และเลือก Data และ Text to Columns โดยในบางเวอร์ชันของ Excel คุณสามารถดับเบิลคลิกไอคอนไฟล์ที่ดาวน์โหลดใน Windows Explorer เพื่ออิมปอร์ตรายงานที่ดาวน์โหลดของคุณ

รายงานของการวิเคราะห์ที่ดาวน์โหลดในโหมด CSV จะไม่คั่นข้อมูลโดยอัตโนมัติเมื่อเปิดใน Microsoft Excel หลังจากดาวน์โหลดรายงานในโหมด CSV ให้ใช้วิซาร์ด Convert Text to Columns ของ Microsoft Excel กับตัวเลือกตัวคั่นคอมมา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานเวอร์ชันต่างๆ ของ Microsoft Excel ร่วมกัน โปรดติดต่อทีมสนับสนุน IT ภายในของคุณ

## การคั่นไฟล์ CSV ใน Microsoft Excel

ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อคั่นไฟล์ CSV ใน Microsoft Excel (Windows 2003 หรือ 2007)

#### *เมื่อต้องการคั่นไฟล์ CSV ใน Microsoft Excel*

1. กด CTRL-A เพื่อเลือกข้อมูลทั้งหมด
2. ในแท็บ Data คลิก Text to Columns

   วิซาร์ด Convert Text to Columns จะปรากฏขึ้น
3. เลือก Delimited แล้วคลิก Next
4. เลือก Comma และยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายอื่นทั้งหมด จากนั้นคลิก Next
5. เลือก General แล้วคลิก Finish

## การลบการวิเคราะห์

คุณไม่สามารถลบรายงานที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกันได้ นอกจากว่าคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง คุณไม่สามารถลบรายงานที่กำหนดเองส่วนบุคคลได้ นอกจากว่าคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานส่วนบุคคล

#### *การลบรายงานที่คุณจัดทำ*

1. ในแท็บการวิเคราะห์ ให้คลิกแดชตาล็อก
2. นาวิเกตไปยังการวิเคราะห์
3. สำหรับการลบการวิเคราะห์ ให้คลิกขวาหรือเลือกเมนูเพิ่มเติม (ขึ้นอยู่กับประเภทการดู) และเลือกลบ

4 ที่พรอมต์ ให้คลิก ตกลง เพื่อยืนยันว่าคุณต้องการลบการวิเคราะห์

## การเปลี่ยนชื่อการวิเคราะห์

คุณไม่สามารถเปลี่ยนชื่อรายงานที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกันได้ นอกจากว่าคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง คุณไม่สามารถเปลี่ยนชื่อรายงานที่กำหนดเองส่วนบุคคลได้ นอกจากว่าคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานส่วนบุคคล

### *เมื่อต้องการเปลี่ยนชื่อการวิเคราะห์ที่คุณสร้างขึ้น*

1 ในแท็บการวิเคราะห์ ให้คลิกแคตตาล็อก

2 นาวิเกตไปยังการวิเคราะห์

3 สำหรับการเปลี่ยนชื่อการวิเคราะห์ ให้คลิกขวาหรือเลือกเมนูเพิ่มเติม (ขึ้นอยู่กับประเภทการดู) และเลือกเปลี่ยนชื่อ

4 ที่พรอมต์ ให้ใส่ชื่อใหม่สำหรับการวิเคราะห์

5 เมื่อต้องการรักษาการอ้างอิง (เช่น แผงควบคุม) ไปยังชื่อการวิเคราะห์เดิม ให้เลือกรักษาการอ้างอิงไปยังชื่อเก่าของรายการนี้

6 คลิก ตกลง

## การคัดลอกและการย้ายออบเจกต์การวิเคราะห์

คุณสามารถคัดลอกและย้ายออบเจกต์การวิเคราะห์จากโฟลเดอร์หนึ่งไปยังอีกโฟลเดอร์หนึ่งได้ในสองวิธี:

- โดยการแก้ไขออบเจกต์ แล้วใช้ บันทึกเป็น เพื่อบันทึกออบเจกต์ลงในโฟลเดอร์อื่น

  **หมายเหตุ:** ใช้วิธีการนี้เมื่อคุณต้องการคัดลอกออบเจกต์จากโฟลเดอร์ของฉันไปยังโฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน

- การใช้คุณสมบัติ คัดลอก/วาง ในเพจแคตตาล็อกในการวิเคราะห์

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการคัดลอกออบเจกต์การวิเคราะห์

### *เมื่อต้องการคัดลอกออบเจกต์ไปยังโฟลเดอร์อื่น*

1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บ การวิเคราะห์

2 คลิกแคตตาล็อก

3 ในเพจแคตตาล็อก ให้นาวิเกตไปยังออบเจกต์ที่จะคัดลอก

4 คัดลอกออบเจกต์โดยการคลิกที่ไอคอน คัดลอก ในแถบไอคอนเพจแคตตาล็อก หรือโดยการเข้าใช้เมนูเพิ่มเติมของออบเจกต์ (โดยการคลิกขวาที่ออบเจกต์หรือโดยการเลือกเมนูเพิ่มเติม ขึ้นอยู่กับประเภทการดูรายการของแคตตาล็อก) แล้วเลือก คัดลอก

5 นาวิเกตไปยังโฟลเดอร์ปลายทาง

6 คลิกไอคอน วาง ในแถบไอคอนเพจแคตตาล็อก

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการย้ายออบเจกต์จากโฟลเดอร์หนึ่งไปยังอีกโฟลเดอร์หนึ่ง

*เมื่อต้องการย้ายออบเจกต์ไปยังโฟลเดอร์อื่น*

1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บ การวิเคราะห์

2 คลิกแคตตาล็อก

3 ในกรอบโฟลเดอร์ ให้แสดงโฟลเดอร์เป็นมุมมองโครงสร้าง ถ้าจำเป็น ให้คลิกไอคอนมุมมองโครงสร้างที่ด้านบนสุดของกรอบโฟลเดอร์

4 นาวิเกตโฟลเดอร์จนกว่าออบเจกต์ที่จะย้ายปรากฏขึ้นในกรอบด้านขวา

5 ลากออบเจกต์ไปยังโฟลเดอร์ปลายทาง

ชื่อของออบเจกต์จะไม่ปรากฏในกรอบด้านขวาอีกต่อไป แต่จะไปปรากฏภายใต้โฟลเดอร์ปลายทาง

# การเริ่มต้นใช้งานการวิเคราะห์

หมายเหตุ: ในการสร้างการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเองหรือสิทธิ์จัดการรายงานส่วนบุคคล

ด้วยการวิเคราะห์ การดำเนินการต่อไปนี้จะพร้อมใช้งาน:

- **เปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่** คลิกที่ลิงค์ เปิด เพื่อเปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่ที่จัดเก็บในโฟลเดอร์ส่วนตัวของคุณหรือในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การออกแบบการวิเคราะห์ (ในหน้า 797)
- **จัดการการวิเคราะห์** คลิกที่ลิงค์ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข ลบ หรือเปลี่ยนชื่อการวิเคราะห์ที่มีอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การออกแบบการวิเคราะห์ (ในหน้า 797)
- **การสร้างการวิเคราะห์ที่กำหนดเองใหม่** ส่วนนี้จะมีลิงค์ไปยังประเภทเรื่องที่ใช้เป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง

## การสร้างการวิเคราะห์ที่กำหนดเองใหม่

มีประเภทเรื่องสองประเภทที่คุณสามารถใช้ในการวิเคราะห์ของคุณได้คือ ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติและประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์
การวิเคราะห์ส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลจากประเภทเรื่องเดียว แต่เป็นไปได้ที่จะจัดทำการวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลสองประเภทเรื่อง โดยเป็นงานขั้นสูง

แต่ละประเภทเรื่องจะมีฟิลด์ข้อมูล (จัดเป็นมิติ) และการวัดที่เกี่ยวข้อง

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติใช้ข้อมูลที่รวบรวมเป็นประจำทุกคืน ประเภทเรื่องเหล่านี้โดยทั่วไปจะมีข้อมูลประวัติหรือแนวโน้ม
หรือมีการคำนวณที่ซับซ้อนมากกว่าที่พบในประเภทเรื่องรายงานแบบเรียลไทม์ หากนี่คือครั้งแรกที่คุณไซน์อิน ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติจะไม่แสดงข้อมูลจนกว่าการรัน ETL แรกจะเสร็จสมบูรณ์

ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์จะให้การวิเคราะห์แบบเรียลไทม์ ข้อมูลในการวิเคราะห์เหล่านี้สามารถเปลี่ยนได้ในระหว่างวันทำงาน เมื่อต้องการอัปเดตการวิเคราะห์แบบเรียลไทม์ ให้คลิกไอคอนรีเฟรช ในแถบไอคอนในแท็บ ผลลัพธ์ หรือคลิกที่ลิงค์ รีเฟรช หลังจากเปิดการวิเคราะห์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทเรื่อง โปรดดูที่ การเลือกประเภทเรื่อง (ในหน้า 819)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ดำเนินการต่อไปนี้:

- ทำความคุ้นเคยกับข้อจำกัดของการวิเคราะห์และประเภทเรคคอร์ดการรายงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับข้อจำกัดในการวิเคราะห์ (ในหน้า 815)

- ตรวจดูข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง หากคุณเพิ่มฟิลด์ใหม่ คุณสามารถใช้ฟิลด์ที่กำหนดเองเหล่านั้นในการวิเคราะห์ได้ หากคุณเปลี่ยนชื่อที่ใช้แสดงสำหรับฟิลด์ ชื่อที่ใช้แสดงชื่อใหม่จะถูกใช้ในการวิเคราะห์

  **หมายเหตุ:** หากคุณเลือกตัวเลือกที่จะเพิ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เมื่อทำการอิมปอร์ตข้อมูล ค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เหล่านั้นอาจจะไม่ปรากฏในรายงานจนกว่าการรัน ETL ถัดไปจะเสร็จสมบูรณ์ ดังนั้นคุณอาจไม่สามารถใช้ค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เป็นฟิลเตอร์ในระหว่างช่วงเวลานั้น

  **หมายเหตุ:** จะไม่แสดงฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองในการวิเคราะห์ คุณจึงควรใช้ฟิลด์เริ่มแรกแทนซึ่งมีการอ้างอิงโดยฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองสำหรับการรายงาน

ในการจัดทำการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิกประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติหรือประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ จากนั้น การวิเคราะห์จะแนะนำคุณตลอดขั้นตอนการตั้งค่าการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง กระบวนการนี้ประกอบด้วยขั้นตอนทั่วไปเหล่านี้:

1 ขั้นตอนที่ 1: กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ (ในหน้า 968)

   ตั้งค่าคอลัมน์และฟิลเตอร์ เพิ่มฟิลเตอร์เพื่อระบุข้อมูลที่ต้องการให้รวมไว้ (ไม่จำเป็นแต่แนะนำให้มี) ฟิลเตอร์จะจำกัดข้อมูลที่แสดง ลดขนาดของชุดข้อมูล และหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาด้านประสิทธิภาพการทำงาน

2 ขั้นตอนที่ 2: การตรวจสอบผลลัพธ์และการจัดทำโครงร่าง (ในหน้า 990)

   เพิ่มกราฟหรือตาราง (ไม่จำเป็น) เพื่อใส่การแสดงข้อมูลเป็นกราฟิกหรือในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติม

3 ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดพรอมต์การวิเคราะห์ (ไม่จำเป็น) (ในหน้า 1031)

   เพิ่มพรอมต์ที่จะให้ผู้ใช้ระบุค่าฟิลเตอร์เมื่อรันรายงาน

4 ขั้นตอนที่ 4: การบันทึกการวิเคราะห์ (ในหน้า 1034)

   บันทึกการวิเคราะห์

***เมื่อต้องการเริ่มสร้างการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง***

1 คลิกที่แท็บการวิเคราะห์

2 บนโฮมเพจ ภายใต้กรอบจัดทำ ให้คลิก การวิเคราะห์

3 คลิกประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติหรือประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์

## ไม่สนับสนุนการอ้างอิง URL การวิเคราะห์

Oracle CRM On Demand ไม่สนับสนุนการใช้การอ้างอิง URL การวิเคราะห์โดยตรงไม่ว่าจะเป็นจากภายในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand หรือจาก URL ที่ฝังภายนอก ห้ามใช้การอ้างอิง URL นี้เพื่อฝังเนื้อหาการวิเคราะห์ในแท็บเว็บ เว็บแอปเพล็ต หรือเว็บลิงค์ที่กำหนดเอง เนื่องจากการปรับแต่งเหล่านี้อาจไม่สามารถทำงานได้หลังการอัปเกรด จนกว่าระบบจะสนับสนุนการอ้างอิง URL การวิเคราะห์โดยตรงได้อย่างสมบูรณ์ โปรดใช้คุณสมบัติรายงานโฮมเพจที่กำหนดเองเพื่อแสดงเนื้อหาการวิเคราะห์ภายในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand คุณไม่สามารถขอการสนับสนุนสำหรับปัญหาที่พบจากการใช้ URL การวิเคราะห์โดยตรงได้ ระบบจะสนับสนุนเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นภายในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand เท่านั้น

## การสนับสนุนภาษาสำหรับรายการสำหรับเลือก

การวิเคราะห์สนับสนุนการแสดงค่ารายการสำหรับเลือกในภาษาผู้ใช้ของคุณเพิ่มเติมจากภาษาดีฟอลต์ของบริษัท ตารางต่อไปนี้แสดงรายการประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการสำหรับเลือกดังกล่าวและชื่อโฟลเดอร์ย่อยของรายการสำหรับเลือก ซึ่งโฟลเดอร์ย่อยแต่ละโฟลเดอร์จะประกอบด้วยชุดฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่คุณสามารถใช้แสดงผลค่ารายการสำหรับเลือกในภาษาของผู้ใช้ของคุณ

| ประเภทเรคคอร์ด | ประวัติหรือเรียลไทม์ | ชื่อโฟลเดอร์ย่อย |
|---|---|---|
| บัญชี | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกบริษัท (ภาษาของผู้ใช้) |
| ความสัมพันธ์ของบริษัท | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกความสัมพันธ์ของบริษัท (ภาษาของผู้ใช้) |
| กิจกรรม | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกกิจกรรม (ภาษาของผู้ใช้) |
| การประเมิน | เรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกการประเมิน (ภาษาของผู้ใช้) |
| สินทรัพย์ | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกสินทรัพย์ (ภาษาของผู้ใช้) |
| แผนธุรกิจ | เรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแผนธุรกิจ (ภาษาของผู้ใช้) |
| แคมเปญ | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแคมเปญ (ภาษาของผู้ใช้) |
| ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 - 15 | เรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกออบเจกต์ที่กำหนดเอง nn (ภาษาของผู้ใช้) |
| ผู้ติดต่อ | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกผู้ติดต่อ (ภาษาของผู้ใช้) |
| กิจกรรม | ประวัติ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกกิจกรรม (ภาษาของผู้ใช้) |
| แผนทางการเงิน | เรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแผนทางการเงิน (ภาษาของผู้ใช้) |
| ลีด | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกลีด (ภาษาของผู้ใช้) |
| โอกาสทางการขาย | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกโอกาสทางการขาย (ภาษาของผู้ใช้) |
| ผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย (ภาษาของผู้ใช้) |
| ผลิตภัณฑ์ | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกผลิตภัณฑ์ (ภาษาของผู้ใช้) |
| โควต้า | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกโควต้า (ภาษาของผู้ใช้) |
| คำขอบริการ | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกคำขอบริการ (ภาษาของผู้ใช้) |
| ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน | ประวัติ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน (ภาษาของผู้ใช้) |
| การแก้ปัญหา | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกทางแก้ปัญหา (ภาษาของผู้ใช้) |
| User | ประวัติและเรียลไทม์ | ฟิลด์รายการสำหรับเลือกผู้ใช้ (ภาษาของผู้ใช้) |

ประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้ไม่ได้ปรากฏเป็นมิติผู้ใช้เสมอ ชื่อมิติอื่นๆ ที่ใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้ได้แก่ ผู้อนุมัติ ผู้อนุมัติขั้นสุดท้าย และอนุมัติครั้งล่าสุดโดย
หากประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้อยู่ภายในประเภทเรคคอร์ดอื่น ประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้จะปรากฏในลำดับชั้นระดับที่สองตามที่คุณคาดไว้ อย่างไรก็ตาม
รายการสำหรับเลือกภาษาของผู้ใช้และรายการสำหรับเลือกของบริษัทก็จะปรากฏในลำดับชั้นระดับที่สองเช่นเดียวกัน ไม่ได้ปรากฏภายใต้ประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้

ในการแสดงค่ารายการสำหรับเลือกในภาษาของบริษัท คุณยังคงสามารถใช้ฟิลด์รายการสำหรับเลือกซึ่งอยู่ภายใต้โฟลเดอร์มิติมาตรฐาน นอกจากนี้ ฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ต่อท้ายด้วยคำว่า *รหัส* ซึ่งมีอยู่ก่อนหน้านี้ภายใต้โฟลเดอร์หลัก จะมาอยู่ภายใต้โฟลเดอร์ย่อย (เช่น ฟิลด์รายการสำหรับเลือกของบริษัท (รหัส), ฟิลด์รายการสำหรับเลือกของกิจกรรม (รหัส) และอื่นๆ)
แต่จะไม่มีคำต่อท้ายในชื่อฟิลด์ คุณยังคงสามารถใช้ฟิลด์รหัสที่ไม่อ้างอิงภาษาเหล่านี้ (LIC)
และฟิลด์รายการสำหรับเลือกพื้นฐานในเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์รายงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการสืบค้นได้

ในรายงาน ค่ารายการสำหรับเลือกจะปรากฏในภาษาที่ผู้ใช้หรือบริษัทเลือก อย่างไรก็ตาม ระบบจะแสดงฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ไม่ได้มีการเลือกค่าไว้ในอินเตอร์เฟซผู้ใช้ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้ ลักษณะของการแสดงค่ารายการสำหรับเลือกจะขึ้นอยู่กับประเภทของรายการสำหรับเลือก ซึ่งอาจเป็นแบบที่สร้างไว้ล่วงหน้าหรือแบบที่กำหนดเองที่จัดทำดัชนี

ตารางต่อไปนี้อธิบายลักษณะการแสดงค่ารายการสำหรับเลือกของประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติ

| ประเภทของรายการสำหรับเลือก | รหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา | ค่าที่อ้างอิงภาษาของบริษัท | ค่าที่อ้างอิงภาษาของผู้ใช้ |
|---|---|---|---|
| สร้างไว้ล่วงหน้า | ไม่ได้ระบุ | ไม่ได้ระบุหรือเว้นว่างไว้<br>หากมีการตั้งค่าเป็น ไม่ได้ระบุ<br>ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่บริษัทเลือก | ไม่ได้ระบุ<br>ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่ผู้ใช้เลือก |
| ค่าที่กำหนดเองที่จัดทำดัชนี ซึ่งอาจมีหรือไม่มีการกำหนดค่าที่กำหนดเอง | ไม่ได้ระบุ | ว่าง | ไม่ได้ระบุ<br>ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่ผู้ใช้เลือก |

ตารางต่อไปนี้อธิบายลักษณะการแสดงค่ารายการสำหรับเลือกของประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์

| ประเภทของรายการสำหรับเลือก | รหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา | ค่าที่อ้างอิงภาษาของบริษัท | ค่าที่อ้างอิงภาษาของผู้ใช้ |
|---|---|---|---|
| สร้างไว้ล่วงหน้า | ว่าง | ไม่ได้ระบุ<br>ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่บริษัทเลือก | ไม่ได้ระบุ<br>ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่ผู้ใช้เลือก |
| ค่าที่กำหนดเองที่จัดทำดัชนี ซึ่งมีการกำหนดค่าที่กำหนดเอง | ว่าง | ไม่ได้ระบุ<br>ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่บริษัทเลือก | ไม่ได้ระบุ<br>ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่ผู้ใช้เลือก |
| ค่าที่กำหนดเองที่จัดทำดัชนี ซึ่งไม่มีการกำหนดค่าที่กำหนดเอง | ว่าง | ลบเรคคอร์ดแล้ว | ไม่ได้ระบุ<br>ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่ผู้ใช้เลือก |

## เกี่ยวกับข้อจำกัดในการวิเคราะห์

ข้อจำกัดรายงานมีแสดงอยู่ในส่วนต่อไปนี้

### การรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง

การวิเคราะห์ให้การสนับสนุนที่ครอบคลุมสำหรับการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง คุณสามารถรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 และความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่ากับบริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และคำขอบริการผ่านประเภทเรื่องที่ระบุเป็นพิเศษ ใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงเพื่อรายงานความสัมพันธ์ระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4-15 และออบเจกต์ที่สร้างขึ้นล่วงหน้าอื่นๆ รวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3

### ขีดจำกัดข้อความคำอธิบาย

ฟิลด์ข้อความคำอธิบายจำกัดจำนวนข้อความที่จะพิมพ์ในรายงาน:

- หากชุดตัวอักษรใช้ตัวอักษรไบต์เดี่ยว ตัวอักษร 2,000 ตัวแรกจะปรากฏหากขนาดไบต์โดยรวมน้อยกว่า 4,000 ตัวอักษร
- หากชุดตัวอักษรใช้ตัวอักษรหลายไบต์ ตัวอักษร 1,000 ตัวแรกจะปรากฏหากขนาดไบต์โดยรวมมากกว่า 2,000 ตัวอักษร

### จำนวนเรคคอร์ดสูงสุด

จำนวนเรคคอร์ดสูงสุดอาจปรากฏดังนี้:

- **มุมมองตาราง** สำหรับมุมมองนี้ ขนาดสูงสุดของการวิเคราะห์คือ 500,000 แถว (สูงสุด 10,000 แถวที่แสดงในแต่ละครั้ง) ถ้าคุณพยายามแสดงมากกว่า 500,000 แถว Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการเกินจำนวนเรคคอร์ดสูงสุด เมื่อดาวน์โหลดเป็นไฟล์ CSV หรือไฟล์ข้อความที่คั่นด้วยแท็บ จำนวนแถวสูงสุดที่สามารถดาวน์โหลดได้คือ 500,000 แถว สำหรับรูปแบบการดาวน์โหลดอื่นๆ ทั้งหมด (PDF, PPT, XML และไฟล์ Excel หรือ MHTML (Mime HTML)) จำนวนแถวสูงสุดที่สามารถดาวน์โหลดได้คือ 65,000 แถว
- **รายการดรอปดาวน์** จำนวนค่าสูงสุดที่สามารถแสดงในรายการดรอปดาวน์คือ 1,000 เรคคอร์ด จำนวนนี้มีรายการดรอปดาวน์ในเงื่อนไขที่ฟิลเตอร์และพรอมต์รายงาน พรอมต์แผงควบคุม พรอมต์มุมมองตาราง พรอมต์มุมมอง Pivot Table และพรอมต์มุมมองกราฟ

### ขีดจำกัดเวลาสำหรับการดำเนินการสืบค้น

การวิเคราะห์ให้ประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับการสืบค้นและรายงาน ทั้งยังคงประสิทธิภาพที่สมดุลของ Oracle CRM On Demand ในการลดผลกระทบในเชิงลบของการสืบค้นที่ใช้เวลานานหรือการสืบค้นที่คุมไม่อยู่ต่อประสิทธิภาพโดยรวมของการวิเคราะห์ ขีดจำกัดเวลาจะถูกใช้งานสำหรับทั้งรายงานแบบเรียลไทม์และเชิงประวัติ การสืบค้นที่เกินขีดจำกัดเวลาจะสร้างข้อความแสดงข้อผิดพลาดไทม์เอาต์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับขีดจำกัดไทม์เอาต์เฉพาะที่สามารถใช้ได้กับอินสแตนซ์ของ Oracle CRM On Demand ของคุณ โปรดติดต่อฝ่ายดูแลลูกค้า สำหรับอินสแตนซ์ทั้งหมด เวลาการสืบค้นสูงสุดไม่สามารถเกิน 10 นาทีสำหรับประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ และ 180 นาทีสำหรับประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับเวลาการดำเนินการสืบค้น โปรดดูที่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน (ในหน้า 1074) และ การเพิ่มประสิทธิภาพ (ในหน้า 1075)

### รายการสำหรับเลือกที่เลือกหลายตัวเลือก

ในประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติ การวิเคราะห์จะแสดงฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบเลือกได้หลายรายการ (MSP) (สูงสุด 10 ฟิลด์ต่อหนึ่งออบเจกต์) เป็นโฟลเดอร์แยก ซึ่งภายในโฟลเดอร์เหล่านี้ เฉพาะค่ารายการสำหรับเลือกของฟิลด์ 20 อันดับแรกและค่าฟิลด์ MSP ที่ต่อกันเท่านั้นที่สามารถใช้สำหรับการรายงานได้

การวิเคราะห์จะสนับสนุนการแสดงค่าฟิลด์ MSP ที่ต่อกันในภาษาดีฟอลต์ของบริษัท การวิเคราะห์ยังแสดงสองโฟลเดอร์เพิ่มเติม:

- **โฟลเดอร์รหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา (LIC)**: โฟลเดอร์นี้แสดงค่าฟิลด์ MSP ที่ต่อกัน โดยใช้รหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา (LIC) เป็นการจัดเก็บภายในฐานข้อมูล ใช้ค่า MSP เหล่านี้ในฟิลเตอร์สำหรับประสิทธิภาพสูงสุด โฟลเดอร์ LIC มีการตั้งชื่อด้วยชื่อออบเจกต์และต่อท้ายด้วยคำว่า *(Code)* ตัวอย่างเช่น Account Multi-Select Picklist Fields (Code) และ Activity Multi-Select Picklist Fields (Code)
- **โฟลเดอร์ภาษาผู้ใช้:** โฟลเดอร์นี้แสดงค่าฟิลด์ MSP ที่ต่อกันในภาษาดีฟอลต์ของผู้ใช้ โฟลเดอร์ภาษาผู้ใช้มีการตั้งชื่อด้วยชื่อออบเจกต์และต่อท้ายด้วยคำว่า *(User Language)*. ตัวอย่างเช่น Account Multi-Select Picklist Fields (User Language) และ Activity Multi-Select Picklist Fields (User Language)

ค่ารายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ ได้รับการสนับสนุนในประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติและประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์สำหรับออบเจกต์ต่อไปนี้:

- บัญชี
- กิจกรรม
- ผู้อนุมัติ
- สินทรัพย์
- ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง
- กิจกรรมการติดต่อ
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02

- ลูกค้าอันดับสุดท้าย
- กิจกรรม
- ผู้อนุมัติขั้นสุดท้าย
- ครอบครัว
- สถาบัน
- ผู้ได้รับเชิญ
- อนุมัติครั้งล่าสุดโดย
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผลิตภัณฑ์
- โควต้า
- การเสนอราคา
- คำขอตัวอย่าง
- คำขอบริการ
- ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน
- การแก้ปัญหา
- User
- ประวัติการไซน์อินของผู้ใช้

**พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ในการวิเคราะห์รวม**

พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์มีฟิลเตอร์ทั่วไปของคอลัมน์ภายในคำขอ แต่พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์นี้ไม่มีในคำขอการวิเคราะห์รวม

## การแสดงข้อมูลสมุดบันทึก

จะปรากฏเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในเพจรายงานและแผงควบคุม และในรายงานที่ฝังอยู่ในโฮมเพจของเรคคอร์ด
คุณสามารถใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกเพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมในสมุดบันทึกของผู้ใช้หรือสมุดบันทึกที่กำหนดเองได้ หากคุณมีการตั้งค่าการแสดงข้อมูลทั้งหมด
และกำลังแสดงผลประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติ คุณจะสามารถแยกผู้ได้บังคับบัญชาหรือสมุดบันทึกย่อยที่อยู่ในลำดับชั้นของสมุดบันทึกนั้นๆ ได้ โดยการล้างช่องทำเครื่องหมาย รวมรายการย่อย

ไม่สามารถใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกได้กับการแสดงตัวอย่างรายงาน คุณจะไม่สามารถแยกรายการย่อยออกจากรายงานที่จัดทำขึ้นจากประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์
คุณจะสามารถล้างช่องทำเครื่องหมาย รวมรายการย่อย ได้ แต่การดำเนินการนี้จะมีผลต่อประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติเท่านั้น และจะไม่มีผลต่อประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์แต่อย่างใด

หมายเหตุ: การตั้งค่าหลายอย่างจะช่วยควบคุมการแสดงเรคคอร์ดของคุณในการวิเคราะห์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์ (ในหน้า 797)

### อัตราแลกเปลี่ยน

หากบริษัทของคุณมีสกุลเงินที่ใช้งานมากกว่าหนึ่งสกุลเงิน ผู้ดูแลระบบของบริษัทต้องตั้งค่าอัตราแลกเปลี่ยนสำหรับแต่ละสกุลเงิน
การเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนจะปรากฏในรายงานหลังจากการรีเฟรชข้อมูลการวิเคราะห์ในช่วงกลางคืน อัตราแลกเปลี่ยนอัตราใดอัตราหนึ่งจะถูกกำหนดสำหรับแต่ละเดือน
และการทำรายการทั้งหมดภายในเดือนจะใช้อัตรานั้น

ประเภทเรคคอร์ดบางประเภทมีฟิลด์วันที่หลายฟิลด์ ฟิลด์วันที่ฟิลด์เดียวเท่านั้นจะใช้กำหนดอัตราแลกเปลี่ยนของเดือน สำหรับการแปลงสกุลเงินสินทรัพย์ ฟิลด์วันที่ซื้อจะกำหนดเดือนที่ใช้
สำหรับโอกาสทางการขาย วันที่ปิดโอกาสทางการขายที่ใกล้กับวันที่มีผลของอัตราแลกเปลี่ยนจะถูกใช้

### การตั้งค่าการแปลเป็นภาษาท้องถิ่น

หากคุณเปลี่ยนแปลงค่าดีฟอลต์ของภาษา ส่วนประกอบการรายงานจะแสดงในภาษาที่เลือกใหม่ อย่างไรก็ตาม
ข้อมูลในรายงานหรือแผงควบคุมขึ้นอยู่กับค่าดีฟอลต์ภาษาของบริษัทของคุณโดยไม่คำนึงถึงภาษาที่คุณเลือก

### การสนับสนุนวันที่

การวิเคราะห์สนับสนุนการวิเคราะห์วันที่ของการวัดผ่านมิติของวันที่เป็นเวลา 41 ปี (2000 ถึง 2040) สำหรับบริษัทโดยใช้รูปแบบปฏิทินไตรมาสหรือปีการเงินมาตรฐาน
สำหรับบริษัทที่ใช้ปฏิทินปีการเงินที่กำหนดเอง การวิเคราะห์สามารถสนับสนุนการวิเคราะห์วันที่ของการวัดเฉพาะสำหรับปีที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand
หากเรคคอร์ดถูกสร้างขึ้นนอกช่วงเวลานี้ คุณสามารถยังคงแสดงเรคคอร์ดนี้ตราบเท่าที่ไม่วิเคราะห์ผ่านมิติของวันที่

มิติของวันที่จะถูกตั้งค่าในประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติแตกต่างจากประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ ในประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติจะมีมิติวันที่แบบเดียว (มาตรฐานหรือแบบที่ใช้กันทั่วไป)
และอาจมีชุดการวัดหนึ่งหรือหลายชุดที่ใช้วันที่แตกต่างกัน ดังนั้นการวัดนี้สามารถรายงานได้ตามวันที่ใดๆ ภายในช่วงที่ต้องการ ในประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์
จะมีมิติของวันที่หนึ่งหรือหลายมิติ (ตามบทบาท) และมีชุดการวัดเพียงชุดเดียว ดังนั้นการวัดเหล่านี้สามารถวิเคราะห์ได้โดยใช้มิติของวันที่แตกต่างกัน

เช่น เมื่อพิจารณาประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายที่มีมิติวันที่เดียว (วันที่ปิด) และชุดการวัดสองชุด ชุดการวัดดีฟอลต์คือ การวัดโอกาสทางการขาย จะอิงตามวันที่ปิด
แต่จะมีอีกชุดการวัดหนึ่งคือ การวัดโอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด เพื่อให้สามารถวิเคราะห์โอกาสทางการขายตามวันที่เปิด อย่างไรก็ตาม
ประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขายแบบเรียลไทม์จะมีมิติวันที่สองมิติคือ วันที่เปิดและวันที่ปิด และชุดการวัดหนึ่งชุด (การวัดโอกาสทางการขาย)
ข้อดีของการใช้มิติวันที่ของประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคือ ช่วยให้สามารถวิเคราะห์การวัดที่เกี่ยวข้องต่างๆ สำหรับช่วงเวลาทั้งหมดโดยใช้วันที่ใดๆ ภายในช่วงที่ต้องการในรายงานเดียว

ตารางต่อไปนี้จะสรุปการตั้งค่ามิติวันที่ระหว่างประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติและประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์

| คุณลักษณะ | ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติ | ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ |
|---|---|---|
| มิติวันที่ | หนึ่ง | หนึ่งหรือหลายรายการ |
| ชุดการวัด | หนึ่งหรือหลายรายการ | หนึ่ง |

### การสนับสนุนเวลา

จะแสดงเวลาและวันที่ในรายงานในโซนเวลาของบริษัท เพื่อให้ทุกคนที่ใช้รายงานสามารถดูข้อมูลที่สอดคล้องได้ คุณสามารถแสดงวันที่และเวลาในโซนเวลาของผู้ใช้ได้
(สำหรับประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์เท่านั้น) หากผู้ดูแลระบบของบริษัทใช้งานการสนับสนุนโซนเวลาผู้ใช้สำหรับฟิลด์ประเภทเรื่องการรายงาน และมีการเลือกฟิลด์นี้ในโปรไฟล์ผู้ใช้
การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่านี้จะส่งผลกระทบเฉพาะกับรายงานที่คุณแสดง และไม่ส่งผลกระทบต่อรายงานที่ผู้ใช้คนอื่นๆ แสดง เมื่อใช้รายงานร่วมกัน
ข้อมูลวันที่และเวลาที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลที่ผู้อื่นเห็น

### โควต้าผู้ใช้

โควต้าผู้ใช้มีอยู่สำหรับการรายงานในประเภทเรื่องต่อไปนี้: กิจกรรม ประวัติกิจกรรม โอกาสทางการขาย ประวัติโอกาสทางการขาย โอกาสทางการขาย-ผลิตภัณฑ์ และโอกาสทางการขาย-
ประวัติผลิตภัณฑ์ คุณต้องคุ้นเคยกับข้อควรพิจารณาต่อไปนี้เมื่อรายงานโควต้าผู้ใช้:

- โควต้าผู้ใช้เกี่ยวข้องกับการกำหนดปีปฏิทินของคุณ หากปีปฏิทินของคุณใช้แบบ 12 งวดโดยเริ่มต้นทุกๆ วันที่ 1 กรกฎาคม โควต้าผู้ใช้ก็จะเป็นเช่นเดียวกัน โควต้าผู้ใช้จะถูกกำหนดโดยงวดสุดท้ายในปีปฏิทิน หากปีปฏิทินของคุณสิ้นสุดในวันที่ 30 มิถุนายน 20011 โควต้าปี 2011 ของผู้ใช้ก็จะเป็นระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2010 จนถึง 30 มิถุนายน 2011
- หากบริษัทของคุณเปลี่ยนการกำหนดปฏิทินการเงิน คุณต้องลบและจัดทำโควต้าผู้ใช้ใหม่หากปรับเพิ่มค่าโควต้ารายไตรมาสและรายปีสำหรับผู้ใช้ต้องตรงกับโควต้าผู้ใช้สำหรับ Oracle Contact On Demand และการวิเคราะห์ อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์โควต้าของผู้ใช้ที่มีปีการเงินในการวิเคราะห์ยังคงอิงกับปีที่งวดล่าสุดของปีการเงินสิ้นสุด
- โควต้าผู้ใช้ถูกกำหนดสำหรับชื่อโควต้า วันที่ (เดือนหรือสูงกว่า) และผู้ใช้ ซึ่งไม่ได้กำหนดที่ระดับโอกาสทางการขาย หากคุณพยายามรายงานการวัดโควต้าและการวัดโอกาสทางการขายกับฟิลด์โอกาสทางการขาย คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC เมื่อรายงานโควต้าผู้ใช้ที่ระดับออบเจกต์ที่ต่ำกว่าระดับที่กำหนดหรือระดับที่มีอยู่ เช่น โควต้าผู้ใช้จะถูกกำหนดที่ระดับเดือน หากคุณพยายามรายงานที่ระดับวันที่ คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC
- การวัดโควต้าผู้ใช้ถูกจัดทำโดยใช้การดูของผู้จัดการโดยไม่คำนึงถึงการดูของผู้ใช้ ดังนั้น จึงเป็นไปไม่ได้ที่ผู้ใช้ที่ไม่ใช่ผู้ดูและระบบของบริษัทจะรายงานโควต้าผู้ใช้ควบคู่กับการวัดโอกาสทางการขายเมื่อตั้งค่าการดูเป็นการดูทีม
- คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC หากคุณรายงานการวัดโควต้าผู้ใช้ที่ไม่สอดคล้อง เช่น การวัดโควต้าผู้ใช้ไม่ได้กำหนดในส่วนของโอกาสทางการขายในประเภทเรื่องประวัติโอกาสทางการขาย ดังนั้น คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC หากคุณพยายามรายงานโควต้าผู้ใช้และการวัดโอกาสทางการขายควบคู่กับฟิลด์โอกาสทางการขาย
- หากคุณกำหนดมากกว่าหนึ่งโควต้าสำหรับปีที่กำหนด ค่าโควต้าของผู้ใช้ที่แสดงในรายงานเป็นการรวมประเภทโควต้าทั้งหมดสำหรับปีนั้น คุณต้องใช้ฟิลเตอร์แยกตามคุณสมบัติการวัดหากคุณต้องการรายงานเพื่อแสดงค่าโควต้าของผู้ใช้ของประเภทโควต้าที่เลือกสำหรับปีนั้น เช่น หากโควต้าบริการและโควต้าใบอนุญาตเป็นประเภทโควต้าสองประเภทสำหรับปีการเงิน 2009 และคุณต้องการแสดงเฉพาะโควต้าบริการในรายงานเมื่อรายงานรายได้จากโอกาสทางการขาย จากนั้นใช้สูตรการวัดฟิลเตอร์ในคอลัมน์ค่าโควต้าของผู้ใช้:

  ```
  FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
  ```

### การเชื่อมโยงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3

คุณไม่สามารถรายงานการเชื่อมโยงแบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 กับออบเจกต์ต่อไปนี้ในการวิเคราะห์:

- กิจกรรม
- สินทรัพย์
- ลีด
- ผลิตภัณฑ์

ระบบจะใช้ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าเฉพาะสำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 และบริษัท ผู้ติดต่อ คำขอบริการ และโอกาสทางการขายในการวิเคราะห์ ยังไม่มีการใช้ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่านี้ระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 และกิจกรรม สินทรัพย์ ลีด และผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตาม ลูกค้าสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าระหว่างออบเจกต์เหล่านี้และออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง คุณสามารถแสดงอีลิเมนต์ต่างๆ จากมิติกิจกรรมได้ หากคุณรวมการวัดกิจกรรมไว้ในรายงาน

### ขีดจำกัดการแปลงสกุลเงิน

หากค่าสกุลเงินถูกป้อนโดยใช้สกุลเงินที่ไม่ใช่สกุลเงินดีฟอลต์ของบริษัท การวิเคราะห์จะแปลงค่านั้นเป็นสกุลเงินดีฟอลต์ของบริษัทสำหรับใช้ในรายงาน ค่าจำนวนมากที่ยอมให้ป้อนได้ในสกุลเงินเดียวอาจเกินขีดจำกัดค่าเมื่อแปลงเป็นสกุลเงินดีฟอลต์ของบริษัท เมื่อเกิดเหตุการณ์นี้ จะไม่สามารถสร้างรายงานได้

## การเลือกประเภทเรื่อง

เมื่อต้องการเลือกประเภทเรื่องสำหรับรายงาน ให้คลิกแท็บการวิเคราะห์ แล้วคลิกการวิเคราะห์ในกรอบจัดทำ

เพจเลือกประเภทเรื่องจะมีประเภทเรื่องสองชนิด ได้แก่ การวิเคราะห์ประวัติและการรายงานแบบเรียลไทม์
ประเภทเรื่องในชนิดการวิเคราะห์ประวัติจะจัดทำรายงานที่เป็นประวัติและที่แสดงการวิเคราะห์แนวโน้ม ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลที่มีการรีเฟรชเป็นประจำทุกคืน ประเภทเรื่องในชนิดการรายงานแบบเรียลไทม์จะให้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบอัปเดตต่อวินาทีและข้อมูลแบบเรียลไทม์

ประเภทเรื่องจะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเภทธุรกิจที่ระบุ หรือความต้องการด้านการรายงานและวิเคราะห์ของผู้เข้าร่วมที่ระบุ ชื่อประเภทเรื่องจะสอดคล้องกับประเภทข้อมูลที่มี อาทิ ออบเจกต์มิติ (ประเภทเรคคอร์ด) และการวัดข้อมูล ซึ่งผู้ใช้ด้านธุรกิจต้องการวิเคราะห์ ชื่อประเภทเรื่องจะจัดการและจัดประเภทข้อมูลนี้ในหลากหลายโฟลเดอร์

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติ

ลิงค์ต่อไปนี้ให้ข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับประเภทเรื่องแต่ละรายการ รวมถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจ ประเภทความสัมพันธ์ (หนึ่งต่อหนึ่ง, หนึ่งต่อค่าหลายค่า, หลายค่าต่อหลายค่า และอื่นๆ) และแสดงรายการมิติและการวัดที่มี:

- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่อยู่บริษัท (ในหน้า 825)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติของบริษัทและคู่แข่ง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของประวัติของบริษัทและคู่แข่ง" ในหน้า 826)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและคู่ค้า (ในหน้า 828)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 830)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท (ในหน้า 833)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัท (ในหน้า 834)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของบริษัท (ในหน้า 836)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรม (ในหน้า 836)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติสินทรัพย์ (ในหน้า 838)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมการติดต่อ (ในหน้า 840)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติแคมเปญ (ในหน้า 841)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการตอบกลับแคมเปญ (ในหน้า 843)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่อยู่ผู้ติดต่อ (ในหน้า 844)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อ (ในหน้า 845)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติความสนใจของผู้ติดต่อ (ในหน้า 846)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้ของผู้ติดต่อ (ในหน้า 847)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของผู้ติดต่อ (ในหน้า 848)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติออบเจกต์ที่กำหนดเองและโอกาสทางการขาย (ในหน้า 848)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 851) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ของการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 853) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 855) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Automotive Edition เท่านั้น)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรม (ในหน้า 856)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือน (ในหน้า 857) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition เท่านั้น)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลีด (ในหน้า 859)

- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการร้องของ MDF (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอ MDF" ในหน้า 860) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่แข่ง (ในหน้า 863)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่ค้า (ในหน้า 865)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย (ในหน้า 867)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขาย (ในหน้า 868)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย (ในหน้า 870)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของโอกาสทางการขาย (ในหน้า 871)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคู่ค้า (ในหน้า 872) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติไปป์ไลน์ (ในหน้า 873)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 875) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition เท่านั้น)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 876)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการเสนอราคา (ในหน้า 878)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติขั้นตอนการขาย (ในหน้า 878)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอบริการ (ในหน้า 880)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน (ในหน้า 881)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทางแก้ปัญหา (ในหน้า 883)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 884)
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติของการวิเคราะห์การติดตามการใช้ (ในหน้า 886)

### ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์

ลิงค์ต่อไปนี้ให้ข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับประเภทเรื่องแต่ละรายการ รวมถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจ ประเภทความสัมพันธ์ (หนึ่งต่อหนึ่ง, หนึ่งต่อค่าหลายค่า, หลายค่าต่อหลายค่า และอื่นๆ) และแสดงรายการมิติและการวัดที่มี:

- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของผู้ติดต่อของบริษัท (ในหน้า 892)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของรายได้ของบริษัท (ในหน้า 892)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของบริษัท (ในหน้า 893)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของบริษัทและคู่แข่ง (ในหน้า 895)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของบริษัทและคู่ค้า (ในหน้า 897)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 900)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของกิจกรรม (ในหน้า 902)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง (ในหน้า 903)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการประเมิน (ในหน้า 917)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของสินทรัพย์ (ในหน้า 918)

- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของสมุดบันทึก (ในหน้า 919)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการวางแผนธุรกิจ (ในหน้า 920)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของแคมเปญ (ในหน้า 922)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ (ในหน้า 924)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของผู้ติดต่อ (ในหน้า 925)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองและบริษัท (ในหน้า 926)
- ประเภทเรื่องที่รายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองและผู้ติดต่อ (ในหน้า 927)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองและโอกาสทางการขาย (ในหน้า 928)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองและคำขอบริการ (ในหน้า 930)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเอง (ในหน้า 931)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของกิจกรรม (ในหน้า 933)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการประมาณการ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการประมาณ" ในหน้า 934)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของครัวเรือน (ในหน้า 938) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition เท่านั้น)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของลีด (ในหน้า 942)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของโอกาสทางการขาย (ในหน้า 944)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของโอกาสทางการขายและคู่แข่ง (ในหน้า 946)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของโอกาสทางการขายและคู่ค้า (ในหน้า 948)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย (ในหน้า 950)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย (ในหน้า 951)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของทีมโอกาสทางการขาย (ในหน้า 952)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของใบสั่ง (ในหน้า 953)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของคู่ค้า (ในหน้า 954) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (ในหน้า 955)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการเสนอราคา (ในหน้า 958)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของคำขอบริการ (ในหน้า 959)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของกิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน (ในหน้า 960)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการแก้ปัญหา (ในหน้า 961)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 962)
- ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของยานพาหนะ (ในหน้า 964)

ตารางต่อไปนี้แสดงประเภทเรื่อง 5 ประเภทที่การวิเคราะห์ใช้

| ประเภทของประเภทเรื่อง | คำอธิบาย |
|---|---|

| ประเภทของประเภทเรื่อง | คำอธิบาย |
|---|---|
| ทั่วไป | ประเภทของประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยตารางข้อเท็จจริงหนึ่งตารางที่มีการวัดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดที่ใช้รัน<br>รายงานจะให้ผลลัพธ์ที่สามารถเข้าใจได้เสมอ อีกนัยหนึ่งคือ<br>ไม่ว่าคุณจะเลือกการผสมผสานของแอททริบิวและการวัดแบบใดก็ตามสำหรับรายงานของคุณ รายงานจะส่งกลับผลลัพธ์ที่แสดงถึงข้อมูลใน Oracle CRM On Demand เสมอ<br><br>ประเภทเรื่องทั่วไปจะเหมาะสมเมื่อคุณต้องการรายงานการวัดชุดเดียว<br>เนื่องจากจะทำให้คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดในข้อมูลการทำรายการได้ |
| หลายข้อมูล | ประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยตารางข้อมูลสองตารางหรือมากกว่านั้นที่มีระดับมิติที่แตกต่างกัน<br>ตารางข้อมูลจะถูกเชื่อมโยงโดยมิติที่สอดคล้องกัน (ใช้ร่วมกัน) หลายข้อมูลให้คุณสามารถดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวมได้<br><br>ไม่ใช่ทุกมิติที่มีความสัมพันธ์กับตารางข้อมูลทั้งหมด ตัวอย่างเช่น ตารางการวัดโควตามีความสัมพันธ์กับมิติของผู้ใช้เป็นเจ้าของ โควตา และวันที่เท่านั้น มิติเหล่านี้เรียกว่าเป็นมิติที่สอดคล้องกันในคำศัพท์ที่เกี่ยวกับโมเดลมิติ ในประเภทเรื่องหลายข้อมูล<br>หากคุณเลือกแอททริบิวจากมิติและการวัดจากข้อมูล และทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างกัน<br>รายงานของคุณจะทำงานได้ไม่ถูกต้อง ในบางกรณี ฟิลด์การวัดจะว่างเปล่า หรือมีข้อผิดพลาดปรากฏในรายงาน<br><br>ประเภทเรื่องหลายข้อมูลจะเหมาะสมเมื่อคุณต้องการรายงานการวัดหลายชุดที่เกี่ยวข้องกัน |
| สรุป | ประเภทของประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยตารางสรุปข้อเท็จจริงหนึ่งตาราง<br>ประเภทของประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์สรุปการวัดโดยใช้มิติหลัก ประเภทของประเภทเรื่องนี้ได้รับการเรียกว่า *สรุป/*<br>เนื่องจากให้ข้อมูลสรุปสำหรับมิติหรือประเภทเรคคอร์ดที่เฉพาะเจาะจงในการวิเคราะห์ของ Oracle CRM On Demand<br>เช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัท เป็นต้น จากประเภทเรื่องนี้ คุณจะมีฟังก์ชันการทำงานทั้งหมดของ CRM ที่เกี่ยวข้องกับการวัด เช่น<br>การวัดรายได้จากการขาย คำขอบริการ กิจกรรม และลีด<br><br>ประเภทเรื่องสรุปจะเหมาะสมเมื่อคุณต้องการสรุปของการวัดโดยการใช้มิติหลัก โดยไม่ต้องวิเคราะห์การวัดเหล่านั้นโดยใช้มิติอื่น |
| หลายค่าต่อหลายค่า (M:M) | ประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์ทั้งแบบหลายค่าต่อหลายค่า และหนึ่งค่าต่อหลายค่าระหว่างเรคคอร์ดสองประเภท<br>โดยมีตารางข้อเท็จจริงหนึ่งตาราง อย่างไรก็ดี อาจเป็นประเภทเรื่องหนึ่งประเภทโดยไม่มีตารางข้อเท็จจริงก็ได้<br><br>ความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และบริษัทสามารถรายงานได้จากประเภทเรื่องนี้ อย่างไรก็ตาม<br>หากคุณต้องการรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหนึ่งค่าระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 คุณไม่ควรใช้ประเภทเรื่องนี้<br>ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 ซึ่งเป็นประเภทเรื่องที่ออกแบบอย่างง่าย<br>ให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหนึ่งค่าทั้งหมดระหว่างประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานทั้งหมดและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1<br><br>ประเภทเรื่องแบบหลายค่าต่อหลายค่าเป็นประเภทเรื่องเดียวที่สามารถใช้ในการรายงานความสัมพันธ์ระหว่างประเภทเรคคอร์ดแบบหลายค่าต่อหลายค่าและหนึ่งค่าต่อหลายค่าได้ |
| รวม | ประเภทเรื่องนี้นำโฟลเดอร์มิติและการวัดทั้งหมดมาอยู่ภายใต้ประเภทเรื่องเดียว<br>ซึ่งทำให้คุณสามารถสร้างรายงานประเภทเรคคอร์ดและประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด<br>ดังนั้นจะไม่มีประเภทเรคคอร์ดที่ใช้รันเดี่ยวในประเภทเรื่องนี้<br>คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์ทั้งแบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าและแบบหลายค่าต่อหนึ่งค่าระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเองใหม่ (ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 -ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 12) และประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ<br>แต่ไม่รวมถึงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่า<br><br>ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง เป็นประเภทเรื่องเดียวที่อยู่ในประเภทเรื่องนี้<br>และยังเป็นประเภทเรื่องเดียวที่ให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์ระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 ถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 15 กับออบเจกต์มาตรฐานอื่นๆ รวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 อีกด้วย ทั้งนี้<br>สามารถรายงานประเภทความสัมพันธ์ทั้งหมดได้โดยใช้ประเภทเรื่องนี้ ยกเว้นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่า |

ประเภทเรื่องสี่ประเภทที่กล่าวมาแล้ว (ทั่วไป หลายข้อมูล สรุป และหลายค่าต่อหลายค่า) เป็นประเภทเรื่องมาตรฐาน ประเภทเรื่องที่ห้าคือประเภทเรื่องรวมสำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเองใหม่

## ประเภทเรื่องมาตรฐาน

ประเภทเรื่องมาตรฐานใช้สำหรับรายงานความสัมพันธ์ระหว่างประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานด้วยกัน ซึ่งรวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 สามารถมีความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้:

- หนึ่งค่าต่อหลายค่า
- หลายค่าต่อหนึ่งค่า
- หลายค่าต่อหลายค่า

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรื่องเฉพาะที่ช่วยทำให้สร้างรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหนึ่งค่าระหว่างประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานกับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ ได้ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรื่องโอกาสทางการขายช่วยทำให้สร้างรายงานความสัมพันธ์ของประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายกับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ
ประเภทเรื่องเฉพาะดังกล่าวนี้ยังช่วยทำให้สร้างรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่าง 2 ประเภทเรคคอร์ดได้ ตัวอย่างเช่น
ประเภทเรื่องประวัติโอกาสทางการขายและคู่ค้าช่วยทำให้สร้างรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายกับประเภทเรคคอร์ดคู่ค้าได้

## ประเภทเรื่องรวม

ประเภทเรื่องรวม สามารถรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 ถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 15 กับออบเจกต์มาตรฐานอื่นๆ รวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ได้
ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงเป็นประเภทเรื่องที่มีแต่ในประเภทนี้ โดยมีอยู่ในรีลีสนี้ ซึ่งรวมการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและออบเจกต์ที่เกี่ยวข้องภายใต้ประเภทเรื่องเดียว

วิธีการนี้ให้ฟังก์ชันการทำงานที่สมบูรณ์มากขึ้นในแง่ของประเภทเรคคอร์ดและประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง แนวคิดเรื่องประเภทเรคคอร์ดที่ใช้รันเรคคอร์ดเดียวจะไม่นำมาใช้อีกต่อไป
การที่ไม่มีประเภทเรคคอร์ดที่ใช้รันหมายถึงคุณต้องเพิ่มการวัดดีฟอลต์ในรายงานเสมอ เนื่องจากประเภทเรื่องรวมไม่มีออบเจกต์ที่ใช้รันออบเจกต์เดียว
รายงานจึงต้องมีการวัดเสมอเพื่อให้สามารถเลือกพาธความสัมพันธ์ระหว่างออบเจกต์ได้ ส่วนในประเภทเรื่องอื่นๆ คุณไม่จำเป็นต้องเลือกการวัด
เนื่องจากได้มีการกำหนดความสัมพันธ์ล่วงหน้าแล้วในพื้นที่จัดเก็บโดยใช้การวัดข้อมูลโดยนัย

ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงช่วยให้เข้าใช้การวัดของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้ จากประเภทเรื่องนี้ คุณจะสามารถสร้างรายงานสรุปสำหรับการวัดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดใน Oracle CRM On Demand ได้

การใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง จะให้คุณสามารถสร้างรายงานที่แสดงความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าและหลายค่าต่อหลายค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด
ในการออกแบบหลายค่าต่อหลายค่า คุณต้องใช้ประเภทเรื่องบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 เพื่อรายงานความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่า และคุณต้องใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 เพื่อรายงานความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าระหว่างประเภทเรคคอร์ดอื่นกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 การใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง
ให้คุณสามารถเข้าใช้ประเภทความสัมพันธ์ทั้งสอง อย่างไรก็ตาม ไม่สามารถทำรายงานแบบหลายค่าต่อหลายค่าในประเภทเรื่องนี้

ตารางต่อไปนี้แสดงประเภทเรื่องสำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเองใหม่

| ชื่อประเภทเรื่อง | ประเภทของประเภทเรื่อง |
|---|---|
| **ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเอง** | |
| ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง | ขั้นสูงหรือรวม |

## การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดในการวิเคราะห์

Oracle ได้ให้ความสามารถในการเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดในการวิเคราะห์สำหรับประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานทั้งหมด ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand ได้ ชื่อใหม่เหล่านี้จะแสดงในส่วนการวิเคราะห์ของ Oracle CRM On Demand
ประเภทเรคคอร์ดที่ได้รับการเปลี่ยนชื่อจะปรากฏพร้อมกับชื่อใหม่ในประเภทเรื่อง รายงาน และแผงควบคุม ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้ดูแลระบบของบริษัทเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดบริษัทเป็น *แพทย์* ใน Oracle CRM On Demand จะทำให้คำว่า *บริษัท* ถูกแทนที่ในคำตอบและประเภทเรื่องทั้งหมด ดังนั้น ประเภทเรื่อง *ที่อยู่บริษัท* จะกลายมาเป็น *ที่อยู่แพทย์* ประเภทเรื่อง *การวัดบริษัท* จะกลายมาเป็น *การวัดแพทย์* และอื่นๆ เป็นต้น

## Row_ID และ ID ออบเจกต์

สำหรับประเภทเรคคอร์ดแต่ละประเภทในประเภทเรื่อง (เช่น บริษัท, กิจกรรม, สินทรัพย์ และอื่นๆ) ฟิลด์ Row_ID ในฐานข้อมูลจะถูกแมปกับชื่อฟิลด์ ID <object> เช่น ค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้: ID บริษัท, ID ลีด, ID คำขอบริการ และอื่นๆ

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

มิติบางอย่างมีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

มิติบางอย่างในประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม (ในหน้า 966)

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่อยู่บริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและที่อยู่ ในประเภทเรื่องอื่น คุณสามารถรายงานได้เฉพาะที่อยู่หลักของบริษัท อย่างไรก็ตาม ประเภทเรื่องนี้จะให้คุณรายงานที่อยู่ทั้งหมดของบริษัทพร้อมกับฟิลด์ที่กำหนดเอง รวมทั้งที่อยู่ที่หลายบริษัทใช้ร่วมกัน ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ที่อยู่

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

โฟลเดอร์ฟิลด์ที่กำหนดเองของที่อยู่บริษัทได้รับการแมปเข้ากับฟิลด์ที่กำหนดเองของที่อยู่บริษัทเท่านั้น หากที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันได้รับการเชื่อมโยงเข้ากับบริษัท จะมีเฉพาะฟิลด์ที่กำหนดเองที่เพิ่มเข้าในที่อยู่บริษัทผ่านทางตัวเลือกแก้ไขเท่านั้นที่พร้อมใช้งานสำหรับการรายงาน ไม่รวมถึงฟิลด์ที่กำหนดเองของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของประวัติของบริษัทและคู่แข่ง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้อนุญาตการรายงานของความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและคู่แข่งของบริษัท ประเภทเรื่องนี้มีความคล้ายคลึงกันกับประเภทเรื่องบริษัทที่สุด ความแตกต่างเพียงประการเดียวคือประเภทเรื่องนี้มีมิติของคู่แข่ง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท
ประเภทเรื่องนี้อนุญาตให้คุณสร้างรายงานเพื่อแสดงคู่แข่งทั้งหมดของบริษัทหนึ่ง เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและคู่แข่งของบริษัท จะไม่สามารถรายงานบริษัทที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับคู่แข่งใดเลยโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ แอททริบิวทั้งหมดที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่แข่ง และมีให้ใช้ได้สำหรับการรายงานมีดังนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- คู่แข่งบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
  - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
  - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
  - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
  - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
  - จำนวน (#) ของ SR
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนนาทีในการปิดคำขอบริการ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด (นาที)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันโดยรวมในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
  - รายได้
  - รายได้ (000)

- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

### หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้เป็นหนึ่งในกลุ่มของประเภทเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกัน ประเภทเรื่องทั้งหมดในกลุ่มนี้มีการวัดที่เหมือนกัน และมีมิติส่วนมากร่วมกัน
ความแตกต่างเพียงประการเดียวของประเภทเรื่องในกลุ่มนี้คือมิติแรกในรายการมิติถูกระบุเป็นประเภทเรื่องนั้นๆ ประเภทเรื่องในกลุ่มนี้มีดังต่อไปนี้:

- ประวัติบริษัทและคู่แข่ง
- ประวัติบริษัทและคู่ค้า
- ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและคู่ค้า

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้จะให้รายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและคู่ค้า ประเภทเรื่องนี้ใกล้เคียงกับประเภทเรื่องบริษัท ซึ่งมีความแตกต่างกันเพียงมีการเพิ่มมิติคู่ค้า
ซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ประเภทเรื่องนี้ให้คุณสร้างรายการเพื่อแสดงคู่ค้าทั้งหมดของบริษัท
เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทคู่ค้า
คุณจะไม่สามารถรายงานบริษัทที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัทคู่ค้าอย่างน้อยหนึ่งบริษัทโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ได้ แอททริบิวที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่ค้าที่ใช้สำหรับการรายงานมีดังนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- คู่ค้าของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
  - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
  - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
  - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
  - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
  - จำนวน (#) ของ SR
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ

- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย
- จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- จำนวนนาทีที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย (นาที)
- จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขาย (คำอธิบาย: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้เมื่อปิดโดยเฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

### หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้เป็นหนึ่งในกลุ่มของประเภทเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกัน ประเภทเรื่องทั้งหมดในกลุ่มนี้มีการวัดที่เหมือนกัน และมีมิติส่วนมากร่วมกัน ความแตกต่างเพียงประการเดียวของประเภทเรื่องในกลุ่มนี้คือมิติแรกในรายการมิติถูกระบุเป็นประเภทเรื่องนั้นๆ ประเภทเรื่องในกลุ่มนี้มีดังต่อไปนี้:

- ประวัติบริษัทและคู่แข่ง
- ประวัติบริษัทและคู่ค้า
- ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้อนุญาตให้มีการรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรื่องนี้แทบจะเหมือนกันทุกประการกับประเภทเรื่องบริษัท แต่มีข้อแตกต่างเพียงประการเดียวคือ จะมีมิติบริษัทที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัทอยู่ด้วย
ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถจัดทำรายงานที่จะแสดงบริษัทที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของบริษัทหนึ่งได้
แต่เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง
ทำให้ไม่สามารถรายงานบริษัทที่ไม่มีความสัมพันธ์กับบริษัทที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยหนึ่งบริษัทด้วยประเภทเรื่องนี้ได้
แอททริบิวที่สมบูรณ์ซึ่งกำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทที่เกี่ยวข้องที่สามารถรายงานได้มีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- แคมเปญ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย

- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย
- จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- จำนวนนาทีที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย (นาที)
- จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขาย (คำอธิบาย: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้เมื่อปิดโดยเฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)

- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

### หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้เป็นหนึ่งในกลุ่มของประเภทเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกัน ประเภทเรื่องทั้งหมดในกลุ่มนี้มีการวัดที่เหมือนกัน และมีมิติส่วนมากร่วมกัน ความแตกต่างเพียงประการเดียวของประเภทเรื่องในกลุ่มนี้คือมิติแรกในรายการมิติถูกระบุเป็นประเภทเรื่องนั้นๆ ประเภทเรื่องในกลุ่มนี้มีดังต่อไปนี้:

- ประวัติบริษัทและคู่แข่ง
- ประวัติบริษัทและคู่ค้า
- ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ คุณสามารถใช้เพื่อรายงานผู้ติดต่อทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับหนึ่งบริษัท หรือผู้ติดต่อที่หลายบริษัทใช้ร่วมกัน คุณไม่สามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานเกี่ยวกับบริษัทที่ไม่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่ออื่นใด หรือรายงานเกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ไม่เชื่อมโยงกับบริษัท ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ผู้ติดต่อ

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้มุมมองข้อมูลสรุปการวัดการทำงานที่สำคัญของบริษัทสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือประเภทที่คุณต้องการวิเคราะห์
คุณสามารถใช้ประเภทเรคคอร์ดบริษัทในการตอบคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท: บริษัทใดมีจำนวนคำขอบริการสูงสุด บริษัทใดมีจำนวนโอกาสทางการขายสูงสุด
ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดกลุ่มและปรับเพิ่มการวัดในระดับต่างๆ ตามบริษัท, พื้นที่ของบริษัท และมิติวันที่ การวิเคราะห์ที่เจาะลึกลงไปจะเกี่ยวข้องกับประเภทธุรกิจอื่นซึ่งต้องใช้ประเภทเรื่องอื่น

### ประเภทความสัมพันธ์

สรุป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- แคมเปญ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- พื้นที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
  - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ

- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย
- จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- จำนวนนาทีที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย (นาที)
- จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขาย (คำอธิบาย: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้เมื่อปิดโดยเฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและผู้ใช้ทีม เนื่องจากเป็นไปได้ที่จะเชื่อมโยงบริษัทกับสมาชิกทีมต่างๆ ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อจัดทำรายการสมาชิกทีมทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับบริษัท หรือบริษัททั้งหมดที่ผู้ใช้ถูกเพิ่มเป็นสมาชิกทีม
คุณไม่สามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานในบริษัทที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับผู้ใช้ หรือรายงานในผู้ใช้ที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับบริษัท ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ทีมของบริษัท
- สมาชิกทีม

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรม

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์การวัดกิจกรรมต่างๆ ตามกิจกรรม, บริษัท, โอกาสทางการขาย, ลีด, แคมเปญ, ผู้ติดต่อ, คำขอบริการ และมิติวันที่
เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงแต่ละเหตุการณ์และการโต้ตอบกับประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ ประเภทเรื่องนี้จึงอยู่ในระดับต่ำสุด ซึ่งหมายความว่าตารางข้อมูลกิจกรรมที่ระบุในประเภทเรื่องนี้อาจมีขนาดใหญ่สุด
ประเภทเรื่องนี้ให้คุณปรับเพิ่มและวิเคราะห์การวัดกิจกรรมโดยใช้มิติที่กว้างที่สุด ซึ่งประกอบด้วยตารางข้อมูลอย่างน้อยสองตารางที่ให้คุณสามารถจัดทำรายงานโควต้าผู้ใช้ที่สัมพันธ์กับการวัดกิจกรรมได้

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ตัวแทนจำหน่าย
- กิจกรรม
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- โควต้า
- คำขอบริการ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรม
  - การวัดที่กำหนดเองของกิจกรรม
  - การวัดกิจกรรมแยกตามวันที่จัดทำ
    - จำนวน (#) กิจกรรม (วันที่จัดทำ)
    - จำนวน (#) ของการนัดหมาย (วันที่จัดทำ)
    - จำนวน (#) กิจกรรมที่ปิด (วันที่จัดทำ)
    - จำนวน (#) กิจกรรมที่เปิด (วันที่จัดทำ)
    - จำนวน (#) ของงาน (วันที่จัดทำ)
  - การวัดกิจกรรมแยกตามวันที่อื่นๆ
    - จำนวน (#) ของการนัดหมาย (วันที่สิ้นสุด)
    - จำนวน (#) ของการนัดหมาย (วันที่เริ่มต้น)
    - จำนวน (#) ของงาน (วันที่ครบกำหนด)
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม

- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) นัดหมายตามกำหนดการ
- จำนวน (#) ครั้งที่โทรออก
- จำนวน (#) ครั้งที่มีผู้รับ
- จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด
- จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด

- การวัดโควต้า
  - มูลค่าโควต้า

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัท กิจกรรม และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

### ฟิลด์ใช้งานโซนเวลาของผู้ใช้

โดยปกติ เวลาทั้งหมดในรายงานประเภทเรื่องการวิเคราะห์จะแสดงโซนเวลาของบริษัท เพื่อให้มั่นใจในความสอดคล้องของข้อมูลเวลา ไม่ว่าใครจะเป็นผู้สร้างรายงานก็ตาม มิติกิจกรรมประกอบด้วยฟิลด์ต่อไปนี้:

- เวลาสิ้นสุด
- โซนเวลาของผู้ใช้สำหรับเวลาสิ้นสุด
- เวลาที่เริ่มต้น
- โซนเวลาของผู้ใช้สำหรับเวลาเริ่มต้น

ฟิลด์ เวลาสิ้นสุด และ เวลาเริ่มต้น จะรายงานเวลากิจกรรมในโซนเวลาของบริษัท ฟิลด์ โซนเวลาของผู้ใช้สำหรับเวลาสิ้นสุด และ โซนเวลาของผู้ใช้สำหรับเวลาเริ่มต้น จะรายงานข้อมูลเดียวกันกับฟิลด์มาตรฐาน โดยจะรายงานในโซนเวลาท้องถิ่นของผู้ใช้

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติสินทรัพย์

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์การวัดสินทรัพย์ตามมิติของบริษัท สินทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ และผู้ใช้ได้ โดยให้คุณสามารถติดตามสินทรัพย์และผลิตภัณฑ์ที่ขายให้กับลูกค้าหรือบริษัท ประเภทเรื่องนี้เป็นประเภทเรื่องที่ไม่ค่อยได้ใช้โดยการแสดงเรคคอร์ดสินทรัพย์จะขึ้นอยู่กับการแสดงของเรคคอร์ดบริษัทที่เกี่ยวข้อง

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- สินทรัพย์
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดสินทรัพย์
  - การวัดสินทรัพย์แยกตามวันที่ซื้อ
    - จำนวน (#) ของสินทรัพย์
    - ราคาซื้อ
    - ปริมาณ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
    - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
  - การวัดสินทรัพย์แยกตามวันที่ส่งสินค้า
    - จำนวน (#) ของสินทรัพย์
    - ราคาซื้อ
    - ปริมาณ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
    - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
  - จำนวน (#) ของสินทรัพย์
  - ราคาซื้อ
  - ปริมาณ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
  - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)

## หมายเหตุการใช้

คุณสามารถวิเคราะห์การวัดสินทรัพย์ได้โดยใช้มิติ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมการติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องประวัติกิจกรรมการติดต่อช่วยให้ผู้จัดการฝ่ายขายและพนักงานขายสามารถวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมการติดต่อแยกตามบัญชี ผู้ติดต่อ กิจกรรม เจ้าของ ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และวันที่ สิ่งที่แตกต่างจากประเภทเรื่องประวัติกิจกรรมคือ การวัดของประเภทเรื่องประวัติกิจกรรมการติดต่อจะอ้างอิงตามประเภทเรคคอร์ด Life Sciences ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ให้รายละเอียด ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง รายการคำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้
ซึ่งหมายความว่ากิจกรรมที่ไม่มีเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดย่อยที่เกี่ยวข้องเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งรายการ จะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ได้

คุณสามารถใช้มิติชนิดผลิตภัณฑ์เพื่อสรุปการวัดกิจกรรมการติดต่อสำหรับระดับต่างๆ ของลำดับชั้นผลิตภัณฑ์ เช่น แบรนด์ ตลาดย่อย และตลาด

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ผู้ติดต่อ
- กิจกรรมการติดต่อ
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
- คำขอตัวอย่าง
- ตัวอย่างยาที่ให้

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรมการติดต่อ

- การวัดที่กำหนดเองของผลิตภัณฑ์ที่ให้รายละเอียด
  - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
  - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- การวัดที่กำหนดเองของคำขอตัวอย่าง
- การวัดที่กำหนดเองของตัวอย่างยาที่ให้
  - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
  - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของกิจกรรมการติดต่อ
- จำนวน (#) ของรายละเอียดการติดต่อตามผลิตภัณฑ์
- จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ที่ให้รายละเอียดของการติดต่อ
- จำนวน (#) ของสินค้าส่งเสริมการขายของการติดต่อที่ให้
- จำนวน (#) ของรายการคำขอตัวอย่างการติดต่อ
- จำนวน (#) ของคำขอตัวอย่างการติดต่อ
- จำนวน (#) ของตัวอย่างการติดต่อที่ให้
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวนสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้
- จำนวน (#) ของรายการคำขอตัวอย่าง
- จำนวน (#) ของตัวอย่างยาที่ให้

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ คุณสามารถรายงานเรคคอร์ดการติดต่อผู้เข้าร่วม การติดต่อบริษัท และการติดต่อของผู้ติดต่อ และการวัดที่เชื่อมโยงกับการติดต่อเหล่านี้ได้

จำนวน (#) ของผู้ติดต่อแสดงถึงปริมาณของผู้ติดต่อหลักต่างๆ ไม่ใช่ผู้ติดต่อทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับการติดต่อนั้นๆ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติแคมเปญ

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้สามารถทำการวิเคราะห์แคมเปญโดยรวมได้ตามมิติแคมเปญ ผู้ใช้ และวันที่ พื้นที่นี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์ผลลัพธ์ ประสิทธิภาพ และผลตอบแทนการลงทุน (ROI) ของแคมเปญได้ และนอกจากนี้ยังมีการวัดผลที่จะช่วยแก้ไขปัญหาในการบรรลุเป้าหมายของแคมเปญและปรับปรุงแคมเปญในอนาคตอีกด้วย

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- แคมเปญ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัด
  - จำนวน (#) ของแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่ใช้งาน
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่วางแผน
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวน (#) ของบริษัทสำหรับแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของงบประมาณ (นิยาม: ต้นทุนคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยต้นทุนที่จัดทำงบประมาณ)
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของลีดเป้าหมายที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนลีดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยลีดเป้าหมาย)
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของเป้าหมายรายได้ที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนรายได้ที่ปิดคูณด้วย 10 แล้วหารด้วยเป้าหมายรายได้)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - วันในการแปลงค่าลีดโดยเฉลี่ย (นิยาม: จำนวนวันระหว่างวันที่จัดทำลีดและวันที่แปลงค่าลีดหารด้วยจำนวนลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขาย)
  - ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - ต้นทุนเฉลี่ยต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนลีด)

- ต้นทุนเฉลี่ยต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนลีด)
- อัตราการแปลงค่าลีด (นิยาม: จำนวนลีดที่กลายเป็นลูกค้า แสดงเป็นเปอร์เซ็นต์)
- รายได้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิดโดยเฉลี่ย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (นิยาม: ยอดรวมจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยยอดรวมจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
- ผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI)

### หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการตอบกลับแคมเปญ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

**หมายเหตุ:** ข้อมูลการตอบกลับแคมเปญถูกจำกัดไว้สำหรับข้อมูลจากแคมเปญ Oracle Email Marketing On Demand เท่านั้น โดยจะไม่แสดงข้อมูลการตอบกลับสำหรับแคมเปญที่มีการป้อนข้อมูลผ่านอินเตอร์เฟซผู้ใช้ของ Oracle CRM On Demand และ Oracle Email Marketing On Demand ถูกยกเลิกแล้วและไม่สามารถเริ่มแคมเปญใหม่ได้ คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ต่อไปได้ในการรายงานข้อมูลแคมเปญที่มีอยู่

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์ข้อมูลแคมเปญได้ ซึ่งรวมถึงข้อมูลการตอบกลับจากแคมเปญ Oracle Email Marketing On Demand โดยเป็นการเสริมประเภทเรื่องของแคมเปญ ซึ่งจะให้ข้อมูลประสิทธิภาพของแคมเปญ ช่วยให้บริษัทสามารถวิเคราะห์การตอบกลับแคมเปญ Oracle Email Marketing On Demand โดยการตอบคำถามต่อไปนี้: มีผู้ได้รับแคมเปญกี่คน ในจำนวนนี้มีผู้ตอบกลับกี่คน พวกเขาตอบกลับอย่างไร ใช้เวลาในการตอบกลับนานเท่าใด และอื่นๆ เป็นต้น

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- แคมเปญ
- ผู้รับแคมเปญ
- การตอบกลับแคมเปญ
- วันที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัด
  - จำนวน (#) ผู้รับ การวัดนี้จะอิงตามฟิลด์ผู้รับแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของการเบาซ์แบบ Hard การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภท: ย้ายที่อยู่ ที่อยู่ไม่ถูกต้อง และผู้ส่งไม่ถูกต้อง
  - จำนวน (#) ของการเบาซ์แบบ Soft การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภท: ปัญหาของเมล์บอกซ์ ปัญหาของระบบ ปัญหาของเครือข่าย ปัญหาโปรโตคอล ปัญหาความปลอดภัย ข้อความใหญ่เกินไป พักร้อน และวิธีสุดท้าย
  - จำนวน (#) ของผู้ตอบกลับ การวัดนี้จะอิงตามสถานะการส่ง
  - จำนวน (#) ของการตอบกลับ การวัดนี้จะอิงตามสถานะการส่ง
  - จำนวน (#) ของการตอบกลับที่เปิด การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทข้อความที่เปิด
  - จำนวน (#) ของการคลิก การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทการคลิก
  - จำนวน (#) ของการเปิดเผย การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทรายการที่เปิดเผย
  - จำนวน (#) ของการปกปิด การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทรายการที่ปกปิด
  - จำนวน (#) ของการเปิดเผยทั้งหมด การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทการเปิดเผยทั้งหมด
  - จำนวน (#) ของการปกปิดทั้งหมด การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทการปกปิดทั้งหมด
  - จำนวนวันเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย) ในการตอบกลับ การวัดนี้จะอิงตามสถานะการส่ง

### หมายเหตุการใช้

การวัดการตอบกลับแคมเปญจะขึ้นอยู่กับสถานะการส่ง หรือประเภทการตอบกลับ ตัวอย่างเช่น จำนวนของการเบาซ์แบบ Hard จะอิงตามประเภทการตอบกลับ ไม่ใช่สถานะการส่ง แม้ว่าสถานะการส่งจะเป็นการเบาซ์แบบ Hard ก็ตาม

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่อยู่ผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างผู้ติดต่อและที่อยู่ ในประเภทเรื่องอื่น คุณสามารถรายงานได้เฉพาะที่อยู่หลักของผู้ติดต่อ อย่างไรก็ตาม ประเภทเรื่องนี้จะให้คุณรายงานที่อยู่ทั้งหมดของผู้ติดต่อ รวมทั้งที่อยู่ที่ผู้ติดต่อหลายคนใช้ร่วมกัน ประเภทเรื่องนี้ไม่มีตารางข้อมูลหรือการวัดใดๆ

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ที่อยู่

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ในการรายงานการวัดผู้ติดต่อตามผู้ติดต่อ บริษัท แคมเปญ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ และมิติวันที่
ระดับรายละเอียดของประเภทเรื่องนี้ถูกกำหนดไว้ที่หนึ่งแถวสำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายการที่สร้างขึ้นใน Oracle CRM On Demand
ประเภทเรื่องนี้จะให้คุณตอบคำถามต่อไปนี้ได้อย่างรวดเร็ว: พนักงานที่มีผู้ติดต่อมากที่สุด 10 อันดับแรก บริษัทใดที่ไม่มีผู้ติดต่อเลย แคมเปญใดที่ใหญ่ที่สุดแยกตามผู้ติดต่อ
จำนวนลูกค้าเป้าหมายที่ผู้ติดต่อรายนั้นๆ สามารถนำมาที่บริษัทได้

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ลูกค้า
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ลูกค้าเป้าหมาย

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติความสนใจของผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติความสนใจของผู้ติดต่อ ช่วยให้คุณสามารถจัดทำรายงานเกี่ยวกับความสนใจของผู้ติดต่อในแง่ของผู้ติดต่อ
รายงานนี้ช่วยให้ที่ปรึกษาและผู้จัดการของพวกเขาสามารถพิจารณาความสนใจและงานอดิเรกของลูกค้า อีกทั้งเลือกของขวัญที่มีความหมายต่อลูกค้าของพวกเขา ซึ่งอ้างอิงจากความสนใจดังกล่าว อย่างเช่น การแข่งกอล์ฟ ด้วยวิธีนี้ ที่ปรึกษาสามารถสร้างความสัมพันธ์เชิงลึกกับลูกค้า พร้อมทั้งพบปะกับเพื่อนและครอบครัวของลูกค้าด้วย กิจกรรมเหล่านี้อาจเป็นการทำให้เกิดธุรกิจใหม่

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่
- ความสนใจของผู้ติดต่อ

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดความสนใจของผู้ติดต่อ
  - จำนวนความสนใจของผู้ติดต่อ

### หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้ของผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องประวัติรายได้ของผู้ติดต่อช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ข้อมูลรายได้จากผลิตภัณฑ์แยกตามผู้ติดต่อ ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ เจ้าของ และวันที่
การวัดในประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยรายการต่อไปนี้:

- จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย

ตัวเลือกนี้ช่วยให้ผู้ใช้จัดทำรายงานแสดงประเภทต่างๆ ของรายได้จากผลิตภัณฑ์ในช่วงเวลา เช่น รายได้ที่คาดไว้เทียบกับรายได้ตามจริง
การเปรียบเทียบนี้ช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจเกี่ยวกับแนวโน้มรายได้และการขายผลิตภัณฑ์แยกตามผู้ติดต่อได้ดีขึ้น คุณใช้มิติชนิดผลิตภัณฑ์เพื่อสรุปการวัดรายได้ของผู้ติดต่อสำหรับลำดับชั้นผลิตภัณฑ์ในระดับต่างๆ เช่น แบรนด์ ตลาดย่อย และตลาด

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์
- รายได้ของผู้ติดต่อ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้ของผู้ติดต่อ
  - จำนวนเฉลี่ย (#) ของผลิตภัณฑ์

- จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย

### หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างผู้ติดต่อและสมาชิกทีม
คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อแสดงสมาชิกทีมทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อและผู้ติดต่อทั้งหมดที่ผู้ใช้ได้ถูกเพิ่มเป็นสมาชิกทีม
คุณยังสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานเกี่ยวกับบริษัทหลักที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ คุณไม่สามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานเกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ไม่เชื่อมโยงกับผู้ใช้อื่นใด
หรือไม่สามารถใช้เพื่อรายงานเกี่ยวกับผู้ใช้ที่ไม่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ ประเภทเรื่องนี้ไม่มีตารางข้อมูลและการวัด

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ผู้ติดต่อ
- สมาชิกทีม

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติออบเจกต์ที่กำหนดเองและโอกาสทางการขาย

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติต่อไปนี้:

- ประวัติออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และโอกาสทางการขาย
- ประวัติออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และโอกาสทางการขาย

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02 และประวัติโอกาสทางการขาย
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายจะซ้ำกันและใส่เพิ่มด้วยมิติออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และ 2 บ่อยครั้งที่บริษัทออกแบบออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และ 2 ใหม่ และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้กับโอกาสทางการขาย
เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงถึงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และ 2 โอกาสทางการขายที่ไม่เชื่อมโยงกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และ 2 อย่างน้อยหนึ่งอินสแตนซ์ จึงไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้ได้

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- แคมเปญ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- พื้นที่

## การวัด

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี

- การวัดโอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวน (#) ของวันในขั้นตอน
  - ขนาดข้อตกลงเฉลี่ย (Avg)
  - รอบการขายเฉลี่ย (Avg)
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้ที่คาดไว้
  - อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
  - อัตราชนะของโอกาสทางการขาย
  - รายได้
- การวัดที่กำหนดเองที่ปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวน (#) ของวันในขั้นตอน
- ขนาดข้อตกลงเฉลี่ย (Avg)
- รอบการขายเฉลี่ย (Avg)
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้ที่คาดไว้
- รายได้ที่คาดไว้ (000)
- อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย
- รายได้เมื่อปิดในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้เมื่อปิดในไตรมาสที่ผ่านมา (000)
- รายได้โอกาสทางการขายในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้โอกาสทางการขายในไตรมาสที่ผ่านมา (000)
- รายได้
- รายได้ (000)

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

### ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการลงทะเบียนข้อตกลง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องที่รายงานการลงทะเบียนข้อตกลงจะให้ข้อมูลว่าคู่ค้าของคุณใช้การลงทะเบียนข้อตกลงอย่างไร และผลกระทบของการลงทะเบียนข้อตกลงนั้นต่อธุรกิจของคุณ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- สร้างรายงานเพื่อแสดงจำนวนรายได้ที่คาดการณ์จากการลงทะเบียนข้อตกลง
- กำหนดจำนวนวันโดยเฉลี่ยที่ต้องใช้ในการอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง
- กำหนดเปอร์เซ็นต์ของโอกาสที่ได้ลงทะเบียน
- รายงานจำนวนการลงทะเบียนข้อตกลงที่เป็นผลจากโอกาสทางการขายใหม่
- กำหนดระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการบังคับใช้การลงทะเบียนข้อตกลง
- รายงานการเปลี่ยนแปลงของรายได้จากการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นรายไตรมาส

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ลูกค้าที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- ผู้อนุมัติขั้นสุดท้าย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก

## การวัดที่ไม่ใช้วันที่ปิด

การวัดต่อไปนี้ไม่ได้ยึดตาม วันที่ปิด ของการลงทะเบียน:

- การวัดการลงทะเบียนข้อตกลง
  - การวัดที่กำหนดเองของการลงทะเบียนข้อตกลง
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลง
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงสำหรับโอกาสทางการขายใหม่
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงสำหรับลูกค้าที่มีอยู่
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงสำหรับลูกค้าใหม่
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่รอการอนุมัติ
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติแล้ว
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่หมดอายุ
  - จำนวน (#) วันที่รอการอนุมัติ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ของวันที่อนุมัติ
  - ช่วงการตรวจสอบโดยเฉลี่ย (วัน)
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติแล้ว
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่ปฏิเสธ
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่ส่งคืน
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่สำเร็จ

## การวัดที่ใช้วันที่ปิด

การวัดต่อไปนี้ยึดตาม วันที่ปิด ของการลงทะเบียน:

- การวัดการลงทะเบียนข้อตกลง
  - ขนาดการซื้อขายรวมของการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
  - ขนาดการซื้อขายรวมโดยเฉลี่ยของการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
  - รายได้รวมจากการลงทะเบียนข้อตกลง
  - รายได้รวมโดยเฉลี่ยจากการลงทะเบียนข้อตกลง
  - รายได้รวมจากการลงทะเบียนข้อตกลงเมื่อไตรมาสที่แล้ว
  - รายได้รวมโดยเฉลี่ยจากการลงทะเบียนข้อตกลงเมื่อไตรมาสที่แล้ว

### หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ของการลงทะเบียนข้อตกลง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลงจะช่วยให้คุณระบุแนวโน้มและความโน้มเอียงของรายการสินค้าในการลงทะเบียนข้อตกลง ซึ่งจะช่วยให้คุณจัดทำการสืบค้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลงโดยใช้แอททริบิวขนาดหลัก ซึ่งจะช่วยคุณตอบคำถามต่างๆ เช่น:

- รายได้สูงสุดที่คาดหวังจากผลิตภัณฑ์หนึ่งในการลงทะเบียนข้อตกลงหนึ่งคือเท่าใด
- หากพิจารณาจากเฉพาะการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดอยู่ รายได้เฉลี่ยของการลงทะเบียนข้อตกลงแต่ละรายการคือเท่าใด (ตามที่คำนวณจากเรคคอร์ดรายได้)
- มีผลิตภัณฑ์ที่ไม่ซ้ำกันที่อ้างอิงถึงในการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดเท่าใด (ไม่คำนึงถึงสถานะการอนุมัติ)
- ผลิตภัณฑ์สูงสุดของการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดอยู่ทั้งหมดคืออะไร: แยกตามยอดรวมปริมาณ, ตามยอดรวมรายได้, ตามสกุลเงิน, ตามปริมาณเฉลี่ยสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงแต่ละรายการ หรือตามรายได้เฉลี่ยของการลงทะเบียนข้อตกลงแต่ละรายการ
- แสดงการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดอยู่ทั้งหมดที่มีรายการสินค้ารายได้จากผลิตภัณฑ์อย่างน้อยหนึ่งรายการที่มีปริมาณเท่ากับศูนย์หรือเป็นนัล หรือมีราคาเท่ากับศูนย์หรือเป็นนัล
- ผลิตภัณฑ์สูงสุดในไตรมาสที่ผ่านมาคืออะไร: แยกตามปริมาณ, ตามรายได้, ตามสกุลเงิน, ตามปริมาณเฉลี่ยต่อการลงทะเบียนข้อตกลง หรือตามรายได้เฉลี่ยของการลงทะเบียนข้อตกลงแต่ละรายการ

### ประเภทความสัมพันธ์

หนึ่งค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง
- ลูกค้าที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง
- วันที่ (อิงตามวันที่ปิดของการลงทะเบียนข้อตกลง)
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- รายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง
- บริษัทคู่ค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์

## การวัด

ประเภทเรื่องมีการวัดต่อไปนี้:

- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง
  - การวัดที่กำหนดเองของรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนีโดยเฉลี่ย
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนีโดยเฉลี่ย
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
  - ราคาเฉลี่ย
  - ปริมาณเฉลี่ย
  - ยอดรวมรายได้ในไตรมาสที่ผ่านมาโดยเฉลี่ย
  - รายได้เฉลี่ย
  - ยอดรวมปริมาณในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขายโดยเฉลี่ย
  - ยอดรวมปริมาณในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดโดยเฉลี่ย
  - ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขายโดยเฉลี่ย
  - ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดโดยเฉลี่ย
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์ (ต่อการลงทะเบียนข้อตกลง)
  - ยอดรวมรายได้ในไตรมาสที่ผ่านมา
  - ยอดรวมรายได้ในไตรมาสที่ผ่านมา (000)
  - ปริมาณรวม
  - ปริมาณรวม (000)
  - ยอดรวมปริมาณในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
  - ยอดรวมปริมาณในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
  - ยอดรวมรายได้
  - ยอดรวมรายได้ (000)
  - ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
  - ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย (000)
  - ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด

- ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด (000)
- บริษัทคู่ค้าหลัก

### หมายเหตุการใช้

ไม่มี

### ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่าย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Automotive Edition เท่านั้น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่ายช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่ายในส่วนที่เกี่ยวกับคำขอบริการและกิจกรรม

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ตัวแทนจำหน่าย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดตัวแทนจำหน่าย
  - การวัดที่กำหนดเองของตัวแทนจำหน่าย
  - จำนวนตัวแทนจำหน่าย
  - จำนวนคำขอบริการ
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด

## หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรม

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

กิจกรรมทางการตลาดอาจเป็นได้ทั้งกิจกรรมส่งเสริมการขายหรือกิจกรรมการศึกษาที่มีพนักงานฝ่ายขายหรือผู้เชี่ยวชาญสาขาอื่นเข้าร่วม ในมุมมองของบริษัท ประเภทกิจกรรมทางการตลาดได้แก่:

- **ระดับพนักงานขาย** ดำเนินการโดยผู้จัดการหรือพนักงานขายตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไป
- **ระดับองค์กรหรือระดับประเทศ** กิจกรรมการฝึกอบรมหรือการประชุมระดับประเทศสำหรับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่กำหนด

คุณสามารถวางแผนกิจกรรมในระดับประเทศสำหรับผลิตภัณฑ์หรือช่วงเวลาที่ระบุ และจัดสรรทรัพยากรตามพื้นที่ ดิสตริกต์ หรือพนักงานขาย ตัวอย่างเช่น บริษัทยาจะต้องใช้การวัดและข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมทางการแพทย์เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมการขายและการตลาด ในมุมมองของการปฏิบัติตามข้อกำหนด รายงานจะให้ข้อมูลกับบริษัทเพื่อให้บริษัทสามารถควบคุมงบประมาณและให้ความมั่นใจว่าจะมีความคลาดเคลื่อนเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลย

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- วันที่
- กิจกรรม
- ผู้ได้รับเชิญ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรม
  - จำนวนกิจกรรม
  - จำนวนผู้ได้รับเชิญ
  - ส่วนเกิน/ส่วนขาดของงบประมาณ

(คำอธิบาย: ส่วนต่างระหว่างงบประมาณกิจกรรมและต้นทุนกิจกรรม)

- งบประมาณกิจกรรม

  การวัดงบประมาณกิจกรรมจะมาจากมิติ เมื่อมีการใช้เฉพาะมิติกิจกรรม การวัดจะเป็นผลรวมของค่าในฟิลด์มิติ อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการใช้มิติอื่นๆ (โดยเฉพาะผู้ได้รับเชิญ) การวัดจะคำนวณเป็นค่าฟิลด์มิติสูงสุด

- ต้นทุนกิจกรรม

  (คำอธิบาย: ต้นทุนกิจกรรมสำหรับผู้เข้าร่วมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการตลาด)

### หมายเหตุการใช้

หากบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อที่แสดงของกิจกรรมเป็นชื่อที่กำหนดเอง ชื่อดังกล่าวจะปรากฏในรายงานของคุณ

ในรีลีสก่อนหน้ารีลีส 29 รายงานที่มีมิติชนิดผลิตภัณฑ์และมิติกิจกรรมจะไม่สร้างผลลัพธ์ใดๆ หากไม่มีผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมดังกล่าว ลักษณะนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงแล้วในรีลีส 29 และขณะนี้ชนิดผลิตภัณฑ์ไม่ต้องอาศัยความเกี่ยวข้องระหว่างกิจกรรม-ผลิตภัณฑ์แล้ว

**กิจกรรมที่ไม่มีผู้ได้รับเชิญ**
กิจกรรมที่มีผู้ได้รับเชิญทั้งหมดศูนย์รายจะไม่รวมอยู่ในรายงาน ยกเว้นในกรณีพิเศษเดียว วิธีเดียวที่กิจกรรมที่มีผู้ได้รับเชิญเป็นศูนย์จะปรากฏในรายงานได้ก็คือการใช้เฉพาะมิติกิจกรรมเท่านั้น (ไม่ต้องเพิ่มมิติที่สอง) และไม่ต้องรวมการวัดใดๆ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือน

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือนจะช่วยให้สามารถสร้างรายงานเกี่ยวกับครัวเรือนในมิติผู้ติดต่อ ประเภทเรื่องนี้ทำให้ที่ปรึกษาและผู้จัดการของตนสามารถตอบคำถามต่างๆ เช่นคำถามต่อไปนี้:

- ลูกค้ารายใดเป็นของครัวเรือนใด
- ทรัพย์สินของครัวเรือนในสมุดบันทึกทางธุรกิจของฉันมีการจัดแบ่งระหว่างลูกค้าของฉันอย่างไร
- ครัวเรือนอันดับต้นๆ ในแง่ยอดรวมมูลค่าสินทรัพย์คือรายใด

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือนยังมีมิติพอร์ตโฟลิโอที่สามารถใช้ในการรายงานข้อมูลของพอร์ตโฟลิโอที่เชื่อมโยงของผู้ติดต่อของครัวเรือน
โปรดทราบว่าพอร์ตโฟลิโอมีเพียงความสัมพันธ์แบบทางอ้อมกับครัวเรือนเท่านั้น (ผ่านทางผู้ติดต่อ) ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้แอททริบิวมิติของพอร์ตโฟลิโอเพื่อการวิเคราะห์การวัดของครัวเรือนได้โดยตรง คุณสามารถรวมรายงานครัวเรือนกับรายงานพอร์ตโฟลิโอเข้าด้วยกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมองว่าลูกค้าเป็นสมาชิกของครัวเรือน

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ครอบครัว
- ผู้ติดต่อของครัวเรือน

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดของครัวเรือน
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
    - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
    - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือนเฉลี่ย
  - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
    - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
    - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือนเฉลี่ย
  - ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
    - ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
    - ยอดรวมรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ย
  - ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
    - ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
    - ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือนเฉลี่ย
  - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
    - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
    - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือนเฉลี่ย
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของผู้ติดต่อ
    - ยอดรวมสินทรัพย์
    - ยอดรวมสินทรัพย์เฉลี่ย
  - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของผู้ติดต่อ
    - ยอดรวมค่าใช้จ่าย
    - ยอดรวมค่าใช้จ่ายเฉลี่ย
  - ยอดรวมรายได้ของผู้ติดต่อ
    - ยอดรวมรายได้
    - ยอดรวมรายได้เฉลี่ย
  - ยอดรวมหนี้สินผู้ติดต่อ
    - ยอดรวมหนี้สิน

- ยอดรวมหนี้สินเฉลี่ย
- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ
  - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเฉลี่ย
- การวัดที่กำหนดเองของครัวเรือน
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่ทบ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการที่ทบ
- จำนวน (#) ของลีดที่ทบ
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของลีดผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของครัวเรือน

## หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลีด

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดลีดด้วยบริษัท พื้นที่ของบริษัท แคมเปญ ผู้ติดต่อ วันที่ ลีด โอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของ และบริษัทคู่ค้าหลัก ประเภทเรื่องนี้มีประเภทเรคคอร์ดที่อ้างอิงถึงการวัดที่วิเคราะห์คุณภาพของลีด การแปลงค่าลีด และรายได้ที่เกี่ยวข้องกับลีด

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ

- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
  - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
  - จำนวนโอกาสทางการขายใหม่ที่อนุญาต
  - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
  - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนวันโดยเฉลี่ย (Avg) ในการแปลงลีด (คำนิยาม: จำนวนวันระหว่างวันที่จัดทำลีดกับวันที่แปลงค่าลีดซึ่งหารด้วยจำนวนลีดที่ถูกแปลงเป็นโอกาสทางการขาย)
  - จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการติดตามลีด (นิยาม: จำนวนวันในการติดตามลีดหารด้วยจำนวนลีด)
  - รายได้เมื่อปิดของลีด
  - รายได้ที่คาดไว้ของลีด
  - รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด
  - รายได้ที่คาดไว้

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอ MDF

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

เงินทุนพัฒนาตลาด (MDF) ช่วยให้เจ้าของแบรนด์สามารถจัดหาเงินทุนทางการตลาดให้แก่คู่ค้าอย่างเป็นระบบ
เพื่อให้คู่ค้าขายผลิตภัณฑ์ของเจ้าของแบรนด์ในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์เฉพาะหรือทำตลาดแบรนด์ ผ่านคำขอ MDF คู่ค้าขออนุมัติเงินทุนเบื้องต้นสำหรับกิจกรรมทางการตลาด
เมื่อเจ้าของแบรนด์อนุมัติคำขอ MDF คู่ค้าสามารถทำกิจกรรมและส่งการเรียกร้อง MDF เพื่อขอชดเชยเงินที่อนุมัติล่วงหน้าที่ใช้จ่ายไป

เจ้าของแบรนด์ต้องมีการวัดและข้อมูลเกี่ยวกับคำขอ MDF สำหรับคู่ค้าแต่ละรายและในแต่ละไตรมาส เพื่อให้สามารถปรับการตลาดและช่องทางการขายให้สอดคล้องกัน หัวเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอ MDF ให้เจ้าของแบรนด์มีข้อมูลที่ต้องการเพื่อควบคุมงบประมาณ MDF และตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการจัดสรรเงินทุนให้กับกิจกรรมที่ให้ผลตอบแทนการลงทุนสูงสุด

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัทคู่ค้าหลัก
- แคมเปญ
- คำขอ MDF
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้อนุมัติ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดคำขอ MDF
  - การวัดที่กำหนดเองของคำขอ MDF
  - การวัดคำขอ MDF ตามวันที่ส่ง
    - จำนวน (#) ของคำขอ MDF
    - จำนวนเงินที่ขอ
    - จำนวนเงินเฉลี่ยที่ขอ
    - จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้า
    - จำนวนเงินเฉลี่ยที่อนุมัติล่วงหน้า
    - ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ
    - ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอโดยเฉลี่ย
    - ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ
    - ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
  - จำนวน (#) ของคำขอ MDF

- จำนวนเงินที่ขอ
- จำนวนเงินเฉลี่ยที่ขอ
- จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้า
- จำนวนเงินเฉลี่ยที่อนุมัติล่วงหน้า
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่ขอ
- จำนวนเงินเฉลี่ยในไตรมาสที่ผ่านมาที่ขอ
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่อนุมัติล่วงหน้า
- จำนวนเงินเฉลี่ยในไตรมาสที่ผ่านมาที่อนุมัติล่วงหน้า
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอโดยเฉลี่ย
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอไตรมาสที่ผ่านมา
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอไตรมาสที่ผ่านมาโดยเฉลี่ย
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติไตรมาสที่ผ่านมา
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติไตรมาสที่ผ่านมาโดยเฉลี่ย
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่รออนุมัติ
- จำนวนเงินที่ขอที่รออนุมัติ
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่ส่ง
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่อนุมัติ
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่ส่งคืน
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่หมดอายุ
- จำนวน (#) ของการเรียกร้อง MDF ที่ส่ง
- จำนวน (#) ของการเรียกร้อง MDF ที่อนุมัติ
- จำนวน (#) ของการเรียกร้อง MDF ที่ปฏิเสธ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของคำขอ MDF ที่อนุมัติ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของคำขอ MDF ที่หมดอายุ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของคำขอ MDF ที่ปฏิเสธ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของคำขอ MDF ที่ส่งคืน
- จำนวน (#) ของวันที่รอการอนุมัติ
- จำนวน (#) ของวันที่อนุมัติ

- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของวันที่รอการอนุมัติ
- จำนวนเฉลี่ย (#) ของวันที่รอการอนุมัติ

### หมายเหตุการใช้

หากบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อที่แสดงสำหรับคำขอ MDF เป็นชื่อที่กำหนดเอง ชื่อที่กำหนดเองจะปรากฏในรายงานของคุณ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่แข่ง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและบริษัทคู่แข่ง ประเภทเรื่องนี้ใกล้เคียงกับประเภทเรื่องโอกาสทางการขายอย่างมาก แตกต่างกันตรงที่ประเภทเรื่องนี้รวมบริษัทคู่แข่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย
ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดทำรายงานที่แสดงคู่แข่งทั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและบริษัทคู่แข่ง โอกาสทางการขายที่ไม่มีความเชื่อมโยงกับบริษัทคู่แข่งอย่างน้อยหนึ่งบริษัทไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ คุณสมบัติที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่แข่งที่มีอยู่สำหรับการรายงานมีดังนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่

- โอกาสทางการขาย
- คู่แข่งของโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
  - การวัดโอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด
    - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
    - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
    - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
    - รายได้เมื่อปิด
    - รายได้ที่คาดไว้
    - รายได้
    - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
    - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
    - ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (นิยาม: ขนาดโดยเฉลี่ยของการขายแต่ละครั้งสำหรับลูกค้าแต่ละราย แสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนเงินรายได้)
    - รอบการขายเฉลี่ย
    - อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
    - อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
  - รายได้
  - รายได้ที่คาดไว้
  - รายได้เมื่อปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
  - ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)

- รอบการขายเฉลี่ย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนรวมโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนรวมโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
- อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
- รายได้โอกาสทางการขายในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้เมื่อปิดในไตรมาสที่ผ่านมา

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่ค้า

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและบริษัทคู่ค้า ประเภทเรื่องนี้เกือบเหมือนกับประเภทเรื่องโอกาสทางการขาย
ความแตกต่างเดียวเท่านั้นคือมีบริษัทคู่ค้าซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่าที่มีประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดทำรายงานที่แสดงบริษัททั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้จะแสดงความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและบริษัทคู่ค้า
โอกาสทางการขายที่ไม่เชื่อมโยงกับบริษัทคู่ค้าอย่างน้อยหนึ่งบริษัทไม่สามารถรายงานได้โดยใช้ประเภทเรื่องนี้ คุณสมบัติที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่ค้าที่มีอยู่สำหรับการรายงานมีดังนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี

- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้าของโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## การวัด

รายการการวัดสำหรับประเภทเรื่องนี้มีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
  - การวัดโอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด
    - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
    - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
    - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
    - รายได้เมื่อปิด
    - รายได้ที่คาดไว้
    - รายได้
    - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
    - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
    - ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
    - รอบการขายเฉลี่ย
    - อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนรวมโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
    - อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
  - รายได้
  - รายได้ที่คาดไว้
  - รายได้เมื่อปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
  - จำนวนผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย

- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
- ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
- รอบการขายเฉลี่ย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนรวมโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
- อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
- รายได้โอกาสทางการขายในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้เมื่อปิดในไตรมาสที่ผ่านมา

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ในประเภทเรื่องนี้ คุณสามารถรายงานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายหนึ่งราย หรือผู้ติดต่อหนึ่งรายที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายจำนวนมากได้ ในประเภทเรื่องโอกาสทางการขายอื่น คุณสามารถรายงานได้เฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อหลักของโอกาสทางการขายเท่านั้น โดยประเภทเรื่องนี้จะไม่มีการวัดใดๆ

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย

### การวัด

ไม่มี

## หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขาย

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์โอกาสทางการขายตามบริษัท พื้นที่ แคมเปญ ผู้ติดต่อ พื้นที่ เจ้าของ และวันที่

ประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยตารางข้อมูลสองตารางขึ้นไปและรวมถึงการวัดโอกาสทางการขายและโควต้า การวัดโอกาสทางการขายถูกกำหนดที่ระดับต่ำสุดของรายละเอียดในประเภทเรื่องนี้

เพื่อให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดสำหรับมิติทั้งหมดได้ อย่างไรก็ตาม การวัดโควต้าอยู่ที่ระดับสูงสุดของรายละเอียด และสามารถวิเคราะห์ได้ตามมิติที่จำกัดต่อไปนี้เท่านั้น: วันที่ (เดือน), โควต้า และเจ้าของ

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- โควต้า
- พื้นที่

## การวัด

รายการการวัดสำหรับประเภทเรื่องนี้มีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง

- การวัดโอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้ที่คาดไว้
  - รายได้
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
  - รอบการขายเฉลี่ย
  - อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
  - อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
- รายได้
- รายได้ที่คาดไว้
- รายได้เมื่อปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวนผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
- ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
- รอบการขายเฉลี่ย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
- อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
- รายได้โอกาสทางการขายในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้เมื่อปิดในไตรมาสที่ผ่านมา

- การวัดโควต้า
  - มูลค่าโควต้า

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขายและประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายมีการวัดที่แตกต่างกัน ก่อนที่จะเลือกประเภทเรื่องเหล่านี้มาหนึ่งรายการ ให้ตรวจสอบการวัดที่ระบุให้ในทั้งสองรายการเพื่อให้แน่ใจว่าคุณจะได้ใช้ประเภทเรื่องที่เหมาะสมกับความต้องการของคุณมากที่สุด

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายแยกตามบริษัท พื้นที่ของบริษัท คู่ค้า แคมเปญ โอกาสทางการขาย ผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของ ผลิตภัณฑ์ และชนิดผลิตภัณฑ์ เนื่องจากแต่ละเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์-รายได้ที่เกิดซ้ำอาจมีวันที่เริ่มต้นต่างกัน ประเภทเรื่องนี้อยู่ในระดับย่อยที่สุดของรายละเอียด และมีหนึ่งแถวสำหรับแต่ละเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์-รายได้ที่เกิดซ้ำภายในโอกาสทางการขาย เมื่อมีการระบุรายละเอียดระดับสูงของประเภทเรื่องนี้ จะมีความยืดหยุ่นสูงสุดในการปรับเพิ่มข้อมูลที่ระดับใดๆ ของมิติที่สนับสนุน ประเภทเรื่องนี้ยังมีมิติและการวัดโควต้าซึ่งช่วยให้คุณสามารถรายงานทั้งรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายและการวัดโควต้าในรายงานเดียวกัน

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- บริษัทคู่ค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- โควต้า
- พื้นที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์
- การวัดโควต้า
  - มูลค่าโควต้า

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้สามารถรายงานความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสทางการขายและทีมโอกาสทางการขาย ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อสืบค้นสมาชิกของทีมที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

### การวัด

- ทีมในโอกาสทางการขาย
  - ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ปรับให้เหมาะสมของทีมโอกาสทางการขาย
  - การวัดที่กำหนดเองที่ปรับให้เหมาะสมของทีมโอกาสทางการขาย

- การแบ่ง % (เปอร์เซ็นต์)
- บทบาทของทีม

### หมายเหตุการใช้

**การแสดงข้อมูล** หากการตั้งค่าประเภทเรื่องประวัติที่คุณกำหนดในโปรไฟล์ของคุณเป็น การแสดงข้อมูลผู้จัดการ หรือ การแสดงข้อมูลทีม ประเภทเรื่องนี้จะใช้โหมดการแสดงข้อมูลทีม และคุณจะสามารถรายงานเกี่ยวกับโอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของหรือเป็นสมาชิกทีม หากการตั้งค่าที่กำหนดในในโปรไฟล์ของคุณเป็น การแสดงข้อมูลทั้งหมด คุณจะสามารถรายงานเกี่ยวกับโอกาสทางการขายที่คุณหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของคุณเป็นเจ้าของ หรือเรคคอร์ดที่มีการเพิ่มคุณหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของคุณเป็นสมาชิกได้

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคู่ค้า

### ความพร้อม

หัวเรื่องนี้มีอยู่เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคู่ค้าช่วยให้สามารถวิเคราะห์ประวัติคู่ค้าได้ คุณสามารถวิเคราะห์ลีด โอกาสทางการขาย และรายได้แยกตามคู่ค้าและพื้นที่ได้

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- คู่ค้า
- พื้นที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดคู่ค้าของเจ้าของ
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
    - จำนวน (#) ของคู่ค้าที่มีโอกาสทางการขาย
    - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ

- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
- จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขาย (คำอธิบาย: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- วันในการแปลงค่าลีดโดยเฉลี่ย (นิยาม: จำนวนวันระหว่างวันที่จัดทำลีดและวันที่แปลงค่าลีดหารด้วยจำนวนลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขาย)
- จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการติดตามลีด
- รายได้เฉลี่ยที่คาดว่าจะได้รับ
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
- จำนวน (#) ของคู่ค้าที่มีลีด

- การวัดที่กำหนดเองของคู่ค้า
- จำนวน (#) ของคู่ค้า

### หมายเหตุการใช้

ไม่มี

### ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติไปป์ไลน์

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องประวัติไปป์ไลน์จะให้สแนปชอทรายเดือนของโอกาสทางการขายทั้งหมดใน Oracle CRM On Demand ระบบจะจัดทำสแนปชอทไปป์ไลน์ทุกวันในระหว่างกระบวนการตอนกลางคืน แต่กระบวนการเก็บข้อมูลออกจากระบบจะเก็บสแนปชอทไปป์ไลน์ล่าสุดของแต่ละเดือนเท่านั้น และจะล้างข้อมูลสแนปชอทอื่นๆ ทิ้งไป สแนปชอทไปป์ไลน์เหล่านี้จะไม่มีวันถูกลบ ในระหว่างการ Extract - ดึงข้อมูล, Transform - แปลง และ Load - โหลด (ETL) ข้อมูลทั้งหมด ระบบจะสำรองข้อมูลสแนปชอทเหล่านี้ไว้ และเรียกข้อมูลคืนอย่างสมบูรณ์ หากบริษัทเปลี่ยนประเภทปฏิทินการเงิน สแนปชอทประวัติเหล่านี้จะไม่ถูกจัดเรียงใหม่เข้ากับการกำหนดปฏิทินการเงินใหม่ สำหรับบริษัทที่ใช้ประเภทปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง จะสามารถรายงานสแนปชอทประวัติเหล่านี้ได้เฉพาะสำหรับการกำหนดปีการเงินที่กำหนดไว้ใน Oracle CRM On Demand เท่านั้น ระบบจะจัดทำสแนปชอทสำหรับโอกาสทางการขายที่ไม่มีวันที่ปิด หรือโอกาสทางการขายซึ่งวันที่ปิดอยู่ในไตรมาสปัจจุบันหรือไตรมาสในอนาคต

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่สแนปชอทของไปป์ไลน์
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดประวัติไปป์ไลน์
  - รายได้ การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขาย
  - รายได้ที่คาดไว้ การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขายคูณด้วยความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขาย
  - รายได้เมื่อปิด การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขายที่ปิด/ที่ชนะ เมื่อสถานะของโอกาสทางการขายเป็น ปิด/ชนะ รายได้และรายได้เมื่อปิดจะมีค่าเท่ากัน
  - รายได้ (000) การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขาย (หน่วยเป็นพัน)
  - รายได้ที่คาดไว้ (000) การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขายคูณด้วยความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขาย (หน่วยเป็นพัน)
  - รายได้เมื่อปิด (000) การวัดนี้ระบุถึงรายได้ของโอกาสทางการขายที่ปิด/ที่ชนะ (หน่วยเป็นพัน) เมื่อสถานะของโอกาสทางการขายเป็น ปิด/ชนะ รายได้และรายได้เมื่อปิดจะมีค่าเท่ากัน
  - รายได้จากโอกาสทางการขายเมื่อไตรมาสที่ผ่านมา การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้ในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา
  - รายได้ที่คาดไว้เมื่อไตรมาสที่ผ่านมา การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้ที่คาดไว้ในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา
  - รายได้เมื่อปิดจากไตรมาสที่ผ่านมา การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้เมื่อปิดในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา
  - รายได้จากโอกาสทางการขายเมื่อไตรมาสที่ผ่านมา (000) การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้ในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา (หน่วยเป็นพัน)
  - รายได้ที่คาดไว้เมื่อไตรมาสที่ผ่านมา (000) การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้ที่คาดไว้ในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา (หน่วยเป็นพัน)

- รายได้เมื่อปิดจากเมื่อไตรมาสที่ผ่านมา (000) การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้เมื่อปิดในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา (หน่วยเป็นพัน)
- พื้นที่

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติพอร์ตโฟลิโอ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้ความสามารถในการวิเคราะห์ประวัติพอร์ตโฟลิโอ ผู้ติดต่อ และผลิตภัณฑ์ รายงานพอร์ตโฟลิโอให้ความสามารถในการจัดทำรายงานเกี่ยวกับพอร์ตโฟลิโอในมิติต่างๆ ต่อไปนี้: ผู้ติดต่อ บริษัท ผลิตภัณฑ์ ที่ปรึกษา และ เวลา รายงานนี้จะช่วยให้ที่ปรึกษาและผู้จัดการสามารถตอบคำถามต่อไปนี้ได้:

- ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดที่ลูกค้าเป็นเจ้าของ และโปรไฟล์สถิติประชากรของลูกค้าเหล่านั้นเป็นอย่างไร
- มีสินทรัพย์ของลูกค้าของฉันเป็นจำนวนเท่าใดที่นำไปลงทุนกับหลักทรัพย์และสินทรัพย์ประเภทใดบ้าง
- สินทรัพย์ในสมุดบันทึกธุรกิจของแต่ละที่ปรึกษามีขนาดเท่าใด
- สินทรัพย์ในสมุดบันทึกธุรกิจของแต่ละที่ปรึกษามีประเภทใดบ้าง
- ใครเป็นลูกค้าที่ดีที่สุดของฉันตามขนาดและรายได้ของพอร์ตโฟลิโอ

ข้อมูลนี้จะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์พอร์ตโฟลิโอโดยพิจารณาทั้งลูกค้าและที่ปรึกษาได้

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- สถาบัน
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- พอร์ตโฟลิโอ
- ผลิตภัณฑ์

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดพอร์ตโฟลิโอ
  - การวัดที่กำหนดเองของพอร์ตโฟลิโอ
  - จำนวน (#) ของพอร์ตโฟลิโอ
  - มูลค่าสินทรัพย์รวม
  - จำนวนเงินกู้ยืม
  - เบี้ยประกัน
  - รายได้
  - มูลค่าที่ตราไว้
  - วงเงินเครดิต
  - ยอดรวมมูลค่าสินทรัพย์เฉลี่ย
  - จำนวนเงินกู้ยืมเฉลี่ย
  - เบี้ยประกันเฉลี่ย
  - รายได้เฉลี่ย
  - มูลค่าเฉลี่ยที่ตราไว้
  - วงเงินเครดิตเฉลี่ย

### หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวได้ทุกระดับ

โดยปกติแล้วมิติพอร์ตโฟลิโอจะมีสินทรัพย์ที่ไม่ใช่การเงิน เช่น ยานพาหนะ รวมอยู่ด้วย
เว้นแต่ว่าผู้ดูแลระบบของคุณไม่ได้รวมสินทรัพย์ที่ไม่ใช่การเงินดังกล่าวไว้เป็นการเฉพาะในรายการพอร์ตโฟลิโอโดยใช้ตัวเลือกไม่รวมเรคคอร์ดยานพาหนะ/สินทรัพย์จากบริษัทพอร์ตโฟลิโอที่มีอยู่ในเพจโปรไฟล์บริษัท

### ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดรายได้ตามมิติของผลิตภัณฑ์ บริษัท ผู้ใช้ โอกาสทางการขาย วันที่ และพื้นที่
ระดับของรายละเอียดในประเภทเรื่องนี้จะมีมากกว่าในประเภทเรื่องการรายงานผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
เนื่องจากประเภทเรื่องนี้จะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์รายได้ของโอกาสทางการขายจากการเน้นความสนใจที่มิติของผลิตภัณฑ์
ประเภทเรื่องนี้จะเชื่อมต่อช่องว่างระหว่างประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขายและประเภทเรื่องการรายงานผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์
  - การวัดที่กำหนดเองของรายได้จากผลิตภัณฑ์
  - รายได้
  - รายได้ที่คาดไว้จากผลิตภัณฑ์
  - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
  - รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
  - รายได้ที่คาดไว้จากผลิตภัณฑ์ (000)
  - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
  - ราคาซื้อ
  - ราคาซื้อเฉลี่ย
  - ปริมาณเฉลี่ย
  - ปริมาณรวม
  - รายได้จากผลิตภัณฑ์ในไตรมาสที่ผ่านมา
  - รายได้ที่ปิดจากผลิตภัณฑ์ในไตรมาสที่ผ่านมา
  - รายได้จากผลิตภัณฑ์ในไตรมาสที่ผ่านมา (000)
  - รายได้ที่ปิดจากผลิตภัณฑ์ในไตรมาสที่ผ่านมา (000)

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ฟิลด์แฟลกการประมาณการในมิติผลิตภัณฑ์ในประเภทเรื่องนี้ถูกแมปกับประเภทเรคคอร์ดรายได้จากโอกาสทางการขาย และถ้ามีการเลือกฟิลด์นี้พร้อมกับฟิลด์ผลิตภัณฑ์อื่นๆ (เช่น ชื่อผลิตภัณฑ์) จะทำให้เฉพาะเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายเท่านั้นปรากฏในรายงาน

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการเสนอราคา

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น ออบเจกต์การเสนอราคาต้องได้รับการจัดหาโดยผู้ดูแลระบบ

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อวิเคราะห์การเสนอราคาโดยแยกตามมิติบริษัท วันที่ โอกาสทางการขาย และเจ้าของ

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- การเสนอราคา

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดที่กำหนดเองของการเสนอราคา
- จำนวน (#) การเสนอราคา

### หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติขั้นตอนการขาย

ประวัติขั้นตอนการขายมีประเภทเรื่องดังต่อไปนี้

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ใช้ในการวิเคราะห์โอกาสทางการขายในขั้นตอนการขายแต่ละขั้นตามบริษัท โอกาสทางการขาย ขั้นตอนการขาย และวันที่
ประเภทเรื่องประวัติของขั้นตอนการขายจะแสดงสแนปชอตประวัติตามเหตุการณ์ของโอกาสทางการขาย และจะแสดงได้เฉพาะข้อมูลประวัติเท่านั้น
เนื่องจากโอกาสทางการขายอยู่ในขั้นตอนการขายแต่ละขั้น
ประเภทเรื่องนี้มีข้อมูลที่หนาแน่นกว่าประเภทเรื่องโอกาสทางการขายด้วยจำนวนเรคคอร์ดของโอกาสทางการขายคูณด้วยขั้นตอนการขายที่เกี่ยวข้อง

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ประวัติขั้นตอนการขาย
- โอกาสทางการขาย

## การวัด

รายการการวัดทั้งหมดสำหรับประเภทเรื่องนี้ มีดังนี้

- การวัดขั้นตอนการขาย
  - จำนวนวันในขั้นตอนโดยเฉลี่ย
  - จำนวนวันในขั้นตอน
  - จำนวนโอกาสทางการขาย
  - ผลลัพธ์
  - อัตราผลลัพธ์

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ภายในมิติโอกาสทางการขายเป็นโฟลเดอร์สำหรับ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ แม้ว่าโฟลเดอร์นี้ในลำดับชั้นจะอยู่ภายใต้มิติโอกาสทางการขาย แต่โฟลเดอร์ผู้ใช้เป็นเจ้าของเป็นมิติของตัวเอง
แต่ละมิติจะเชื่อมโยงอยู่กับตารางในฐานข้อมูล เมื่อรายงานดึงข้อมูลจากมากกว่าหนึ่งตาราง ระบบจะใช้การวัดที่มีในรายงานในการเชื่อมโยงตาราง

ในการอธิบายให้เห็นผลลัพธ์นี้ ให้พิจารณาตัวอย่างต่อไปนี้ที่เจ้าของ โอกาสทางการขาย_A มีการเปลี่ยนแปลงในระหว่างขั้นตอนการขาย:

ตัวอย่าง 1: คุณเลือกเฉพาะฟิลด์จากมิติโอกาสทางการขาย
ผลลัพธ์ 1: โอกาสทางการขายทั้งหมดปรากฏในรายงาน

ตัวอย่าง 2: คุณเลือกเฉพาะฟิลด์จากโฟลเดอร์ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
ผลลัพธ์ 2: ผู้ใช้ทั้งหมดปรากฏในรายงาน ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของเรคคอร์ดใดๆ หรือไม่ก็ตาม

ตัวอย่าง 3: คุณเลือกฟิลด์จากทั้งมิติโอกาสทางการขายและโฟลเดอร์ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
ผลลัพธ์ 3: รายงานจะแสดงหลายแถวสำหรับโอกาสทางการขาย_A หนึ่งแถวสำหรับเจ้าของแต่ละคนที่โอกาสทางการขาย_A มีอยู่ในขั้นตอนการขายต่างๆ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอบริการ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ประวัติคำขอบริการ บริษัท และสินทรัพย์ได้ ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้สามารถวิเคราะห์คำขอบริการได้ตามมิติบริษัท ผู้ติดต่อ คำขอบริการ ผู้ใช้ คู่ค้า โอกาสทางการขาย และวันที่ และยังช่วยคุณวัดและวิเคราะห์การวัดประสิทธิภาพที่สำคัญของหน่วยงานที่ให้บริการตามคำขอแก่ลูกค้า
รวมถึงระยะเวลาที่ได้เปิดคำขอบริการและระยะเวลาเฉลี่ยในการปิดคำขอบริการ การใช้การวัดประสิทธิภาพคำขอบริการเหล่านี้สามารถช่วยให้บริษัทของคุณปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และลดต้นทุนในการปฏิบัติงานได้

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- สินทรัพย์
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ตัวแทนจำหน่าย
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ผลิตภัณฑ์
- คำขอบริการ
- ยานพาหนะ

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดคำขอบริการ
  - การวัดคำขอบริการตามวันที่ปิด
  - จำนวนคำขอบริการที่ยกเลิก (วันที่ปิด)
    - จำนวนคำขอบริการที่ปิด (วันที่ปิด)
    - จำนวนวันเฉลี่ยในการปิดคำขอบริการ (วันที่ปิด)
    - จำนวนนาทีเฉลี่ยในการปิดคำขอบริการ (วันที่ปิด)
  - การวัดคำขอบริการที่กำหนดเอง
  - จำนวน (#) ของ SR
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย
  - จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
  - อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย (นาที)
  - จำนวนนาทีที่ปิด SR โดยเฉลี่ย

## หมายเหตุการใช้

ฟิลด์ที่กำหนดเองในมิติยานพาหนะถูกใช้ร่วมกันระหว่างประเภทเรคคอร์ดยานพาหนะและประเภทเรคคอร์ดสินทรัพย์ ประเภทเรคคอร์ดยานพาหนะมีฟิลด์ที่กำหนดเองสองชุด: ชุดหนึ่งถูกใช้ร่วมกับประเภทเรคคอร์ดสินทรัพย์และปรากฏอยู่ในมิติยานพาหนะ และชุดหนึ่งถูกใช้เฉพาะในประเภทเรคคอร์ดยานพาหนะเท่านั้น
ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ถูกใช้เฉพาะในประเภทเรคคอร์ดยานพาหนะจะไม่อยู่ในรายงานใดๆ เมื่อเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองในประเภทเรคคอร์ดยานพาหนะ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเพิ่มฟิลด์ใดๆ ที่คุณต้องการให้ปรากฏในรายงานลงในฟิลด์ที่กำหนดเองซึ่งถูกใช้ร่วมกันระหว่างสินทรัพย์-ยานพาหนะ ไม่ใช่ฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับยานพาหนะเท่านั้น

มิติบริษัท ผู้ติดต่อ และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ใช้มิติโอกาสทางการขายเพื่อวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวในความสัมพันธ์ของโอกาสทางการขายกับคำขอบริการ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันและการเชื่อมโยงของที่อยู่ดังกล่าวกับบริษัท ผู้ติดต่อ และการวัดที่เกี่ยวข้องของที่อยู่นั้น และการใช้ประเภทเรื่องนี้จะทำให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับบริษัทและผู้ติดต่อที่แนบไปกับที่อยู่เดียวกันหรือที่ใช้ที่อยู่เดียวกันร่วมกันได้

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ผู้ติดต่อ
- ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- ฟิลด์รายการสำหรับเลือกของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน
  - รายการสำหรับเลือกที่จัดทำดัชนี 1
  - รายการสำหรับเลือกที่จัดทำดัชนี 2
  - รายการสำหรับเลือกที่จัดทำดัชนี 3
  - รายการสำหรับเลือกที่จัดทำดัชนี 4
  - รายการสำหรับเลือกที่จัดทำดัชนี 5
  - สถานะที่ตรวจสอบ
- ที่อยู่ที่รับสินค้า (เพิ่มเติม)
  - ที่อยู่ 1
  - ที่อยู่ 2
  - ที่อยู่ 3
  - เมือง
  - ประเทศ
  - ตู้ไปรษณีย์/รหัสธนาคาร
  - จังหวัด
  - รัฐ
  - รหัสไปรษณีย์
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทและผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ

## หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทางแก้ปัญหา

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ในประเภทเรื่องนี้ คุณสามารถวิเคราะห์ทางแก้ปัญหาได้ตามมิติผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ คำขอบริการ และวันที่หมดอายุ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างทางแก้ปัญหาและคำขอบริการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ คุณยังสามารถวิเคราะห์การวัดทางแก้ปัญหาที่สำคัญและคำขอบริการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้บริษัทของคุณสามารถประเมินสถานะและประสิทธิภาพของทางแก้ปัญหาด้วย

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- วันที่หมดอายุ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- คำขอบริการ
- การแก้ปัญหา

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดที่กำหนดเองของทางแก้ปัญหา
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี 0
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี 0
  - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี 0
  - เลขที่ที่จัดทำดัชนี 0
- จำนวนทางแก้ปัญหา
- จำนวนทางแก้ปัญหาที่อนุมัติ
- จำนวนทางแก้ปัญหาที่เผยแพร่

- จำนวนทางแก้ปัญหาที่เลิกใช้
- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว

### หมายเหตุการใช้

มิติคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คำขอตั้งราคาพิเศษจะช่วยให้คู่ค้าและเจ้าของแบรนด์สามารถใช้งานชุดกระบวนการทางธุรกิจได้ ซึ่งคู่ค้าได้ขอราคาที่ต่ำลงของผลิตภัณฑ์จากเจ้าของแบรนด์ (โดยมีเหตุผลต่างๆ เช่น ผลตอบกลับจากข้อตกลงที่มีการแข่งขันสูงหรือแนวโน้มราคาทั่วไปที่ลดลง)

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ประวัติประสิทธิภาพและรายงานเกี่ยวกับคำขอตั้งราคาพิเศษ ดังนั้นคุณจึงสามารถเข้าใช้ประสิทธิภาพของคู่ค้าได้ คุณสามารถใช้การวัดและข้อมูล เช่น การลดราคาที่อนุมัติ ของแต่ละผลิตภัณฑ์, คู่ค้า และไตรมาสเพื่อวัดประสิทธิผลของส่วนลดและประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ในช่องทางนั้นๆ

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- วันที่ (อิงตามวันที่เริ่มต้นคำขอตั้งราคาพิเศษ)
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- ลูกค้าอันดับสุดท้าย
- อนุมัติครั้งล่าสุดโดย
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์

- คำขอตั้งราคาพิเศษ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
  - การวัดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษแยกตามวันที่อนุมัติ
    - จำนวน (#) คำขอตั้งราคาพิเศษ (วันที่อนุมัติ)
    - จำนวนเงินที่อนุมัติ (วันที่อนุมัติ)
    - จำนวนเงินที่อนุมัติ (วันที่อนุมัติ) (000)
    - จำนวนเงินที่ขอ (วันที่อนุมัติ)
    - จำนวนเงินที่ขอ (วันที่อนุมัติ) (000)
    - จำนวนเงินที่อนุมัติโดยเฉลี่ย (วันที่อนุมัติ)
    - จำนวนเงินที่ขอเฉลี่ย (วันที่อนุมัติ)
    - ปริมาณโดยเฉลี่ย (วันที่อนุมัติ)
    - ปริมาณ (วันที่อนุมัติ)
  - การวัดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษตามวันที่ส่ง
    - จำนวน (#) คำขอตั้งราคาพิเศษ (วันที่ส่ง)
    - จำนวนเงินที่อนุมัติ (วันที่ส่ง)
    - จำนวนเงินที่อนุมัติ (วันที่ส่ง) (000)
    - จำนวนเงินที่ขอ (วันที่ส่ง)
    - จำนวนเงินที่ขอ (วันที่ส่ง) (000)
    - จำนวนเงินที่อนุมัติโดยเฉลี่ย (วันที่ส่ง)
    - จำนวนเงินที่ขอโดยเฉลี่ย (วันที่ส่ง)
    - ปริมาณโดยเฉลี่ย (วันที่ส่ง)
    - ปริมาณ (วันที่ส่ง)
  - จำนวน (#) คำขอตั้งราคาพิเศษ
  - จำนวนเงินที่อนุมัติ
  - จำนวนเงินที่อนุมัติ (000)
  - จำนวนเงินที่ขอ
  - จำนวนเงินที่ขอ (000)
  - จำนวนเงินที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
  - จำนวนเงินที่ขอโดยเฉลี่ย
  - ต้นทุนที่อนุมัติโดยเฉลี่ย

- เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
- MSRP (ราคาขายปลีกของผู้ผลิต) โดยเฉลี่ย
- ต้นทุนการจัดซื้อโดยเฉลี่ย
- ปริมาณเฉลี่ย
- ต้นทุนที่ขอโดยเฉลี่ย
- เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่ขอโดยเฉลี่ย
- ราคาขายที่ขอโดยเฉลี่ย
- ราคาขายต่อที่แนะนำโดยเฉลี่ย
- ปริมาณ
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่อนุมัติ
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่อนุมัติ (000)
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่ขอ
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่ขอ (000)
- ปริมาณในไตรมาสที่ผ่านมา

### หมายเหตุการใช้

ไม่มี

### ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติของการวิเคราะห์การติดตามการใช้

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น การเข้าใช้งานประเภทเรื่องนี้ต้องมีสิทธิ์ การติดตามการใช้ ซึ่งบทบาทผู้ใช้ที่เป็นผู้ดูแลระบบจะได้รับสิทธิ์นี้โดยดีฟอลต์

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้จะช่วยให้ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ การติดตามการใช้ สามารถวิเคราะห์การใช้งานของ Oracle CRM On Demand ภายในบริษัทได้ บริษัทสามารถวิเคราะห์การใช้ของเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับแอปพลิเคชันต่อไปนี้ใน Oracle CRM On Demand:

- การใช้แอปพลิเคชัน
- การนำมาใช้ของผู้ใช้
- การติดตั้งและตั้งค่า

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- เนื้อหา
- วันที่
- ประเภทออบเจกต์
- User
- ประวัติการไซน์อินของผู้ใช้

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดและฟิลด์ที่จัดเก็บมีดังนี้:

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์ การวัดเหล่านี้แสดงถึงประสิทธิภาพของการสืบค้น ในตาราง *ใช่* หมายความว่า มีการวัดสำหรับฟิลด์นั้น

| การวัด | User | วันที่ (สัปดาห์) | เนื้อหา | คำอธิบาย |
|---|---|---|---|---|
| จำนวน (#) ของคำขอ | ใช่ | ใช่ | ใช่ | จำนวนของคำขอตามชื่อรายงานและชื่อแผงควบคุมตามสัปดาห์ หากมีรายงานอยู่บนแผงควบคุมด้วยแล้ว จำนวนของคำขอสำหรับรายงานจะแสดงเฉพาะคำขอที่รันเป็นรายงานเท่านั้น เนื่องจากแผงควบคุมมักมีรายงานมากกว่าหนึ่งฉบับ คำขอที่รันภายในแผงควบคุมจะไม่รวมในการนับที่คำนวณสำหรับรายงาน |
| จำนวน (#) ครั้งที่ล้มเหลว | ใช่ | ใช่ | ใช่ | จำนวนครั้งที่คำขอล้มเหลวแยกตามชื่อรายงานและแผงควบคุมแยกตามสัปดาห์ |
| ค่าเฉลี่ย (Avg) เวลาตอบกลับ (วินาที) | ใช่ | ใช่ | ใช่ | เวลาตอบกลับคำขอเฉลี่ย (วินาที) |

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดการใช้งานแอปพลิเคชันใน Oracle CRM On Demand การวัดเหล่านี้แสดงถึงการใช้ประเภทออบเจกต์แอปพลิเคชันต่างๆ รวมถึงจำนวนเรคคอร์ดที่จัดทำขึ้นและลบทิ้ง ในตาราง *ใช่* หมายถึงสามารถใช้การวัดได้ในฟิลด์นั้น

| การวัด | User | วันที่ (เดือน) | ประเภทออบเจกต์ | คำอธิบาย |
|---|---|---|---|---|
| จำนวน (#) เรคคอร์ดที่จัดทำ | ใช่ | ใช่ | ใช่ | จำนวนเรคคอร์ดที่จัดทำแยกตามออบเจกต์แยกตามผู้ใช้แยกตามเดือน |
| จำนวน (#) เรคคอร์ดที่อัปเดต | ใช่ | ใช่ | ใช่ | จำนวนเรคคอร์ดที่อัปเดตแยกตามออบเจกต์แยกตามผู้ใช้แยกตามเดือน |
| จำนวน (#) เรคคอร์ดที่ลบ | ใช่ | ใช่ | ใช่ | จำนวนเรคคอร์ดที่ลบแยกตามออบเจกต์แยกตามผู้ใช้แยกตามเดือน |

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดประสิทธิภาพการดูเพจใน Oracle CRM On Demand ในตาราง *ใช่* หมายความว่า มีการวัดสำหรับฟิลด์นั้น

| การวัด | User | วันที่ (สัปดาห์) | เนื้อหา | คำอธิบาย |
|---|---|---|---|---|
| จำนวน (#) ของคำขอ | ใช่ | ใช่ | ใช่ | จำนวนคำขอแยกตามเพจแยกตามสัปดาห์ |
| ค่าเฉลี่ย (Avg) เวลาตอบกลับ (มิลลิวินาที) | ใช่ | ใช่ | ใช่ | เวลาตอบกลับมุมมองเพจเฉลี่ย (มิลลิวินาที) |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| เวลาตอบกลับสูงสุด (มิลลิวินาที) | ใช่ | ใช่ | ใช่ | เวลาตอบกลับสูงสุด (มิลลิวินาที) สำหรับมุมมองเพจ |
| เวลาตอบกลับต่ำสุด (มิลลิวินาที) | ใช่ | ใช่ | ใช่ | เวลาตอบกลับต่ำสุด (มิลลิวินาที) สำหรับมุมมองเพจ |

หมายเหตุ: ค่าเวลาการตอบกลับสูงสุดและค่าเวลาการตอบกลับต่ำสุดจะใช้ได้เฉพาะสำหรับเรคคอร์ดของมุมมองเพจที่ได้โหลดมานับตั้งแต่คุณสมบัตินี้สามารถใช้งานได้ เรคคอร์ดของมุมมองเพจที่โหลดในรีลีส 25 และรีลีสก่อนหน้าของ Oracle CRM On Demand จะมีค่าเป็นนัล เนื่องจากไม่ได้บันทึกข้อมูลนี้ไว้ในรีลีสเหล่านั้น

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดการติดตั้งและตั้งค่า การวัดเหล่านี้เป็นสแนปชอทของการติดตั้งและตั้งค่าล่าสุดของ Oracle CRM On Demand เมื่อมีค่านั้นอยู่ในเวลาที่รีเฟรชเพื่อเพิ่มค่าของข้อมูลการติดตามการใช้ การวัดการติดตั้งและตั้งค่าเป็นค่าเฉพาะ เนื่องจากไม่ถูกบันทึกไว้ในระดับใดๆ

| การวัด | คำอธิบาย |
|---|---|
| จำนวน(#) ผู้ดูแลระบบ | จำนวนผู้ดูแลระบบที่ได้รับสิทธิ์ต่อไปนี้: จัดการบริษัท, จัดการบริษัท - กำหนดสกุลเงิน, จัดการบริษัท - รีเซ็ตรหัสผ่านทั้งหมด, จัดการธีม, จัดการเนื้อหา, จัดการเนื้อหา - จัดการเอกสารแนบและภาพของเพจรายละเอียด, จัดการสมุดบันทึก, จัดการพื้นที่, จัดการผู้ใช้, จัดการบทบาทและการเข้าใช้, จัดการผู้ใช้และการเข้าใช้ - จัดการผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย |
| จำนวน (#) กฎการระบุ | จำนวนกฎการระบุที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวน (#) สมุดบันทึก | จำนวนสมุดบันทึกที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวน (#) สกุลเงิน | จำนวนสกุลเงินที่เปิดใช้ใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวน (#) ฟิลด์ที่กำหนดเอง | จำนวนฟิลด์ที่กำหนดเองที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวนออบเจกต์ที่กำหนดเอง | จำนวนออบเจกต์ที่กำหนดเองที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวน (#) แท็บที่กำหนดเอง | จำนวนแท็บเว็บที่กำหนดเองที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวน (#) กลุ่ม | จำนวนกลุ่มที่ตั้งค่าใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวน (#) ภาษา | จำนวนภาษาที่เปิดใช้ใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ | จำนวนผลิตภัณฑ์ที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวน (#) กระบวนการขาย | จำนวนกระบวนการขายที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวน (#) พื้นที่ | จำนวนพื้นที่ที่ตั้งค่าใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวน (#) เว็บแอปเพล็ต | จำนวนเว็บแอปเพล็ตที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวน (#) เว็บลิงค์ | จำนวนเว็บลิงค์ที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand |
| จำนวน (#) เวิร์กโฟลว์ | จำนวนเวิร์กโฟลว์ที่ตั้งค่าใน Oracle CRM On Demand |

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้ (รายเดือน) การวัดเหล่านี้ช่วยให้บริษัทสามารถตรวจสอบและวิเคราะห์การใช้แอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของผู้ใช้ได้ ในตาราง ใช่ หมายความว่า มีการวัดสำหรับฟิลด์นั้น

| การวัด | User | วันที่ (เดือน) | คำอธิบาย |
|---|---|---|---|
| จำนวน (#) ผู้ใช้ที่ใช้งาน | ไม่ | ใช่ | จำนวนผู้ใช้ที่ใช้งานที่มีอยู่ในแอปพลิเคชันต่อเดือน |

| | | | |
|---|---|---|---|
| จำนวน (#) จำนวนวันนับจากการล็อกอินครั้งล่าสุด | ใช่ | ไม่ | จำนวนวันนับจากการล็อกอินครั้งล่าสุดโดยผู้ใช้ |
| จำนวน (#) ผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย | ไม่ | ใช่ | จำนวนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายที่มีอยู่ต่อเดือน |
| จำนวน (#) ใบอนุญาต | ไม่ | ไม่ | จำนวนใบอนุญาตที่กำหนดในโปรไฟล์บริษัท |
| จำนวน (#) การล็อกอินทั้งหมด | ใช่ | ใช่ | จำนวนครั้งที่ผู้ใช้ล็อกอินในระหว่างเดือนใดก็ตาม หากผู้ใช้ล็อกอิน 3 ครั้งต่อวัน ระบบก็จะนับเป็นการล็อกอิน 3 ครั้งและเพิ่มลงในค่าของเดือนปัจจุบัน |
| จำนวน (#) การล็อกอินที่ไม่ซ้ำกัน | ใช่ | ใช่ | จำนวนครั้งที่ไม่ซ้ำกันที่ผู้ใช้ล็อกอินในระหว่างเดือนใดก็ตาม หากผู้ใช้ล็อกอิน 3 ครั้งต่อวัน ระบบก็จะนับเป็นการล็อกอินที่ไม่ซ้ำกัน 1 ครั้งและเพิ่มลงในค่าของเดือนปัจจุบัน |
| จำนวน (#) การล็อกอินที่ไม่สำเร็จ | ใช่ | ใช่ | จำนวนการล็อกอินที่ไม่สำเร็จแยกตามผู้ใช้แยกตามเดือน |
| เปอร์เซ็นต์ (%) ล็อกอินแล้ว | ไม่ | ใช่ | จำนวนผู้ใช้ที่ล็อกอินในเดือนนั้นหารด้วยจำนวนผู้ใช้ที่ใช้งาน |
| ค่าเฉลี่ย (Avg) ความถี่ในการล็อกอินต่อเดือน | ไม่ | ใช่ | จำนวนการล็อกอินที่ไม่ซ้ำกันในเดือนนั้นหารด้วยจำนวนผู้ใช้ที่ล็อกอินในเดือนนั้น |

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้ (รายสัปดาห์) การวัดเหล่านี้ช่วยให้บริษัทสามารถตรวจสอบและวิเคราะห์การใช้แอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของผู้ใช้ได้ ในตาราง *ใช่* หมายความว่า มีการวัดสำหรับฟิลด์นั้น

| การวัด | User | วันที่ (สัปดาห์) | คำอธิบาย |
|---|---|---|---|
| จำนวน (#) ผู้ใช้ที่ใช้งาน | ไม่ | ใช่ | จำนวนผู้ใช้ที่ใช้งานที่มีอยู่ในแอปพลิเคชันต่อสัปดาห์ |
| จำนวน (#) ผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย | ไม่ | ใช่ | จำนวนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายที่มีอยู่ต่อสัปดาห์ |
| จำนวน (#) การล็อกอินทั้งหมด | ใช่ | ใช่ | จำนวนครั้งที่ผู้ใช้ล็อกอินในระหว่างสัปดาห์ใดก็ตาม หากผู้ใช้ล็อกอิน 3 ครั้งต่อวัน ระบบก็จะนับเป็นการล็อกอิน 3 ครั้งและเพิ่มลงในค่าของสัปดาห์ปัจจุบัน |
| จำนวน (#) การล็อกอินที่ไม่ซ้ำกัน | ใช่ | ใช่ | จำนวนครั้งที่ไม่ซ้ำกันที่ผู้ใช้ล็อกอินในระหว่างสัปดาห์ใดก็ตาม หากผู้ใช้ล็อกอิน 3 ครั้งต่อวัน ระบบก็จะนับเป็นการล็อกอินที่ไม่ซ้ำกัน 1 ครั้งและเพิ่มลงในค่าของสัปดาห์ปัจจุบัน |
| จำนวน (#) การล็อกอินที่ไม่สำเร็จ | ใช่ | ใช่ | จำนวนการล็อกอินที่ไม่สำเร็จแยกตามผู้ใช้แยกตามสัปดาห์ |
| เปอร์เซ็นต์ (%) ล็อกอินแล้ว | ไม่ | ใช่ | จำนวนผู้ใช้ที่ล็อกอินในสัปดาห์นั้นหารด้วยจำนวนผู้ใช้ที่ใช้งาน |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ค่าเฉลี่ย (Avg) ความถี่ในการล็อกอินต่อเดือน | ไม่ | ใช่ | จำนวนการล็อกอินที่ไม่ซ้ำกันในสัปดาห์นั้นหารด้วยจำนวนผู้ใช้ที่ล็อกอินในสัปดาห์นั้น |

## หมายเหตุการใช้

หัวข้อนี้จะแสดงหมายเหตุการใช้

### เกี่ยวกับข้อมูลการติดตามการใช้

ข้อมูลการติดตามการใช้ในคลังข้อมูลจะรีเฟรชทุกสัปดาห์จากข้อมูลในข้อมูลแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของคุณ การรีเฟรชข้อมูลการติดตามการใช้จะเกิดขึ้นตอนสุดสัปดาห์ และจะไม่ตามการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่าช่วงกลางคืนของข้อมูลที่เหลือ

การวัดการติดตามการใช้จะถูกคำนวณใหม่เฉพาะในเดือนปัจจุบัน และข้อมูลของเดือนที่ผ่านมาจะไม่ถูกนำมาคำนวณใหม่ เว้นแต่ว่าสัปดาห์นั้นๆ จะอยู่ในช่วงสิ้นเดือน ตัวอย่างเช่น เมื่อมีการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่าของการติดตามการใช้ในวันศุกร์ที่ 28 พฤษภาคม 2010 การวัดการติดตามการใช้จะคำนวณค่าใหม่สำหรับเดือนพฤษภาคมทั้งเดือนโดยเริ่มจากวันที่ 1 พฤษภาคม 2010 เมื่อมีการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่าสำหรับการติดตามการใช้ในวันศุกร์ที่ 4 มิถุนายน 2010 การวัดการติดตามการใช้จะคำนวณใหม่สำหรับทั้งเดือนพฤษภาคมและมิถุนายน เนื่องจากสัปดาห์นั้นคาบเกี่ยวเดือนพฤษภาคมและมิถุนายน

การวัดการติดตามการใช้จะถูกสรุปข้อมูลตามเดือนปฏิทิน แม้ว่าจะสามารถวิเคราะห์การวัดนี้ตามปฏิทินการเงินของบริษัท แต่ข้อมูลจะไม่เป็นไปตามปฏิทินการเงินของบริษัทที่ใช้ปฏิทินที่ไม่ใช่มาตรฐาน โดยจะมีความแตกต่างในการกำหนดปฏิทินการเงิน โดยเฉพาะหากคุณใช้รูปแบบ 4-4-5 หรือ 5-4-4 หรือปฏิทินที่กำหนดเอง โดยที่เดือนปฏิทินสองเดือนเริ่มต้นในงวดการเงินเดียว หรือไม่มีเดือนการเงินที่เริ่มต้นในงวดการเงิน ในกรณีเช่นนี้การวัดการติดตามการใช้งานอาจเกินหรือขาดไปในงวดการเงินที่ระบุ

ข้อมูลการติดตามการใช้ส่วนใหญ่ได้รับการบันทึกที่ระดับสัปดาห์ การวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้บางอย่างจะไม่ถูกบันทึกที่ระดับสัปดาห์ การวัดการติดตั้งและตั้งค่าทั้งหมดจะไม่ถูกบันทึกที่ระดับสัปดาห์ เนื่องจากข้อมูลการติดตามการใช้จะได้รับการบันทึกที่ระดับสัปดาห์ จึงอาจรวบรวมโดยแยกตามเดือน ไตรมาส และปี อย่างไรก็ตาม จะไม่มีการสร้างผลลัพธ์ใดๆ หากมีการรันที่ระดับต่ำกว่าระดับสัปดาห์

### เกี่ยวกับประวัติการล็อกอินของผู้ใช้

ข้อมูลประวัติการล็อกอินของผู้ใช้ที่เก่ากว่า 90 วันจะถูกลบจากแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น คุณสมบัติการติดตามการใช้จึงสามารถสนับสนุนการวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้ได้ประมาณ 90 วันเมื่อแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ได้รับการอัปเกรดเป็นรีลีสนี้ครั้งแรก อย่างไรก็ตาม ข้อมูลประวัติการนำมาใช้ของผู้ใช้จะยังคงอยู่ในคลังข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์แนวโน้มเชิงประวัติของการวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้ในการวิเคราะห์ Oracle CRM On Demand ข้อมูลนี้จะยังคงอยู่จนถึงการรีเฟรชแบบสมบูรณ์ครั้งถัดไป แม้จะหลังจากที่ข้อมูลถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand

### การวัดการติดตามการใช้

การวัดการติดตามการใช้จะถูกรวบรวมตามสัปดาห์ปฏิทิน หากคุณกำลังใช้ปฏิทินที่ไม่ใช่มาตรฐาน เช่น 5-4-4, 4-4-5 หรือปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง อาจเป็นไปได้ที่เดือนการเงินหรือไตรมาสการเงินอาจจะมีจำนวนสัปดาห์มากหรือน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนการเงินหรือไตรมาสการเงินอื่น ดังนั้น การวัดของคุณอาจจะปรากฏขึ้นโดยเกินหรือขาดเล็กน้อยสำหรับเดือนหรือไตรมาสนั้น ลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเมื่อการวัดการใช้ประสิทธิภาพของบริษัทไม่ตรงกันทั้งหมดกับการกำหนดปฏิทินการเงินเมื่อทำการวิเคราะห์แยกตามเดือนและไตรมาสปฏิทินการเงิน

### มิติเนื้อหา

มิติเนื้อหาถูกใช้ร่วมกันโดยทั้งการวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์และการวัดประสิทธิภาพมุมมองเพจ

ในการรายงานการวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์ ให้ใช้ฟิลด์ชนิดเนื้อหาเพื่อฟิลเตอร์เงื่อนไขต่อไปนี้:

ชนิดเนื้อหา = การวิเคราะห์

ในการรายงานการวัดประสิทธิภาพมุมมองเพจ ให้ใช้ฟิลด์ชนิดเนื้อหาเพื่อฟิลเตอร์เงื่อนไขต่อไปนี้:

ชนิดเนื้อหา = มุมมองเพจ

เมื่อทำการวิเคราะห์การวัดประสิทธิภาพมุมมองเพจ ฟิลด์มิติเนื้อหาที่ใช้ได้จะมีเพียง: ชนิดเนื้อหา และ ชื่อเนื้อหา สำหรับประสิทธิภาพมุมมองเพจ ค่าชื่อเนื้อหาจะแสดงถึงชื่อของหน้าจอ สำหรับประสิทธิภาพการวิเคราะห์ ค่าชื่อเนื้อหาจะแสดงถึงชื่อรายงานหรือแผงควบคุม

ในการแสดงพาธรายงานในการวิเคราะห์ของคุณ ให้ใช้ฟิลด์รายละเอียดเนื้อหาภายในมิติเนื้อหา
รายละเอียดเนื้อหาจะปรากฏเฉพาะเมื่อชนิดเนื้อหาถูกตั้งค่าเป็นการวิเคราะห์และสำหรับเนื้อหาที่มีประเภทเนื้อหาเป็นรายงานที่ใช้ร่วมกัน/รายงานส่วนบุคคลเท่านั้น
รูปแบบของพาธรายงานมีลักษณะดังต่อไปนี้:

- พาธสำหรับโฟลเดอร์ส่วนบุคคลของผู้ใช้:

  ```
  /users/<User Login>
  ```

  ตัวอย่าง:

  ```
  /users/analyticsrto10#admin
  ```

- พาธสำหรับโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกันของบริษัท:

  ```
  /shared/Company_<number>_Shared_Folder
  ```

  ตัวอย่าง:

  ```
  /shared/Company_9999_Shared_Folder
  ```

- พาธรายงานที่กำหนดจะมีคำต่อท้ายต่อไปนี้:
  `/_Emb`

### การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์

คุณไม่สามารถรวมการวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์กับการวัดอื่นๆ ได้ คุณไม่สามารถรวมการวัดประสิทธิภาพมุมมองเพจกับการวัดอื่นๆ ได้
การวัดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพทั้งสองนี้จะได้รับการจัดเก็บโดยใช้ระดับของรายละเอียดที่ต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากการวัดอื่นๆ แต่ละรายการหรือการวัดอื่นๆ ทั้งหมด
การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์จะบันทึกที่ระดับเนื้อหา ผู้ใช้ และสัปดาห์ การวัดเหล่านี้จะถูกรวบรวมทุกครั้งที่ผู้ใช้แต่ละคนรันรายงาน และสรุปที่ระดับสัปดาห์ เวลาตอบกลับเฉลี่ยจะวัดเป็นวินาที

ในทางกลับกัน การวัดประสิทธิภาพมุมมองเพจจะบันทึกที่ระดับเพจและสัปดาห์ การวัดเหล่านี้จะถูกรวบรวมทุกครั้งที่ดูเพจแต่ละเพจ และสรุปที่ระดับสัปดาห์ เวลาตอบกลับเฉลี่ยจะวัดเป็นมิลลิวินาที

การใช้การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์สามารถรายงานการวัดโดยผู้ใช้แต่ละคนได้ อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพมุมมองเพจจะอยู่ที่ระดับบริษัทเท่านั้น มุมมองเพจส่วนใหญ่จะมีชื่อ
แต่สำหรับมุมมองเพจที่ไม่มีชื่อ การวัดประสิทธิภาพการใช้จะรายงานเป็น *อื่นๆ* การใช้การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์จะได้รับการรวมไว้สำหรับแผงควบคุมแบบใช้ร่วมกันและแบบส่วนบุคคล
แต่ไม่ได้รวมไว้สำหรับการสืบค้นแบบไดนามิก ชื่อเนื้อหาทั้งมุมมองเพจและการวิเคราะห์แสดงการวัดตามภาษาดีฟอลต์ของบริษัทและการตั้งชื่อออบเจกต์มาตรฐาน
โดยไม่สนับสนุนภาษาหรือการเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของผู้ใช้

### ข้อจำกัดประวัติการไซน์อินของผู้ใช้

มิติของประวัติการไซน์อินของผู้ใช้จะระบุแหล่งการไซน์อินของผู้ใช้ เช่น อินเตอร์แอคทีฟ บริการทางเว็บ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอื่นๆ มิตินี้มีข้อจำกัดดังนี้:

- การวัดเดียวที่สามารถใช้กับประวัติการไซน์อินของผู้ใช้คือการวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้ต่อไปนี้:
  - จำนวน (#) การล็อกอินทั้งหมด
  - จำนวน (#) การล็อกอินที่ไม่สำเร็จ
- เฉพาะเดือนปัจจุบันของข้อมูลเท่านั้นที่ถูกอัปเดตโดยการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่า
- ข้อมูลประวัติสำหรับคอลัมน์ประเภทการไซน์อินจะไม่ได้รับการอัปเดตผ่านการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่า

หมายเหตุ: ค่าประเภทการไซน์อินจะใช้ได้เฉพาะสำหรับเรคคอร์ดการไซน์อินของผู้ใช้ที่ได้โหลดมานับตั้งแต่คุณสมบัตินี้สามารถใช้งานได้ เรคคอร์ดประวัติการไซน์อินของผู้ใช้ที่โหลดใน Oracle CRM On Demand Release 29 และก่อนหน้าจะมีค่าเป็นนัล เนื่องจากข้อมูลนี้ไม่มีการบันทึกไว้ในรีลีสเหล่านั้น

### การวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้รายสัปดาห์และรายเดือน

ข้อมูลรายสัปดาห์จะไม่เพิ่มในข้อมูลรายเดือน ข้อมูลรายเดือนจะถูกคำนวณแยกต่างหาก ตามจำนวนของวันในเดือนนั้นๆ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของผู้ติดต่อของบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ คุณสามารถใช้เพื่อรายงานผู้ติดต่อทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับหนึ่งบริษัท หรือผู้ติดต่อที่หลายบริษัทใช้ร่วมกัน คุณไม่สามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานเกี่ยวกับบริษัทที่ไม่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่ออื่นใด หรือรายงานเกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ไม่เชื่อมโยงกับบริษัท ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ผู้ติดต่อ

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของรายได้ของบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์รายได้ของบริษัทให้ความสามารถในการติดตามรายได้ของบริษัทแยกตามผลิตภัณฑ์ ชนิด พื้นที่ และผู้ใช้

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- รายได้ของบริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- โควต้า

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้ของบริษัท:
  - การวัดที่กำหนดเองของรายได้ของบริษัท
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์
- การวัดโควต้า:
  - มูลค่าโควต้า

### หมายเหตุการใช้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถสร้างรายได้ของบริษัท โปรดดูที่ ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการประมาณการ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการประมาณ" ในหน้า 934) ในประเภทเรื่องการประมาณการ คุณสามารถรวมการประมาณการ โควต้า และรายได้ของบริษัทเข้าเป็นรายงานการสืบค้นเดียว สามารถรวมมิติและการวัดของโฟลเดอร์โควต้ากับมิติและการวัดของโฟลเดอร์ผู้ใช้เป็นเจ้าของได้เท่านั้น

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้มุมมองข้อมูลสรุปการวัดการทำงานของบริษัทสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการวิเคราะห์
คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ในการตอบคำถามพื้นฐานเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท: บริษัทใดมีจำนวนคำขอบริการสูงสุด บริษัทใดมีจำนวนโอกาสทางการขายสูงสุด
ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดกลุ่มและปรับเพิ่มการวัดในระดับต่างๆ ตามบริษัท, พื้นที่ของบริษัท และวันที่ สำหรับการวิเคราะห์ที่เจาะลึกลงไปจะเกี่ยวข้องกับประเภทธุรกิจอื่น ซึ่งต้องใช้ประเภทเรื่องอื่น

## ประเภทความสัมพันธ์

สรุป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- แคมเปญ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - รายได้
  - รายได้ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - รายได้
  - รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
  - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
  - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการ (SR)
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของบริษัทและคู่แข่ง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้อนุญาตให้คุณรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและคู่แข่งของบริษัท ประเภทเรื่องนี้มีความคล้ายคลึงกันกับประเภทเรื่องบริษัทที่สุด ความแตกต่างเพียงประการเดียวคือประเภทเรื่องนี้มีมิติของคู่แข่ง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท
ประเภทเรื่องนี้อนุญาตให้คุณสร้างรายงานเพื่อแสดงคู่แข่งทั้งหมดของบริษัทหนึ่ง เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและคู่แข่งของบริษัท จะไม่สามารถรายงานบริษัทที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับคู่แข่งใดเลยโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ แอททริบิวซึ่งกำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่แข่งที่มีให้ใช้ได้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก

- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- คู่แข่งบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - รายได้
  - รายได้ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - รายได้ที่มีแนวโน้ม

- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

### ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของบริษัทและคู่ค้า

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทคู่ค้า ประเภทเรื่องนี้ใกล้เคียงกับประเภทเรื่องของบริษัทอย่างมาก แตกต่างกันตรงที่ประเภทเรื่องนี้รวมการวิเคราะห์คู่ค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดทำรายงานที่แสดงคู่ค้าทั้งหมดของบริษัท เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทคู่ค้า บริษัทที่ไม่มีความเชื่อมโยงกับบริษัทคู่ค้าอย่างน้อยหนึ่งบริษัทจะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ คุณสมบัติที่เป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่ค้าที่มีให้ใช้ได้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- คู่ค้าของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - รายได้
  - รายได้ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้

- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน(#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรื่องนี้ใกล้เคียงกับประเภทเรื่องของบริษัทอย่างมาก แตกต่างกันตรงที่ประเภทเรื่องนี้รวมการวิเคราะห์คู่ค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดทำรายงานที่แสดงบริษัทที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง
บริษัทที่ไม่มีความเชื่อมโยงกับบริษัทที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยหนึ่งบริษัทจะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้
คุณสมบัติที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทที่เกี่ยวข้องที่มีให้ใช้ได้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- แคมเปญ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - รายได้
  - รายได้ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - รายได้
  - รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
  - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
  - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
  - จำนวน (#) ของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนคำขอบริการ
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)

- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

### ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของกิจกรรม

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ชุดการวัดกิจกรรมตามกิจกรรม บริษัท โอกาสทางการขาย ลีด แคมเปญ ผู้ติดต่อ คำขอบริการ และวันที่
เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงกิจกรรมและการโต้ตอบทั้งหมดที่มีการเชื่อมต่อกับประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ ประเภทเรื่องนี้อยู่ในระดับต่ำสุดของรายละเอียด
ซึ่งหมายความว่าตารางข้อมูลกิจกรรมที่กำหนดประเภทเรื่องนี้อาจมีขนาดใหญ่ที่สุด ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถปรับเพิ่มและวิเคราะห์การวัดกิจกรรม โดยใช้ชุดมิติที่ใหญ่ที่สุด
ประเภทเรื่องนี้เป็นเรื่องหลายข้อมูลซึ่งให้รายงานโควต้าผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับการวัดกิจกรรม

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ
- โควต้า

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด
- การวัดโควต้า
  - มูลค่าโควต้า

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัท กิจกรรม ผู้ติดต่อ และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้ความสามารถในการวิเคราะห์ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง

พื้นที่ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงคือประเภทเรื่องพิเศษที่สามารถมีการรายงานความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าและแบบหลายค่าต่อหนึ่งค่าระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 ถึง 40 และออบเจกต์ที่สร้างล่วงหน้า รวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 เนื่องจากพื้นที่ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงจะรวมการรายงานออบเจกต์ทั้งหมดไว้ภายใต้ประเภทเรื่องเดียว จึงจำเป็นต้องรวมการวัดที่เป็นตัวตัดสินของรายงานเพื่อช่วยเลือกพาธความสัมพันธ์ระหว่างออบเจกต์ต่างๆ ที่มีอยู่ในรายงาน เมื่อใดก็ตามที่มีมิติสองมิติหรือมากกว่าอยู่ในรายงาน การวิเคราะห์ของ Oracle CRM On Demand จะต้องการการวัดเพื่อเชื่อมโยงมิติต่างๆ นั้น หากในรายงานไม่มีการวัด การวิเคราะห์ของ Oracle CRM On Demand จะเลือกการวัดโดยวิธีการสุ่ม การรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าไม่สามารถทำได้โดยใช้ประเภทเรื่องนี้เนื่องจาก Oracle CRM On Demand ไม่สนับสนุนการรายงานความสัมพันธ์ดังกล่าวสำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 ถึง 40 โดยตรง

ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าใช้สำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 กับบริษัท ผู้ติดต่อ คำขอบริการ และ โอกาสทางการขาย ในการวิเคราะห์ ดังนั้นจึงสามารถรายงานด้วยความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าเฉพาะระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 และออบเจกต์เหล่านี้เท่านั้น ซึ่งจะไม่สามารถรายงานด้วยความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 กับกิจกรรม สินทรัพย์ ลีด และ ผลิตภัณฑ์ ได้

### ประเภทความสัมพันธ์

รวม

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- กิจกรรม

- การปันส่วน
- แคมเปญ
- การเรียกร้อง
- ผู้ติดต่อ
- ความครอบคลุม
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 04
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 05
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 06
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 07
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 08
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 09
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 10
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 11
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 12
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 13
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 14
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 15
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 16
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 17
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 18
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 19
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 20
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 21
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 22
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 23
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 24
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 25
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 26
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 27
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 28

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 29
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 30
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 31
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 32
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 33
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 34
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 35
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 36
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 37
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 38
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 39
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 40
- ความเสียหาย
- บัญชีการเงิน
- ผู้ถือบัญชีการเงิน
- การถือครองบัญชีการเงิน
- แผนทางการเงิน
- ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- การทำรายการทางการเงิน
- ครอบครัว
- ทรัพย์สินประกันภัย
- งวดสินค้าคงคลัง
- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้า
- กรมธรรม์
- ผู้ถือกรมธรรม์
- พอร์ตโฟลิโอ
- ผลิตภัณฑ์
- สินค้าคงคลังตัวอย่าง
- การทำรายการตัวอย่าง
- คำขอบริการ

- การแก้ปัญหา
- สินค้าที่ทำรายการ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัท
- การวัดกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
- การวัดการปันส่วน
  - จำนวน (#) ของการปันส่วน
  - ปริมาณสูงสุดเฉลี่ย (Avg MaxQty) การปันส่วน
  - ปริมาณสูงสุดเฉลี่ย (Avg MaxQty) การติดต่อ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ใบสั่งตาม
  - ปริมาณสูงสุดรวม (MaxQty) การปันส่วน
  - ปริมาณสูงสุดรวม (MaxQty) การติดต่อ
  - สรุปใบสั่งตาม
- การวัดแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของบริษัทสำหรับแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่ใช้งาน
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่วางแผน
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ
  - จำนวนลีดสำหรับแคมเปญ
  - จำนวนโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
  - จำนวน (#) โอกาสที่ชนะของแคมเปญ
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของงบประมาณ (นิยาม: ต้นทุนคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยต้นทุนที่จัดทำงบประมาณ)
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของลีดเป้าหมายที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนลีดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยลีดเป้าหมาย)

- เปอร์เซ็นต์ (%) ของเป้าหมายรายได้ที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนรายได้ที่ปิดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยเป้าหมายรายได้)
- จำนวนวันเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิดของแคมเปญ
- จำนวนวันเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนลีด)
- รายได้เมื่อปิดของแคมเปญ
- ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนลีด)
- อัตราการแปลงลีดของแคมเปญ
- รายได้จากโอกาสทางการขายของแคมเปญ
- อัตราชนะของโอกาสทางการขายของแคมเปญ
- ผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI)

- การวัดค่าสินไหม
  - การวัดที่กำหนดเองของค่าสินไหม
  - จำนวน (#) ของค่าสินไหม
  - จำนวนเงินหนี้สินเฉลี่ย (Avg)
  - จำนวนเงินความเสียหายโดยเฉลี่ย (Avg)
  - จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บโดยเฉลี่ย (Avg)
  - จำนวนบุคคลที่บาดเจ็บโดยเฉลี่ย (Avg)
  - จำนวนเงินหนี้สินโดยรวม
  - จำนวนเงินความเสียหายโดยรวม
  - จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บโดยรวม
  - จำนวนบุคคลที่บาดเจ็บโดยรวม
- การวัดผู้ติดต่อ
  - การวัดที่กำหนดเองของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ

- การวัดความคุ้มครอง
  - การวัดความคุ้มครองแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของความคุ้มครอง
  - หักลดได้โดยเฉลี่ย

- วงเงินแบบบุคคลโดยเฉลี่ย
- จำนวนเงินเอาประกันโดยเฉลี่ย
- วงเงินรวมโดยเฉลี่ย
- หักลดได้โดยรวม
- วงเงินแบบบุคคลโดยรวม
- จำนวนเงินเอาประกันโดยรวม
- วงเงินรวมโดยรวม

- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40
  - การวัดที่กำหนดเองของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40
  - การวัดที่กำหนดเองที่ปรับให้เหมาะสมของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40
  - จำนวน (#) ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40
- การวัดความเสียหาย
  - การวัดความเสียหายแบบปรับแต่งเอง
    - จำนวน (#) ของความเสียหาย
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนเงินที่ประมาณการ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนทรัพย์สิน
    - จำนวนเงินที่ประมาณการรวม
    - จำนวนทรัพย์สินโดยรวม
- การวัดบัญชีการเงิน
  - การวัดบัญชีการเงินแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของบัญชีการเงิน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดดุล
  - ยอดดุลรวม
- การวัดผู้ถือบัญชีการเงิน
  - การวัดผู้ถือบัญชีการเงินแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของผู้ถือบัญชีการเงิน
- การวัดการถือบัญชีการเงิน
  - การวัดผู้ถือบัญชีการเงินแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของการถือบัญชีการเงิน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ประสิทธิภาพ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
  - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)

- ค่าเฉลี่ย (Avg) มูลค่า
- ประสิทธิภาพโดยรวม
- ราคาซื้อโดยรวม
- ปริมาณโดยรวม
- มูลค่าโดยรวม

- การวัดแผนทางการเงิน
  - การวัดแผนทางการเงินแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของแผนทางการเงิน
- การวัดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
  - การวัดผลิตภัณฑ์ทางการเงินแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาปัจจุบัน
  - ราคาปัจจุบันโดยรวม
- การวัดการทำรายการทางการเงิน
  - การวัดการทำรายการทางการเงินแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของการทำรายการทางการเงิน
  - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาของการทำรายการ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) มูลค่า
  - ปริมาณโดยรวม
  - ราคาของการทำรายการโดยรวม
  - มูลค่าโดยรวม

- การวัดของครัวเรือน
  - การวัดที่กำหนดเองของครัวเรือน
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของผู้ติดต่อ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์ (000)
    - ยอดรวมสินทรัพย์
    - ยอดรวมสินทรัพย์ (000)
  - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของผู้ติดต่อ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่าย
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่าย (000)

- ยอดรวมค่าใช้จ่าย
- ยอดรวมค่าใช้จ่าย (000)

- ยอดรวมรายได้ของผู้ติดต่อ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ (000)
  - ยอดรวมรายได้
  - ยอดรวมรายได้ (000)
- ยอดรวมหนี้สินผู้ติดต่อ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สิน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สิน (000)
  - ยอดรวมหนี้สิน
  - ยอดรวมหนี้สิน (000)
- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของผู้ติดต่อ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิ (000)
  - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ
  - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (000)
- ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือนเฉลี่ย
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
  - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
  - ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน

- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
- ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน (000)

- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
  - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน (000)
- จำนวน (#) ของลีดผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของครัวเรือน
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่ทบ
- จำนวน (#) ของลีดที่ทบ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการที่ทบ

- การวัดทรัพย์สินประกันภัย
  - การวัดทรัพย์สินประกันภัยแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของทรัพย์สินประกันภัย
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนเงิน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ลำดับ
  - จำนวนเงินโดยรวม
  - ลำดับโดยรวม
- การวัดงวดสินค้าคงคลัง
  - การวัดงวดสินค้าคงคลังแบบกำหนดเอง
  - จำนวน (#) ของงวดสินค้าคงคลัง
- การวัดฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
  - การวัดฝ่ายที่เกี่ยวข้องแบบกำหนดเอง
  - จำนวน (#) ของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- การวัดลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
  - จำนวน (#) ของลีด

- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวนโอกาสทางการขายใหม่ที่อนุญาต
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- รายได้เมื่อปิดของลีด
- รายได้ที่คาดไว้ของลีด
- รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
  - จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวน (#) ของวันในขั้นตอน
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - รายได้ที่คาดไว้
  - รายได้ที่คาดไว้ (000)
  - รายได้
  - รายได้ (000)
- การวัดคู่ค้า
  - การวัดที่กำหนดเองของคู่ค้า
  - จำนวน (#) ของคู่ค้า
- การวัดกรมธรรม์
  - การวัดกรมธรรม์แบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของกรมธรรม์
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) วงเงินที่เอาประกัน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เบี้ยประกันแบบ Modal
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เบี้ยประกันรวม
  - วงเงินที่เอาประกันโดยรวม

- เบี้ยประกันแบบ Modal โดยรวม
- เบี้ยประกันรวมโดยรวม

- การวัดผู้ถือกรมธรรม์
  - การวัดผู้ถือกรมธรรม์แบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของผู้ถือกรมธรรม์
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เปอร์เซ็นต์ของผู้ถือ
  - เปอร์เซ็นต์ของผู้ถือโดยรวม
- การวัดพอร์ตโฟลิโอ
  - การวัดที่กำหนดเองของพอร์ตโฟลิโอ
  - จำนวน (#) ของพอร์ตโฟลิโอ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) วงเงินเครดิต
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) มูลค่าที่ตราไว้
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนเงินกู้ยืม
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เบี้ยประกัน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
  - ยอดรวมมูลค่าสินทรัพย์เฉลี่ย
  - วงเงินเครดิต
  - มูลค่าที่ตราไว้
  - จำนวนเงินกู้ยืม
  - เบี้ยประกัน
  - รายได้
  - มูลค่าสินทรัพย์รวม
- การวัดสินค้าคงคลังตัวอย่าง
  - การวัดสินค้าคงคลังตัวอย่างแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของสินค้าคงคลังตัวอย่าง
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนทางกายภาพล่าสุด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดยกมา
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนทางกายภาพ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนของระบบ
  - ค่าเฉลี่ยจำนวนทางกายภาพล่าสุด
  - ยอดยกมารวม
  - จำนวนทางกายภาพโดยรวม
  - จำนวนของระบบโดยรวม

- การวัดของการทำรายการตัวอย่าง
  - การวัดของการทำรายการตัวอย่างแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของการทำรายการตัวอย่าง
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) แพ็คเกจที่ได้รับ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) แพ็คเกจที่ส่งออก
  - แพ็คเกจที่ได้รับโดยรวม
  - แพ็คเกจที่ส่งออกโดยรวม
- การวัดคำขอบริการ
  - การวัดคำขอบริการที่กำหนดเอง
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
  - จำนวน (#) ของ SR
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- การวัดของทางแก้ปัญหา
  - การวัดที่กำหนดเองของทางแก้ปัญหา
  - จำนวนทางแก้ปัญหาที่อนุมัติ
  - จำนวนทางแก้ปัญหาที่เลิกใช้
  - จำนวนทางแก้ปัญหาที่เผยแพร่
  - จำนวนทางแก้ปัญหา
- การวัดสินค้าที่ทำรายการ
  - การวัดสินค้าที่ทำรายการแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของสินค้าที่ทำรายการ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่รายการ
  - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ปริมาณที่ส่ง
  - เลขที่รายการรวม
  - ปริมาณโดยรวม
  - ปริมาณที่ส่งโดยรวม

## หมายเหตุการใช้

โดยปกติแล้วมิติพอร์ตโฟลิโอจะมีสินทรัพย์ที่ไม่ใช่การเงิน เช่น ยานพาหนะ รวมอยู่ด้วย
เว้นแต่ว่าผู้ดูแลระบบของคุณไม่ได้รวมสินทรัพย์ที่ไม่ใช่การเงินดังกล่าวไว้เป็นการเฉพาะในรายการพอร์ตโฟลิโอโดยใช้ตัวเลือกไม่รวมเรคคอร์ดยานพาหนะ/สินทรัพย์จากบริษัทพอร์ตโฟลิโอที่มีอยู่ในเพจโปรไฟล์บริษัท

รายงานที่ไม่มีผลลัพธ์อาจเกิดจากหลายสาเหตุ สาเหตุหนึ่งคือไม่มีการวัดในรายงาน รายงานของคุณจะต้องมีการวัดอย่างน้อยหนึ่งมิติ

คุณยังอาจได้รับรายงานที่ไม่มีผลลัพธ์หากคุณใช้ออบเจกต์ที่กำหนดเองที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับแต่ละออบเจกต์โดยตรง เช่น ถ้าออบเจกต์บริษัทเชื่อมโยงกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 และออบเจกต์ที่กำหนดเอง 5 โดยตรง คุณก็สามารถรายงานเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 หรือการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 5 ได้ แต่อย่างไรก็ตาม คุณจะไม่สามารถรายงานเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างบริษัท ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 และออบเจกต์ที่กำหนดเอง 5 ได้หากไม่ได้กำหนดการเชื่อมโยงกันโดยตรงระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 และออบเจกต์ที่กำหนดเอง 5 ในแอปพลิเคชัน

พิจารณาจากตัวอย่างนี้เพิ่มเติม ถ้าออบเจกต์บริษัทเชื่อมโยงกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 โดยตรง และออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 เชื่อมโยงกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 5 โดยตรง คุณก็สามารถรายงานเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 หรือการเชื่อมโยงระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 และออบเจกต์ที่กำหนดเอง 5 ได้ แต่อย่างไรก็ตาม คุณจะไม่สามารถรายงานการเชื่อมโยงระหว่างบริษัท ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 และออบเจกต์ที่กำหนดเอง 5 รวมกันได้หากไม่ได้กำหนดการเชื่อมโยงกันโดยตรงระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 5 ในแอปพลิเคชัน

มิติบริษัท กิจกรรม ผู้ติดต่อ และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

มิติพอร์ตโฟลิโอจะไม่แสดงผลลัพธ์เมื่อใช้กับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 16-20 แต่จะแสดงผลลัพธ์เมื่อใช้กับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-15 และออบเจกต์ที่กำหนดเอง 21-40

### ฟิลด์ที่กำหนดเองของออบเจกต์ที่เกี่ยวข้อง

ฟิลด์ที่กำหนดเองของออบเจกต์ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถใช้ในรายงานในประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง ตัวอย่างเช่น
หากคุณจัดทำฟิลด์สำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเองเป็นฟิลด์ที่เกี่ยวข้องของออบเจกต์ที่กำหนดเองอื่น
ฟิลด์ใหม่จะไม่สามารถใช้งานภายใต้โฟลเดอร์ออบเจกต์หลักในประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง อย่างไรก็ตาม ฟิลด์ใหม่จะยังคงใช้งานได้ในโฟลเดอร์ของออบเจกต์ที่เกี่ยวข้อง

### ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงและออบเจกต์การเงินและการประกันภัย

ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่ปรับแต่งเองขั้นสูงจะช่วยให้คุณสามารถรายงานแอททริบิวและการวัดของออบเจกต์ทั้งหมด ที่มีอยู่ในประเภทเรื่องได้
และยังช่วยให้คุณสามารถรายงานการเชื่อมโยงระหว่างออบเจกต์เหล่านี้ได้ด้วย อย่างไรก็ตามสำหรับคู่ออบเจกต์ใดๆ ที่ระบุ มีเพียงหนึ่งการเชื่อมโยงเท่านั้นที่ได้รับการสนับสนุนในประเภทเรื่อง เช่น:

- ออบเจกต์บัญชีการเงินสามารถเป็นออบเจกต์ย่อยของบริษัท สาขา และสถาบันทางการเงินได้ อย่างไรก็ตาม จะสามารถรายงานได้เฉพาะการเชื่อมโยงออบเจกต์บริษัทนั้น
- ออบเจกต์บัญชีการเงินสามารถเป็นออบเจกต์ย่อยของผู้ติดต่อและที่ปรึกษาได้ อย่างไรก็ตาม จะสามารถรายงานได้เฉพาะการเชื่อมโยงออบเจกต์ผู้ติดต่อเท่านั้น
- ออบเจกต์กรมธรรม์สามารถเป็นออบเจกต์ย่อยของบริษัท ตัวแทน และผู้จัดส่งได้ อย่างไรก็ตาม จะสามารถรายงานได้เฉพาะการเชื่อมโยงออบเจกต์บริษัทนั้น
- ออบเจกต์กรมธรรม์สามารถเป็นออบเจกต์ย่อยของผู้ติดต่อ ตัวแทน และผู้รับประกันของผู้จัดส่งได้ อย่างไรก็ตาม จะสามารถรายงานได้เฉพาะการเชื่อมโยงออบเจกต์บริษัทนั้น

การเชื่อมโยงระหว่างออบเจกต์การเงินและออบเจกต์ที่ปรับแต่งเอง 1-40 และการเชื่อมโยงระหว่างออบเจกต์การประกันภัยและออบเจกต์ที่ปรับแต่งเอง 1-40
จะไม่พร้อมสำหรับการรายงานจากประเภทเรื่องออบเจกต์ที่ปรับแต่งเองขั้นสูง

### รูปแบบฟิลด์

ในมิติการเงิน การประกันภัย และตัวอย่าง ฟิลด์สกุลเงินและวันที่จะมีรูปแบบล่วงหน้าอยู่แล้ว ประเภทฟิลด์อื่นๆ ในมิติเหล่านั้น เช่น จำนวนเต็มและเปอร์เซ็นต์ จะไม่มีรูปแบบล่วงหน้า
คุณสามารถใช้รูปแบบที่กำหนดเองกับฟิลด์เหล่านี้ได้ การจัดรูปแบบนี้จะส่งผลต่อมิติและการวัดต่อไปนี้:

- การปันส่วน
- การวัดการปันส่วน
- การเรียกร้อง
- การวัดค่าสินไหม

- ความครอบคลุม
- การวัดความคุ้มครอง
- ความเสียหาย
- การวัดความเสียหาย
- บัญชีการเงิน
- การวัดบัญชีการเงิน
- ผู้ถือบัญชีการเงิน
- การวัดผู้ถือบัญชีการเงิน
- การถือครองบัญชีการเงิน
- การวัดการถือบัญชีการเงิน
- แผนทางการเงิน
- การวัดแผนทางการเงิน
- ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- การวัดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- การทำรายการทางการเงิน
- การวัดการทำรายการทางการเงิน
- ทรัพย์สินประกันภัย
- การวัดทรัพย์สินประกันภัย
- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- การวัดฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- งวดสินค้าคงคลัง
- การวัดงวดสินค้าคงคลัง
- กรมธรรม์
- การวัดกรมธรรม์
- ผู้ถือกรมธรรม์
- การวัดผู้ถือกรมธรรม์
- สินค้าคงคลังตัวอย่าง
- การวัดสินค้าคงคลังตัวอย่าง
- การทำรายการตัวอย่าง
- การวัดของการทำรายการตัวอย่าง
- สินค้าที่ทำรายการ
- การวัดสินค้าที่ทำรายการ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการประเมิน

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้จะทำการวิเคราะห์การประเมินการใช้งานและผลลัพธ์แบบเรียลไทม์ คุณสามารถรับการแสดงข้อมูลแบบครบถ้วนในการประเมินความสมบูรณ์ การให้คะแนน และการโต้ตอบบนอีกมิติที่เกี่ยวข้อง เช่น กิจกรรม ผู้ติดต่อ และบริษัทได้

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- กิจกรรม
- การประเมิน
- แผนธุรกิจ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่แก้ไขครั้งล่าสุด
- วันที่เริ่มต้น
- ลีด
- วัตถุประสงค์
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดการประเมิน
  - คำตอบ
    - จำนวน (#) ของคำตอบที่เป็นเกณฑ์
    - คำตอบสมบูรณ์

- คำตอบไม่สมบูรณ์
- เกณฑ์
  - จำนวนของ (#) ของเกณฑ์ของสคริปต์
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของเกณฑ์ของสคริปต์
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) คะแนนเกณฑ์
  - คะแนนเกณฑ์
  - ค่าสูงสุด (Max) คะแนนเกณฑ์
  - ค่าต่ำสุด (Min) คะแนนเกณฑ์
- สคริปต์
  - จำนวน (#) ของสคริปต์เวลาที่ใช้
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ที่สมบูรณ์
  - คะแนนสคริปต์จริง
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) คะแนนสคริปต์จริง
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) คะแนนสคริปต์เกณฑ์
  - ค่าสูงสุด (Max) คะแนนสคริปต์จริง
  - ค่าต่ำสุด (Min) คะแนนสคริปต์จริง
  - คะแนนสคริปต์เกณฑ์
- ID การประเมิน

### หมายเหตุการใช้

คุณสามารถใช้การวัดการประเมินได้เฉพาะกับมิติการประเมิน หากการวัดการประเมินบางส่วนถูกลบออก การประเมินที่ดำเนินการจนเสร็จก่อนหน้านี้จะไม่แสดงถึงการลบ และผลลัพธ์อาจไม่แม่นยำได้ คุณต้องมีการวัดอย่างน้อยหนึ่งรายการสำหรับรายงานเมื่อคุณใช้ประเภทเรื่อง หากคุณไม่ต้องการให้การวัดปรากฏขึ้น คุณสามารถซ่อนได้

ภายในมิติการประเมินจะมีโฟลเดอร์สำหรับคำตอบและเกณฑ์ ฟิลด์ที่อยู่ในโฟลเดอร์เหล่านั้นไม่มีอินเตอร์เซกชันที่มีการวัด จึงไม่ก่อให้เกิดค่าใดๆ

มิติกิจกรรมและคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

### ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของสินทรัพย์

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์การวัดสินทรัพย์แยกตามบริษัท สินทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ และผู้ใช้ ให้คุณตรวจสอบสินทรัพย์และผลิตภัณฑ์ที่ถูกขายให้กับลูกค้าหรือบริษัท
ประเภทเรื่องนี้เป็นหนึ่งในไม่กี่หัวเรื่องที่ดูเรคคอร์ดสินทรัพย์ตามการดูเรคคอร์ดบริษัทที่เกี่ยวข้อง

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- สินทรัพย์
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดสินทรัพย์
  - จำนวน (#) ของสินทรัพย์
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของสินทรัพย์

### หมายเหตุการใช้

คุณสามารถวิเคราะห์การวัดสินทรัพย์ได้โดยใช้มิติ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของสมุดบันทึก

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

หมายเหตุ: การเข้าใช้ประเภทเรื่องนี้จำกัดให้กับผู้ใช้ที่มีสิทธิ์จัดการสมุดบันทึกในบทบาทของตน

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์สมุดบันทึกในแบบเรียลไทม์

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- Book
- User

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดผู้ใช้สมุดบันทึก
  - จำนวน (#) ของสมุดบันทึกสำหรับผู้ใช้
  - จำนวน (#) ของผู้ใช้สำหรับสมุดบันทึก

### หมายเหตุการใช้

ไม่มี

### ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการวางแผนธุรกิจ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้สามารถดูข้อมูลบริษัท, ผู้ติดต่อ, โอกาสทางการขาย และผลิตภัณฑ์ภายในบริบทของแผนธุรกิจ, วัตถุประสงค์, ประเภทแผน, งวด, เป้าหมายรายได้ และหน่วยวัด นอกจากนั้นยังช่วยให้สามารถตรวจสอบประสิทธิภาพที่แท้จริงโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ภายในแผนธุรกิจ
ผลลัพธ์สามารถรวมเข้ากับการสืบค้นจากประเภทเรื่องอื่นสำหรับเปรียบเทียบผลลัพธ์กับเป้าหมาย

### ประเภทความสัมพันธ์

หนึ่งค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- กิจกรรม
- Book
- แผนธุรกิจ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- ลีด
- วัตถุประสงค์
- โอกาสทางการขาย
- ระยะเวลา
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- ผลิตภัณฑ์
- คำขอบริการ

## การวัด

รายการการวัดสำหรับประเภทเรื่องนี้มีดังนี้:

- การวัดบริษัท
- การวัดกิจกรรม
- การวัดแผนธุรกิจ
- การวัดผู้ติดต่อ
- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- การวัดลีด
- การวัดวัตถุประสงค์
- การวัดโอกาสทางการขาย
- การวัดคู่ค้า
- การวัดงวด
- การวัดบริษัทของแผน
- การวัดผู้ติดต่อของแผน
- การวัดโอกาสทางการขายของแผน
- การวัดคำขอบริการ

## หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้มีหลายมิติ แต่คุณต้องใช้ความระมัดระวังไม่ผสมมิติต่างๆ โดยไม่ตั้งใจ การผสมมิติต่างๆ เข้าด้วยกันในบางรูปแบบอาจให้ผลลัพธ์ที่ไม่มีประโยชน์ รายการต่อไปนี้แสดงมิติออบเจกต์ที่ใช้รันด้วยตัวอักษรหนา และมิติใดสามารถผสมเข้าด้วยกันเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง

- **บริษัท:** วัตถุประสงค์, บริษัทของแผน
- **กิจกรรม:** แผนธุรกิจ, วัตถุประสงค์
- **แผนธุรกิจ:** กิจกรรม, วัตถุประสงค์, คู่ค้า, งวด, บริษัทของแผน, ผู้ติดต่อของแผน, โอกาสทางการขายของแผน, ผลิตภัณฑ์
- **ผู้ติดต่อ:** วัตถุประสงค์, ผู้ติดต่อของแผน
- **ลีด:** วัตถุประสงค์
- **วัตถุประสงค์:** บริษัท, กิจกรรม, แผนธุรกิจ, ผู้ติดต่อ, ลีด, งวด, ผลิตภัณฑ์, คำขอบริการ
- **โอกาสทางการขาย:** วัตถุประสงค์, โอกาสทางการขายของแผน
- **คู่ค้า:** แผนธุรกิจ
- **งวด:** แผนธุรกิจ, วัตถุประสงค์
- **บริษัทของแผน:** บริษัท, แผนธุรกิจ
- **ผู้ติดต่อของแผน:** แผนธุรกิจ, ผู้ติดต่อ
- **โอกาสทางการขายของแผน:** แผนธุรกิจ, โอกาสทางการขาย
- **ผลิตภัณฑ์:** แผนธุรกิจ, ผู้ติดต่อของแผน
- **คำขอบริการ:** วัตถุประสงค์

หมายเหตุ: เมื่อผสมมิติต่างๆ เข้าด้วยกันในรายงาน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้รวมการวัดจากมิติเหล่านี้ไว้ด้วย เพื่อให้ Oracle CRM On Demand สามารถทำการรวมได้อย่างถูกต้อง เช่น หากมิติที่ใช้รันคือ วัตถุประสงค์ และคุณต้องการใช้ฟิลด์ผู้ติดต่อบางฟิลด์ คุณต้องรวมการวัดวัตถุประสงค์ไว้ในการสืบค้นของคุณด้วย คุณสามารถยกเลิกการพิมพ์การวัดได้ แต่ข้อมูลนั้นต้องอยู่ในการสืบค้น

มิติสมุดบันทึกจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องของบริษัทหรือผู้ติดต่อได้ทุกระดับของลำดับชั้นของสมุดบันทึก

มิติกิจกรรมและคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของแคมเปญ

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้มีการวิเคราะห์แคมเปญอย่างครอบคลุมแยกตามแคมเปญ ผู้ใช้และวันที่ ให้คุณวิเคราะห์ผลลัพธ์ของแคมเปญ ประสิทธิภาพ และผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) รวมถึงมีการวัดเพื่อช่วยให้คุณแก้ปัญหาเพื่อบรรลุเป้าหมายแคมเปญและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดของแคมเปญในอนาคต

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- แคมเปญ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่วางแผน
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่ใช้งาน
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์
  - จำนวน (#) ของบริษัทสำหรับแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ
  - จำนวนลีดสำหรับแคมเปญ
  - จำนวนโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
  - จำนวน (#) โอกาสที่ชนะของแคมเปญ
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของงบประมาณ (นิยาม: ต้นทุนคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยต้นทุนที่จัดทำงบประมาณ)
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของลีดเป้าหมายที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนลีดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยลีดเป้าหมาย)
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของเป้าหมายรายได้ที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนรายได้ที่ปิดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยเป้าหมายรายได้)
  - จำนวนวันเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
  - ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนลีด)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนลีด)
  - อัตราการแปลงลีดของแคมเปญ
  - รายได้เมื่อปิดของแคมเปญ
  - รายได้จากโอกาสทางการขายของแคมเปญ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิดของแคมเปญ
  - อัตราชนะของโอกาสทางการขายของแคมเปญ
  - ผลตอบแทนจากการลงทุน

### หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการรายงานความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อแยกตามบริษัท ผู้ติดต่อ และผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ผู้ติดต่อ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่อง ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ จะรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อและผู้ติดต่ออื่นๆ
คุณไม่สามารถใช้เพื่อรายงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อได้ สำหรับความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ ให้ใช้ ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติของผู้ติดต่อของบริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท" ในหน้า 833)

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ในการรายงานการวัดผู้ติดต่อตามผู้ติดต่อ บริษัท แคมเปญ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ และข้อมูล
ระดับรายละเอียดของประเภทเรื่องนี้ถูกกำหนดไว้ที่หนึ่งแถวสำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายการที่สร้างขึ้นใน Oracle CRM On Demand
ประเภทเรื่องนี้จะให้คุณตอบคำถามดังตัวอย่างต่อไปนี้ได้อย่างรวดเร็ว: พนักงานที่มีผู้ติดต่อมากที่สุด 10 อันดับแรก บริษัทใดที่ไม่มีผู้ติดต่อเลย แคมเปญใดที่ใหญ่ที่สุดแยกตามผู้ติดต่อ

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดผู้ติดต่อ
  - การวัดที่กำหนดเองของผู้ติดต่อ
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองและบริษัท

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และบริษัท
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และบริษัท
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3
ประเภทเรื่องบริษัทจะซ้ำกันและใส่เพิ่มด้วยมิติออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 บ่อยครั้งที่บริษัทออกแบบออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 ใหม่
และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้กับบริษัท เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงถึงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3
บริษัทที่ไม่เชื่อมโยงกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 อย่างน้อยหนึ่งอินสแตนซ์ จึงไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- แคมเปญ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- พื้นที่

### การวัด

รายการการวัดที่ครบถ้วนของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี

- ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- รายได้
- รายได้ (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

### ประเภทเรื่องที่รายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองและผู้ติดต่อ

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องเหล่านี้สามารถใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ทุกเวอร์ชัน

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างผู้ติดต่อและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3
ประเภทเรื่องผู้ติดต่อจะถูกคัดลอกและเพิ่มด้วยมิติออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 บริษัทมักออกแบบออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ใหม่
และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้ด้วยผู้ติดต่อ เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างผู้ติดต่อและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3
ทำให้ไม่สามารถรายงานคำขอบริการที่ไม่มีการเชื่อมโยงกับอินสแตนซ์หนึ่งของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยใช้พื้นที่หัวเรื่องเหล่านี้ได้

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

## มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

## การวัด

รายการการวัดที่ครบถ้วนของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดผู้ติดต่อ
  - การวัดที่กำหนดเองของผู้ติดต่อ
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองและโอกาสทางการขาย

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และโอกาสทางการขาย

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และโอกาสทางการขาย
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และโอกาสทางการขาย

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องเหล่านี้สามารถใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ทุกเวอร์ชัน

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3
ประเภทเรื่องโอกาสทางการขายจะซ้ำกันและใส่เพิ่มด้วยมิติออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 บ่อยครั้งที่บริษัทออกแบบออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 ใหม่
และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้กับโอกาสทางการขาย
เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงถึงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 โอกาสทางการขายที่ไม่เชื่อมโยงกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 อย่างน้อยหนึ่งอินสแตนซ์ จึงไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

## มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- บัญชี
- แคมเปญ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- พื้นที่

## การวัด

รายการการวัดที่ครบถ้วนของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี

- เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี

- รายได้
- รายได้ที่คาดไว้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้ (000)
- รายได้ที่คาดไว้ (000)
- รายได้เมื่อปิด (000)
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองและคำขอบริการ

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และคำขอบริการ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และคำขอบริการ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และคำขอบริการ

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องเหล่านี้สามารถใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ทุกเวอร์ชัน

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างคำขอบริการและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3
ประเภทเรื่องคำขอบริการจะถูกคัดลอกและเพิ่มด้วยมิติออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 บริษัทมักออกแบบออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ใหม่
และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้ด้วยคำขอบริการ เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ทำให้ไม่สามารถรายงานคำขอบริการที่ไม่มีการเชื่อมโยงกับอินสแตนซ์หนึ่งของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้ได้

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- คำขอบริการ

### การวัด

รายการการวัดที่ครบถ้วนของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดคำขอบริการ
  - การวัดคำขอบริการที่กำหนดเอง
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวนคำขอบริการ
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัท ผู้ติดต่อ และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเอง

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องเหล่านี้สามารถใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ทุกเวอร์ชัน

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับการวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยแยกตามบริษัท, กิจกรรม, แคมเปญ, ผู้ติดต่อ, ลีด, โอกาสทางการขาย, คำขอบริการ, คู่ค้า, วันที่ และขนาดของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ประเภทเรื่องเหล่านี้นำเสนอความสามารถในการวิเคราะห์การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยแยกตามออบเจกต์ที่เกี่ยวข้องต่างๆ การรายงานของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 จะสามารถใช้ได้เฉพาะในเรียลไทม์เท่านั้น เมื่อวิเคราะห์ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ให้ใช้เฉพาะประเภทเรื่องเหล่านี้

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่จัดทำ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- คู่ค้า (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- คำขอบริการ

### การวัด

รายการการวัดที่ครบถ้วนของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง
  - การวัดที่กำหนดเองของออบเจกต์ที่กำหนดเอง

- สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
- ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
- เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี

- จำนวนออบเจกต์ที่กำหนดเอง

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัท กิจกรรม ผู้ติดต่อ และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของกิจกรรม

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานกิจกรรมและมิติที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัท วันที่ ผู้ได้รับเชิญ ลีด โอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของ ชนิดผลิตภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์

## ประเภทความสัมพันธ์

หนึ่งค่าต่อหลายค่า

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- วันที่
- กิจกรรม
- ผู้ได้รับเชิญ
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของบริษัทสำหรับกิจกรรม
  - จำนวนกิจกรรม
  - จำนวน (#) ผู้ได้รับเชิญ
    (คำอธิบาย: จำนวนของผู้ได้รับเชิญที่ใช้งาน ซึ่งไม่มีสถานะถูกลบ)
  - จำนวน (#) ลีดสำหรับกิจกรรม
  - จำนวน (#) โอกาสทางการขายสำหรับกิจกรรม
  - ส่วนเกิน/ส่วนขาดของงบประมาณ

    (คำอธิบาย: ส่วนต่างระหว่างงบประมาณกิจกรรมและต้นทุนกิจกรรม)
  - งบประมาณกิจกรรม

    การวัดงบประมาณกิจกรรมจะมาจากมิติ เมื่อมีการใช้เฉพาะมิติกิจกรรม การวัดจะเป็นผลรวมของค่าในฟิลด์มิติ อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการใช้มิติอื่นๆ (โดยเฉพาะผู้ได้รับเชิญ) การวัดจะคำนวณจากจำนวนเงินงบประมาณหารด้วยจำนวนผู้ได้รับเชิญ
  - ต้นทุนกิจกรรม

    (คำอธิบาย: ต้นทุนกิจกรรมต่อผู้เข้าร่วม ซึ่งเป็นต้นทุนรวมของกิจกรรมสำหรับผู้เข้าร่วมที่ใช้งานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่สมบูรณ์ หารด้วยจำนวนผู้เข้าร่วม)

## หมายเหตุการใช้

มิติกิจกรรมจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

### กิจกรรมที่ไม่มีผู้ได้รับเชิญ

กิจกรรมที่มีผู้ได้รับเชิญทั้งหมดศูนย์รายจะไม่รวมอยู่ในรายงาน ยกเว้นในกรณีพิเศษเดียว วิธีเดียวที่กิจกรรมที่มีผู้ได้รับเชิญเป็นศูนย์จะปรากฏในรายงานได้ก็คือการใช้เฉพาะมิติกิจกรรมเท่านั้น (ไม่ต้องเพิ่มมิติที่สอง) และไม่ต้องรวมการวัดใดๆ

ในทางตรงกันข้าม หากคุณสร้างรายงานที่ใช้มิตินอกเหนือจากมิติกิจกรรม (ตัวอย่างเช่น ลีดและผู้ได้รับเชิญ) แถวในรายงานเป็นอินเตอร์เซคชันของมิติกิจกรรมและมิติที่เลือก เฉพาะแถวในรายงานเป็นแถวที่มีอยู่ในทั้งสามมิติ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการประมาณ

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณรายงานข้อมูลที่สร้างโดยโมดูลประมาณการของ Oracle CRM On Demand
ซึ่งให้คุณเปรียบเทียบสรุปการประมาณการกับข้อมูลโอกาสทางการขายเรียลไทม์ล่าสุดตามมิติของบริษัท พื้นที่ ผู้ใช้ โอกาสทางการขาย ผลิตภัณฑ์ วันที่ และโควต้าผู้ใช้

คุณสามารถจัดทำรายงานประสิทธิภาพของทีมขาย แสดงความครอบคลุมไปป์ไลน์ การบรรลุผลโควต้า และความถูกต้องของประมาณการ และให้ผู้จัดการฝ่ายขายตรวจสอบประสิทธิภาพของสมาชิกทีมแต่ละคนได้โดยใช้ลำดับชั้นผู้ใช้

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- รายได้ของบริษัท (ดูในหมายเหตุ 1)
- พื้นที่ของบริษัท
- Book
- วันที่ปิด (โปรดดูที่ หมายเหตุ 2)
- ผู้ติดต่อ
- ประมาณการ
- วันที่ประมาณการ (โปรดดูที่ หมายเหตุ 3)
- โอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ หมายเหตุ 4)
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย (ดูในหมายเหตุ 4)
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- โควต้า

หมายเหตุ 1: คุณไม่สามารถรวมมิติรายได้ของบริษัทกับมิติโอกาสทางการขายหรือผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ 2: สำหรับโควต้า วันที่ปิดคือวันแรกของเดือนของงวดโควต้า สำหรับการประมาณการ วันที่ปิดคือวันที่ปิดของโอกาสทางการขายที่อยู่ในสแนปชอทของการประมาณการ สำหรับโอกาสทางการขาย วันที่ปิดคือวันที่ปิดของโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ 3: วันที่ประมาณการคือวันที่ที่รันประมาณการ โอกาสทางการขายสามารถอยู่ในหลายประมาณการได้

หมายเหตุ 4: โอกาสทางการขายและรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายสามารถเชื่อมโยงกับการวัดโอกาสทางการขายและรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายได้เท่านั้น

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้ของบริษัท
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์

- การวัดประมาณการ
  - รายได้ของบริษัทของฉัน
    - รายได้ของบริษัทของฉัน
  - รายได้ของผู้ติดต่อของฉัน
    - รายได้ของผู้ติดต่อของฉัน
  - โอกาสทางการขายของฉัน
    - รายได้จากโอกาสทางการขายของฉัน
  - รายได้จากผลิตภัณฑ์ของฉัน
    - รายได้จากผลิตภัณฑ์ของฉัน
  - ผลิตภัณฑ์ของฉัน
    - ปริมาณที่ปิด
    - รายได้เมื่อปิด
    - รายได้ที่คาดไว้
    - ปริมาณที่ประมาณการ
    - ปริมาณไปป์ไลน์
  - ข้อมูลสรุปทีม
    - ประมาณการ
    - รายได้เมื่อปิด
    - ไปป์ไลน์
    - กรณีที่ดีที่สุด
  - สรุปผลิตภัณฑ์ของทีม
    - ปริมาณที่ปิด
    - ปริมาณที่ประมาณการ
    - ปริมาณไปป์ไลน์
    - รายได้เมื่อปิด
    - รายได้ที่คาดไว้
  - รายได้เมื่อปิด
  - ไปป์ไลน์
  - ประมาณการ
  - รายได้ที่คาดไว้
  - กรณีที่ดีที่สุด
- การวัดโควต้า
  - มูลค่าโควต้า

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - รายได้
  - รายได้ที่คาดไว้
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้ (000)
  - รายได้ที่คาดไว้ (000)
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
  - จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์

## หมายเหตุการใช้

ใช้ข้อจำกัดต่อไปนี้:

- **หลายข้อมูล** เนื่องจากประเภทเรื่องการประมาณการเป็นประเภทเรื่องหลายข้อมูล คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการวัดเพียงการวัดเดียวในรายงาน
- **มิติสมุดบันทึก** มิติสมุดบันทึกและลำดับชั้นให้คุณจัดกลุ่มเรคคอร์ดข้อมูลเป็นสมุดบันทึก แต่ข้อมูลที่คุณเห็นจะยังควบคุมโดยโหมดการแสดงข้อมูลในการวิเคราะห์ โดยจะทำงานกับบริษัท รายได้ของบริษัท โอกาสทางการขาย และผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายเท่านั้น
- **ลำดับชั้น** ลำดับชั้นทั้งหมดถูกจำกัดที่แปดระดับ
- **การแบ่งรายได้** เมื่อตั้งค่าคุณสมบัติการแบ่งรายได้ (โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าดีฟอลต์ร่วม) สรุปการประมาณการจะแสดงการแบ่ง แต่การวัดโอกาสทางการขายแบบเรียลไทม์จะไม่แสดง
- **การวัดโควต้า** การเปรียบเทียบการวัดโควต้ากับการวัดอื่นจะใช้ได้ที่ระดับเดือนและระดับผู้ใช้
- **ฟิลด์ที่กำหนดเองสรุปประมาณการ** ฟิลด์เหล่านี้ใช้สำหรับรายงานไม่ได้ สรุปการประมาณการที่สร้างโดย Oracle CRM On Demand มียอดรวมที่ปรับเพิ่มแล้ว ดังนั้นการวัดประมาณการในรายงานจะถูกต้องเฉพาะเมื่อคุณดูข้อมูลตามผู้ใช้ การดูการวัดการประมาณการโดยไม่มีผู้ใช้จะทำให้ค่าที่ปรากฏไม่ถูกต้อง
- **โอกาสทางการขายและการประมาณการหลายรายการ** โอกาสทางการขายเดียวกันสามารถปรากฏในหลายการประมาณการได้ ดังนั้น การวัดการประมาณการต้องดูตามวันที่เฉพาะเจาะจง โดยใช้กลไกการวัดที่ฟิลเตอร์ หากไม่ทำดังนี้ การวัดการประมาณการอาจปรากฏไม่ถูกต้อง

- **การประมาณการและการวัดโควต้าผู้ใช้** ข้อมูลสำหรับรายได้จะเหมือนกับวันที่สรุปการประมาณ ดังนั้น โอกาสทางการขายทั้งหมดจะปรากฏในวันแรกของเดือน โควต้าผู้ใช้จะถูกตั้งค่าสำหรับงวดรายเดือนและปรากฏในวันแรกของเดือน ด้วยเหตุผลนี้ รายการงานที่รวมการประมาณการและการวัดโควต้าผู้ใช้จะถูกต้องเฉพาะเมื่อข้อมูลถูกรวบรวมที่เดือนหรือระดับที่สูงกว่า
- **การวัดโควต้าผู้ใช้** การแสดงการวัดโควต้าผู้ใช้จะควบคุมโดยใช้การแสดงข้อมูลผู้จัดการ โดยไม่คำนึงถึงการแสดงข้อมูลของผู้ใช้ ดังนั้นจึงเป็นไปไม่ได้ที่ผู้ใช้ที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบของบริษัทที่จะรายงานโควต้าผู้ใช้พร้อมกับการวัดโอกาสทางการขายเมื่อตั้งค่าการแสดงข้อมูลเป็นการแสดงข้อมูลทีม
- **การจัดอันดับเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้** คุณไม่สามารถสร้างการจัดอันดับเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้โดยไม่มีการเข้าใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- **เดือนปฏิทินและการประมาณการหลายรายการ** เดือนปฏิทินแต่ละเดือนสามารถมีหลายการประมาณการได้ ดังนั้น รายงานจะแสดงที่แสดงยอดรวมการวัดการประมาณต้องมีคุณสมบัติในวันที่ประมาณการที่เฉพาะเจาะจง
- **โควต้าและรายได้** หากรายงานของคุณแสดงโควต้าผู้ใช้ และรายได้จากโอกาสทางการขายแบบเรียลไทม์ไม่แสดงผลลัพธ์ที่ต้องการ อาจเกิดขึ้นเนื่องจากไม่มีเรคคอร์ดที่มีวันที่ปิดโอกาสทางการขายในงวดเดียวกันกับเรคคอร์ดโควต้า
- **การประมาณการรายเดือน** ยอดรวมสรุปการประมาณการรายเดือนถูกปรับเพิ่มแล้ว ดังนั้นยอดรวมของผู้ใช้ทั้งหมดจะให้ผลลัพธ์ที่ไม่ถูกต้อง หากคุณต้องการรับยอดรวมในลักษณะนี้ คุณต้องใช้การวัดรายได้จากโฟลเดอร์รายได้ของฉัน
- **การแสดงข้อมูลผู้จัดการการวิเคราะห์** ใช้การแสดงข้อมูลผู้จัดการการวิเคราะห์หากการประมาณการรวมเฉพาะบุคคลที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของคุณ
- **การแสดงข้อมูลทีมการวิเคราะห์** ใช้การแสดงข้อมูลทีมการวิเคราะห์ หากบุคคลเหล่านั้นในการประมาณการเป็นส่วนหนึ่งของทีม หากบุคคลในการประมาณการไม่อยู่ในทีมหรืออยู่ใต้บังคับบัญชาของคุณ โอกาสทางการขายและมุมมองผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางขายจะไม่ตรงตามสรุปการประมาณการ
- **การวัดประมาณการ** การวัดประมาณการต้องอ้างอิงประมาณการ ให้ใช้ฟังก์ชันการวัด FILTER เพื่ออ้างอิงการวัดตามวันที่ประมาณการและประเภทประมาณการ ตัวอย่างเช่น ใช้ฟังก์ชันการวัด FILTER เพื่อรับค่าประมาณการของวันที่ประมาณการ เช่น 16 ก.ย. 2009 เนื่องจากประเภทการประมาณการมีหลายประเภท ให้เพิ่มฟิลเตอร์เพิ่มเติมเพื่อรับเฉพาะค่าของประมาณการรายได้จากโอกาสทางการขาย ตัวอย่าง:

  ```
  FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Opportunity Revenue Forecast'))
  ```

  การใช้ฟังก์ชันการวัด FILTER ไม่เหมือนกับการเพิ่มฟิลเตอร์ในรายงาน หากคุณเพิ่มฟิลเตอร์รายงานเพื่อฟิลเตอร์ตามวันที่ประมาณการและประเภทประมาณการ คุณจะไม่ได้มูลค่าของโควต้าผู้ใช้หรือรายได้แบบเรียลไทม์ หากคุณมีหลายโควต้ากำหนดไว้สำหรับผู้ใช้แต่ละคน คุณต้องใช้ฟังก์ชันการวัด FILTER เพื่ออ้างอิงมูลค่าโควต้าที่เฉพาะเจาะจง ตัวอย่าง:

  ```
  FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sales')
  ```

  ในตัวอย่างนี้ ฟังก์ชันการวัด FILTER รับมูลค่าโควต้าของชื่อโควต้าเฉพาะ (Sales) หากไม่มีการวัดฟิลเตอร์นี้ คุณได้รับมูลค่ารวมของโควต้าทั้งหมดเท่านั้น

  มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ มิติของสมุดบันทึกจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องของบริษัทและผู้ติดต่อได้ทุกระดับของลำดับชั้นของสมุดบันทึก

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของครัวเรือน

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการรายงานครัวเรือนจะช่วยให้สามารถสร้างรายงานเกี่ยวกับครัวเรือนในมิติผู้ติดต่อ ประเภทเรื่องนี้ทำให้ที่ปรึกษาและผู้จัดการของตนสามารถตอบคำถามต่างๆ เช่นคำถามต่อไปนี้:

- ลูกค้ารายใดของฉันเป็นของครัวเรือนใด
- ทรัพย์สินของครัวเรือนในสมุดบันทึกทางธุรกิจของฉันมีการจัดแบ่งระหว่างลูกค้าของฉันอย่างไร
- ครัวเรือนอันดับต้นๆ ในแง่ยอดรวมมูลค่าสินทรัพย์คือรายใด

ประเภทเรื่องการรายงานครัวเรือนยังมีมิติพอร์ตโฟลิโอที่สามารถใช้ในการรายงานข้อมูลของพอร์ตโฟลิโอที่เชื่อมโยงของผู้ติดต่อของครัวเรือน มิติพอร์ตโฟลิโอมีความสัมพันธ์แบบทางอ้อมกับครัวเรือน (ผ่านทางผู้ติดต่อ) ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้แอททริบิวมิติของพอร์ตโฟลิโอเพื่อการวิเคราะห์การวัดของครัวเรือนได้โดยตรง
คุณสามารถรวมรายงานครัวเรือนกับรายงานพอร์ตโฟลิโอเข้าด้วยกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมองว่าลูกค้าเป็นสมาชิกของครัวเรือน

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ครอบครัว
- ผู้ติดต่อของครัวเรือน
- พอร์ตโฟลิโอ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดของครัวเรือน
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
    - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
    - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน (000)
    - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือนเฉลี่ย
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
    - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
    - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (000)
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
    - ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
    - ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน (000)
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน

- ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
- ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน (000)

- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
  - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
  - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมสินทรัพย์ของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมสินทรัพย์
  - ยอดรวมสินทรัพย์ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์ (000)
- ยอดรวมค่าใช้จ่ายของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมค่าใช้จ่าย
  - ยอดรวมค่าใช้จ่าย (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่าย
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่าย (000)
- ยอดรวมรายได้ของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมรายได้
  - ยอดรวมรายได้ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ (000)
- ยอดรวมหนี้สินผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมหนี้สิน
  - ยอดรวมหนี้สิน (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สิน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สิน (000)
- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ
  - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิ

- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิ (000)

- การวัดที่กำหนดเองของครัวเรือน
  - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่ทบ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการที่ทบ
- จำนวน (#) ของลีดที่ทบ
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของลีดผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของครัวเรือน

## หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวได้ทุกระดับ

โดยปกติแล้วมิติพอร์ตโฟลิโอจะมีสินทรัพย์ที่ไม่ใช่การเงิน เช่น ยานพาหนะ รวมอยู่ด้วย
เว้นแต่ว่าผู้ดูแลระบบของคุณไม่ได้รวมสินทรัพย์ที่ไม่ใช่การเงินดังกล่าวไว้เป็นการเฉพาะในรายการพอร์ตโฟลิโอโดยใช้ตัวเลือกไม่รวมเรคคอร์ดยานพาหนะ/สินทรัพย์จากบริษัทพอร์ตโฟลิโอที่มีอยู่ในเพจโปรไฟล์บริษัท

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของทีมลีด

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลีดและทีมลีด และเพื่อสืบค้นสมาชิกทีมที่เกี่ยวข้องกับแต่ละลีด

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- วันที่
- ลีด
- ทีมของลีด
- สมาชิกทีม

### การวัด

ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

**การแสดงข้อมูล** ประเภทเรื่องนี้จะใช้โหมดการแสดงข้อมูลทีมเสมอ ไม่ว่าคุณจะกำหนดการตั้งค่าในโปรไฟล์ไว้เช่นใดก็ตาม ด้วยเหตุนี้ คุณจึงสามารถรายงานลีดทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของหรือสมาชิกทีมได้ทุกเมื่อ

### ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของลีด

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดลีดตามบริษัท พื้นที่ของบริษัท แคมเปญ ผู้ติดต่อ วันที่ ลีด โอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของ และบริษัทคู่ค้าหลัก ประเภทเรื่องนี้มีการวัดเพื่อวิเคราะห์คุณภาพของลีด การแปลงลีด และรายได้ที่เกี่ยวข้องกับลีด

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่

- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดลีด
  - ลำดับชั้นพื้นที่บริษัท
    - ชื่อพื้นที่ระดับบนสุด
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 8
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 7
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 6
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 5
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 4
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 3
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 2
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 1
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
  - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
  - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
  - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
  - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
  - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
  - จำนวนโอกาสทางการขายใหม่ที่อนุญาต
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - รายได้เมื่อปิดของลีด
  - รายได้ที่คาดไว้ของลีด
  - รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของแนวทางการตรวจสอบหลัก

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้จะมีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น เมื่อต้องการเข้าใช้ประเภทเรื่องนี้ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์ เข้าใช้แนวทางการตรวจสอบหลัก และการตรวจสอบการตั้งค่าการดูแลระบบ

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่ทำในประเภทเรคคอร์ดที่ใช้งานแนวทางการตรวจสอบ (เช่น แอปพลิเคชัน การลงทะเบียนข้อตกลง และผู้ใช้)

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- แนวทางการตรวจสอบ
- วันที่
- User

### การวัด

เรื่องนี้ไม่มีการวัดใดๆ

### หมายเหตุการใช้

1. ถ้าฝ่ายบริการลูกค้าดำเนินการเป็นผู้ดูแลระบบ และเปลี่ยนออบเจกต์ การเปลี่ยนแปลงจะไม่ปรากฏในการวิเคราะห์ถ้าฟิลด์ใดๆ จากมิติผู้ใช้ถูกใช้อยู่ในการวิเคราะห์ด้วย
2. ข้อมูลการตรวจสอบจะถูกลบโดยอัตโนมัติตามค่าของฟิลด์ การหมดอายุของการตรวจสอบ มิติแนวทางการตรวจสอบจะมีเฉพาะข้อมูลที่ไม่ได้ถูกลบเท่านั้น เมื่อข้อมูลถูกลบ ข้อมูลจะไม่ปรากฏในการวิเคราะห์อีกต่อไป

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์โอกาสทางการขายตามบริษัท พื้นที่ แคมเปญ ผู้ติดต่อ เจ้าของ และวันที่ ประเภทเรื่องนี้เป็นประเภทเรื่องที่ให้ข้อเท็จจริงหลายด้าน ซึ่งประกอบด้วยการวัดโอกาสทางการขายและการวัดโควต้า การวัดโอกาสทางการขายกำหนดเป็นระดับเล็กที่สุดในประเภทเรื่องนี้ ดังนั้น จึงสามารถวิเคราะห์ตามมิติที่เป็นไปได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม การวัดโควต้าเป็นระดับที่สูงกว่า และสามารถวิเคราะห์ได้ตามมิติที่จำกัดเท่านั้น ได้แก่ วันที่ (เดือน) โควต้า เจ้าของ

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

- บัญชี
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- โควต้า
- พื้นที่

## การวัด

รายการต่อไปนี้เป็นการวัดหลักในประเภทเรื่องนี้:

- รายได้ (ที่คาดไว้และเมื่อปิด)
- จำนวนโอกาสทางการขาย (เปิดและเมื่อปิด)
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนโควต้า

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี

- ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- รายได้
- รายได้ที่คาดไว้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้ (000)
- รายได้ที่คาดไว้ (000)
- รายได้เมื่อปิด (000)
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน

- การวัดโควต้า
  - มูลค่าโควต้า

## หมายเหตุการใช้

เนื่องจากไม่ได้กำหนดการวัดโควต้าที่ระดับมิติโอกาสทางการขาย การวัดเหล่านี้จะปรากฏเป็นเซลล์ว่างเมื่อมีแอททริบิวมิติโอกาสทางการขายอยู่ในรายงาน

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขายและประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายมีการวัดที่แตกต่างกัน ก่อนที่จะเลือกประเภทเรื่องเหล่านี้มาหนึ่งรายการ ให้ตรวจสอบการวัดที่ระบุให้ในทั้งสองรายการเพื่อให้แน่ใจว่าคุณจะได้ใช้ประเภทเรื่องที่เหมาะสมกับความต้องการของคุณมากที่สุด

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของโอกาสทางการขายและคู่แข่ง

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายกับบริษัทคู่แข่ง ประเภทเรื่องนี้เหมือนกันกับประเภทเรื่องโอกาสทางการขายเกือบทั้งหมด ความแตกต่างเดียวคือได้รวมถึงมิติบริษัทคู่แข่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายแบบหลายค่าต่อหลายค่า
ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถสร้างรายงานที่แสดงคู่แข่งทั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้เป็นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายกับบริษัทคู่แข่ง โอกาสทางการขายที่ไม่มีการเชื่อมโยงกับบริษัทคู่แข่งอย่างน้อยหนึ่งรายจะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ได้
แอททริบิวที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่แข่งที่มีให้ใช้ได้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ

- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่ปิด
- วันที่ปิด
- โอกาสทางการขาย
- คู่แข่งของโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - รายได้
  - รายได้ที่คาดไว้

- รายได้เมื่อปิด
- รายได้ (000)
- รายได้ที่คาดไว้ (000)
- รายได้เมื่อปิด (000)
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของโอกาสทางการขายและคู่ค้า

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายกับบริษัทคู่ค้า ซึ่งเหมือนกันกับประเภทเรื่องโอกาสทางการขายเกือบทั้งหมด ความแตกต่างเดียวคือได้รวมถึงมิติบริษัทคู่ค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายแบบหลายค่าต่อหลายค่า
ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถสร้างรายงานที่แสดงคู่ค้าทั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้เป็นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายกับบริษัท คู่ค้าโอกาสทางการขายที่ไม่มีการเชื่อมโยงกับบริษัทคู่ค้าอย่างน้อยหนึ่งรายจะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ได้
แอททริบิวที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่ค้าที่มีให้ใช้ได้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้าของโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - รายได้
  - รายได้ที่คาดไว้
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้ (000)
  - รายได้ที่คาดไว้ (000)
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด

- จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ในการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายหนึ่งราย หรือผู้ติดต่อหนึ่งรายที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายจำนวนมากได้ ในประเภทเรื่องโอกาสทางการขายอื่น คุณสามารถรายงานได้เฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อหลักของโอกาสทางการขายเท่านั้น โดยประเภทเรื่องนี้จะไม่มีการวัดใดๆ

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายตามบริษัท พื้นที่ของบริษัท แคมเปญ โอกาสทางการขาย ผลิตภัณฑ์โอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของ ผลิตภัณฑ์ และชนิดผลิตภัณฑ์ เนื่องจากเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดซ้ำแต่ละเรคคอร์ดอาจมีวันที่เริ่มต้นแตกต่างกันไป ระดับของรายละเอียดสำหรับประเภทเรื่องนี้จึงอยู่ระดับต่ำสุดและมีหนึ่งแถวสำหรับเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดซ้ำแต่ละเรคคอร์ดในโอกาสทางการขาย ระดับรายละเอียดสำหรับประเภทเรื่องนี้จะให้ความยืดหยุ่นมากที่สุดในการปรับเพิ่มข้อมูลที่ระดับใดๆ ของมิติที่สนับสนุน ประเภทเรื่องนั้นยังมีมิติโควต้าและการวัดโควต้า ซึ่งทำให้คุณสามารถรายงานทั้งรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย และการวัดโควต้าในรายงานเดียวกัน

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- โอกาสทางการขาย
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- โควต้า

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
- การวัดโควต้า
  - มูลค่าโควต้า

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

รายงานที่สร้างด้วยประเภทเรื่องนี้รวมแถวเรคคอร์ดรายได้สรุปสำหรับเรคคอร์ดรายได้แต่ละรายการที่แสดงในรายงาน หากคุณไม่ต้องการรวมแถวเรคคอร์ดรายได้สรุปไว้ในรายงาน ให้เพิ่มฟิลด์ชื่อผลิตภัณฑ์ในรายงาน หรือใช้ ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขาย (ในหน้า 868)

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของทีมโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้สามารถรายงานความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสทางการขายและทีมโอกาสทางการขาย ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อสืบค้นสมาชิกของทีมที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย
- สมาชิกทีม

### การวัด

- ทีมในโอกาสทางการขาย
  - ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ปรับให้เหมาะสมของทีมโอกาสทางการขาย
  - การวัดที่กำหนดเองที่ปรับให้เหมาะสมของทีมโอกาสทางการขาย
  - การแบ่ง % (เปอร์เซ็นต์)
  - บทบาทของทีม

### หมายเหตุการใช้

**การแสดงข้อมูล** ประเภทเรื่องนี้จะใช้โหมดการแสดงข้อมูลทีมเสมอ ไม่ว่าคุณจะกำหนดการตั้งค่าในโปรไฟล์ไว้เช่นใดก็ตาม ด้วยเหตุนี้ คุณจึงสามารถรายงานโอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของหรือสมาชิกทีมได้ทุกเมื่อ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของใบสั่ง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อวิเคราะห์ใบสั่งโดยแยกตามมิติบริษัท ผู้ติดต่อ วันที่ โอกาสทางการขาย เจ้าของ และผลิตภัณฑ์

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ใบสั่ง
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- จำนวน (#) ใบสั่ง
- ปริมาณรายการในใบสั่ง

### หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้มีหลายมิติ แต่คุณต้องระวังไม่ไปผสมมิติต่างๆ โดยไม่ตั้งใจ การผสมมิติต่างๆ เข้าด้วยกันในบางรูปแบบอาจให้ผลลัพธ์ที่ไม่เกิดประโยชน์

- การวัด 'จำนวน (#) ใบสั่ง' ใช้กับมิติใบสั่งเท่านั้น ซึ่งสามารถปรับเพิ่มได้ตามความสัมพันธ์โดยตรง (มิติบริษัท ผู้ติดต่อ วันที่ โอกาสทางการขาย และเจ้าของ) แต่ปรับเพิ่มตามมิติผลิตภัณฑ์ไม่ได้ เนื่องจากไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างมิติผลิตภัณฑ์และใบสั่ง
- มิติผลิตภัณฑ์เชื่อมโยงเฉพาะกับรายการในใบสั่งเท่านั้น คุณยังคงสามารถรายงานผลิตภัณฑ์ที่มีรายละเอียดใบสั่งผ่านมิติใบสั่งได้

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของคู่ค้า

### ความพร้อม

หัวเรื่องนี้มีอยู่เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการรายงานของคู่ค้าให้คุณสามารถวิเคราะห์คู่ค้า และวัดประสิทธิภาพที่สำคัญๆ ได้ รวมถึงจำนวนลีดที่มีคุณสมบัติและรายได้รวมในไปป์ไลน์โอกาสทางการขาย

### ประเภทความสัมพันธ์

สรุป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- คู่ค้า
- พื้นที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดคู่ค้า
- การวัดที่กำหนดเองของคู่ค้า
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - จำนวน (#) ของคู่ค้า
    - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
    - จำนวน (#) คำขอบริการที่ยกเลิก (SR)
    - จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
    - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว

- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่เป็นโอกาสทางการขายที่ชนะ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้เมื่อปิดของลีด
- รายได้ที่คาดไว้ของลีด
- รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด
- รายได้
- รายได้ (000)

### หมายเหตุการใช้

การวัดที่ผ่านมาจะอิงกับบริษัทคู่ค้าหลักของลีด, โอกาสทางการขาย และคำขอบริการ

### ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อหลายๆ บทบาทในองค์กรเภสัชกรรมในการสร้างความเข้าใจต่อแพทย์ คัดเลือกข้อมูล และส่งข้อความที่ถูกต้องให้บุคคลที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม เช่น ผู้จัดการฝ่ายการตลาดสามารถวิเคราะห์แนวโน้มการให้ข้อมูล ประสิทธิภาพหลักประกัน และการตอบสนองจากหลายกลุ่ม ด้วยข้อมูลนี้
ผู้จัดการจะสามารถปรับแก้หลักประกันหรือกลุ่มเฉพาะของลูกค้าได้ใหม่ และจากนั้นจึงกำหนดลูกค้าเป้าหมายตาม ผู้จัดการฝ่ายขายสามารถวิเคราะห์แนวโน้มการให้ข้อมูล
ค้นหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพและด้อยประสิทธิภาพในพื้นที่ และฝึกอบรมทีมตามความจำเป็น

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- การตอบกลับข้อความ
- แผนรับส่งข้อความ
- รายการแผนรับส่งข้อความ
- ผลิตภัณฑ์

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัท
- การวัดกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
- การวัดผู้ติดต่อ
  - การวัดที่กำหนดเองของผู้ติดต่อ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี

- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- การวัดการตอบกลับข้อความ
  - การวัดที่กำหนดเองของการตอบกลับข้อความ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวนของการตอบกลับข้อความ
  - เลขลำดับโดยเฉลี่ย (Avg)
- การวัดรายการแผนการรับส่งข้อความ
  - การวัดที่กำหนดเองของรายการแผนการรับส่งข้อความ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวนของรายการแผนการรับส่งข้อความ
  - เลขลำดับโดยเฉลี่ย (Avg)
- การวัดแผนการรับส่งข้อความ
  - การวัดที่กำหนดเองของแผนการรับส่งข้อความ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวนของแผนการรับส่งข้อความ

## หมายเหตุการใช้

มิติกิจกรรมจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติหลายรายการ แต่บางการผสมจะไม่สร้างค่า ตัวอย่างเช่น การผสมมิติต่อไปนี้จะไม่สร้างผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์:

| มิติ | มิติ | มิติ |
|---|---|---|
| ผลิตภัณฑ์ | บัญชี | แผนข้อความ |
| ผลิตภัณฑ์ | บัญชี | รายการแผนข้อความ |

| | | |
|---|---|---|
| ผลิตภัณฑ์ | บัญชี | การตอบกลับข้อความ |
| ผลิตภัณฑ์ | กิจกรรม | แผนข้อความ |
| ผลิตภัณฑ์ | กิจกรรม | รายการแผนข้อความ |
| ผลิตภัณฑ์ | กิจกรรม | การตอบกลับข้อความ |
| ผลิตภัณฑ์ | ผู้ติดต่อ | แผนข้อความ |
| ผลิตภัณฑ์ | ผู้ติดต่อ | รายการแผนข้อความ |
| ผลิตภัณฑ์ | ผู้ติดต่อ | การตอบกลับข้อความ |

ถ้าการแสดงข้อมูลของคุณคือ การแสดงข้อมูลทีม และการวิเคราะห์ของคุณมีมิติแผนข้อความ รายการแผนข้อความ หรือการตอบกลับข้อความ จะมีการใช้การแสดงข้อมูลผู้จัดการ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการเสนอราคา

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น ออบเจกต์การเสนอราคาต้องได้รับการจัดหาโดยผู้ดูแลระบบ

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อวิเคราะห์การเสนอราคาโดยแยกตามมิติบริษัท วันที่ และเจ้าของ

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- การเสนอราคา

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดที่กำหนดเองของการเสนอราคา
- จำนวน (#) การเสนอราคา

## หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของคำขอบริการ

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้ความสามารถวิเคราะห์คำขอบริการด้วยมิติ บริษัท ผู้ติดต่อ คำขอบริการ ผู้ใช้ คู่ค้า และวันที่ ซึ่งช่วยให้คุณวัดและวิเคราะห์การวัดประสิทธิภาพที่สำคัญของคำขอบริการลูกค้าขององค์กร รวมทั้งคำขอบริการเปิดอยู่เป็นระยะเวลานานเท่าไหร่ และระยะเวลาเฉลี่ยที่ปิดคำขอบริการเหล่านั้น
การใช้การวัดประสิทธิภาพสำหรับคำขอบริการเหล่านี้สามารถช่วยให้บริษัทของคุณปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า ผลผลิตของพนักงาน และลดต้นทุนการดำเนินงานได้

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ผู้ติดต่อ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- คำขอบริการ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดคำขอบริการ
  - การวัดคำขอบริการที่กำหนดเอง
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี

- ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- จำนวนคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ

### หมายเหตุการใช้

- มิติบริษัท ผู้ติดต่อ และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ
- ใช้มิติโอกาสทางการขายเพื่อวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวในความสัมพันธ์ของโอกาสทางการขายกับคำขอบริการ

### ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของกิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์กิจกรรมที่ใช้ร่วมกันแยกตามมิติบริษัท ผู้ติดต่อ และผู้ใช้ เนื่องจากกิจกรรมเหล่านี้สามารถใช้ร่วมกันได้โดยผู้ใช้หนึ่งรายหรือมากกว่าใน Oracle CRM On Demand คุณจึงสามารถรายงานกิจกรรมที่ใช้ร่วมกันได้โดยใช้ประเภทเรื่องนี้ แต่จะไม่สามารถรายงานกิจกรรมที่ไม่ใช้ร่วมกันกับผู้ใช้อย่างน้อยหนึ่งรายโดยใช้ประเภทเรื่องนี้

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัท กิจกรรม และผู้ติดต่อจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

การแสดงข้อมูลในเรคคอร์ดกิจกรรมไม่ถูกควบคุมผ่านสมุดบันทึกที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดกิจกรรมในประเภทเรื่องนี้
คุณต้องเป็นเจ้าของเรคคอร์ดกิจกรรมหรือคุณต้องได้รับสิทธิ์ใช้งานร่วมกันเพื่อให้คุณสามารถดูเรคคอร์ดกิจกรรมในประเภทเรื่องนี้

### ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการแก้ปัญหา

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ในประเภทเรื่องนี้ คุณสามารถวิเคราะห์ทางแก้ปัญหาได้ตามมิติผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ คำขอบริการ และวันที่หมดอายุ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างทางแก้ปัญหาและคำขอบริการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ คุณยังสามารถวิเคราะห์การวัดทางแก้ปัญหาที่สำคัญและคำขอบริการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้บริษัทของคุณสามารถประเมินสถานะและประสิทธิภาพของทางแก้ปัญหาด้วย

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- วันที่หมดอายุ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- คำขอบริการ
- การแก้ปัญหา

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดที่กำหนดเองของทางแก้ปัญหา
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี

- เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- จำนวนทางแก้ปัญหา
- จำนวนทางแก้ปัญหาที่อนุมัติ
- จำนวนทางแก้ปัญหาที่เผยแพร่
- จำนวนทางแก้ปัญหาที่เลิกใช้
- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว

### หมายเหตุการใช้

มิติชนิดผลิตภัณฑ์เป็นมิติอิสระ ไม่ต้องรันผ่านผลิตภัณฑ์เหมือนกับประเภทเรื่องอื่นๆ ซึ่งออกแบบมาโดยเฉพาะเพื่อให้เข้ากับลักษณะพิเศษของอินเตอร์เฟซผู้ใช้ของทางแก้ปัญหา ซึ่งสามารถระบุชนิดผลิตภัณฑ์ให้กับทางแก้ปัญหาได้โดยไม่ต้องมีค่าผลิตภัณฑ์

มิติคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คำขอตั้งราคาพิเศษจะช่วยให้คู่ค้าและเจ้าของแบรนด์สามารถใช้งานชุดกระบวนการทางธุรกิจได้ ซึ่งคู่ค้าได้ขอราคาที่ต่ำลงของผลิตภัณฑ์จากเจ้าของแบรนด์ (โดยมีเหตุผลต่างๆ เช่น ผลตอบกลับจากข้อตกลงที่มีการแข่งขันสูงหรือแนวโน้มราคาทั่วไปที่ลดลง)

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถทำการวิเคราะห์แบบเรียลไทม์และรายงานเกี่ยวกับคำขอตั้งราคาพิเศษและผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ ช่วยให้คุณสามารถประเมินประสิทธิภาพของคู่ค้าได้ คุณสามารถใช้การวัดและข้อมูล เช่น การปรับลดราคาที่อนุมัติสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ คู่ค้า และไตรมาส เพื่อวัดความมีประสิทธิภาพของส่วนลดราคาและความสามารถของผลิตภัณฑ์ในช่องทาง

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- วันที่
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- ลูกค้าอันดับสุดท้าย (บริษัท)
- อนุมัติครั้งล่าสุดโดย (ผู้ใช้)

- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- คำขอตั้งราคาพิเศษ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
  - จำนวน (#) ของคำขอตั้งราคาพิเศษ
  - จำนวนเงินที่อนุมัติ
  - จำนวนเงินที่อนุมัติ (000)
  - จำนวนเงินที่ขอ
  - จำนวนเงินที่ขอ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนเงินที่อนุมัติ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนเงินที่ขอ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนที่อนุมัติ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่อนุมัติ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาขายปลีกของผู้ผลิต
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนการจัดซื้อ
  - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนที่ขอ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่ขอ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาขายที่ขอ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาขายที่แนะนำ
  - ปริมาณ

## หมายเหตุการใช้

มิติลูกค้าอันดับสุดท้ายเป็นมิติบริษัท มิติอนุมัติครั้งล่าสุดโดยเป็นมิติผู้ใช้

### ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของยานพาหนะ

#### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

#### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้จะมีความสามารถในการวิเคราะห์การวัดที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะตามมิติของยานพาหนะและตัวแทนจำหน่าย และออบเจกต์มิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัท ผู้ติดต่อ วันที่ ตัวแทนจำหน่าย และผลิตภัณฑ์

#### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

#### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บัญชี
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ตัวแทนจำหน่าย
- ผลิตภัณฑ์
- ยานพาหนะ

#### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดยานพาหนะ
  - การวัดยานพาหนะแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของยานพาหนะ

#### หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงานใน Analytics

เมื่อตั้งค่าหรืออัปเดตรายงาน คุณสามารถเปลี่ยนลักษณะที่ปรากฏของรายงาน ที่เรียกว่าการจัดรูปแบบตกแต่ง คุณสามารถใช้การจัดรูปแบบตกแต่ง คัดลอกและวางแอททริบิวการจัดรูปแบบตกแต่ง และบันทึกรายงานที่จัดรูปแบบเพื่อใช้เป็นเทมเพลทรูปแบบ

กล่องโต้ตอบจะแสดงตัวเลือกที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับรายการที่คุณกำลังจัดรูปแบบ เช่น การควบคุมแบบอักษร เซลล์ และเส้นขอบ สี ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม เช่น ระยะห่างของเซลล์ และตัวเลือกสไตล์ CSS ที่กำหนดเองของ HTML

คุณสามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะของ:

- คอลัมน์และส่วน เช่น สีพื้นหลังและเส้นขอบ
- คอลัมน์ในตาราง
- ขนาดของชื่อ

คุณสามารถคัดลอกช่วงของแอททริบิวการจัดรูปแบบตกแต่งที่คุณจะใช้กับรายการ เช่น คอลัมน์ในตาราง และวางในรายการประเภทเดียวกัน เช่น คอลัมน์อื่นในตาราง หรือคอลัมน์ในตารางอื่น คุณยังสามารถเรียกคืนลักษณะดีฟอลต์ได้ ในการดำเนินการดังกล่าว ให้ใช้ไอคอนที่ด้านบนขวาของกล่องโต้ตอบ

มุมมองที่สนับสนุนการคัดลอกและวางได้แก่มุมมอง ตาราง Pivot Table และกราฟ

## เกี่ยวกับการบันทึกรายงานเป็นเทมเพลทรูปแบบ

หลังจากคุณปรับแต่งลักษณะของรายงานและบันทึกแล้ว คุณสามารถใช้เป็นเทมเพลทได้ ซึ่งคุณจะสามารถใช้การจัดรูปแบบจากรายงานที่บันทึกไว้กับรายงานใหม่หรือที่มีอยู่ได้

มุมมองที่สนับสนุนการใช้รายงานที่บันทึกไว้เป็นเทมเพลทได้แก่มุมมอง ตาราง Pivot Table และกราฟ

หัวข้อนี้ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานต่อไปนี้:

- การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของรายงาน
- การคัดลอกและวางแอททริบิวการจัดรูปแบบ
- การเรียกคืนลักษณะดีฟอลต์ของแอททริบิว
- การใช้รายงานที่บันทึกไว้เป็นเทมเพลท

### *ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของการวิเคราะห์*

1. ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บ การวิเคราะห์
2. ในโฮมเพจ ให้คลิกแคตตาล็อก ระบุตำแหน่งของการวิเคราะห์ จากนั้นคลิก แก้ไข
3. เปิดกล่องโต้ตอบรูปแบบตกแต่งโดยทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
   - ในแท็บเกณฑ์ ให้คลิกปุ่มคุณสมบัติคอลัมน์ และคลิกแท็บรูปแบบ ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์
   - ในแท็บผลลัพธ์ ให้เปิดกล่องโต้ตอบ จัดรูปแบบพื้นที่เก็บ โดยการทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
     - สำหรับชื่อหรือตาราง ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบพื้นที่เก็บ
     - คลิกปุ่มดูคุณสมบัติ แล้วเลือกปุ่ม ตั้งค่ารูปแบบสำรอง

     กล่องโต้ตอบรูปแบบตกแต่งจะปรากฏขึ้น
4. ในพื้นที่ตัวอักษร ให้เลือกการตั้งค่าของคุณสำหรับ ตระกูลของแบบอักษร ขนาด สี สไตล์ (เช่น ตัวหนา) และเอฟเฟกต์ใดๆ ที่ต้องการใช้ (เช่น ขีดเส้นใต้)

   **หมายเหตุ:** ตัวเลือกนี้ไม่สามารถใช้ได้สำหรับบางรายการ
5. ในพื้นที่เซลล์ ให้ตั้งค่าการจัดข้อความและสีพื้นหลัง

**หมายเหตุ:** สำหรับการจัดแนวแบบแนวนอน การจัดข้อความที่ใช้งานมากที่สุดสำหรับข้อมูลข้อความคือชิดซ้าย สำหรับข้อมูลตัวเลข การจัดข้อความที่ใช้งานมากที่สุดคือชิดขวา

การจัดแนวแบบแนวตั้งจะไม่มีผลใดๆ นอกจากคอลัมน์จะมีใช้ความสูงเท่ากับหลายแถวในคอลัมน์อื่น

6 ในพื้นที่เส้นขอบ เลือกตัวเลือกของคุณสำหรับตำแหน่ง สี และสไตล์ ของเส้นขอบของเซลล์

**คำแนะนำ:** คุณสามารถเลือกหรือยกเลิกการเลือกเส้นของที่กำหนดเองได้โดยคลิกเส้นขอบด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาใกล้กับรายการตรอปดาวน์ ตำแหน่ง

7 หากต้องการจัดรูปแบบช่องว่างภายในเซลล์ ให้คลิก ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม และระบุค่าความกว้างและความสูงของข้อมูลในเซลล์ และช่องว่างด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาของข้อมูล

ค่าระบุเป็นพิกเซล

8 หากต้องการแทนที่สไตล์และอีลิเมนต์คลาสที่ระบุไว้ในสไตล์ชีทของ Oracle CRM On Demand ให้ทำการเลือกในพื้นที่ตัวเลือก สไตล์ CSS ที่กำหนดเอง

a คลิกการตั้งค่าที่คุณต้องการใช้งาน

b ระบุที่ตั้งของคลาส สไตล์ หรือสไตล์ชีท

**หมายเหตุ:** ตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูงมีไว้สำหรับผู้ใช้ที่ทราบวิธีการใช้งานคาสเคดสไตล์ชีท

9 คลิก ตกลง

***ในการเรียกคืนลักษณะดีฟอลต์***

- เปิดกล่องโต้ตอบการจัดรูปแบบตกแต่งของรายการ และคลิกปุ่ม ล้างการจัดรูปแบบเซลล์

สำหรับมุมมองบางประเภท เมื่อคุณเพิ่มมุมมอง คุณสามารถใช้การวิเคราะห์ที่บันทึกไว้เป็นเทมเพลทตามที่อธิบายไว้ในขั้นตอนต่อไปนี้

***ในการใช้การวิเคราะห์ที่บันทึกไว้เป็นเทมเพลท***

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้คลิกไอคอนสำหรับการอิมปอร์ตการจัดรูปแบบจากการวิเคราะห์อื่น

2 ในกล่องโต้ตอบ เลือกการวิเคราะห์ ให้นาวิเกตไปที่การวิเคราะห์ และคลิก ตกลง

จะมีการใช้การจัดรูปแบบกับการวิเคราะห์ปัจจุบัน

## การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะลงท้ายด้วยคำว่า *รหัส* (สำหรับรายการสำหรับเลือก) หรือ *UTC* (เวลาสากลในการทำงานร่วมกัน) สำหรับฟิลด์วันที่-เวลา การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในการฟิลเตอร์ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของรายงานได้

### ฟิลด์รหัสในฟิลเตอร์

ฟิลด์รหัสจะจัดเก็บค่ารายการสำหรับเลือกในรหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา (LIC) สำหรับรายการสำหรับเลือกแบบหลายภาษา ใน Oracle CRM On Demand คุณจะจัดการกับหลายภาษาด้วยรหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา และรายการเฉพาะสำหรับแต่ละภาษา ตัวอย่างเช่น ฟิลด์สถานะอาจถูกนำไปใช้ตามค่าภาษาพร้อมสถานะการใช้งาน

| ภาษา | ค่า | รหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| อังกฤษ | ใช้งาน | ใช้งาน |
| ฝรั่งเศส | Actif | ใช้งาน |
| เยอรมัน | Aktiv | ใช้งาน |
| สเปน | Activo | ใช้งาน |

ในการฟิลเตอร์บริษัทที่ใช้งาน คุณจะต้องจัดทำฟิลเตอร์สำหรับฟิลด์รหัสสถานะ (เวอร์ชันที่ปรับแต่งให้เหมาะสมสำหรับฟิลด์สถานะ) และสำหรับค่า LIC (ในกรณีนี้คือ ใช้งาน) ไม่ว่าคุณจะใช้ภาษาใด การสืบค้นค่า LIC จะพัฒนาประสิทธิภาพของรายงาน เนื่องจากไม่จำเป็นต้องใช้ขั้นตอนการแปลเพิ่มเติมในการสืบค้นภาษาอื่น

## การแสดงค่า LIC สำหรับรายการสำหรับเลือก

ในการแสดงค่า LIC สำหรับรายการสำหรับเลือก ให้ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้

### *ในการแสดงค่า LIC สำหรับรายการสำหรับเลือก*

1. คลิกที่ลิงค์ร่วม การจัดการ ที่มุมขวาบนของเพจใดก็ได้
2. ในส่วนการปรับแต่งแอปพลิเคชัน ให้คลิกลิงค์การปรับแต่งแอปพลิเคชัน
3. ในส่วนการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ด ให้คลิกลิงค์ของประเภทเรคคอร์ดที่จำเป็น
4. ในส่วนการจัดการฟิลด์ ให้คลิกการตั้งค่าฟิลด์ *ประเภทเรคคอร์ด*
5. บนหน้าฟิลด์ ให้คลิกที่หนึ่งในลิงค์แก้ไขรายการสำหรับเลือก สำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่คุณต้องการ

   ค่า LIC จะอยู่ในคอลัมน์ ID

## ฟิลด์ UTC ในฟิลเตอร์

เมื่อคุณใช้ฟิลด์ UTC ค่าเหล่านั้นจะไม่แปลงเป็นบริษัทหรือโซนเวลาผู้ใช้ ดังนั้นจึงเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของรายงาน ประสิทธิภาพจะพัฒนาต่อไปเมื่อฟิลด์วันที่-เวลาได้รับการจัดทำดัชนีในฐานข้อมูล คุณสามารถระงับฟิลด์เหล่านี้ในรายงานของคุณ และใช้ฟิลด์ที่ได้รับการแก้ไขโซนเวลาแล้วแทนได้

## เกี่ยวกับลำดับชั้น

ออบเจกต์ข้อมูลบางออบเจกต์ เช่น บริษัท สมุดบันทึก โอกาสทางการขาย และพื้นที่ สนับสนุนโครงสร้างลำดับชั้น (โครงสร้าง) ตัวอย่างเช่น ลำดับชั้นพื้นที่ปรากฏในประเภทเรื่องหลายรายการ และโดยปกติใช้ในการจัดเก็บข้อมูลพื้นที่การขาย Oracle CRM On Demand สนับสนุนลำดับชั้น 10 ระดับ ตัวอย่างเช่น ลำดับชั้นพื้นที่ที่ใช้สำหรับบริษัทในสหรัฐอเมริกาอาจมีโครงสร้างชนิดนี้:

- ตั้งค่าระดับบนสุดเป็น USA
- ระดับ 8 มีรายการต่อไปนี้: ตะวันออกเฉียงเหนือ ใต้ ตะวันตกกลาง และตะวันตก
- ระดับ 7 มีรายการย่อย ตัวอย่างเช่น พื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือมี: เมน, นิวแฮมป์เชียร์, เวอร์มอนต์, แมสซาชูเซตส์, โรดไอแลนด์ และคอนเนตทิคัต
- ระดับ 6 มีรายการย่อยมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น รายการแมสซาชูเซตส์มี: บอสตัน, เคปค็อด, แมสซาชูเซตส์ตะวันออก และแมสซาชูเซตส์ตะวันตก
- ระดับ 5 แบ่งพื้นที่ก่อนหน้าแยกย่อยยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น พื้นที่เคปค็อดมี: เคปตอนล่าง, เคปส่วนนอก, ไฮยานนิส และบาร์นสเตเบิล
- ไม่ใช้ระดับ 4 ในตัวอย่างนี้

- ไม่ใช้ระดับ 3 ในตัวอย่างนี้
- ไม่ใช้ระดับ 2 ในตัวอย่างนี้
- ไม่ใช้ระดับ 1 ในตัวอย่างนี้

ลำดับชั้นก่อนหน้าถูกบีบอัดมากขึ้น ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้ จำนวนระดับลำดับชั้นสูงสุดที่สนับสนุนคือ 10 ดังนั้น หากลำดับชั้นมีระดับน้อยกว่าสิบระดับ ค่าระดับที่ต่ำสุดจะถูกทำซ้ำในระดับเหล่านั้น (ไฮยานิสสำหรับระดับ 5 ถึงระดับ 1) คุณสมบัตินี้ช่วยให้คุณรายงานการวัดที่เกี่ยวข้องในระดับลำดับชั้นใดๆ ก็ได้

| | |
|---|---|
| ชื่อพื้นที่ระดับบนสุด | สหรัฐอเมริกา |
| ชื่อพื้นที่ระดับ 8 | ตะวันออกเฉียงเหนือ |
| ชื่อพื้นที่ระดับ 7 | แมสซาชูเซตส์ |
| ชื่อพื้นที่ระดับ 6 | เคปค็อด |
| ชื่อพื้นที่ระดับ 5 | ไฮยานนิส |
| ชื่อพื้นที่ระดับ 4 | ไฮยานนิส |
| ชื่อพื้นที่ระดับ 3 | ไฮยานนิส |
| ชื่อพื้นที่ระดับ 2 | ไฮยานนิส |
| ชื่อพื้นที่ระดับ 1 | ไฮยานนิส |

ในอินเตอร์เฟซผู้ใช้ แอททริบิวลำดับชั้นอยู่ในโฟลเดอร์ย่อยภายใต้โฟลเดอร์มิติหลัก เช่น บริษัท, พื้นที่ และอื่นๆ รายการทั้งหมดจะแสดงเรียงตามลำดับตัวอักษร

## ขั้นตอนที่ 1: กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์

คุณกำหนดเกณฑ์สำหรับรายงานของคุณในแท็บเกณฑ์ ในการเข้าใช้แท็บเกณฑ์ ให้จัดทำการวิเคราะห์ใหม่ หรือแก้ไขการวิเคราะห์ที่มีอยู่จากแคตตาล็อก

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูคำแนะนำทีละขั้นตอนเพื่อดำเนินการต่อไปนี้:

- การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน (ในหน้า 969)
- การเพิ่มฟิลเตอร์ลงในคอลัมน์ในการวิเคราะห์ (ในหน้า 969) (ไม่จำเป็นแต่แนะนำ)
- การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์ (ในหน้า 976)
- การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์ (ในหน้า 984)
- การเพิ่มลิงค์การดำเนินการในการวิเคราะห์ (ในหน้า 985) (ไม่จำเป็น)
- การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์ (ในหน้า 988)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับการใช้ที่อยู่ในรายงาน (ในหน้า 989)
- การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ต (ในหน้า 989)

## การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน

เมื่อจัดทำหรือแก้ไขรายงาน ให้คุณเพิ่มคอลัมน์ได้จนกว่ารายงานของคุณจะมีข้อมูลทั้งหมดที่คุณต้องการ

**หมายเหตุ:** ช่วงเวลาในรายงานของคุณอาจจะใช้ปฏิทินทางการเงินของบริษัทของคุณ ซึ่งอาจแตกต่างจากปฏิทินมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น ปีการเงินของบริษัทของคุณอาจเริ่มต้นในวันที่ 1 มิถุนายนของปีปฏิทินแต่ละปี หากบริษัทของคุณเพิ่งเปลี่ยนปีปฏิทินการเงินใน Oracle CRM On Demand คุณจะต้องตรวจดูการวิเคราะห์ประวัติอย่างระมัดระวังหากมีการวิเคราะห์ครอบคลุมหลายปี ข้อมูลในรายงานที่ใช้ปฏิทินทางการเงินก่อนหน้าจะไม่สามารถจัดเรียงกับข้อมูลที่ใช้ปฏิทินทางการเงินใหม่ได้

***ในการเพิ่มคอลัมน์ลงในรายงาน***

1. ในส่วนประเภทเรื่องที่ใช้งาน ให้ขยายรายการคอลัมน์เพื่อแสดงคอลัมน์ที่คุณสามารถรวมไว้ในรายงานได้
2. คลิกสองครั้งที่คอลัมน์ที่คุณต้องการรวมไว้ในรายงาน

   **หมายเหตุ:** คุณสามารถลบคอลัมน์ออกจากรายงานได้โดยการเลือกตัวเลือก ลบ สำหรับคอลัมน์นั้น รวมทั้งเปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ได้ด้วยการลากไปยังตำแหน่งใหม่และวาง

คุณสามารถเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองเป็นคอลัมน์ในการวิเคราะห์ได้ สำหรับการใช้งานหลายภาษา คุณจะต้องแปลฟิลด์ที่กำหนดเองให้เป็นแต่ละภาษาที่ใช้ เพื่อให้ฟิลด์เหล่านั้นสามารถเพิ่มในรายงานและการวิเคราะห์ได้ ตัวอย่างเช่น หากฟิลด์ที่กำหนดเองถูกจัดทำขึ้นโดยใช้ภาษาอังกฤษ ฟิลด์จะต้องถูกแปลเป็นภาษาเยอรมันเพื่อให้ผู้ใช้ภาษาเยอรมันสามารถเห็น และใช้ฟิลด์ที่กำหนดเองนั้นในการวิเคราะห์ได้

## การเพิ่มฟิลเตอร์ลงในคอลัมน์ในการวิเคราะห์

ในแท็บเกณฑ์ คุณสามารถตั้งค่าฟิลเตอร์สำหรับคอลัมน์ในรายงานของคุณ ฟิลเตอร์จะจำกัดผลลัพธ์ที่ปรากฏเมื่อรันรายงาน โดยจะแสดงเฉพาะผลลัพธ์ที่ตรงกับเกณฑ์เท่านั้น

ฟิลเตอร์คอลัมน์ประกอบด้วยอีลิเมนต์ต่อไปนี้:

- คอลัมน์ที่ต้องการฟิลเตอร์ เช่น ประเภทบริษัท
- ค่าที่ต้องการใช้เมื่อมีการใช้งานฟิลเตอร์ เช่น 10 (สามารถใช้นิพจน์ SQL หรือตัวแปรแทนค่าได้หากจำเป็น)
- ตัวดำเนินการที่กำหนดวิธีการนำค่านั้นมาใช้ เช่น น้อยกว่า

  ตัวอย่างเช่น หากคอลัมน์มีปริมาณการขาย ตัวดำเนินการเป็น น้อยกว่า และค่าคือ 10 ผลลัพธ์จะมีเฉพาะปริมาณการขายที่น้อยกว่า 10 หน่วย

ฟิลเตอร์คอลัมน์สามารถมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้:

- ฟิลเตอร์สามารถรวมกับฟิลเตอร์คอลัมน์อื่นเพื่อจำกัดผลลัพธ์ของรายงานเพิ่มเติม
- ฟิลเตอร์สามารถจัดกลุ่มให้เป็นฟิลเตอร์ที่ซับซ้อนได้
- ค่าของฟิลเตอร์สามารถถูกจำกัดโดยผลลัพธ์ของรายงานที่บันทึกไว้ล่วงหน้า
- ฟิลเตอร์คอลัมน์สามารถใช้ได้กับคอลัมน์ที่ฟิลเตอร์นั้นถูกสร้างขึ้นมาเท่านั้น ซึ่งจะไม่ส่งผลกับคอลัมน์อื่น

ฟิลเตอร์จะถูกแปลงเป็นส่วนคำสั่ง WHERE ในคำสั่ง SELECT ของ SQL ส่วนคำสั่ง WHERE นี้ใช้ในการจำกัดจำนวนแถวที่ส่งคืนให้เป็นไปตามข้อจำกัดที่ระบุ ผู้ใช้ขั้นสูงสามารถป้อน SQL สำหรับฟิลเตอร์ได้โดยตรง

**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกตัวเลือกที่จะเพิ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เมื่อทำการอิมปอร์ตข้อมูล ค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เหล่านั้นอาจจะไม่ปรากฏในรายงานเป็นเวลา 24 ชั่วโมง ดังนั้นคุณอาจไม่สามารถใช้ค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เป็นฟิลเตอร์ในระหว่างช่วงเวลานั้น

## การสร้างฟิลเตอร์คอลัมน์

### *การจัดทำฟิลเตอร์โดยไม่เพิ่มคอลัมน์ไว้ในรายงาน*

- ในบานหน้าต่างฟิลเตอร์ ให้คลิกไอคอน จัดทำฟิลเตอร์สำหรับประเภทเรื่องปัจจุบัน จากนั้นเลือก คอลัมน์เพิ่มเติม... แล้วเลือกคอลัมน์จากกล่องโต้ตอบ เลือกคอลัมน์

### *ในการจัดทำฟิลเตอร์คอลัมน์*

1. ในแท็บเกณฑ์ ให้เลือกตัวเลือก ฟิลเตอร์ ในคอลัมน์ที่คุณต้องการจัดทำฟิลเตอร์
2. ในกล่องโต้ตอบฟิลเตอร์ใหม่ เลือกตัวดำเนินการจากรายการดรอปดาวน์ตัวดำเนินการ

   ใช้คำแนะนำที่แสดงในตารางต่อไปนี้เมื่อเลือกตัวดำเนินการและระบุค่า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวดำเนินการ โปรดดูที่ *หมายเหตุการใช้ตัวดำเนินการ* ซึ่งจะปรากฏหลังจากขั้นตอนนี้

| ตัวดำเนินการ | คำแนะนำการใช้งาน |
|---|---|
| เท่ากับหรืออยู่ใน | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า<br>ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์ตรงกับค่าในฟิลเตอร์ |
| ไม่เท่ากับหรือไม่อยู่ใน | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า<br>ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์ไม่ตรงกับค่าในฟิลเตอร์ |
| น้อยกว่า | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์น้อยกว่าค่าในฟิลเตอร์ |
| มากกว่า | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์มากกว่าค่าในฟิลเตอร์ |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุค่าเดียว<br>ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์น้อยกว่าหรือเท่ากับค่าในฟิลเตอร์ |
| มากกว่าหรือเท่ากับ | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุค่าเดียว<br>ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์มากกว่าหรือเท่ากับค่าในฟิลเตอร์ |
| อยู่ระหว่าง | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุสองค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีทั้งค่าที่ระบุและค่าที่อยู่ระหว่างค่าที่ระบุ |
| เป็นนัล | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ไม่ระบุค่า ตัวดำเนินการจะทดสอบการไม่มีอยู่ของค่าในคอลัมน์เท่านั้น<br>ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่ไม่มีข้อมูลอยู่ในคอลัมน์<br>บางครั้งการทราบว่ามีค่าใดๆ อยู่หรือไม่อาจมีประโยชน์ และการใช้ตัวดำเนินการ IS NULL ก็เป็นวิธีหนึ่งในการทดสอบเงื่อนไขนั้น |
| ไม่เป็นนัล | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ไม่ระบุค่า ตัวดำเนินการจะทดสอบการมีอยู่ของค่าในคอลัมน์เท่านั้น<br>ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลอยู่ในคอลัมน์ |
| อยู่บนสุด | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะ n เรคคอร์ดแรก โดย n คือเลขจำนวนเต็มที่ระบุเป็นค่าในฟิลเตอร์<br>ตัวดำเนินการนี้ใช้สำหรับการจัดอันดับผลลัพธ์ เช่น คุณสามารถใช้ตัวดำเนินการนี้ในการหารายชื่อผู้ที่มีผลงานดีที่สุด 10 อันดับแรก |

| ตัวดำเนินการ | คำแนะนำการใช้งาน |
|---|---|
| อยู่ล่างสุด | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะ n เรคคอร์ดสุดท้าย โดยที่ n คือเลขจำนวนเต็มที่ระบุเป็นค่าในฟิลเตอร์<br><br>ตัวดำเนินการนี้ใช้สำหรับการจัดอันดับผลลัพธ์ เช่น<br>คุณสามารถใช้ตัวดำเนินการนี้ในการหารายชื่อลูกค้าที่มีการแจ้งปัญหาน้อยครั้งที่สุด |
| มีค่าทั้งหมด | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า<br>ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่ข้อมูลในคอลัมน์มีค่าทั้งหมดในฟิลเตอร์ |
| มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า<br>ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่ข้อมูลในคอลัมน์มีค่าในฟิลเตอร์อย่างน้อยหนึ่งค่า |
| ไม่มีค่า | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า<br>ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดซึ่งข้อมูลในคอลัมน์ไม่มีค่าใดๆ ในฟิลเตอร์ |
| เริ่มต้นด้วย | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียว<br>ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่ข้อมูลในคอลัมน์เริ่มต้นด้วยค่าในฟิลเตอร์ |
| สิ้นสุดด้วย | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียว<br>ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่ข้อมูลในคอลัมน์สิ้นสุดด้วยค่าในฟิลเตอร์ |
| เหมือนกับ<br>(เปรียบเทียบกับรูปแบบ) | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ต้องใช้สัญลักษณ์เปอร์เซ็นต์ (%) เป็นอักขระไวด์การ์ด<br>คุณอาจระบุอักขระเปอร์เซ็นต์ได้สูงสุดสองตัวในค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์ตรงกับค่ารูปแบบในฟิลเตอร์ |
| ไม่เหมือนกัน<br>(เปรียบเทียบกับรูปแบบ) | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ต้องใช้สัญลักษณ์เปอร์เซ็นต์ (%) เป็นอักขระไวด์การ์ด<br>คุณอาจระบุอักขระเปอร์เซ็นต์ได้สูงสุดสองตัวในค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์ไม่ตรงกับค่ารูปแบบในฟิลเตอร์ |
| เป็นพรอมต์ | ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ การตั้งค่าคอลัมน์ให้*เป็นพร้อมท์*<br>จะกำหนดให้คอลัมน์นั้นถูกฟิลเตอร์โดยค่าที่ส่งผ่านให้จากรายงานอื่น<br><br>**หมายเหตุ:** ใช้ตัวเลือกนี้เมื่อเชื่อมโยงรายงานเข้าด้วยกันผ่านการนาวิเกต (โปรดดูที่ ขั้นตอนที่ 2: การตรวจสอบผลลัพธ์และการจัดทำโครงร่าง (ในหน้า 990))<br>คอลัมน์อย่างน้อยหนึ่งคอลัมน์ในรายงานที่คุณดูรายละเอียดเพิ่มเติมต้องมีฟิลเตอร์ *เป็นพรอมต์*<br>สำหรับรายงานดังกล่าวเพื่อแสดงแถวที่จำกัดค่าที่เลือกและดูรายละเอียดเพิ่มเติมจากรายงานหลัก |

3 ป้อนค่าในฟิลด์ค่า

ฟิลด์ค่ามีตัวเลือกในการป้อนสูตร วันที่ ตัวแปร เป็นต้น ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายบางตัวเลือกเหล่านี้

4 สำหรับคอลัมน์วันที่ คุณสามารถคลิกไอคอนปฏิทินทางด้านขวาของฟิลด์ค่า และใช้กล่องโต้ตอบ เลือกวันที่ เพื่อระบุวันที่

5 สำหรับคอลัมน์บางรายการคุณสามารถเลือกแถวเฉพาะให้ปรากฏในรายงานได้โดยการคลิกไอคอนลูกศรลงทางด้านขวาของฟิลด์ค่า จากนั้นเลือกแถวที่ต้องการรวม

6 สำหรับคอลัมน์บางรายการ คุณสามารถใช้คุณสมบัติ ค้นหา (คลิกไอคอนค้นหาทางด้านขวาของฟิลด์ค่า) แล้วเลือกค่าเฉพาะที่จะให้รวมอยู่ในการวิเคราะห์ ย้ายค่าที่เลือกของคุณจากคอลัมน์ พร้อมใช้งาน ไปยังคอลัมน์ เลือก โดยใช้การควบคุมลูกศร

7 ในการเพิ่มนิพจน์ SQL หรือตัวแปร (เซสชัน พื้นที่จัดเก็บ หรือการนำเสนอ) ให้ทำดังต่อไปนี้:

a ภายใต้ฟิลด์ค่า ให้คลิก เพิ่มตัวเลือกเพิ่มเติม และเลือกนิพจน์ SQL, ตัวแปรเซสชัน, ตัวแปรพื้นที่จัดเก็บ หรือตัวแปรการนำเสนอ

ฟิลด์ใหม่จะแสดงขึ้นภายใต้ฟิลด์ค่า

b ป้อนนิพจน์ SQL หรือชื่อตัวแปรลงในฟิลด์ใหม่

นิพจน์ SQL สามารถมีการเรียกฟังก์ชันที่ทำงานในค่าคอลัมน์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1035) และ ตัวแปรเซสชันในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1072)

ในการลบค่านิพจน์ SQL หรือตัวแปรเซสชัน ให้คลิกไอคอน X ถัดจากค่านั้น

8 เมื่อต้องการให้ฟิลเตอร์นี้ถูกจำกัดโดยค่าของคอลัมน์ในการวิเคราะห์อื่น โปรดดูที่ *การใช้รายงานที่บันทึกเป็นฟิลเตอร์* ภายหลังในหัวข้อนี้

9 เมื่อต้องการแปลงฟิลเตอร์เป็น SQL ให้คลิกช่องทำเครื่องหมาย แปลงฟิลเตอร์นี้เป็น SQL

10 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

ฟิลเตอร์จะปรากฏขึ้นในพื้นที่ฟิลเตอร์บนแท็บเกณฑ์ หรือในแคตตาล็อก

## หมายเหตุการใช้ตัวดำเนินการ

ตัวดำเนินการบางอย่างทำหน้าที่คล้ายกัน แต่ไม่เหมือนกันทั้งหมด ให้พิจารณาความคล้ายคลึงกันและความแตกต่างกันระหว่างตัวดำเนินการต่อไปนี้:

- เท่ากับ
- อยู่ใน
- มีค่าทั้งหมด
- มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า
- เหมือนกับ

*เท่ากับ* หรือ *อยู่ใน* จะค้นหาสิ่งที่ตรงกันทั้งหมดระหว่างเกณฑ์การค้นหาและค่าในฐานข้อมูล เช่น หากเกณฑ์ดังกล่าวเป็น Pat Lee เฉพาะ Pat Lee เท่านั้นที่ตรงกันทั้งหมดและผ่านฟิลเตอร์ เนื่องจากการค้นหาทั้งหมดต้องมีตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ค่าเช่น pat Lee หรือ Pat lee จึงไม่ผ่านฟิลเตอร์

*มีค่าทั้งหมด* จะค้นหาค่าทั้งหมดที่ตรงตามเกณฑ์ และค่าทั้งหมดต้องอยู่ในค่านี้เพื่อผ่านฟิลเตอร์ เหมือนกับในการค้นหา AND เช่น หากเกณฑ์คือ ค้นหาค่าสองค่า ค่า = Pat และ ค่า =Lee แล้ว Pat Lee และ Lee Pat จะผ่านฟิลเตอร์ แต่ pat Lee, Pat Smith และ Chris Lee จะไม่ผ่านฟิลเตอร์เนื่องจากไม่มีเกณฑ์ทั้งหมด (Pat AND Lee)

*มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า* จะค้นหาค่าที่ตรงกับเกณฑ์ แต่เคร่งครัดน้อยกว่าตรงที่ไม่ต้องมีค่าทั้งหมด โดยจะเหมือนการค้นหา OR เช่น หากเกณฑ์คือ ค้นหาค่าสองค่า โดย ค่า = Pat และ ค่า = Lee แล้ว Pat, Pat Smith, Chris Lee และ Lee จะผ่านฟิลเตอร์เนื่องจากตรงตามเกณฑ์ของ Pat OR Lee

*เหมือนกับ* จะค้นหารูปแบบ ดังนั้นจึงต้องมีการใช้สัญลักษณ์เปอร์เซ็นต์ (%) หนึ่งหรือสองตัวเหมือนอักขระไวด์การ์ด เช่น หากเกณฑ์การค้นหาเป็น ค่า = P%t %ee แล้ว Pat Lee, Pit smee และ Packet trainee จะผ่านฟิลเตอร์ทั้งหมด แต่ pat Lee ไม่ผ่าน

สำหรับความเร็วในการค้นหาที่เหมาะสมที่สุด ให้ลดหรือกำจัดการใช้ตัวดำเนินการที่ตรงกันตามรูปแบบ เช่น มีค่าทั้งหมด มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า และเหมือนกับ หากคุณต้องการค้นหาค่าที่ตรงทุกประการ อย่าใช้ตัวดำเนินการที่ตรงกันตามรูปแบบแทนตัวดำเนินการที่ตรงทุกประการ

## การบันทึกฟิลเตอร์คอลัมน์

คุณสามารถบันทึกฟิลเตอร์เป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์หรือเพื่อนำมาใช้ใหม่ในการวิเคราะห์อื่นๆ หากฟิลเตอร์นั้นใช้สำหรับการวิเคราะห์หนึ่งและคุณบันทึกการวิเคราะห์นั้น ฟิลเตอร์จะถูกบันทึกเป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์และจะถูกนำไปใช้ทุกครั้งที่รันการวิเคราะห์นั้น นอกจากนี้คุณยังสามารถบันทึกเฉพาะฟิลเตอร์เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์อื่นๆ ได้อีกด้วย

ฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้และโฟลเดอร์ที่มีฟิลเตอร์ของประเภทเรื่องจะปรากฏต่อท้ายชื่อของประเภทเรื่องนั้น เมื่อสามารถทำได้

*ในการบันทึกฟิลเตอร์คอลัมน์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์*

1 ในแท็บเกณฑ์ ให้คลิก บันทึก

2 ในกล่องโต้ตอบบันทึกเป็น ให้เลือกที่ตั้งที่ต้องการบันทึกการวิเคราะห์แล้วคลิก ตกลง

*ในการบันทึกฟิลเตอร์คอลัมน์สำหรับใช้ในการวิเคราะห์อื่น*

1 ในแท็บเกณฑ์ ในส่วนฟิลเตอร์ ให้คลิก ตัวเลือกเพิ่มเติม (>>) แล้วเลือก บันทึกฟิลเตอร์

2 ในกล่องโต้ตอบ บันทึกเป็น ให้เลือกโฟลเดอร์ที่จะบันทึกฟิลเตอร์:

- หากต้องการบันทึกฟิลเตอร์สำหรับการใช้งานส่วนตัวของคุณ ให้คลิก โฟลเดอร์ของฉัน

  ฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้ในโฟลเดอร์ของฉัน จะมีให้ใช้งานได้สำหรับคุณเท่านั้น

- หากต้องการบันทึกฟิลเตอร์สำหรับบุคคลอื่นใช้งาน ให้เลือก โฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท

  ฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้ในโฟลเดอร์สาธารณะจะสามารถใช้งานได้โดยผู้ใช้อื่นๆ ที่มีสิทธิ์เข้าใช้โฟลเดอร์นั้น

3 ใส่ชื่อ (สูงสุด 512 ตัวอักษร) สำหรับฟิลเตอร์

4 (ไม่จำเป็น) ป้อนคำอธิบายสำหรับฟิลเตอร์

5 คลิก ตกลง

*ในการการแสดงคุณสมบัติของฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้*

- ในแท็บเกณฑ์ ในส่วนฟิลเตอร์ ให้เลือกฟิลเตอร์และคลิกไอคอน ดูฟิลเตอร์ที่บันทึก

## การนำฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้มาใช้กับการวิเคราะห์

คุณสามารถนำฟิลเตอร์คอลัมน์ที่บันทึกไว้มาใช้กับการวิเคราะห์ได้ คุณสามารถนำมาใช้ได้ทั้งข้อมูลของฟิลเตอร์และการอ้างอิงฟิลเตอร์

เมื่อคุณนำข้อมูลฟิลเตอร์คอลัมน์ที่บันทึกไว้มาใช้ ข้อมูลจริงของฟิลเตอร์จะถูกคัดลอกมายังพื้นที่ฟิลเตอร์ บนแท็บเกณฑ์
การคัดลอกนี้ช่วยให้คุณสามารถแก้ไขเกณฑ์ของฟิลเตอร์ได้โดยไม่ต้องทำการเปลี่ยนแปลงฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้ เมื่อคุณนำการอ้างอิงฟิลเตอร์มาใช้ ฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้จะถูกอ้างอิงด้วยชื่อของฟิลเตอร์เท่านั้น และคุณจะสามารถดูข้อมูลของฟิลเตอร์ได้แต่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

*ในการบันทึกฟิลเตอร์คอลัมน์ลงในการวิเคราะห์*

1 ในแท็บเกณฑ์ ในบานหน้าต่างแคตตาล็อก ให้นาวิเกตไปยังฟิลเตอร์ที่บันทึก

2 เลือกฟิลเตอร์ที่บันทึก แล้วคลิกไอคอน เพิ่มตัวเลือกเพิ่มเติม ที่ด้านบนสุดของบานหน้าต่าง แคตตาล็อก

กล่องโต้ตอบนำฟิลเตอร์ที่บันทึกมาใช้ จะปรากฏขึ้น

3 ระบุตัวเลือกฟิลเตอร์ (ล้างฟิลเตอร์ที่มีอยู่ทั้งหมดก่อนนำไปใช้ และใช้เนื้อหาของฟิลเตอร์แทนการอ้างอิงไปยังฟิลเตอร์) จากนั้นคลิก ตกลง

ฟิลเตอร์จะปรากฏขึ้นในพื้นที่ฟิลเตอร์ บนแท็บเกณฑ์

## การแก้ไขฟิลเตอร์คอลัมน์

คุณสามารถแก้ไขฟิลเตอร์คอลัมน์เพื่อเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติของฟิลเตอร์ได้

### *ในการแก้ไขฟิลเตอร์คอลัมน์*

1. ในแท็บเกณฑ์ ในส่วนฟิลเตอร์ ให้วางเมาส์เหนือฟิลเตอร์ และเมื่อเมนูปรากฏขึ้น ให้คลิกไอคอน แก้ไข

   กล่องโต้ตอบแก้ไขฟิลเตอร์ จะปรากฏขึ้น

2. ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณแล้วคลิก ตกลง

## การลบฟิลเตอร์คอลัมน์

คุณสามารถลบฟิลเตอร์เดียวหรือฟิลเตอร์ทั้งหมดออกจากการวิเคราะห์ได้

**หมายเหตุ:** ถ้าการวิเคราะห์ที่บันทึกไว้ก่อนหน้ามีการใช้ฟิลเตอร์ใด ๆ คุณต้องบันทึกการวิเคราะห์นั้นอีกครั้งเพื่อลบฟิลเตอร์ออกอย่างถาวร

### *ในการลบฟิลเตอร์คอลัมน์ออกจากการวิเคราะห์*

- ในแท็บเกณฑ์ ในส่วนฟิลเตอร์ ให้วางเมาส์เหนือฟิลเตอร์จนกว่าเมนูปรากฏขึ้น แล้วคลิกไอคอน ลบ

## การรวมฟิลเตอร์คอลัมน์กับฟิลเตอร์คอลัมน์อื่น

การรวมฟิลเตอร์คอลัมน์เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการฟิลเตอร์ในวงเล็บ ซึ่งช่วยให้คุณสามารถจัดทำฟิลเตอร์ที่ซับซ้อนได้โดยที่คุณไม่จำเป็นต้องรู้จัก SQL

คุณสามารถรวมฟิลเตอร์คอลัมน์ด้วยตัวดำเนินการ AND และ OR ตัวดำเนินการ AND หมายความว่าต้องตรงตามเกณฑ์ที่ระบุในแต่ละฟิลเตอร์ ตัวดำเนินการนี้เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับวิธีการรวมฟิลเตอร์คอลัมน์ ตัวดำเนินการ OR หมายความว่าต้องตรงตามเกณฑ์ที่ระบุในอย่างน้อยหนึ่งฟิลเตอร์คอลัมน์

### *การรวมฟิลเตอร์คอลัมน์กับฟิลเตอร์คอลัมน์อื่น*

1. ในแท็บเกณฑ์ ให้เพิ่มฟิลเตอร์คอลัมน์อย่างน้อยสองฟิลเตอร์ลงในการวิเคราะห์ หรือเพิ่มฟิลเตอร์คอลัมน์อย่างน้อยสองฟิลเตอร์ลงในฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้

   ฟิลเตอร์จะแสดงรายการอยู่ในส่วนฟิลเตอร์ โดยมีตัวดำเนินการ AND อยู่ระหว่างฟิลเตอร์เหล่านั้น

2. หากต้องการเปลี่ยนตัวดำเนินการ AND เป็นตัวดำเนินการ OR ให้คลิกที่ตัวดำเนินการ

3. ขณะที่คุณเพิ่มฟิลเตอร์คอลัมน์ ให้คลิกตัวดำเนินการ AND หรือ OR เพื่อจัดกลุ่มฟิลเตอร์เข้าด้วยกัน และสร้างการรวมกันของฟิลเตอร์ที่ต้องการ

   อีลิเมนต์ฟิลเตอร์ที่รวมกันจะอยู่ภายในกรอบ

4. ในการทำซ้ำ ลบ หรือยกเลิกการจัดกลุ่มอีลิเมนต์ที่รวมกันอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขกลุ่มฟิลเตอร์ แล้วเลือกตัวเลือกที่เหมาะสม

5. ในการคัดลอกหรือวางฟิลเตอร์ ให้วางเมาส์เหนือฟิลเตอร์ แล้วเลือก คัดลอกฟิลเตอร์ หรือ วางฟิลเตอร์

## การป้องกันไม่ให้ฟิลเตอร์ถูกแทนที่ในระหว่างการนาวิเกตและการพรอมต์

คุณสามารถป้องกันข้อมูลของฟิลเตอร์ในรายงานไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการนาวิเกตและการพรอมต์ ฟิลเตอร์ที่มีการป้องกันจะถูกนำไปใช้กับผลลัพธ์ทุกครั้ง

*ในการป้องกันไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงฟิลเตอร์ในระหว่างการนาวิเกตและการพรอมต์*

1 ในแท็บเกณฑ์ ในส่วนฟิลเตอร์ ให้วางเมาส์เหนือฟิลเตอร์จนกว่าเมนูปรากฏขึ้น แล้วคลิก แก้ไขฟิลเตอร์

2 ในกล่องโต้ตอบแก้ไขฟิลเตอร์ ให้เลือก ป้องกันฟิลเตอร์ แล้วคลิก ตกลง

## การใช้รายงานที่บันทึกไว้เป็นฟิลเตอร์

ฟิลเตอร์สามารถรวมกันกับฟิลเตอร์อื่น เช่นเดียวกับที่สามารถขึ้นกับค่าที่ส่งคืนโดยรายงานอื่น รายงานที่บันทึกไว้รายงานใดก็ตาม สามารถใช้ในการฟิลเตอร์คอลัมน์ที่เลือกในรายงานของคุณ

*ในการจัดทำฟิลเตอร์ที่ขึ้นกับผลลัพธ์ของรายงานอื่นที่บันทึกไว้*

1 ในแท็บเกณฑ์ ให้เลือกฟิลเตอร์ในคอลัมน์ที่คุณต้องการจัดทำฟิลเตอร์

2 ในกล่องโต้ตอบฟิลเตอร์ใหม่ ให้เลือกเมนูดรอปดาวน์ตัวดำเนินการ แล้วเลือก "ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของการวิเคราะห์อื่น"

3 ในฟิลด์การวิเคราะห์ที่บันทึก ให้คลิก เบราส์ และนาวิเกตไปที่รายงานที่บันทึกไว้

4 ในเมนูดรอปดาวน์ความสัมพันธ์ ให้เลือกตัวดำเนินการ

5 ในฟิลด์ใช้ค่าในคอลัมน์ ให้เลือกคอลัมน์ที่จะใช้สำหรับฟิลเตอร์

หากรายงานที่บันทึกไว้มีชื่อคอลัมน์ที่ตรงกับคอลัมน์ที่คุณจัดทำฟิลเตอร์ ชื่อคอลัมน์นั้นจะปรากฏเป็นรายการแรกในรายการค่าในฟิลด์ใช้ค่าในคอลัมน์ คุณสามารถเลือกคอลัมน์อื่นได้

6 คลิก ตกลง

ฟิลเตอร์จะปรากฏขึ้นในส่วนฟิลเตอร์ บนแท็บเกณฑ์

## การแก้ไข SQL สำหรับฟิลเตอร์คอลัมน์

คุณสามารถแก้ไขตรรกะของส่วนคำสั่ง WHERE ของ SQL เพื่อใช้งานเป็นฟิลเตอร์ได้ แม้โดยทั่วไปคุณสมบัตินี้จะไม่จำเป็น
แต่คุณสมบัตินี้มีไว้ให้ผู้ใช้ที่ต้องการความสามารถในการใช้งานฟิลเตอร์ขั้นสูง สำหรับคำอธิบายโดยละเอียดของไวยากรณ์ SQL ให้ดูหนังสืออ้างอิงเกี่ยวกับ SQL จากแหล่งอื่น คู่มืออ้างอิงเกี่ยวกับ SQL จากผู้จำหน่ายฐานข้อมูล หรือจากไซต์อ้างอิงออนไลน์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ SQL โปรดดูที่ การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1035)

*ในการแก้ไข SQL ที่สร้างขึ้นจากฟิลเตอร์คอลัมน์*

1 ในบานหน้าต่างฟิลเตอร์ ให้วางเมาส์เหนือฟิลเตอร์ที่สร้างขึ้นจาก SQL แล้วคลิกไอคอน แก้ไข

2 กล่องโต้ตอบฟิลเตอร์ SQL ขั้นสูง จะปรากฏขึ้น

3 ป้อนการแก้ไขของคุณลงในกล่องข้อความแล้วคลิก ตกลง

ฟิลเตอร์จะปรากฏอยู่ในพื้นที่ฟิลเตอร์ บนแท็บเกณฑ์ เมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้ การแก้ไขฟิลเตอร์จะแสดง SQL ที่คุณป้อนทุกครั้ง

*ตัวอย่าง: การระบุลูกค้าด้วยปริมาณการขายสูงสุด*

ตัวอย่างต่อไปนี้จะรายงานข้อมูลของลูกค้าสิบรายที่มียอดขายสูงสุดในปี 2003

```
"วันที่ปิด" "ปีปฏิทิน" = 2003
```

```
AND RANK("การวัดโอกาสทางการขาย"."รายได้เมื่อปิด") <= 10
```

## การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์

คุณสามารถแก้ไขคุณสมบัติของคอลัมน์เพื่อควบคุมลักษณะการแสดงผลและโครงร่างของคอลัมน์และข้อมูลของคอลัมน์
นอกจากนี้คุณยังสามารถระบุการจัดรูปแบบเพื่อนำมาใช้กับข้อมูลของคอลัมน์ที่ตรงกับเงื่อนไขบางอย่างเท่านั้นได้อีกด้วย จากการตั้งค่าดีฟอลต์
ค่าที่คุณเลือกสำหรับคอลัมน์จะนำมาใช้กับรายงานปัจจุบันเท่านั้น

### การแก้ไขลักษณะการแสดงผลข้อมูลของคอลัมน์

ลักษณะการแสดงผลดีฟอลต์ข้อมูลของคอลัมน์ในผลลัพธ์จะขึ้นกับคาสเคดดิ้งสไตล์ชีทและไฟล์ข้อความ XML คุณสามารถใช้แท็บสไตล์ ของกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์
เพื่อแทนที่การตั้งค่าดีฟอลต์ต่างๆ ได้ เช่น แบบและขนาดตัวอักษรที่ต้องการใช้ ค่าที่คุณเลือกจะนำมาใช้กับข้อมูลของคอลัมน์ในรายงานที่คุณกำลังใช้งานอยู่เท่านั้น

#### *การแก้ไขลักษณะการแสดงผลของข้อมูลในคอลัมน์*

1. ในแท็บเกณฑ์ ให้ดึงเมนูสำหรับฟิลด์ที่ต้องการลงมา แล้วเลือก คุณสมบัติคอลัมน์
2. ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บสไตล์
3. เลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ ภาพ และตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูง

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดรูปแบบข้อมูลในคอลัมน์ ในหัวข้อนี้
4. ในแท็บรูปแบบข้อมูล คุณสามารถควบคุมวิธีการแสดงผลข้อมูลได้โดยเลือกช่องทำเครื่องหมายแทนที่ค่าดีฟอลต์รูปแบบข้อมูล

   ตัวเลือกนี้ช่วยให้คุณสามารถแทนที่ค่าดีฟอลต์ลักษณะการแสดงผล ตัวเลือกที่คุณเห็นอาจแตกต่างกันขึ้นกับประเภทของข้อมูล ตัวอย่างเช่น ถ้าคอลัมน์มีข้อมูลตัวเลข
   คุณสามารถเลือกวิธีการแสดงค่าตัวเลขนั้น เช่น เปอร์เซ็นต์ ชื่อเดือน หรือวันที่ คุณสามารถเลือกจำนวนตำแหน่งทศนิยมที่จะแสดง วิธีแสดงจำนวนลบ จำนวนหลักที่ต้องการแสดง
   และเครื่องหมายคั่นจำนวนหลักพัน หากคอลัมน์มีข้อความ คุณสามารถเลือกวิธีการแสดงข้อความนั้น เช่น Plain Text, HTML, หรือลิงค์
   ในกล่องข้อความรูปแบบข้อความที่กำหนดเอง จะแสดงสตริง HTML ที่ใช้ในการแสดงขอมูลโดยขึ้นกับค่าที่คุณเลือก

   หากต้องการใช้รูปแบบที่กำหนดเองสำหรับข้อความ เลือกรูปแบบข้อความที่กำหนดเองจากรายการดรอปดาวน์ แล้วป้อนรูปแบบที่กำหนดเอง คุณสามารถป้อนข้อมูล HTML
   ซึ่งมีการจัดรูปแบบพิเศษได้ นอกจากนี้คุณยังสามารถป้อนสตริง HTML ใดก็ตามที่ใช้ได้ รวมทั้ง JavaScript, VBScript และอื่นๆ ได้อีกด้วย

   ตัวอย่างเช่น HTML ตัวอย่างต่อไปนี้จะตั้งค่าความกว้างและความสูงของคอลัมน์ในตารางและ Pivot Table ในตัวอย่างนี้ ข้อความ html ที่อยู่ภายในวงเล็บก้ามปู
   ([html]) จะหมายถึงการใช้ HTML และเครื่องหมายแอท (@) จะแสดงแทนข้อมูลแบบไดนามิกของคอลัมน์

   ```
   [html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
   ```

   หากคุณไม่รู้จัก HTML, JavaScript, VBScript หรืออื่นๆ คุณสามารถดูข้อมูลได้จากข้อมูลอ้างอิงภายนอก

   ในการจัดทำรูปแบบตัวเลขที่กำหนดเอง คุณสามารถใช้เครื่องหมายเลขที่ (#) เพื่อใส่เลขนัยสำคัญ และเลขศูนย์ (0)
   เพื่อจำนวนหลักตามจำนวนที่ระบุแม้ว่าตัวเลขอาจไม่มีความละเอียดขนาดนั้นก็ตาม ดังตัวอย่างต่อไปนี้:

   การระบุ ##.# จะแสดง 12.34 เป็น 12.3

   การระบุ ##.000 จะแสดง 12.34 เป็น 12.340
5. คลิก ตกลง เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว

## การแก้ไขโครงร่างของข้อมูลในคอลัมน์

ใช้แท็บรูปแบบคอลัมน์ ของกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ในการทำงานต่อไปนี้:

- ระบุว่าคอลัมน์ใดจะปรากฏอยู่ในผลลัพธ์บ้าง

  ตามปกติคอลัมน์จะมองเห็นได้ในผลลัพธ์ตามค่าดีฟอลต์ แต่อาจมีคอลัมน์ในรายงานของคุณที่คุณไม่ต้องการให้ใส่ไว้ในผลลัพธ์ เช่น คอลัมน์ที่ใช้ในการจัดทำฟิลเตอร์

- ควบคุมการแสดงผลข้อมูลที่ซ้ำกัน เช่น ค่าในคอลัมน์ที่ซ้ำกัน

  ข้อมูลในคอลัมน์หนึ่งของตารางอาจซ้ำกันเมื่อเทียบกับแถวของข้อมูลในคอลัมน์อื่นในตาราง เช่น ถ้ามีคอลัมน์หนึ่งแสดงรายชื่อลูกค้า และอีกคอลัมน์หนึ่งแสดงรายชื่อพื้นที่ที่ลูกค้าเหล่านั้นอยู่ ข้อมูลพื้นที่อาจซ้ำกันได้สำหรับแต่ละแถวของลูกค้า คุณสามารถเลือกให้แสดงข้อมูลที่ซ้ำกันเพียงครั้งเดียว หรือแสดงในแต่ละแถวก็ได้
  การแสดงข้อมูลที่ซ้ำกันเพียงครั้งเดียวทำให้อ่านตารางได้ง่ายขึ้น และสามารถช่วยให้แยกความแตกต่างของข้อมูลได้ชัดเจนมากขึ้น

- ใช้แท็บ รูปแบบข้อมูล เพื่อจัดรูปแบบผลลัพธ์ในลักษณะต่างๆ

- ใช้แท็บ การจัดรูปแบบตามเงื่อนไข เพื่อใช้ฟังก์ชันและนิพจน์เงื่อนไขในการจัดรูปแบบผลลัพธ์ตามเงื่อนไข

- ใช้แท็บ การโต้ตอบ เพื่อระบุการโต้ตอบที่ควรเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ทำงานกับผลลัพธ์ เช่น การเจาะ การนาวิเกตไปยังรายงานอื่นโดยใช้ลิงค์การดำเนินการ หรือการส่งกิจกรรมหลักในรายละเอียด

ค่าที่คุณเลือกจะนำมาใช้กับข้อมูลของคอลัมน์ในรายงานที่คุณกำลังใช้งานอยู่เท่านั้น

### *การซ่อนคอลัมน์ในผลลัพธ์*

1. ในแท็บเกณฑ์ ให้เลือกเมนูสำหรับคอลัมน์ที่ต้องการ แล้วเลือก คุณสมบัติคอลัมน์
2. ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์
3. เลือกช่องทำเครื่องหมาย ซ่อน หากยังไม่ได้เลือกไว้

### *ในการจัดทำตารางที่กำหนดเองและส่วนหัวคอลัมน์*

1. ในแท็บเกณฑ์ ให้เลือกเมนูสำหรับคอลัมน์ที่ต้องการ แล้วเลือก คุณสมบัติคอลัมน์

   หากคุณรวมผลลัพธ์จากรายงานหลายรายงาน ปุ่มคุณสมบัติของคอลัมน์จะอยู่ที่ระดับคอลัมน์ของผลลัพธ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงาน โปรดดูที่ การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเซ็ต (โปรดดูที่ "การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ต" ในหน้า 989)

2. ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์
3. ในพื้นที่ส่วนหัว เลือกช่องทำเครื่องหมายส่วนหัวคอลัมน์

   การดำเนินการนี้ช่วยให้คุณสามารถเปลี่ยนข้อความส่วนหัวและการจัดรูปแบบส่วนหัวได้

4. ในการเปลี่ยนข้อความของส่วนหัวตารางหรือส่วนหัวคอลัมน์ ให้ป้อนข้อความส่วนหัวใหม่ลงในกล่องข้อความที่เหมาะสม

   ส่วนหัวจะถูกใช้ในรายงานนี้แทนส่วนหัวจากดีฟอลต์

5. หากต้องการเปลี่ยนรูปแบบส่วนหัวของตารางหรือส่วนหัวคอลัมน์ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขรูปแบบ ซึ่งอยู่ถัดจากกล่องข้อความ

   กล่องโต้ตอบการแก้ไขรูปแบบ จะปรากฏขึ้น

   เลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ และตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ "การจัดรูปแบบข้อมูลในคอลัมน์" ด้านล่าง

*ในการยกเลิกการแสดงข้อมูลที่ซ้ำกัน*

1. ในแท็บเกณฑ์ ให้เลือกเมนูสำหรับคอลัมน์ที่ต้องการ แล้วเลือก คุณสมบัติคอลัมน์
2. ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์
3. ในพื้นที่การไม่แสดงค่า ให้เลือกตัวเลือกที่เหมาะสม:
   - เลือกไม่แสดง เพื่อแสดงข้อมูลที่ซ้ำกันเพียงครั้งเดียวและไม่แสดงแถวที่ข้อมูลซ้ำกัน
   - เลือกแสดงซ้ำ เพื่อแสดงข้อมูลที่ซ้ำกันในทุกแถว
   - เลือกค่าดีฟอลต์ เพื่อคงค่าดีฟอลต์ของลักษณะการแสดงผล

*ในการระบุสิ่งที่จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่ค่า*

1. ในแท็บเกณฑ์ ให้เลือกเมนูสำหรับคอลัมน์ที่ต้องการ แล้วเลือก คุณสมบัติคอลัมน์
2. ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บการโต้ตอบ
3. หากต้องการระบุสิ่งที่ควรเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่ค่า ให้เลือกตัวเลือกที่เหมาะสมในฟิลด์การโต้ตอบหลัก:
   - **ค่าดีฟอลต์ (เจาะ)** คืนค่าดีฟอลต์การโต้ตอบ
   - **เจาะ** ช่วยให้คุณสามารถเจาะข้อมูลลึกขึ้น เพื่อให้คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้
   - **ลิงค์การดำเนินการ** ระบุลิงค์การดำเนินการให้กับรายงานหรือแผงควบคุมเป้าหมาย
   - **ส่งกิจกรรมหลักในรายละเอียด** ใช้ฟิลด์ระบุช่องทางเพื่อระบุสถานที่ที่จะส่งข้อมูล
   - **ไม่มี** ปิดใช้งานการดูข้อมูลเพิ่มเติมหรือการนาวิเกต

การโต้ตอบจะถูกกำหนดไว้แยกจากส่วนหัวคอลัมน์และข้อมูลในคอลัมน์

## การใช้การจัดรูปแบบตามเงื่อนไขกับข้อมูลในคอลัมน์

ในตารางและ Pivot Table การจัดรูปแบบตามเงื่อนไขจะช่วยสร้างความน่าสนใจแก่อีลิเมนต์ของข้อมูลหากตรงตามเงื่อนไขบางประการ เช่น คุณสามารถแสดงตัวเลขรายได้จากการขายที่สูงด้วยสีบางสี หรือแสดงรูปภาพ เช่น ถ้วยรางวัล ถัดจากชื่อของพนักงานขายแต่ละคนที่ทำรายได้เกินกว่าเปอร์เซ็นต์ที่กำหนด

คุณสามารถทำเช่นนี้ได้โดยเลือกคอลัมน์หนึ่งคอลัมน์หรือมากกว่าในรายงานที่ต้องการใช้ ระบุเงื่อนไขที่ต้องการ แล้วเลือกตัวเลือกสำหรับแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ และ สไตล์ชีท ที่ต้องการนำมาใช้เมื่อตรงตามเงื่อนไข รูปแบบตามเงื่อนไขสามารถประกอบด้วยสี แบบอักษร รูปภาพ และอื่นๆ สำหรับข้อมูลและสำหรับเซลล์ตารางที่มีข้อมูล ขั้นตอนต่างๆ ในการระบุเงื่อนไขเหมือนกันกับขั้นตอนที่ใช้ในการจัดทำฟิลเตอร์

คุณสามารถเพิ่มเงื่อนไขหลายเงื่อนไขเพื่อให้ข้อมูลและเซลล์ตารางแสดงอยู่ในแบบใดรูปแบบหนึ่งในจำนวนหลายรูปแบบโดยขึ้นกับค่าของข้อมูล เช่น รายได้จากการขายที่ต่ำอาจแสดงด้วยสีหนึ่ง และรายได้จากการขายที่สูงอาจแสดงด้วยสีอีกสีหนึ่ง

มีความแตกต่างบางประการระหว่างการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขของตารางทั่วไปและของ Pivot Table การจัดรูปแบบตามเงื่อนไขที่จัดรูปแบบคอลัมน์หนึ่งจากค่าของอีกคอลัมน์หนึ่งจะไม่มีผลใน Pivot Table แต่จะมีผลในตารางมาตรฐาน เช่น การตั้งค่าสีของชื่อพื้นที่จากยอดขายในพื้นที่จะไม่มีผลใน Pivot Table แต่การตั้งค่าสีของข้อมูลยอดขายจากค่าข้อมูลยอดขายจะมีผลใน Pivot Table เช่นเดียวกับการตั้งค่าสีของชื่อพื้นที่จากชื่อของพื้นที่นั้น เช่น การแสดงค่าของพื้นที่ภาคตะวันออกด้วยข้อความสีตัวหนา

**หมายเหตุ:** ใน Pivot Table เงื่อนไขจะได้รับการประเมินจากค่าที่คำนวณได้หรือรวบรวมได้โดย Pivot Table การจัดรูปแบบตามเงื่อนไขจะนำมาใช้ตามค่าที่ใช้อ้างอิงแม้ว่าคุณจะเลือกตัวเลือก แสดงเป็น เพื่อแสดงข้อมูลเป็นเปอร์เซ็นต์หรือดัชนีก็ตาม

ค่าที่คุณเลือกจะนำมาใช้กับข้อมูลของคอลัมน์ในรายงานที่คุณกำลังใช้งานอยู่เท่านั้น

*ในการเพิ่มการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขให้กับคอลัมน์ในรายงาน*

1 ในแท็บเกณฑ์ ให้เลือกเมนูสำหรับคอลัมน์ที่ต้องการ แล้วเลือก คุณสมบัติคอลัมน์

2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข

3 คลิก เพิ่มเงื่อนไข และเลือกคอลัมน์ในรายงานที่ต้องการสำหรับใช้ในการสร้างเงื่อนไข

กล่องโต้ตอบเงื่อนไขใหม่จะปรากฏขึ้น

4 เลือกตัวดำเนินการและค่าสำหรับเงื่อนไข

5 คลิก ตกลง เพื่อปิดกล่องโต้ตอบเงื่อนไขใหม่

กล่องโต้ตอบการแก้ไขรูปแบบ จะปรากฏขึ้น

6 เลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ ภาพ และตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดรูปแบบข้อมูลในคอลัมน์ ในหัวข้อนี้

**หมายเหตุ:** หากคุณระบุรูปภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข รูปภาพนั้นจะปรากฏในผลลัพธ์ตามเงื่อนไข

7 คลิก ตกลง เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้วเพื่อกลับไปที่กล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์

กล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ จะแสดงเงื่อนไขและการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขที่จะนำไปใช้

คอลัมน์จะได้รับการประเมินตามลำดับที่แสดงในรายการ และเงื่อนไขล่าสุดที่ได้รับการประเมินเป็นจริงจะกำหนดว่าจะใช้การจัดรูปแบบใด

- ในการจัดลำดับคอลัมน์ใหม่ คลิกปุ่ม ย้ายขึ้น หรือ ย้ายลง
- ในการลบคอลัมน์ออกจากเงื่อนไข คลิกปุ่ม ลบ
- ในการแก้ไขเงื่อนไขหรือรูปแบบตามเงื่อนไข ให้คลิกไอคอนที่เกี่ยวข้อง

8 คุณสามารถระบุเงื่อนไขอื่นที่ต้องการเพิ่มเติม หรือคลิก ตกลง หากคุณดำเนินการเสร็จแล้ว

ตัวอย่างต่อไปนี้อธิบายว่าการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขสามารถนำไปใช้กับผลลัพธ์ได้อย่างไรบ้าง

สมมุติว่ารายงานประกอบด้วยการจัดลิบอันดับชนิดต่างๆ ด้วยค่า 1 ในคอลัมน์เพื่อบ่งชี้อันดับที่แย่ที่สุด และค่า 10 เพื่อบ่งชี้อันดับที่ดีที่สุด
คุณสามารถนำการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขมาใช้เพื่อแสดงผลลัพธ์ต่อไปนี้:

- ใช้ภาพหนึ่งในการบ่งชี้อันดับต่ำสำหรับคอลัมน์มีค่า 1 2 หรือ 3
- อีกภาพหนึ่งเพื่อบ่งชี้อันดับปานกลางสำหรับคอลัมน์มีค่า 4 5 6 หรือ 7
- ภาพที่สามเพื่อบ่งชี้อันดับสูงสำหรับคอลัมน์มีค่า 8 9 หรือ 10

เมื่อต้องการแสดงเฉพาะภาพและไม่แสดงหมายเลขการจัดอันดับ ให้เลือกเมนูดรอปดาวน์ตำแหน่ง และเลือก ภาพอย่างเดียว

## การจัดรูปแบบเนื้อหาในคอลัมน์

ใช้กล่องโต้ตอบการแก้ไขรูปแบบ (และตัวเลือกบนแท็บ สไตล์ ของกล่องโต้ตอบ คุณสมบัติคอลัมน์) เพื่อเลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ และตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูง
สำหรับข้อมูลในคอลัมน์ที่แสดงอยู่ภายในเซลล์ในรูปแบบของตาราง เช่น ตาราง หรือ Pivot Table นอกจากนี้คุณยังสามารถเลือกการตั้งค่าสำหรับตารางและส่วนหัวคอลัมน์ได้อีกด้วย

หากคุณแทนที่ค่าดีฟอลต์คุณสมบัติการจัดรูปแบบของคอลัมน์ ค่าที่คุณเลือกจะเป็นแบบสแตติก หากคุณระบุคุณสมบัติการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขสำหรับคอลัมน์ไว้
ค่าที่คุณเลือกจะนำมาใช้ก็ต่อเมื่อตรงตามเงื่อนไขเท่านั้น

*ในการใช้กล่องโต้ตอบ การแก้ไขรูปแบบ หรือแท็บสไตล์ ของกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์*

1 ในแท็บเกณฑ์ ให้เลือกเมนูสำหรับคอลัมน์ที่ต้องการ แล้วเลือก คุณสมบัติคอลัมน์

2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บสไตล์

3 ในพื้นที่ตัวอักษร ให้เลือกการตั้งค่าของคุณสำหรับ ตระกูลของแบบอักษร ขนาด สี สไตล์ (เช่น ตัวหนา) และเอฟเฟกต์ใดๆ ที่ต้องการใช้ (เช่น ขีดเส้นใต้)

4 ในพื้นที่เซลล์ ให้เลือกการตั้งค่าของคุณสำหรับ การจัดชิด สีพื้นหลัง และรูปภาพ ที่ต้องการแสดงภายในเซลล์

- ค่าที่เลือกสำหรับการจัดชิดแนวนอนและแนวตั้งเหมือนกันกับค่าสำหรับการจัดข้อความในโปรแกรมประมวลผลคำ การจัดชิดแนวตั้งจะไม่มีผลใดๆ นอกจากว่าคอลัมน์จะมีความสูงครอบคลุมคอลัมน์อื่นๆ หลายแถว

  **สำหรับการจัดแนวนอน:**

  เลือกซ้าย เพื่อจัดข้อความชิดด้านซ้าย การจัดชิดซ้ายมักใช้ในการจัดตำแหน่งข้อมูลของข้อความที่ใช้มากที่สุด เลือกขวา เพื่อจัดข้อความชิดด้านขวา การจัดชิดขวามักใช้ในการจัดตำแหน่งข้อมูลตัวเลข เลือกกึ่งกลาง เพื่อจัดข้อความอยู่กึ่งกลาง หากต้องการคงค่าดีฟอลต์การจัดชิดข้อมูลของคอลัมน์นี้ไว้ ให้เลือกค่าดีฟอลต์

  **สำหรับการจัดแนวตั้ง:**

  เลือกบน เพื่อจัดข้อมูลชิดด้านบนของเซลล์ตาราง เลือกล่าง เพื่อจัดข้อมูลชิดด้านล่างของเซลล์ตาราง เลือกกึ่งกลาง เพื่อจัดข้อมูลไว้กลางเซลล์ตาราง หากต้องการคงค่าดีฟอลต์การจัดชิดข้อมูลแนวตั้งของคอลัมน์นี้ไว้ ให้เลือกค่าดีฟอลต์

- เมื่อคุณคลิกปุ่ม ภาพ กล่องโต้ตอบ เลือกภาพ จะปรากฏขึ้น

  - เลือกตัวเลือกไม่มีภาพ หากคุณไม่ต้องการใส่ภาพ
  - ในการใส่ภาพที่กำหนดเอง เลือกตัวเลือกภาพที่กำหนดเอง และระบุพาธที่เหมาะสมในกล่องข้อความ ภาพควรสามารถเข้าใช้ได้โดยผู้ใช้ทั้งหมดที่จะดูผลลัพธ์ ภาพที่กำหนดเองสามารถใช้ได้สำหรับทั้งผลลัพธ์แบบตามเงื่อนไขและไม่ตามเงื่อนไข
  - ในการใส่ภาพ ให้ใช้วินโดว์การเลือกกราฟิก วินโดว์จะแสดงภาพที่สามารถใช้ประโยชน์ในการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข เช่น มิเตอร์ และลูกศรแนวโน้ม ช่องด้านซ้ายแสดงชนิดของภาพ เมื่อคุณคลิกที่ชนิดของภาพ ช่องด้านขวาจะแสดงภาพในชนิดนั้น เลือกภาพของคุณโดยการเลือกช่องตัวเลือกถัดจากภาพที่คุณต้องการใช้
  - ในการระบุตำแหน่งของภาพภายในเซลล์ ให้เลือกตัวเลือกจากรายการดรอปดาวน์ ตำแหน่ง:

  **ค่าดีฟอลต์** แสดงภาพใดๆ ในตำแหน่งดีฟอลต์ ซึ่งโดยทั่วไปอยู่ด้านซ้ายของข้อมูลหรือส่วนหัวคอลัมน์

  **ด้านซ้าย** แสดงภาพใดๆ อยู่ด้านซ้ายของข้อมูลหรือส่วนหัวคอลัมน์

  **ด้านขวา** แสดงภาพใดๆ อยู่ด้านขวาของข้อมูลหรือส่วนหัวคอลัมน์

  **ภาพอย่างเดียว** แสดงเฉพาะภาพโดยไม่แสดงข้อมูลหรือส่วนหัวคอลัมน์

5 ในพื้นที่เส้นขอบ เลือกตัวเลือกของคุณสำหรับตำแหน่ง สี และสไตล์ ของเส้นขอบของเซลล์

6 ในพื้นที่ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม เลือกตัวเลือกของคุณสำหรับความกว้าง ความสูง ย่อหน้า (ช่องว่างด้านซ้าย) ช่องว่างด้านขวา ช่องว่างด้านบน และช่องว่างด้านล่างของคอลัมน์

7 ในพื้นที่ตัวเลือกสไตล์ CSS ที่กำหนดเอง (เฉพาะ HTML) คุณสามารถแทนที่สไตล์หรืออีลิเมนต์คลาสที่ระบุในสไตล์ชีทของความสามารถนี้มีไว้สำหรับผู้ใช้ที่ทราบวิธีการใช้งานคาสเคดดิ้งสไตล์ชีท

- ขยายพื้นที่ตัวเลือกสไตล์ CSS ที่กำหนดเอง (เฉพาะ HTML) โดยคลิกที่ไอคอน +
- คลิกช่องทำเครื่องหมายด้านข้างของการตั้งค่าที่คุณต้องการใช้แล้วใส่ที่ตั้งของคลาส สไตล์ หรือ สไตล์ชีท

  ตัวอย่างเช่น การใช้สไตล์ CSS ที่กำหนดเอง คุณสามารถป้อนแอททริบิวของสไตล์ CSS ที่ใช้ได้ โดยคั่นด้วยเครื่องหมายอัฒภาค เช่น:

  ```
  text-align:center;color:red
  ```

8 คลิก ตกลง เมื่อคุณป้อนค่าเสร็จแล้วเพื่อปิดกล่องโต้ตอบ

## การใช้สตริงการจัดรูปแบบวันที่ / เวลาที่กำหนดเอง

สตริงการจัดรูปแบบวันที่/เวลาที่กำหนดเองมีตัวเลือกเพิ่มเติมให้สำหรับการจัดรูปแบบคอลัมน์ที่มีบันทึกเวลา วันที่ และเวลา

### *ในการป้อนสตริงการจัดรูปแบบวันที่ / เวลาที่กำหนดเอง*

1. ในแท็บเกณฑ์ ให้เลือกเมนูสำหรับคอลัมน์ที่ต้องการ (คอลัมน์ที่มีเวลาที่ลงไว้ วันที่ หรือเวลา) แล้วเลือก คุณสมบัติคอลัมน์
2. ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบข้อมูล
3. เลือกช่องทำเครื่องหมาย แทนที่ค่าดีฟอลต์รูปแบบข้อมูล
4. ในฟิลด์รูปแบบวันที่ เลือก กำหนดเอง จากรายการดรอปดาวน์
5. ในฟิลด์รูปแบบวันที่ที่กำหนดเอง ป้อนสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองตามที่แสดงไว้ในตารางต่อไปนี้ รวมทั้งอักขระวงเล็บก้ามปูเปิดและปิด ([])

**หมายเหตุ:** คุณต้องป้อนสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองลงในฟิลด์ รูปแบบวันที่ที่กำหนดเอง สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองเหล่านี้ไม่มีให้เลือกในรายการดรอปดาวน์

### สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองทั่วไป

ตารางต่อไปนี้อธิบายรูปแบบที่กำหนดเองทั่วไปบางรูปแบและผลลัพธ์ที่แสดงของรูปแบบ รูปแบบเหล่านี้จะแสดงฟิลด์วันที่/เวลาในโลแคลของผู้ใช้

| สตริงการจัดรูปแบบทั่วไป | ผลลัพธ์ |
|---|---|
| [FMT:dateShort] | จัดรูปแบบวันที่เป็นวันที่แบบสั้นในโลแคล คุณสามารถพิมพ์ [FMT:date] ได้เช่นกัน |
| [FMT:dateLong] | จัดรูปแบบวันที่เป็นวันที่แบบยาวในโลแคล |
| [FMT:dateInput] | จัดรูปแบบวันที่ในรูปแบบที่สามารถใช้ในการป้อนข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้ |
| [FMT:time] | จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคล |
| [FMT:timeHourMin] | จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคลแต่ไม่แสดงวินาที |
| [FMT:timeInput] | จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบที่สามารถใช้ในการป้อนข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้ |
| [FMT:timeInputHourMin] | จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบที่สามารถใช้ในการป้อนข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้แต่ไม่แสดงวินาที |
| [FMT:timeStampShort] | เทียบเท่ากับการป้อน [FMT:dateShort] [FMT:time]<br>สตริงนี้จัดรูปแบบวันที่เป็นวันที่แบบสั้นของโลแคลและจัดรูปแบบเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคล คุณสามารถพิมพ์ [FMT:timeStamp] ได้เช่นกัน |
| [FMT:timeStampLong] | เทียบเท่ากับการป้อน [FMT:dateShort] [FMT:time]<br>สตริงนี้จัดรูปแบบวันที่เป็นวันที่แบบยาวของโลแคลและจัดรูปแบบเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคล |
| [FMT:timeStampInput] | เทียบเท่ากับการป้อน [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]<br>สตริงนี้จัดรูปแบบวันที่และเวลาในรูปแบบที่สามารถใช้ในการป้อนข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้ |
| [FMT:timeHour] | จัดรูปแบบเฉพาะฟิลด์ชั่วโมงในรูปแบบของโลแคล เช่น 8 PM |

### สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองของ ODBC

ตารางต่อไปนี้แสดงสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองชนิดมาตรฐานของ ODBC และผลลัพธ์ที่แสดงของรูปแบบ รูปแบบเหล่านี้จะแสดงฟิลด์วันที่/เวลาตามมาตรฐานของ ODBC

| สตริงรูปแบบ ODBC | ผลลัพธ์ |
|---|---|
| [FMT:dateODBC] | จัดรูปแบบวันที่ในรูปแบบมาตรฐาน yyyy-mm-dd ของ ODBC (ปี 4 หลัก เดือน 2 หลัก วัน 2 หลัก) |
| [FMT:timeODBC] | จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบมาตรฐาน hh:mm:ss ของ ODBC (ชั่วโมง 2 หลัก นาที 2 หลัก วินาที 2 หลัก) |
| [FMT:timeStampODBC] | เทียบเท่ากับการพิมพ์ [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC] สตริงนี้จัดรูปแบบวันที่ในรูปแบบ yyyy-mm-dd และเวลาในรูปแบบ hh:mm:ss |
| [FMT:dateTyped] | แสดงคำว่า date จากนั้นแสดงวันที่ในรูปแบบมาตรฐาน yyyy-hh-mm ของ ODBC<br>วันที่จะแสดงอยู่ภายในเครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยว (') |
| [FMT:timeTyped] | แสดงคำว่า time จากนั้นแสดงเวลาในรูปแบบมาตรฐาน hh:mm:ss ของ ODBC<br>เวลาจะแสดงอยู่ภายในเครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยว (') |
| [FMT:timeStampTyped] | แสดงคำว่า timestamp จากนั้นแสดงบันทึกเวลาในรูปแบบมาตรฐาน yyyy-mm-dd hh:mm:ss ของ ODBC<br>บันทึกเวลาจะแสดงอยู่ภายในเครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยว (') |

### สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองสำหรับฟิลด์จำนวนเต็ม

ตารางต่อไปนี้แสดงสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองที่มีให้ใช้งานในการทำงานกับฟิลด์จำนวนเต็ม รูปแบบเหล่านี้สามารถแสดงชื่อเดือนและวันในโลแคลของผู้ใช้

ฟิลด์จำนวนเต็มมีค่าจำนวนเต็มที่ใช้แทนเดือนในปี หรือวันในสัปดาห์ สำหรับเดือน 1 จะใช้แทนมกราคม 2 ใช้แทนกุมภาพันธ์ เป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ โดย 12 ใช้แทนธันวาคม สำหรับวันในสัปดาห์ 1 จะใช้แทนวันอาทิตย์ 2 ใช้แทนวันจันทร์ เป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ โดย 7 จะแทนวันเสาร์

| สตริงการจัดรูปแบบของฟิลด์จำนวนเต็ม | ผลลัพธ์ |
|---|---|
| [MMM] | แสดงชื่อย่อของเดือนในโลแคลของผู้ใช้ |
| [MMMM] | แสดงชื่อเต็มของเดือนในโลแคลของผู้ใช้ |
| [DDD] | แสดงชื่อย่อของวันในสัปดาห์ในโลแคลของผู้ใช้ |
| [DDDD] | แสดงชื่อเต็มของวันในสัปดาห์ในโลแคลของผู้ใช้ |

### สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองสำหรับการแปลงค่าเป็นชั่วโมง

ตารางต่อไปนี้แสดงสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองที่สามารถใช้ในการจัดรูปแบบข้อมูลเป็นชั่วโมง รูปแบบเหล่านี้สามารถใช้ได้กับฟิลด์ชนิดต่างๆ ต่อไปนี้:

- ฟิลด์ที่มีจำนวนเต็มหรือจำนวนทศนิยมที่แทนค่าเวลาที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน (12:00 AM)
- ฟิลด์ที่ให้ผลลัพธ์ในรูปแบบ [FMT:timeHour] (รูปแบบนี้แสดงเฉพาะฟิลด์ชั่วโมงในรูปแบบของโลแคล เช่น 8 PM)

| สตริงการจัดรูปแบบการแปลงค่าข้อมูล | ผลลัพธ์ |
|---|---|
| [FMT:timeHour] | รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนชั่วโมงที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และจัดรูปแบบจำนวนชั่วโมงนั้นเป็น hh โดย hh คือจำนวนชั่วโมง เศษส่วนจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 2 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 2 AM และค่า 12.24 เป็น 12 PM |
| [FMT:timeHour(min)] | รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนนาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และจัดรูปแบบจำนวนนาทีนั้นเป็น hh โดย hh คือจำนวนชั่วโมง เศษส่วนจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 2 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12 AM และค่า 360.10 เป็น 6 AM |
| [FMT:timeHour(sec)] | รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนวินาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และจัดรูปแบบจำนวนวินาทีนั้นเป็น hh โดย hh คือจำนวนชั่วโมง เศษส่วนของชั่วโมงจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 600 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12 AM ค่า 3600 เป็น 1 AM และค่า 61214.30 |

| สตริงการจัดรูปแบบการแปลงค่าข้อมูล | ผลลัพธ์ |
|---|---|
| | เป็น 5 PM |

### สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองสำหรับการแปลงค่าเป็นชั่วโมงและนาที

ตารางต่อไปนี้แสดงสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองที่สามารถใช้ในการจัดรูปแบบข้อมูลเป็นชั่วโมงและนาที
รูปแบบเหล่านี้สามารถใช้ได้กับฟิลด์ที่มีจำนวนเต็มหรือจำนวนทศนิยมที่แทนค่าเวลาที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน (12:00 AM)

รูปแบบนี้ยังสามารถใช้ได้เมื่อผลลัพธ์อยู่ในรูปแบบ [FMT:timeHourMin] อีกด้วย (รูปแบบนี้แสดงเวลาในรูปแบบของโลแคลแต่ไม่แสดงวินาที)

| สตริงการจัดรูปแบบการแปลงค่าข้อมูล | ผลลัพธ์ |
|---|---|
| [FMT:timeHourMin] | รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนนาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm โดย hh คือจำนวนชั่วโมง และ mm คือจำนวนนาที เศษส่วนจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 12 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12:12 AM ค่า 73 เป็น 1:13 AM และค่า 750 เป็น 12:30 AM |
| [FMT:timeHourMin(sec)] | รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนวินาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm โดย hh คือจำนวนชั่วโมง และ mm คือจำนวนนาที เศษส่วนจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 60 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12:01 AM ค่า 120 เป็น 12:02 AM และค่า 43200 เป็น 12:00 PM |
| [FMT:timeHourMin(hour)] | รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนชั่วโมงที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงจำนวนชั่วโมงนั้นให้แสดงเป็น hh:mm โดย hh คือจำนวนชั่วโมง และ mm คือจำนวนนาทีของเศษที่เหลือ เช่น ค่า 0 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12:00 AM ค่า 1.5 เป็น 1:30 AM และค่า 13.75 เป็น 1:45 PM |

### สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองสำหรับการแปลงค่าเป็นชั่วโมง นาที และวินาที

ตารางต่อไปนี้แสดงสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองที่สามารถใช้ในการจัดรูปแบบข้อมูลเป็นชั่วโมง นาที และวินาที รูปแบบเหล่านี้สามารถใช้ได้กับฟิลด์ที่มีจำนวนเต็มหรือจำนวนทศนิยมที่แทนค่าเวลา

รูปแบบนี้ยังสามารถใช้ได้เมื่อผลลัพธ์อยู่ในรูปแบบ [FMT:time] อีกด้วยดังที่อธิบายไว้ในหัวข้อสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองทั่วไป (รูปแบบนี้แสดงเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคล)

| สตริงการจัดรูปแบบการแปลงค่าข้อมูล | ผลลัพธ์ |
|---|---|
| [FMT:time] | รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนวินาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm:ss โดย hh คือจำนวนชั่วโมง mm คือจำนวนนาที และ ss คือจำนวนวินาที เช่น ค่า 60 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12:01:00 AM ค่า 126 เป็น 12:02:06 AM และค่า 43200 เป็น 12:00:00 PM |
| [FMT:time(min)] | รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนนาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm:ss โดย hh คือจำนวนชั่วโมง mm คือจำนวนนาที และ ss คือจำนวนวินาที เช่น ค่า 60 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 1:00:00 AM ค่า 126 เป็น 2:06:00 AM และค่า 1400 เป็น 11:20:00 PM |
| [FMT:time(hour)] | รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนชั่วโมงที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm:ss โดย hh คือจำนวนชั่วโมง mm คือจำนวนนาที และ ss คือจำนวนวินาที เช่น ค่า 6.5 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 6:30:00 AM และค่า 12 เป็น 12:00:00 PM |

## รูปแบบที่กำหนดเองขั้นสูง

นอกเหนือจากรูปแบบที่ได้อธิบายมาแล้ว คุณยังสามารถจัดรูปแบบวันที่และเวลาได้โดยการจัดทำรูปแบบของคุณเองโดยใช้รูปแบบวันที่และเวลาทั่วไปซึ่งอธิบายไว้ในตารางต่อไปนี้

ตัวอย่างเช่น โดยใช้รูปแบบต่อไปนี้คุณสามารถจัดทำรูปแบบ:

dddd - h:mm tt

ซึ่งจะจัดรูปแบบฟิลด์บันทึกวันที่ให้มีลักษณะดังนี้:

วันจันทร์ - 4:03 PM

**หมายเหตุ:** เมื่อใช้รูปแบบเหล่านี้ ไม่ต้องใส่วงเล็บก้ามปู ([]) ซึ่งจำเป็นต้องใส่ในรูปแบบอื่นๆ

แม้ว่ารูปแบบต่อไปนี้จะช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการจัดรูปแบบ แต่รูปแบบเหล่านี้ไม่อนุญาตให้เปลี่ยนรูปแบบของวันที่นอกเหนือจากการตั้งค่าโลแคลของผู้ใช้ ซึ่งสามารถทำได้ในการจัดรูปแบบอื่นๆ หลายรูปแบบที่ผ่านมา

รูปแบบวันที่และเวลาทั่วไปบางรูปแบบมีการอธิบายไว้ในตารางต่อไปนี้

| รูปแบบ | ผลลัพธ์ |
|---|---|
| d | ตัวเลขวันในเดือน (เช่น 1 ถึง 31) เลขตัวเดียวจะไม่มีเลขศูนย์ (0) นำหน้า |
| dd | เหมือนกับ d แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0 |
| ddd | ชื่อย่อของวันในสัปดาห์ (เช่น อา. จ.) |
| dddd | ชื่อเต็มของวันในสัปดาห์ (เช่น วันอาทิตย์ วันจันทร์) |
| M | ตัวเลขเดือน (เช่น 1, 12) เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า |
| MM | เหมือน M แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0 |
| MMM | ชื่อย่อของเดือน (เช่น ม.ค. ก.พ.) |
| MMMM | ชื่อเต็มของเดือน (เช่น มกราคม กุมภาพันธ์) |
| yy | เลขปีสองหลัก (เช่น 06) |
| yyyy | เลขปีสี่หลัก (เช่น 2006) |
| h | ชั่วโมงในรูปแบบ 12 ชั่วโมง เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า |
| hh | เหมือน h แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0 |
| H | ชั่วโมงในรูปแบบ 24 ชั่วโมง เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า |
| HH | เหมือน H แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0 |
| m | ตัวเลขนาที เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า |
| mm | เหมือน m แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0 |
| s | ตัวเลขวินาที เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า |
| ss | เหมือน s แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0 |
| tt | ตัวบ่งชี้ AM และ PM ใช้ร่วมกับรูปแบบ h และ hh |

## การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์

ผู้ใช้ขั้นสูงสามารถจัดทำสูตรใหม่หรือแก้ไขสูตรที่มีอยู่ โดยใช้ฟังก์ชันในตัว Oracle CRM On Demand สนับสนุนฟังก์ชัน SQL-92 ที่หลากหลาย ตลอดจนส่วนเพิ่มเติมต่างๆ ของ SQL-92 สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟังก์ชันที่ใช้งานได้ โปรดดูที่ การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1035)

*ในการแก้ไขและการเพิ่มสูตร*

1. ในแท็บเกณฑ์ ให้เลือกเมนูสำหรับฟิลด์ที่ต้องการ แล้วเลือก แก้ไขสูตร
2. ในกล่องโต้ตอบแก้ไขสูตรคอลัมน์ ให้เลือกแท็บสูตรคอลัมน์
3. เลือกช่องทำเครื่องหมายส่วนหัวที่กำหนดเอง หากคุณต้องการเปลี่ยนส่วนหัวของตารางและข้อความส่วนหัวคอลัมน์
4. แก้ไขสูตรตามที่ต้องการโดยใช้ปุ่มที่ด้านล่างของช่องทำเครื่องหมายสูตรของคอลัมน์
5. เลือกกฎการรวมจากรายการดรอปดาวน์กฎการรวมตามที่ต้องการ
6. เลือกแท็บถาดเอกสาร และรวมค่าหลายค่าหรือช่วงของค่าลงในถาดเอกสารตามที่ต้องการ

   สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ขั้นตอนในการรวมค่าหลายค่าหรือช่วงของค่าลงในถาดเอกสารในหัวข้อนี้
7. คลิก ตกลง

   ในการวิเคราะห์ คุณสามารถใช้ฟังก์ชันและนิพจน์ตามเงื่อนไขในการแสดงผลลัพธ์ในลักษณะต่างๆ ได้อีกด้วย

*ในการรวมค่าหลายค่าหรือช่วงของค่าลงในถาดเอกสาร*

1. ในกล่องโต้ตอบแก้ไขสูตรคอลัมน์ ให้เลือกแท็บถาด
2. คลิก เพิ่มถาด ป้อนหรือเลือกค่าหรือช่วงของค่าที่คุณต้องการรวมลงในถาด แล้วคลิก ตกลง
3. ในกล่องโต้ตอบแก้ไขชื่อถาด ให้ป้อนชื่อของถาด
4. ทำซ้ำในขั้นตอนที่ 2 ถึง 3 จนคุณเพิ่มถาดทั้งหมดที่คุณต้องการแล้ว

   อินสแตนซ์ทั้งหมดของกฎที่แตกต่างกัน ซึ่งสร้างถาดเอกสารในชุดผลลัพธ์จะแทนที่ด้วยชื่อของถาดเอกสาร การรวมจะดำเนินการตามชื่อนั้น

## การเพิ่มลิงค์การดำเนินการในการวิเคราะห์

คุณสามารถเพิ่มลิงค์การดำเนินการในการวิเคราะห์ได้
คุณสามารถใช้ลิงค์การดำเนินการเพื่อเข้าใช้เพจรายละเอียดเรคคอร์ดโดยการคลิกที่ลิงค์บนเรคคอร์ดในการวิเคราะห์ที่มีพร้อมใช้งานในแท็บการวิเคราะห์
คุณสามารถเพิ่มลิงค์การดำเนินการโดยใช้วิธีดังต่อไปนี้:

- **การใช้ลิงค์การดำเนินการที่เรียกใช้สคริปต์ของเบราเซอร์** ด้วยการใช้วิธีนี้ คุณสามารถตั้งค่าชื่อประเภทเรคคอร์ดในรายงานเป็นลิงค์การดำเนินการได้ สคริปต์ลิงค์การดำเนินการจะรับค่า ID แถวในรายงาน และใช้ในการดึงข้อมูลเรคคอร์ดเฉพาะจาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้วิธีนี้กับประเภทเรคคอร์ดดังต่อไปนี้: บริษัท แคมเปญ ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย คำขอบริการ ผู้ใช้ คู่ค้า รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย การแก้ปัญหา และกิจกรรม (การนัดหมายและงาน)
- **การใช้ URL** ด้วยการใช้วิธีนี้ คุณสามารถจัดทำลิงค์ของประเภทเรคคอร์ดใดๆ ก็ได้จากตารางหรือมุมมอง Pivot Table รวมทั้งตั้งค่าคอลัมน์ ID ประเภทเรคคอร์ดเป็นลิงค์การดำเนินการ

  **หมายเหตุ:** หากผู้ใช้คลิกที่ลิงค์ การดำเนินการ ในเพจที่มีโครงร่างแบบไดนามิก ลิงค์จะปรากฏขึ้นพร้อมกับโครงร่างมาตรฐานสำหรับเพจดังกล่าว

### เกี่ยวกับชื่อประเภทเรคคอร์ดในลิงค์การดำเนินการ

เมื่อคุณเพิ่มลิงค์การดำเนินการ คุณต้องใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดเดิมในรหัสหรือ URL ที่เพิ่มลิงค์ ถ้าผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand คุณต้องระบุชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการเพิ่มลิงค์

ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดบริษัทเป็นประเภทเรคคอร์ดลูกค้า ถ้าคุณต้องการเพิ่มลิงค์การดำเนินการลงในผลลัพธ์สำหรับประเภทเรคคอร์ดลูกค้า ลิงค์การดำเนินการที่เรียกใช้สคริปต์ของเบราเซอร์หรือ URL ต้องอ้างอิงถึงประเภทเรคคอร์ดบริษัท (ซึ่งเป็นชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ด) ขึ้นอยู่กับประเภทของลิงค์ที่คุณต้องการจัดทำ ใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดในลิงค์การดำเนินการของคุณที่เรียกใช้สคริปต์ของเบราเซอร์หรือ URL เมื่อเพิ่มลิงค์การดำเนินการสำหรับประเภทเรคคอร์ดลูกค้า (เดิมคือประเภทเรคคอร์ดบริษัท) โดยใช้สคริปต์ลิงค์ของการดำเนินการ ใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดบริษัทในพรอมต์ลิงค์

เมื่อเพิ่มลิงค์การดำเนินการที่เรียกใช้สคริปต์ของเบราเซอร์สำหรับประเภทเรคคอร์ดลูกค้า (เดิมคือประเภทเรคคอร์ดบริษัท) พรอมต์จากรูปข้างต้นควรเป็นดังต่อไปนี้:

| ชื่อ | พรอมต์ |
|---|---|
| ประเภทเรคคอร์ด | ประเภทเรคคอร์ด |
| ID แถว | ID แถว |

เมื่อคุณให้ค่าประเภทเรคคอร์ดในพรอมต์สคริปต์ ต้องสะกดชื่อประเภทเรคคอร์ดอย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ฟิลด์จะไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน

สามารถใส่ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ในฟิลด์นี้:

โอกาสทางการขาย, บริษัท, ผู้ติดต่อ, ผู้ใช้, บริการ, ลีด, แคมเปญ, คู่ค้า, การแก้ปัญหา, รายได้, การนัดหมาย, งาน

คำแนะนำ: ในการระบุชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะเพิ่มลิงค์ ให้เปิดโฮมเพจของประเภทเรคคอร์ดนั้น URL ในฟิลด์ที่อยู่ในวินโดว์ของเบราเซอร์จะแสดงชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ด ในตัวอย่างซึ่งประเภทเรคคอร์ดบริษัทมีการเปลี่ยนชื่อเป็นลูกค้า โฮมเพจลูกค้าจะแสดง URL ต่อไปนี้:
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
โดยที่:
server_name คือ URL ที่ใช้สำหรับการไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand

เมื่อเพิ่มลิงค์การดำเนินการสำหรับประเภทเรคคอร์ดลูกค้า (เดิมคือ เรคคอร์ดบริษัท) โดยใช้ URL ให้ใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดลูกค้า ใน URL ดังที่แสดงในตัวอย่างต่อไปนี้:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">” @”</a>"
```

คำแนะนำ: ในการระบุ URL ที่ถูกต้องของเพจรายละเอียดของประเภทเรคคอร์ด ให้เปิดเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น ในฟิลด์ที่อยู่ในแถบชื่อวินโดว์ของเบราเซอร์ของคุณ ให้คัดลอกส่วนของสตริงที่อยู่ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ http ถึง Id= ในตัวอย่างซึ่งประเภทเรคคอร์ดบริษัทมีการเปลี่ยนชื่อเป็นลูกค้า URL จะถูกคัดลอกจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดลูกค้า

ในบางกรณี ชื่อประเภทเรคคอร์ดแบบเต็มจะถูกใช้ทุกตำแหน่งใน URL ของเพจรายละเอียดประเภทเรคคอร์ดเช่นเดียวกับในกรณีของ URL ที่แสดงในตัวอย่างข้างต้น แต่อย่างไรก็ตาม ในกรณีอื่นจะใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดแบบย่อในบางตำแหน่งของ URL

ตัวอย่างเช่น หากประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะเพิ่มลิงค์นั้นแต่เดิมเป็นประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย URL จะเป็นดังนี้:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">” @”</a>"
```

### *เมื่อต้องการเพิ่มลิงค์การดำเนินการโดยใช้ลิงค์การดำเนินการที่เรียกใช้สคริปต์ของเบราเซอร์*

1. ใน Oracle CRM On Demand Analytics ในแท็บเกณฑ์ ให้เพิ่มคอลัมน์ในรายงาน
2. คุณต้องเพิ่มฟิลด์ ID ประเภทเรคคอร์ด (ตัวอย่างเช่น ID บริษัท) ลงในรายงาน เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีฟิลด์ ID ประเภทเรคคอร์ด ซึ่งจะถูกใช้ระบุเรคคอร์ดเพื่อนาวิเกต อาจซ่อนคอลัมน์นี้ไว้ได้หากต้องการ แต่ไม่จำเป็นตามที่อธิบายไว้ด้านล่าง:
   a. คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ของคอลัมน์ ID ประเภทเรคคอร์ด
   b. ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์
   c. ในแท็บรูปแบบคอลัมน์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ซ่อนคอลัมน์นี้ แล้วคลิก ตกลง

3 ในแท็บเกณฑ์ ให้คลิกปุ่มคุณสมบัติคอลัมน์สำหรับคอลัมน์ประเภทเรคคอร์ดที่จะจัดทำลิงค์การดำเนินการ

4 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บการโต้ตอบ

5 ในแท็บการโต้ตอบ ให้ทำดังต่อไปนี้:

6 เลือกลิงค์การดำเนินการจากเมนูดรอปดาวน์สำหรับการโต้ตอบหลักภายใต้ค่า

7 คลิกปุ่มเพิ่มลิงค์การดำเนินการ

8 ในป๊อปอัปลิงค์การดำเนินการใหม่ที่ปรากฏขึ้น ให้คลิกปุ่ม จัดทำการดำเนินการใหม่ และเลือก เรียกใช้สคริปต์ของเบราเซอร์จากดรอปดาวน์ที่ปรากฏขึ้น

9 ในวินโดว์ป๊อปอัป จัดทำการดำเนินการใหม่ ให้คลิกปุ่มเรียกดู แล้วเลือก USERSCRIPT.ActionLink เป็นชื่อของฟังก์ชัน

10 ในส่วนพารามิเตอร์:

a สำหรับประเภทเรคคอร์ด ในคอลัมน์ค่า ให้ใส่ชื่อของประเภทเรคคอร์ดที่จะจัดทำการวิเคราะห์ (เช่น บริษัท) เลือกช่องทำเครื่องหมายคงที่และซ่อน เพราะว่าค่านี้จะเหมือนกันในการวิเคราะห์ทั้งหมด และไม่จำเป็นต้องใส่อีก ประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนได้แก่ โอกาสทางการขาย, บริษัท, ผู้ติดต่อ, ผู้ใช้, บริการ, ลีด, แคมเปญ, คู่ค้า, การแก้ปัญหา, รายได้, การนัดหมาย, งาน

b สำหรับ ID แถว ให้เลือกค่าคอลัมน์จากเมนูดรอปดาวน์ และเลือกคอลัมน์ ID ออบเจกต์ที่เกี่ยวข้องที่คุณได้เพิ่มลงในขั้นตอนก่อนหน้าในขณะที่กำหนดเกณฑ์ เลือกช่องทำเครื่องหมายคงที่และซ่อนสำหรับแถวนี้ เพราะค่านี้จะไม่เปลี่ยนในรายงานทั้งหมด และไม่จำเป็นต้องใส่อีก (เช่น เลือก "Account.Account ID" จากดรอปดาวน์สำหรับค่าคอลัมน์)

11 ในวินโดว์คุณสมบัติคอลัมน์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับ อย่าแสดงในป๊อปอัปถ้ามีเพียงลิงค์การดำเนินการเดียวที่พร้อมใช้งานเมื่อรันไทม์

12 คลิก ตกลง

13 เมื่อต้องการแสดงรายงาน ให้คลิกแท็บผลลัพธ์

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มลิงค์การดำเนินการโดยใช้ URL คุณสามารถใช้ขั้นตอนนี้ในการเพิ่มลิงค์การดำเนินการของประเภทเรคคอร์ดใดๆ ก็ได้

### *ในการเพิ่มลิงค์การดำเนินการโดยใช้ **URL***

1 ใน Oracle CRM On Demand Analytics ในแท็บเกณฑ์ ให้เพิ่มคอลัมน์ลงในรายงาน รวมถึงคอลัมน์ ID ประเภทเรคคอร์ด (เช่น ID บริษัท)

หมายเหตุ: เพื่อให้ลิงค์การดำเนินการใช้งานได้ คุณต้องเพิ่มฟิลด์ ID ประเภทเรคคอร์ดลงในรายงาน

2 คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ของคอลัมน์ ID ประเภทเรคคอร์ด

3 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบข้อมูล

4 ในแท็บรูปแบบข้อมูล ให้ทำดังต่อไปนี้:

5 เลือกช่องทำเครื่องหมาย แทนที่ค่าดีฟอลต์รูปแบบข้อมูล

6 ในรายการแสดงข้อความเป็น ให้เลือกรูปแบบข้อความที่กำหนดเอง

7 ในฟิลด์รูปแบบข้อความที่กำหนดเอง ให้ป้อนรหัสของลิงค์หลังเครื่องหมาย (@) ดังในตัวอย่างต่อไปนี้:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT
=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">” @”</a>
```

โดยที่:

`server_name` ปรากฏในตัวอย่าง ให้แทนที่ URL ที่คุณใช้ในการไซน์อินด้วย Oracle CRM On Demand

ในตัวอย่างข้างต้น URL จะเป็นของประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ให้ใช้ URL ที่เหมาะสมสำหรับเซิร์ฟเวอร์ Oracle CRM On Demand และประเภทเรคคอร์ดของคุณที่ต้องการจัดทำลิงค์

หมายเหตุ: คุณต้องใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดเดิมใน URL หากผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand คุณต้องระบุชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ดที่คุณจะเพิ่มลิงค์การดำเนินการ และใช้ชื่อนั้นใน URL

Oracle CRM On Demand Analytics จะแทนที่เครื่องหมาย (@) ตัวสุดท้ายในสตริงนั้นด้วยค่า ID ประเภทเรคคอร์ดสำหรับแต่ละเรคคอร์ดในรายงาน หากคุณไม่ต้องการให้ลิงค์แสดง ID ประเภทเรคคอร์ด ให้แทนที่เครื่องหมาย (@) สุดท้ายด้วยข้อความที่คุณต้องการให้แสดง ในตัวอย่างต่อไปนี้ ID ในลิงค์การดำเนินการจะถูกแทนที่ด้วยคำว่า ดู:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT
=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">ดู</a>"
```

8 คลิก ตกลง

9 เมื่อต้องการแสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ ให้คลิก แสดงลักษณะของผลลัพธ์บนแผงควบคุม

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรหัสที่ใช้ในลิงค์บนเรคคอร์ดสินทรัพย์:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรหัสที่ใช้ในลิงค์บนเรคคอร์ดการนัดหมาย:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรหัสที่ใช้ในลิงค์บนเรคคอร์ดงาน:

```
http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

## การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์

คุณสามารถเลือกการเรียงลำดับข้อมูลในคอลัมน์และตรวจสอบว่าคอลัมน์ปรากฏตามลำดับที่ต้องการ คุณสามารถระบุการเรียงลำดับสำหรับคอลัมน์อย่างน้อยหนึ่งคอลัมน์ที่ปรากฏในการวิเคราะห์

### *ในการเรียงลำดับการวิเคราะห์ตามคอลัมน์*

1 ในแท็บเกณฑ์ ให้คลิกไอคอนเมนูสำหรับคอลัมน์ที่ต้องการ แล้วเลือก เรียงลำดับ

2 จากเมนูย่อยเรียงลำดับ ให้เลือกอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้

- **เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก** เรียงลำดับคอลัมน์โดยที่ค่าน้อยที่สุดอยู่บนสุด และค่ามากที่สุดอยู่ต่ำสุด

- **เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย** เรียงลำดับคอลัมน์โดยที่ค่ามากที่สุดอยู่บนสุด และค่าน้อยที่สุดอยู่ต่ำสุด
- **เพิ่มการเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก** เหมือนกับการเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก แต่เพิ่มปุ่มลูกศรขึ้นและลงให้กับส่วนหัวคอลัมน์
- **เพิ่มการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย** เหมือนกับการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย แต่เพิ่มปุ่มลูกศรขึ้นและลงให้กับส่วนหัวคอลัมน์
- **ล้างการเรียงลำดับ** ลบการตั้งค่าการเรียงลำดับจากคอลัมน์นี้
- **ล้างการเรียงลำดับทั้งหมดในคอลัมน์ทั้งหมด** ลบการตั้งค่าการเรียงลำดับทั้งหมดจากคอลัมน์ทั้งหมด

เมื่อคุณคลิกแท็บผลลัพธ์ คอลัมน์จะเรียงลำดับตามการเลือกของคุณ

โปรดทราบว่า ในแท็บผลลัพธ์ คุณสามารถแทนที่การเรียงลำดับในคอลัมน์ใดๆ เป็นการชั่วคราวได้โดยการเลื่อนเมาส์ไปที่คอลัมน์นั้น และใช้ลูกศรขึ้นและลงเพื่อเรียงลำดับผลลัพธ์ การเรียงลำดับชั่วคราวเหล่านี้จะไม่ได้รับการบันทึกสำหรับอนาคต

***เมื่อต้องการจัดลำดับคอลัมน์ใหม่***

- ในแท็บเกณฑ์ ให้ลากคอลัมน์จากตำแหน่งปัจจุบันไปยังตำแหน่งใหม่

## เกี่ยวกับการใช้ที่อยู่ในรายงาน

รายงานหลายประเภทจำเป็นต้องใช้ฟิลด์ที่อยู่ ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถสร้างรายงานเกี่ยวกับที่อยู่ได้สองวิธี โดยขึ้นอยู่กับความต้องการของคุณ ในประเภทเรื่องที่ใช้งานโฟลเดอร์ที่อยู่ซึ่งมีคำว่า เพิ่มเติม รวมอยู่ในชื่อ (ตัวอย่างเช่น ที่อยู่ที่เรียกเก็บ - เพิ่มเติม) จะแสดงรายงานเกี่ยวกับฟิลด์ที่อยู่มาตรฐานทั้งเก้าประเภทที่รวมอยู่ใน Oracle CRM On Demand สำหรับรายละเอียดในเรื่องวิธีการแมปฟิลด์กับรูปแบบที่อยู่สำหรับประเทศต่างๆ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่

ฟิลด์ซึ่งรวมจากโฟลเดอร์ที่อยู่แบบเพิ่มเติมจะไม่สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมในรายงานได้ ป้ายชื่อฟิลด์จะแสดงเหมือนเดิมโดยไม่คำนึงถึงประเทศของแต่ละเรคคอร์ดหรือค่าดีฟอลต์ประเทศของบริษัทของผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand

ฟิลด์ที่อยู่อื่นๆ ส่วนใหญ่ในประเภทเรื่องที่ใช้งาน (ซึ่งไม่อยู่ในโฟลเดอร์ เพิ่มเติม) สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้เมื่อรวมในรายงาน ฟิลด์ที่แสดงจะสอดคล้องกับฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับค่าดีฟอลต์ประเทศของบริษัทของผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand อย่างไรก็ตาม ฟิลด์ทั้งหมดอาจไม่ปรากฏขึ้น หากประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดเฉพาะไม่ตรงกันกับค่าดีฟอลต์ประเทศของบริษัทของผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand

## การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ต

หลังจากที่คุณเลือกประเภทเรื่องและเพิ่มคอลัมน์ลงในรายงานแล้ว คุณสามารถรวมเกณฑ์จากประเภทเรื่องอื่นได้โดยใช้การดำเนินการเซ็ต การดำเนินการนี้จะรวมผลลัพธ์ของรายงานสองรายงานหรือมากกว่าลงในรายงานเดียว

**หมายเหตุ:** ประเภทตัวเลขและข้อมูลของคอลัมน์ที่เลือกในแต่ละส่วนประกอบต้องเหมือนกัน ความยาวของคอลัมน์อาจต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้แสดงตัวดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ตและอธิบายผลที่เกิดขึ้นกับผลลัพธ์ของตัวดำเนินการ

| ตัวดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ต | สิ่งที่เกิดขึ้นกับผลลัพธ์ |
|---|---|
| Union | แสดงแถวที่ไม่ซ้ำกันจากรายงานทั้งหมด |
| Union All | แสดงทุกแถวจากรายงานทั้งหมดรวมทั้งแถวที่ซ้ำกัน |
| Intersect | แสดงแถวที่มีเหมือนกันอยู่ในรายงานทั้งหมด |
| Minus | แสดงแถวจากรายงานแรกที่ไม่ได้อยู่ในรายงานอื่นๆ |

*การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงาน*

1 ในแท็บเกณฑ์ ให้คลิกเครื่องหมายบวกในส่วนขั้นสูง แล้วคลิก รวมเข้ากับการวิเคราะห์ที่คล้ายกัน

2 ในกล่องโต้ตอบประเภทเรื่อง ให้เลือกประเภทเรื่องที่มีข้อมูลที่คุณต้องการรวมกับคอลัมน์ในรายงานของคุณ

ประเภทเรื่องสามารถเป็นประเภทเรื่องเดียวกับที่ใช้กับคอลัมน์ที่มีอยู่ในรายงานหรือเป็นประเภทเรื่องอื่น

เพจการดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ต จะปรากฏขึ้น

3 ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อสร้างรายงานที่รวมกัน

4 คลิกปุ่ม เซ็ต แล้วเลือกประเภทการดำเนินการ

5 เลือกคอลัมน์จากพื้นที่การเลือกเพื่อรวมเข้ากับรายงานแรก

6 หากจำเป็น ให้กำหนดฟิลเตอร์สำหรับใช้งานกับพื้นที่หัวเรื่องปัจจุบัน

7 เพิ่มพื้นที่หัวเรื่องเพิ่มเติมโดยคลิก แก้ไข ในส่วนการดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ต แล้วเลือก จัดทำเกณฑ์ใหม่

8 แก้ไขคุณสมบัติของคอลัมน์ (จัดรูปแบบคอลัมน์ เรียงลำดับ) สำหรับการรวมรายงานโดยคลิก คอลัมน์ผลลัพธ์ ในส่วนการดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ต

การดำเนินการนี้จะแสดงคอลัมน์ผลลัพธ์พร้อมด้วยปุ่มที่คุณสามารถใช้ในการแก้ไขรูปแบบและการเรียงลำดับ

## ขั้นตอนที่ 2: การตรวจสอบผลลัพธ์และการจัดทำโครงร่าง

หลังจากที่คุณกำหนดเกณฑ์แล้ว คุณควรจะจัดทำโครงร่างสำหรับการวิเคราะห์ของคุณ ในขั้นตอนนี้ คุณสามารถเพิ่มมุมมองเพิ่มเติมให้กับโครงร่างของคุณ ซึ่งจะปรากฏขึ้นที่ด้านล่างของโครงร่างของคุณในตอนแรก คุณสามารถเพิ่มยอดรวมย่อยและยอดรวมลงในคอลัมน์ของคุณได้

มุมมองจะใช้คุณสมบัติการนำเสนอเพื่อช่วยคุณในการพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้อย่างมีความหมายและลึกซึ้ง คุณสามารถเพิ่มมุมมองที่หลากหลายให้กับผลลัพธ์ เช่น กราฟและ Pivot Table ที่จะทำให้คุณสามารถดูข้อมูลรายละเอียด ข้อความอธิบาย และรายการของฟิลเตอร์ซึ่งเคยใช้ในการจำกัดผลลัพธ์ และอื่นๆ

เมื่อคุณรันรายงานใหม่ ผลลัพธ์ที่แสดงในเบื้องต้นคือตาราง โดยมีชื่อเรื่องนำหน้าตาราง ซึ่งระบบได้ดำเนินการรวมมุมมองชื่อซึ่งแสดงชื่อของรายงานที่บันทึก และมุมมองตารางซึ่งแสดงผลลัพธ์ในตารางทั่วไปที่ใช้รูปแบบ การเรียงลำดับ และตัวเลือกอื่นๆ ที่ระบุในขั้นตอนกำหนดเกณฑ์ คุณสามารถปรับแต่งหรือลบมุมมองที่มีอยู่เหล่านี้ของรายงาน เพิ่มมุมมองอื่นๆ ตลอดจนรวมและวางตำแหน่งมุมมองได้ทุกที่ภายในพื้นที่ทำงานได้

การจัดเตรียมมุมมองของผลลัพธ์ในแบบหลายมุมมองสามารถช่วยให้คุณระบุแนวโน้มและความสัมพันธ์ต่างๆ ของข้อมูลได้ และคุณสามารถบันทึกรายงานพร้อมกับชุดของมุมมองต่างๆ ได้

คุณกำหนดโครงร่างของรายงานของคุณในแท็บผลลัพธ์ โครงร่างของคุณสามารถรวมมุมมองใดๆ ที่แสดงในตารางต่อไปนี้

| โครงร่าง | คำอธิบาย |
|---|---|
| ชื่อ | ใช้มุมมองนี้เพื่อรวมชื่อและชื่อย่อย ชื่อที่บันทึกไว้ของผลลัพธ์ ตลอดจนสัญลักษณ์แบบกำหนดเองเพื่อระบุผลลัพธ์ สำหรับวิธีใช้ของผลลัพธ์แต่ละแบบ คุณสามารถรวมไอคอนวิธีใช้ซึ่งเชื่อมโยงไปยังเพจ HTML ใดๆ หรือไซต์ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับรายงานหรือผลลัพธ์ได้ |

| โครงร่าง | คำอธิบาย |
|---|---|
| ตาราง | ใช้มุมมองนี้เพื่อแสดงข้อมูลในรูปแบบคอลัมน์<br>คุณสามารถเลือกที่จะแสดงจะข้อมูลทีละหน้าซึ่งสะดวกสำหรับการแสดงชุดของผลลัพธ์ขนาดใหญ่ต่างๆ<br>ตลอดจนควบคุมขนาดของหน้าและตำแหน่งของการควบคุมเพจ ตารางสนับสนุนรูปแบบที่หลากหลายและสามารถรวมกราฟิก ลิงค์ และอื่นๆ<br>ไว้ได้โดยใช้โปรแกรมจัดรูปแบบที่กำหนดเอง ซึ่งการใช้มุมมองตารางนี้ทำให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรูปแบบของหัวข้อตารางได้ |
| กราฟ | ใช้มุมมองนี้ เพื่อลากและวางคอลัมน์ต่างๆ ลงในกราฟโครงร่าง คุณสามารถควบคุมชื่อ ตำแหน่งของคำอธิบาย ชื่อแกน<br>และป้ายข้อมูลได้โดยสมบูรณ์ คุณสามารถควบคุมขนาดและมาตราส่วนของกราฟ ตลอดจนควบคุมสีต่างๆ โดยใช้สไตล์ชีทได้ นอกจากนี้<br>คุณยังสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมของผลลัพธ์ได้ด้วย ประเภทของกราฟที่สนับสนุนประกอบด้วย กราฟแท่ง กราฟคอลัมน์ กราฟเส้น กราฟพื้นที่<br>กราฟวงกลม กราฟกระจาย กราฟฟองอากาศ และประเภทย่อยต่างๆ ที่กำหนดเอง เช่น สองมิติ สามมิติ แบบสัมบูรณ์ แบบกลุ่ม แบบซ้อน<br>แบบผสม และแบบกำหนดเอง เป็นต้น |
| Pivot Table | ใช้มุมมองนี้หากคุณต้องการสับเปลี่ยนระหว่างแถว คอลัมน์ และส่วนหัวของส่วนต่างๆ เพื่อให้ได้มุมมองที่แตกต่างออกไป<br>คุณสามารถลากและวางส่วนหัวเพื่อสับเปลี่ยนผลลัพธ์ Pivot ดูตัวอย่าง และใช้การตั้งค่าต่างๆ ผู้ใช้สามารถนาวิเกต Pivot Table<br>และดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ ผู้ใช้สามารถสร้าง Pivot Table ที่ซับซ้อนซึ่งแสดงการรวมและยอดรวมต่างๆ ที่ไม่สัมพันธ์ถัดจากจากข้อมูล<br>Pivot ซึ่งทำให้การวิเคราะห์มีความยืดหยุ่น สำหรับชุดผลลัพธ์แบบอินเตอร์แอคทีฟ สามารถวางอีลิเมนต์ในหน้าต่างๆ<br>เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกอีลิเมนต์ได้ เช่นเดียวกันกับมุมมองตาราง สามารถจัดรูปแบบอีลิเมนต์ได้โดยใช้โปรแกรมจัดรูปแบบ |
| เกจ | ใช้มุมมองเกจเพื่อแสดงผลลัพธ์ในรูปของเกจต่างๆ เช่น ไดอัลเกจ บาร์เกจ และเกจในรูปแบบบัลบ์ เป็นต้น |
| ฟิลเตอร์ที่ใช้งาน | ใช้มุมมองนี้เพื่อแสดงฟิลเตอร์ที่ใช้งานอยู่ในรายงาน |
| ข้อความแบบสแตติก | ใช้มุมมองนี้เพื่อรวมข้อความแบบสแตติกไว้ในผลลัพธ์ คุณสามารถใช้ HTML เพื่อรวมแบนเนอร์, แถบข้อความเลื่อน, ออบเจกต์<br>Active-X, แอปเพล็ต Java, ลิงค์, คำสั่ง, คำอธิบาย, กราฟิก และอื่นๆ ลงในผลลัพธ์ได้ |
| คำอธิบาย | ใช้มุมมองคำอธิบายเพื่ออธิบายความหมายของการจัดรูปแบบพิเศษที่ใช้ในผลลัพธ์ เช่น ความหมายของสีแบบกำหนดเองต่างๆ ที่ใช้ในเกจ |
| เครื่องมือเลือกคอลัมน์ | ใช้เครื่องมือเลือกคอลัมน์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ที่จะแสดงในการวิเคราะห์ได้แบบไดนามิก<br>ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลในมิติต่างๆ และเปลี่ยนเนื้อหาของผลลัพธ์แบบไดนามิกได้ |
| เครื่องมือเลือกมุมมอง | ใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมองเพื่อเลือกมุมมองเฉพาะของผลลัพธ์จากมุมมองที่บันทึกไว้ เมื่อวางลงบนแผงควบคุม<br>เครื่องมือเลือกมุมมองจะแสดงเป็นรายการดรอปดาวน์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกได้ |
| กราฟเป้าหมาย | ใช้มุมมองนี้ เพื่อแสดงกราฟสามมิติซึ่งใช้แสดงเป้าหมายและค่าที่ได้ตามจริงโดยการใช้ปริมาณ ระดับ และสี<br>ซึ่งเป็นประโยชน์ในการแสดงค่าเป้าหมายต่างๆ ซึ่งลดลงตามเวลา เช่น ไปป์ไลน์การขาย เป็นต้น |
| อธิบาย | ใช้มุมมองนี้เพื่อแสดงผลลัพธ์ต่างๆ ในรูปของข้อความในหนึ่งย่อหน้าหรือมากกว่า<br>คุณสามารถป้อนประโยคที่มีค่าสำหรับแทนที่ของแต่ละคอลัมน์ลงในผลลัพธ์ และระบุวิธีการแยกแถวต่างๆ คุณสามารถรวม HTML หรือ<br>JavaScript ที่กำหนดเองเพื่อระบุวิธีการแสดงข้อมูลได้ |

| โครงร่าง | คำอธิบาย |
|---|---|
| แถบข้อความเลื่อน | ใช้มุมมองนี้เพื่อแสดงผลลัพธ์ต่างๆ ของรายงานในรูปของแถบข้อความเลื่อนหรือข้อความเลื่อนซึ่งมีรูปแบบที่เหมือนกับแถบข้อความเลื่อนของหุ้นที่วิ่งแสดงอยู่ในเว็บไซต์ทางการเงินหลายแห่ง มุมมองนี้จะเป็นประโยชน์ในการเรียกความสนใจให้กับผลลัพธ์หรือสำหรับข้อมูลที่พึ่งเกิดขึ้น<br>คุณสามารถควบคุมข้อมูลที่จะแสดงและการเลื่อนของข้อมูลภายในเพจได้ มุมมองนี้สนับสนุนรูปแบบที่หลากหลาย และสามารถรวมกราฟิก ลิงค์ และอื่นๆ ไว้ได้โดยใช้โปรแกรมจัดรูปแบบที่กำหนดเอง |
| ไม่มีผลลัพธ์ | ใช้มุมมองนี้เพื่อระบุการแสดงข้อความอธิบาย ถ้ารายงานไม่ได้แสดงผลลัพธ์ใดๆ |

### สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูคำแนะนำทีละขั้นตอนเพื่อดำเนินการต่อไปนี้:

- การเพิ่มชื่อให้กับผลลัพธ์ (ในหน้า 992)
- การเพิ่มตารางให้กับผลลัพธ์ (ในหน้า 993)
- การแสดงผลลัพธ์ในกราฟ (ในหน้า 994)
- การแสดงผลลัพธ์การวิเคราะห์ใน Pivot Table (ในหน้า 1007)
- การแสดงผลลัพธ์เป็นเกจโดยใช้มุมมองเกจ (ในหน้า 1015)
- การแสดงฟิลเตอร์ที่ใช้กับผลลัพธ์การวิเคราะห์ (ในหน้า 1019)
- การเพิ่มข้อความส่วนเพิ่มให้กับผลลัพธ์ (ในหน้า 1020)
- การเพิ่มคำอธิบายในรายงานโดยใช้มุมมองคำอธิบาย (ในหน้า 1022)
- การให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ในรายงาน (ในหน้า 1022)
- การอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะโดยใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง (ในหน้า 1023)
- การแสดงผลลัพธ์ในกราฟเป้าหมาย (ในหน้า 1024)
- การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์ (ในหน้า 1025)
- การแสดงผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน (ในหน้า 1028)
- การอเลิตผู้ใช้เมื่อไม่มีข้อมูล (ในหน้า 1030)

## การเพิ่มชื่อให้กับผลลัพธ์

ใช้มุมมองชื่อ เพื่อเพิ่มชื่อ, ชื่อย่อย, โลโก้, ลิงค์ไปยังเพจวิธีใช้ออนไลน์แบบกำหนดเอง และตัวบันทึกเวลา ลงในผลลัพธ์ สามารถกำหนดรูปแบบชื่อและชื่อย่อยได้

มุมมองชื่อ จะถูกเพิ่มเป็นมุมมองแรกในผลลัพธ์เสมอ

*ในการทำงานกับมุมมองชื่อ*

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองชื่อใหม่ ให้คลิกปุ่ม มุมมองใหม่ แล้วเลือกชื่อจากรายการดรอปดาวน์
- ในการแก้ไขมุมมองชื่อที่มีอยู่ ให้ค้นหามุมมองชื่อ แล้วคลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง

2 ในกล่องข้อความชื่อ ให้ป้อนข้อความที่จะแสดงเป็นชื่อ

หากคุณไม่ระบุชื่อ ชื่อรายงานที่บันทึกจะถูกนำมาใช้เป็นชื่อ ส่วนรายงานที่ไม่ได้บันทึกกล่องข้อความชื่อจะไม่มีข้อมูล

3 หากคุณไม่ต้องการให้แสดงชื่อรายงานที่บันทึกไว้ ให้ยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย แสดงชื่อที่บันทึกไว้

หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ ชื่อที่บันทึกจะแสดงใต้ข้อความในกล่องข้อความชื่อ (หากมีข้อความนี้อยู่)

4 (ไม่จำเป็น) หากคุณต้องการให้แสดงภาพโลโก้หรือกราฟิกอื่น ให้ระบุพาธที่เหมาะสมในกล่องข้อความโลโก้

ภาพจะแสดงทางด้านซ้ายของข้อความชื่อ ผู้ใช้ทั้งหมดที่ดูรายงานจะสามารถเข้าดูภาพหรือกราฟิกได้

5 (ไม่จำเป็น) ในกล่องข้อความชื่อย่อย ให้ป้อนข้อความที่จะแสดงเป็นชื่อย่อย

ข้อความชื่อย่อยจะอยู่ต่อจากชื่อตามจริงโดยขึ้นบรรทัดใหม่

6 หากคุณต้องการเพิ่มการกำหนดรูปแบบเพิ่มเติมสำหรับชื่อหรือชื่อย่อย ให้ทำดังนี้:

a คลิกปุ่ม แก้ไข ทางด้านขวาของกล่องโต้ตอบชื่อและชื่อย่อย

b เลือกตัวเลือกแบบอักษร เซลล์ และเส้นขอบ แล้วคลิก ตกลง

**หมายเหตุ:** หากคุณป้อนหัวข้อใหม่ หัวข้อใหม่จะแทนชื่อหรือชื่อย่อยเดิม

7 หากคุณต้องการแสดงวันที่หรือเวลาที่จัดทำรายงาน ให้เลือกตัวเลือกตัวบันทึกเวลาหนึ่งตัวจากรายการดรอปดาวน์เวลาเริ่มต้น

8 หากคุณต้องการแสดงลิงค์ไปยังวิธีใช้หรือข้อมูลอื่นๆ ที่กำหนดเองที่เกี่ยวข้องกับรายงาน ให้ป้อน URL ที่เหมาะสมในกล่องข้อความ URL วิธีใช้

URL ต้องเป็น URL ที่เข้าใช้ได้สำหรับผู้ใช้ทั้งหมดที่จะดูรายงานนี้

9 เมื่อคุณดำเนินการแล้วเสร็จ คุณสามารถบันทึกรายงานได้ในมุมมองชื่อ

## การเพิ่มตารางให้กับผลลัพธ์

ใช้มุมมองตารางแสดงผลลัพธ์ในตารางมาตรฐาน ผู้ใช้สามารถนาวิเกตและดูข้อมูลเพิ่มเติมในผลลัพธ์ คุณสามารถเพิ่มยอดรวมทั้งหมดและยอดรวมของคอลัมน์ กำหนดตารางและส่วนหัวคอลัมน์ และเปลี่ยนแปลงสูตรหรือกฎการรวมสำหรับคอลัมน์ อีกทั้งสามารถแก้ไขคุณสมบัติของคอลัมน์เพื่อควบคุมการแสดงผลและโครงร่างของคอลัมน์และข้อมูลในคอลัมน์ และกำหนดรูปแบบที่จะใช้เฉพาะเมื่อข้อมูลในคอลัมน์ตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดเท่านั้น

คุณสามารถกำหนดการควบคุมเพจและจำนวนแถวต่อเพจ แสดงคอลัมน์และส่วนหัวตาราง ใช้การกำหนดรูปแบบแถบสีเขียว และใช้การเรียงลำดับคอลัมน์ หากเลือกการเรียงลำดับคอลัมน์ไว้ ส่วนหัวคอลัมน์ของคอลัมน์ที่เรียงลำดับได้จะแสดงเป็นตัวนูนเล็กน้อย

มุมมองตารางจะถูกเพิ่มในผลลัพธ์เป็นมุมมองที่สองเสมอ

ยอดรวมทั้งหมดของคอลัมน์ที่มีกฎการรวม ค่าเฉลี่ย ในมุมมองตารางและตาราง Pivot จะแตกต่างกัน ในมุมมองตาราง ยอดรวมทั้งหมดของคอลัมน์ที่มีกฎการรวม ค่าเฉลี่ย จะคำนวณจากฐานข้อมูล (ผลรวมหารด้วยจำนวนนับ) ในตาราง Pivot ยอดรวมทั้งหมดจะเป็นค่าเฉลี่ยของแถวในชุดผลลัพธ์

จำนวนรวมสุดท้ายจะไม่ใช้ฟิลเตอร์ในการวัดเมื่อทำการรวมผลลัพธ์ ตัวอย่างเช่น หากคุณมีรายงานที่มีคอลัมน์ชื่อบริษัทและการวัดจำนวนโอกาสทางการขาย โดยมีการฟิลเตอร์โอกาสทางการขายที่มากกว่าหรือเท่ากับ 10 จำนวนรวมจะไม่สนใจฟิลเตอร์ในการวัดดังกล่าว และจะรวมโอกาสทางการขายทั้งหมดแทน

**หมายเหตุ:** การเปลี่ยนแปลงที่เกิดในคอลัมน์ในมุมมองตาราง (เช่น รูปแบบคอลัมน์ ลำดับคอลัมน์ การเรียงลำดับ สูตร และอื่นๆ) จะแสดงในแท็บเกณฑ์ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแท็บเกณฑ์จะปรากฏในมุมมองตาราง

*ในการทำงานกับมุมมองตาราง*

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองตารางใหม่ ให้คลิกปุ่ม มุมมองใหม่ และเลือกตารางจากรายการดรอปดาวน์มุมมอง
- ในการแก้ไขมุมมองตารางที่มีอยู่ ให้ค้นหาตาราง แล้วคลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองตาราง

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง

2 ในการระบุยอดรวม ให้ดำเนินการต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มยอดรวมทั้งหมด ให้คลิกปุ่ม ยอดรวมทั้งหมด ที่ด้านบน (คลิกที่ปุ่ม ยอดรวมทั้งหมด อีกครั้งเพื่อดูเมนูในตัวเลือกนี้)
- ในการเพิ่มยอดรวมเฉพาะคอลัมน์ ให้คลิกปุ่ม ยอดรวมตาม สำหรับคอลัมน์นั้น และตรวจสอบว่าได้เลือกตัวเลือกยอดรวมตามรายงาน (คลิกปุ่ม ยอดรวมตาม อีกครั้งเฉพาะคอลัมน์นั้นเพื่อดูเมนูที่มีตัวเลือกนี้)

**หมายเหตุ:** ปุ่ม ยอดรวมตาม มีเฉพาะคอลัมน์ที่สามารถ*รวมยอดตาม*ได้เท่านั้น โดยปกติคอลัมน์นี้จะมีค่าซ้ำที่จะถูกรวมเป็นยอดรวม หากไม่ได้เลือกตัวเลือก ยอดรวมตามรายงาน ระบบจะคำนวณยอดรวมตามชุดผลลัพธ์ทั้งหมด ก่อนใช้ฟิลเตอร์ในการวัด

3 ในการแก้ไขคุณสมบัติสำหรับคอลัมน์ หรือในการระบุการกำหนดรูปแบบที่จะใช้หากข้อมูลในคอลัมน์ตรงกับเงื่อนไขที่กำหนด ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือก

กล่องโต้ตอบ แก้ไขรูปแบบคอลัมน์ จะปรากฏให้คุณเลือก:

- สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดรูปแบบคอลัมน์และการเพิ่มการกำหนดรูปแบบเงื่อนไข โปรดดูที่ การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์ (ในหน้า 976)

4 เมื่อคุณดำเนินการแล้วเสร็จ คุณสามารถบันทึกรายงานพร้อมมุมมองตารางได้

*ในการระบุการควบคุมเพจและจำนวนแถวต่อเพจ ให้แสดงส่วนหัวคอลัมน์และตาราง ใช้การกำหนดรูปแบบแถบสีเขียว และเปิดใช้เรียงลำดับคอลัมน์*

1 ที่มุมมองตาราง ให้คลิกที่ปุ่ม แก้ไขคุณสมบัติมุมมองตาราง ใกล้กับด้านบนของพื้นที่ทำงาน

2 ทำการเลือกตัวเลือกต่างๆ

## การแสดงผลลัพธ์ในกราฟ

ใช้มุมมองกราฟเพื่อวางตำแหน่งคอลัมน์ในกราฟ และปรับแต่งชื่อ ที่ตั้งคำอธิบาย ชื่อแกน ป้ายข้อมูล ขนาด และมาตราส่วน คุณสามารถเลือกกราฟได้ เช่น กราฟเส้น หรือกราฟแท่ง ประเภทย่อยของกราฟ เช่น 2 มิติ และรูปแบบคอลัมน์ เช่น รูปร่างและรูปแบบการเติม รวมทั้งสามารถตั้งค่าขอบและสี และควบคุมลักษณะเฉพาะอื่นๆ ของกราฟได้ ผู้ใช้สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมของผลลัพธ์ในมุมมองกราฟได้

ตัวเลือกกราฟประกอบด้วย กราฟพื้นที่ กราฟแท่ง กราฟรูปฟองอากาศ กราฟเส้น และประเภทอื่นๆ ประเภทย่อยของกราฟ ได้แก่ 2 มิติ 3 มิติ สมบูรณ์ คลัสเตอร์ ซ้อน ผสม และกำหนดเอง

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการใช้งานกราฟ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้:

- กราฟ
- ปุ่มมุมมองกราฟ
- ส่วนประกอบพื้นฐานของกราฟ

หัวข้อนี้ยังให้คำแนะนำสำหรับการดำเนินงานต่อไปนี้:

- การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองกราฟ
- การระบุคุณสมบัติทั่วไปสำหรับมุมมองกราฟ

- การควบคุมการแสดงเส้นกริดในมุมมองกราฟ
- การระบุตำแหน่งคำอธิบายบนมุมมองกราฟ
- การตั้งค่าสีของพื้นหลัง ข้อความ และเส้นขอบในมุมมองกราฟ
- การเลือกคอลัมน์ที่จะแสดงเป็นแกนในมุมมองกราฟ
- การตั้งค่าตัวเลือกการกำหนดมาตราส่วนของแกนในมุมมองกราฟ
- การแก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วนในมุมมองกราฟ
- การจัดทำเครื่องหมายมาตราส่วนของเส้น
- การจัดทำเครื่องหมายมาตราส่วนของช่วง
- การระบุการตั้งค่าขั้นสูงสำหรับค่าช่วงและค่าเส้น
- การระบุชื่อและป้ายแกนในมุมมองกราฟ
- การระบุชื่อแกนในมุมมองกราฟ
- การระบุการทำงานเมื่อผู้ใช้คลิกที่กราฟ
- การจัดรูปแบบลักษณะของชุดกราฟ
- การเลือกป้ายข้อมูลในกราฟวงกลม

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand ใช้กลไกการสร้างกราฟของบุคคลที่สาม ประเภทของกราฟ ขนาด และจำนวนอีลิเมนต์ของกราฟจะมีผลต่อการแสดงแกนหรือคำอธิบาย แกนหรือคำอธิบายจะแสดงหรือไม่ขึ้นอยู่กับพื้นที่ว่างที่มีบนเพจเว็บเบราเซอร์ ในบางครั้ง คุณอาจแสดงแกนและคำอธิบายในกราฟได้โดยปรับการควบคุมความกว้างและความสูง

## กราฟ

ตารางต่อไปนี้แสดงกราฟที่มีในรายการดรอปดาวน์ของกราฟ และอธิบายถึงวิธีการใช้ มีกราฟบางส่วนเท่านั้นที่เหมาะสมกับข้อมูลทุกประเภท ค่าดีฟอลต์ของกราฟ คือ กราฟแท่งแนวดิ่ง

| ประเภทกราฟ | คำอธิบาย |
|---|---|
| พื้นที่ | กราฟพื้นที่จะคล้ายคลึงกับกราฟเส้น แตกต่างกันที่พื้นที่ใต้เส้นจะทึบ กราฟพื้นที่นี้จะแสดงเปอร์เซ็นต์รวมของตัวแปรต่างๆ<br><br>กราฟพื้นที่จะมีประโยชน์ต่อการสังเกตการเปลี่ยนแปลงของค่าสะสมหรือเปอร์เซ็นต์ในช่วงเวลาหนึ่ง ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเปรียบเทียบกลุ่มต่างๆ เพื่อการประเมินค่าบางประเภท เช่น ผลลัพธ์ และแสดงแนวโน้มของกลุ่ม |
| แท่งแนวนอน | ใช้กราฟแท่งแนวนอนเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลโดยการแสดงกราฟแท่งในทิศทางตามแนวนอน<br><br>กราฟแท่งแนวนอนมีประโยชน์ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายการที่เหมือนกัน ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเปรียบเทียบยอดขายผลิตภัณฑ์ที่แข่งขัน ยอดขายผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันในช่วงเวลาต่างๆ หรือยอดขายผลิตภัณฑ์เดียวกันในตลาดต่างๆ |

| ประเภทกราฟ | คำอธิบาย |
| --- | --- |
| ฟองอากาศ | กราฟฟองอากาศเป็นการผันแปรของกราฟจุดกระจาย ซึ่งแสดงอีลิเมนต์ข้อมูลเป็นวงกลม (ฟองอากาศ) โดยกราฟนี้จะแสดงตัวแปร 3 ตัวแบบ 2มิติ ซึ่งค่าหนึ่งแทนด้วยตำแหน่งวงกลมบนแกน X ส่วนอีกค่าหนึ่งแทนด้วยตำแหน่งวงกลมบนแกน Y และค่าที่สามแทนด้วยวงกลมในขนาดที่สัมพันธ์กัน<br><br>กราฟฟองอากาศมีประโยชน์ในการพล็อตข้อมูลด้วยตัวแปรสามตัว และแสดงข้อมูลทางการเงินในช่วงเวลาหนึ่ง<br><br>**คำแนะนำ:** ในการจัดทำกราฟฟองอากาศ ให้พล็อตข้อมูลที่หนึ่งบนแกน x ข้อมูลที่สองบนแกน y และข้อมูลที่สามบนแกนรัศมีของฟองอากาศ ข้อมูลทั้งสามนี้จะถูกพล็อตไว้สำหรับเลือกบนแกนระดับ |
| แท่งแนวดิ่ง | กราฟแท่งแนวดิ่งใช้ในการเปรียบเทียบข้อมูลโดยใช้คอลัมน์แนวดิ่ง<br><br>กราฟแท่งแนวดิ่งมีประโยชน์ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายการที่คล้ายกัน |
| เส้น | กราฟเส้นสามารถใช้ในการพล็อตข้อมูลต่างๆ<br><br>กราฟเส้นมีประโยชน์ในการแสดงรูปแบบและแนวโน้มของข้อมูล |
| ผสมเส้นและแท่ง | กราฟผสมเส้นและแท่งใช้พล็อตชุดข้อมูลสองชุดด้วยช่วงที่ต่างกัน: ชุดหนึ่งเป็นกราฟแท่ง และอีกชุดหนึ่งเป็นเส้นที่ซ้อนบนกราฟแท่ง<br><br>กราฟผสมเส้นและแท่งมีประโยชน์ในการแสดงความสัมพันธ์ของแนวโน้มระหว่างชุดข้อมูล<br><br>**คำแนะนำ:** คุณสามารถระบุแบบแท่งและคอลัมน์ผสมกันได้ แต่ต้องมีเพียงอย่างละหนึ่งรายการเท่านั้น คุณสามารถระบุคอลัมน์ทั้งหมดเป็นเส้นได้ แต่หากคุณต้องการกราฟแท่งเพียงอย่างเดียว ให้ใช้กราฟแท่ง (เมื่อเลือกกราฟแท่งเพียงอย่างเดียวสำหรับประเภทกราฟนี้ บางคอลัมน์ที่เลือกอาจจะเป็นเส้น) |
| พาเรโต | กราฟพาเรโตเป็นรูปแบบหนึ่งของกราฟแท่งและกราฟเส้น ซึ่งแสดงเกณฑ์ตามลำดับจากมากไปหาน้อย ในกราฟประเภทนี้ เส้นจะแสดงยอดรวมสะสมของเปอร์เซ็นต์<br><br>กราฟพาเรโตมีประโยชน์ในการระบุอีลิเมนต์ที่สำคัญ เช่น ดีที่สุด แย่ที่สุด หรือมากที่สุดและน้อยที่สุด |
| วงกลม | กราฟวงกลมแสดงชุดข้อมูลเป็นเปอร์เซ็นต์รวม<br><br>กราฟวงกลมมีประโยชน์ในการเปรียบเทียบส่วนใดส่วนหนึ่งจากส่วนทั้งหมด เช่น ยอดขายของพื้นที่หรือเขต |
| กราฟวงกลมแสดงค่าแบบมุมองศา | กราฟวงกลมแสดงค่าแบบมุมองศามีวิธีการพล็อตข้อมูลแบบเดียวกับกราฟแท่ง แต่จะแสดงข้อมูลจากจุดศูนย์กลางของกราฟ โดยอีลิเมนต์ข้อมูลแต่ละรายการจะมีแกนแสดงค่าเป็นของตนเอง<br><br>กราฟวงกลมแสดงค่าแบบมุมองศามีประโยชน์ในการตรวจสอบความทับซ้อนกันและการกระจายของข้อมูล |

| ประเภทกราฟ | คำอธิบาย |
|---|---|
| กราฟแสดงค่าแบบจุด | กราฟแสดงค่าแบบจุดแสดงค่า x-y เป็นจุดกระจายแยกกันภายในกริด x-y โดยจะพล็อตข้อมูลอ้างอิงตามตัวแปรอิสระ 2 ตัว กราฟแสดงค่าแบบจุดจะทำให้คุณสามารถพล็อตจุดข้อมูลจำนวนมากและสังเกตการรวมกลุ่มของจุดข้อมูลได้<br><br>กราฟแสดงค่าแบบจุดมีประโยชน์ในการสังเกตความสัมพันธ์และแนวโน้มของชุดข้อมูลขนาดใหญ่<br><br>**คำแนะนำ:** ในการจัดทำกราฟแสดงค่าแบบจุด ให้พล็อตข้อมูลหนึ่งบนแกน x และอีกข้อมูลหนึ่งบนแกน y ข้อมูลเหล่านี้จะถูกพล็อตไว้สำหรับเลือกบนแกนระดับ |
| ขั้นบันได | กราฟขั้นบันไดมีความคล้ายคลึงกับกราฟเส้น โดยสามารถใช้ในการพล็อตข้อมูลต่างๆ |

การเลือกใช้กราฟจะเป็นการกำหนดประเภทย่อยของกราฟที่จะปรากฏในรายการดรอปดาวน์ประเภท กราฟบางประเภทจะไม่มีประเภทย่อย เช่น กราฟฟองอากาศและกราฟวงกลมที่แสดงค่าแบบมุมองศาจะไม่มีประเภทย่อย ค่าดีฟอลต์ประเภทย่อยของกราฟ คือ ตัวเลือก 3 มิติ ถ้ามี อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับการเลือกประเภทของกราฟ ซึ่งตัวเลือกของประเภทย่อยอาจประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

- กราฟพื้นที่: 3 มิติและ 2 มิติ
- กราฟแท่ง: 3 มิติ, 2 มิติ, ซ้อนแบบ 3 มิติ และซ้อนแบบ 2 มิติ
- กราฟเส้น: 3 มิติและ 2 มิติ
- กราฟพาเรโต: 3 มิติและ 2 มิติ
- กราฟวงกลม: 3 มิติและ 2 มิติ
- กราฟแสดงค่าแบบจุด: แสดงค่าแบบจุดและแสดงค่าแบบจุดพร้อมเส้น
- กราฟขั้นบันได: 3 มิติและ 2 มิติ

การเลือกประเภทกราฟของคุณยังเป็นการกำหนดรูปแบบที่จะปรากฏในรายการดรอปดาวน์ รูปแบบ อีกด้วย กราฟบางประเภทจะไม่มีรูปแบบ ค่าดีฟอลต์ของรูปแบบ คือ ระบายสีทึบ ถ้ามี อย่างไรก็ตาม ขึ้นอยู่กับการเลือกประเภทกราฟ ซึ่งรูปแบบของกราฟอาจประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

- กราฟพื้นที่: ระบายสีทึบ และระบายด้วยลวดลาย
- กราฟแท่ง: สี่เหลี่ยม ทรงกระบอก ไล่ระดับ สามเหลี่ยม ข้าวหลามตัด ระบายด้วยลวดลาย
- กราฟเส้น: สี่เหลี่ยม ทรงกระบอก ไล่ระดับ สามเหลี่ยม ข้าวหลามตัด ระบายด้วยลวดลาย
- กราฟพาเรโต: สี่เหลี่ยม ทรงกระบอก ไล่ระดับ สามเหลี่ยม ข้าวหลามตัด ระบายด้วยลวดลาย
- กราฟวงกลม: ระบายสีทึบ และระบายด้วยลวดลาย

## ปุ่มมุมมองกราฟ

ปุ่มต่างๆ ที่อยู่บนสุดของเพจมุมมองกราฟช่วยให้เข้าใช้งานการตั้งค่ากราฟได้หลากหลาย ตารางต่อไปนี้อธิบายปุ่มและการตั้งค่ามุมมองกราฟ

| ปุ่มมุมมองกราฟ | คำอธิบาย |
|---|---|

| ปุ่มมุมมองกราฟ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | **คุณสมบัติกราฟทั่วไป** ตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของกราฟ เช่น ชื่อกราฟ การแสดงป้ายข้อมูล และขนาดกราฟ |
| | **ชื่อและป้ายแกน** ควบคุมการแสดงชื่อแกนและป้ายข้อมูลที่ด้านล่างของกราฟและด้านซ้ายของกราฟ |
| | **การกำหนดมาตราส่วนของแกน** ตั้งค่าคุณสมบัติมาตราส่วนของแกน จำนวนเส้นแบ่งข้อมูล และประเภทของมาตราส่วน |
| | **ตัวเลือกการสร้างกราฟเพิ่มเติม** ควบคุมตัวเลือกการสร้างกราฟเพิ่มเติมดังต่อไปนี้:<br>■ การแสดงเส้นกริดบนกราฟ<br>■ ตำแหน่งของคำอธิบาย และมีตัวเลือกในการปรับขนาดคำอธิบาย<br>■ พื้นหลัง ข้อความ และสีเส้นขอบ<br>■ ลักษณะที่ผู้ใช้โต้ตอบกับกราฟเมื่อคลิกที่ปุ่ม เช่น การดูข้อมูลระดับล่างเพิ่มเติม หรือการนาวิเกตโดยอัตโนมัติไปยังรายงานที่เกี่ยวข้องที่บันทึกไว้หรือเว็บไซต์ |
| | **จัดรูปแบบข้อมูลกราฟ** ให้คุณจัดรูปแบบลักษณะของชุดกราฟได้ เช่น สี ความกว้างของเส้น และสัญลักษณ์ของเส้น |
| | **คุณสมบัติขั้นสูง** สำหรับกราฟวงกลม ให้คุณเลือกป้ายของข้อมูลได้ |

## ส่วนประกอบพื้นฐานของกราฟ

คุณสามารถกำหนดส่วนประกอบพื้นฐานของกราฟได้ ตารางดังต่อไปนี้อธิบายองค์ประกอบที่คุณสามารถกำหนดเองได้

**หมายเหตุ:** ส่วนประกอบบางอย่างจะมีในกราฟบางประเภทเท่านั้น เช่น กราฟวงกลมไม่มีแกน ประเภทกราฟที่คุณเลือกจะกำหนดว่าส่วนประกอบใดสามารถใช้งานได้

| ส่วนประกอบของกราฟ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ป้ายการวัด | ควบคุมตำแหน่งและการจัดรูปแบบส่วนหัวของคอลัมน์สำหรับข้อมูลในส่วนการวัด<br>นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการรวมยอดรวมและการเรียงลำดับ หากมีการวัดเพียงหนึ่งรายการ คุณสามารถแยกอีลิเมนต์นี้ออกได้ |
| คำอธิบาย | ใช้คำอธิบายในการอธิบายกราฟ คุณสามารถระบุตำแหน่งและย่อคำอธิบายได้ |
| แกน | เส้นแนวนอนและแนวดิ่งที่ระบุมาตราส่วนของกราฟ คุณสามารถระบุแกนแนวนอนและแกนแนวดิ่งของกราฟได้ |
| เส้นกริด | แมทริกซ์ของเส้นแนวนอนและแนวดิ่งที่ช่วยให้คุณเชื่อมโยงจุดใดๆ ในกราฟกับแกนได้ คุณสามารถระบุสีของเส้นกริดได้ |
| เครื่องหมายมาตราส่วน | ระบุมาตราส่วนของกราฟ คุณสามารถระบุคุณสมบัติ เช่น ตำแหน่ง ขนาด สี ความกว้างของเส้น และช่วงได้ |
| ดูข้อมูลเพิ่มเติม | แสดงรายละเอียดเพิ่มเติม คุณสามารถระบุว่าผู้ใช้สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลที่แสดงในกราฟได้หรือไม่และอย่างไร |

| ส่วนประกอบของกราฟ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ชื่อ | ระบุชื่อที่จะอธิบายกราฟ |
| ชื่อแกน ป้าย และข้อจำกัด | ระบุว่าคุณต้องการให้ชื่อและป้ายมาตราส่วนปรากฏบนแกนของกราฟหรือไม่และอย่างไร |
| ชุดกราฟ | อีลิเมนต์รูปแบบลักษณะของชุดกราฟ เช่น สี ความกว้างของเส้น และสัญลักษณ์ของเส้น คุณสามารถใช้การจัดรูปแบบตามกฎได้ด้วย เช่น การใช้สีเมื่อตำแหน่งของชุดมีค่าเท่ากับค่าที่ระบุ |
| เส้นแบ่งข้อมูล | แยกย่อยเครื่องหมายมาตราส่วนบนแกนเพื่อเพิ่มรายละเอียด |
| ป้ายข้อมูล | แสดงค่าตัวเลขของข้อมูลเมื่อคุณเลื่อนเมาส์ไว้บนกราฟ |

## การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองกราฟ

**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกกราฟที่ไม่สามารถใช้ร่วมกับผลลัพธ์ได้ ผลลัพธ์จะไม่แสดง

### *ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองกราฟ*

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองกราฟใหม่ ให้คลิก มุมมองใหม่ และเลือก กราฟ
- ในการแก้ไขมุมมองกราฟที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองกราฟ

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง

2 เลือกข้อมูลที่ต้องการในฟิลด์กราฟ ประเภท และรูปแบบ

การเลือกในฟิลด์กราฟ เช่น วงกลมหรือเส้น จะกำหนดตัวเลือกที่ใช้ได้สำหรับประเภทและสไตล์ สำหรับกราฟบางประเภท จะมีประเภทย่อยหรือประเภทดีฟอลต์เท่านั้น

เมื่อคุณเลือกจากรายการดรอปดาวน์ มุมมองกราฟจะเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับการเลือกของคุณ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถเพิ่มคอลัมน์ในกราฟขณะที่คุณอยู่ในเพจมุมมองกราฟได้ โดยคลิกชื่อของฟิลด์สำหรับแต่ละคอลัมน์ในประเภทเรื่องที่ใช้งาน หรือคุณสามารถนาวิเกตไปยังแท็บเกณฑ์เพื่อเพิ่มคอลัมน์เพิ่มเติม คอลัมน์ที่คุณเพิ่มในเพจมุมมองกราฟจะถูกเพิ่มในรายงานโดยรวม คุณสามารถดูคอลัมน์ในแท็บเกณฑ์และในมุมมองอื่นๆ รวมทั้งในเพจมุมมองกราฟ ในการลบคอลัมน์จากกราฟ คุณต้องนาวิเกตไปยังแท็บเกณฑ์ และคลิกปุ่ม ลบคอลัมน์ สำหรับคอลัมน์นั้นๆ

3 ใช้ปุ่มที่อยู่บนสุดของเพจมุมมองกราฟเพื่อระบุการตั้งค่ากราฟเพิ่มเติม

4 ในการดูผลการเปลี่ยนแปลง ให้คลิก แสดงผลข้อมูลใหม่

คุณสามารถคลิก แสดงผลข้อมูลใหม่ ได้ทุกเมื่อที่ต้องการรีเฟรชมุมมองกราฟ

5 ในการลบการเปลี่ยนแปลงและเริ่มใช้งานจากกราฟเริ่มแรก ให้คลิก เรียกค่าดีฟอลต์เดิม

6 ในการปรับขนาดกราฟ ให้ใช้แถบเลื่อนแนวนอนและแนวดิ่ง

7 บันทึกรายงาน

## การระบุคุณสมบัติทั่วไปของกราฟในมุมมองกราฟ

คุณสามารถตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของกราฟได้ เช่น ชื่อและลักษณะที่แสดงของป้ายข้อมูล

ป้ายข้อมูลถูกเปิดใช้งานตามค่าดีฟอลต์สำหรับกราฟประเภท 2 มิติ ที่เลือก

การตั้งค่าดีฟอลต์ขนาดกราฟ คือการกำหนดมาตราส่วนอีลิเมนต์ทั้งหมดของกราฟที่มีอยู่ รวมทั้งความกว้างและความสูง ให้เหมาะสมกับพื้นที่ว่างที่มีอยู่ ความสูงและความกว้างของกราฟจะคงสัดส่วนที่เหมาะสมเมื่อขนาดของกราฟเปลี่ยนแปลง กราฟจะปรับขนาดอีลิเมนต์ของกราฟโดยอัตโนมัติ ขนาดที่แก้ไขจะเป็นไปตามพื้นที่ว่างที่มีอยู่ในกราฟนั้น คุณสามารถระบุขนาดคงที่สำหรับกราฟได้ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติกราฟทั่วไป ขนาดคงที่จะแทนที่ขนาดดีฟอลต์

**หมายเหตุ:** กราฟสามารถขยายได้อย่างมาก หากจำนวนรายการที่กำลังจัดทำกราฟเพิ่มขึ้นอย่างมาก

ตัวอย่างเช่น หากคุณจัดทำรายงานแสดงยอดขายของผลิตภัณฑ์ 3 รายการ จัดทำกราฟผลลัพธ์ด้วยยอดขายที่แสดงเป็น 3 คอลัมน์ และกำหนดขนาดของกราฟให้ใช้พื้นที่ประมาณ 25 เปอร์เซ็นต์ของเพจ หากมีการรันรายงานในภายหลังและแสดงผลิตภัณฑ์ 6 รายการ กราฟจะขยายเป็นสองเท่าของความกว้างเดิม หรือประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ของเพจ ดังนั้น ความกว้างของแต่ละคอลัมน์ในกราฟจะยังคงที่

อีลิเมนต์ของกราฟถูกปรับขนาดได้ตามต้องการเพื่อให้พอดีกับกราฟ จากตัวอย่างที่ผ่านมา กราฟจะยังคงใช้พื้นที่ประมาณ 25 เปอร์เซ็นต์ของเพจ และคอลัมน์ถูกปรับขนาดให้พอดีกับช่องว่างที่มี

#### *การระบุคุณสมบัติทั่วไปในมุมมองกราฟ*

1. ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองกราฟดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบคุณสมบัติกราฟทั่วไป:

2. ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติกราฟทั่วไป ให้ทำการเลือกของคุณ แล้วคลิก ตกลง

   มุมมองกราฟจะรีเฟรช ซึ่งกราฟดังกล่าวอาจมีการปรับขนาดให้เหมาะสมกับการเลือกของคุณ

## การควบคุมการแสดงเส้นกริดในมุมมองกราฟ

คุณสามารถควบคุมให้แสดงเส้นกริดบนกราฟหรือไม่ก็ได้ รวมทั้งระบุสีเส้นกริด

#### *ในการควบคุมการแสดงเส้นกริดบนมุมมองกราฟ*

1. ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองกราฟดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบ ตัวเลือกการสร้างกราฟเพิ่มเติม:

2. ในกล่องโต้ตอบ ตัวเลือกการสร้างกราฟเพิ่มเติม ให้คลิกแท็บเส้นกริด ทำการเลือก และคลิก ตกลง

   มุมมองกราฟจะทำการรีเฟรช

## การระบุตำแหน่งคำอธิบายในมุมมองกราฟ

คุณสามารถระบุตำแหน่งคำอธิบาย และตั้งค่าตัวเลือกสำหรับการปรับขนาดคำอธิบายได้

*ในการระบุตำแหน่งคำอธิบายบนมุมมองกราฟ*

1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองกราฟดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบ ตัวเลือกการสร้างกราฟเพิ่มเติม:

2 ในกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างกราฟเพิ่มเติม ให้คลิกแท็บคำอธิบาย ทำการเลือก และคลิก ตกลง

มุมมองกราฟจะรีเฟรช ซึ่งกราฟดังกล่าวอาจมีการปรับขนาดให้เหมาะสมกับการเลือกของคุณ

## การตั้งค่าสีของพื้นหลัง ข้อความ และเส้นขอบในมุมมองกราฟ

คุณสามารถระบุสีของพื้นหลัง ข้อความ และเส้นขอบของกราฟได้

*ในการระบุสีของพื้นหลัง ข้อความ และเส้นขอบในมุมมองกราฟ*

1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองกราฟดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบ ตัวเลือกการสร้างกราฟเพิ่มเติม:

2 ในกล่องโต้ตอบ ตัวเลือกการสร้างกราฟเพิ่มเติม ให้คลิกแท็บเส้นขอบและสี ทำการเลือก และคลิก ตกลง

มุมมองกราฟจะทำการรีเฟรช

## การเลือกคอลัมน์ที่จะแสดงเป็นแกนในมุมมองกราฟ

คุณสามารถเลือกคอลัมน์ที่จะปรากฏในกราฟ และแกนที่จะแทนคอลัมน์เหล่านั้นได้ Oracle CRM On Demand จะแสดงแมทริกซ์ของตัวเลือกที่เหมาะสม ขอบด้านซ้ายของแมทริกซ์จะแสดงรายการคอลัมน์ และขอบด้านบนจะแสดงรายการประเภทแกนที่ใช้ได้สำหรับประเภทกราฟที่คุณใช้ คุณยังสามารถระบุว่าป้ายการวัดจะปรากฏสำหรับข้อมูลจริงที่พล็อตบนแกนหรือไม่

การเปลี่ยนแปลงแกนที่ใช้ได้ขึ้นอยู่กับประเภทของกราฟที่เลือกจากรายการดรอปดาวน์กราฟ คำอธิบายปุ่มแกนของกราฟที่ใช้ในมุมมองกราฟจะแสดงอยู่ในตารางต่อไปนี้

| ปุ่มแกนของกราฟ | แกน |
|---|---|

| ปุ่มแกนของกราฟ | แกน |
|---|---|
| | ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนระดับสำหรับกราฟแสดงค่าแบบจุดและกราฟฟองอากาศ |
| | ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนแนวนอน |
| | ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนแนวตั้งสำหรับกราฟแสดงค่าแบบมุมองศา ซึ่งเป็นแกนข้อมูล |
| | ระบุว่าค่าของคอลัมน์ที่เลือกควรปรากฏในคำอธิบายกราฟหรือไม่ |
| | ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนที่ซ้อนทับกันสำหรับกราฟผสมเส้นและแท่ง |
| | ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนรัศมีสำหรับกราฟฟองอากาศ |
| | ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนค่าแบบวงกลมสำหรับกราฟวงกลมแสดงค่าแบบมุมองศา ซึ่งเป็นแกนแสดงมุมแบบองศา |

***ในการเลือกคอลัมน์ที่จะแสดงเป็นแกนบนมุมมองกราฟ***

1 ในพื้นที่คอลัมน์ด้านซ้ายของกราฟ ให้คลิกช่องทำเครื่องหมายที่ต้องการสำหรับให้หนึ่งในปุ่มแกนแสดงคอลัมน์นั้นเป็นแกนในกราฟ

การเปลี่ยนแปลงของปุ่มแกนจะขึ้นอยู่กับประเภทกราฟที่เลือกจากรายการดรอปดาวน์กราฟ

2 ในการเพิ่มคอลัมน์ลงในกราฟ ให้คลิกคอลัมน์ในพื้นที่การเลือก แล้วตั้งค่าเป็นแกน

เช่นเดียวกับการเพิ่มคอลัมน์ลงในรายงานที่แท็บเกณฑ์

3 คลิก แสดงผลข้อมูลใหม่ เพื่อรีเฟรชมุมมองกราฟ

## การระบุตัวเลือกการกำหนดมาตราส่วนของแกนในมุมมองกราฟ

คุณสามารถควบคุมขีดจำกัดแกน เส้นแบ่งข้อมูล และประเภทมาตราส่วน และคุณสมบัติของเครื่องหมายมาตราส่วนได้

*ในการระบุตัวเลือกการกำหนดมาตราส่วนของแกนของมุมมองกราฟ*

1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองกราฟดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบการกำหนดมาตราส่วนของแกน:

2 ในกล่องโต้ตอบการกำหนดมาตราส่วนของแกน ให้ทำการเลือก แล้วคลิก ตกลง

สำหรับกราฟที่มีแกนตัวเลข การตั้งค่าตัวเลือกการกำหนดมาตราส่วนของแกนจะกำหนดการเลือกมาตราส่วน:

- เมื่อคุณเลือกค่าดีฟอลต์ Oracle CRM On Demand จะเลือกมาตราส่วนและตั้งค่าแกนเป็นศูนย์ (0) สำหรับค่าบวก
- เมื่อคุณเลือกซูมช่วงข้อมูล Oracle CRM On Demand จะเลือกมาตราส่วน โดยประเมินช่วงของค่าบนแกน และเลือกค่าต่ำสุดและสูงสุดเพื่อกำหนดมาตราส่วน คุณสมบัตินี้มีประโยชน์เมื่อสร้างกราฟที่มีชุดข้อมูลขนาดใหญ่และแต่ละรายการอยู่ในรูปเปอร์เซ็นต์ขนาดเล็ก กราฟจะซูมค่าต่างๆ ดังนั้นจึงสามารถเห็นความแตกต่างได้ง่าย
- คุณสามารถกำหนดค่ามาตราส่วนของแกนเป็นค่าต่างๆ ด้วยตนเองได้

มุมมองกราฟจะรีเฟรช ซึ่งกราฟดังกล่าวอาจมีการปรับขนาดให้เหมาะสมกับการเลือกของคุณ

## การแก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วนในมุมมองกราฟ

เครื่องหมายมาตราส่วนจะเป็นเส้นหนาหรือแรเงาช่วงพื้นหลังที่ทำเครื่องหมายจุดสำคัญ จุดเริ่มต้น ช่วง และอื่นๆ เส้นหรือช่วงสามารถใช้กับแกนได้ตั้งแต่หนึ่งแกนขึ้นไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของกราฟ โดยเส้นจะแสดงที่ด้านหน้าของข้อมูลกราฟ ในขณะที่ช่วงจะแสดงเป็นพื้นหลัง

**หมายเหตุ:** กราฟบางประเภท เช่น กราฟวงกลม ไม่สามารถใช้เครื่องหมายมาตราส่วนได้

ขั้นตอนดังต่อไปนี้แสดงขั้นตอนทั่วไปในการแก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วน

*ในการแก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วนของมุมมองกราฟ*

1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองกราฟดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบการกำหนดมาตราส่วนของแกน:

2 ในกล่องโต้ตอบการกำหนดมาตราส่วนของแกน ให้คลิก แก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วน

3 ในกล่องโต้ตอบเครื่องหมายมาตราส่วน ให้คลิก เพิ่ม เพื่อเพิ่มเครื่องหมายมาตราส่วนรายการแรกและทำการเลือกเครื่องหมาย

ตัวเลือกขั้นสูงประกอบด้วยการตั้งค่ามาตราส่วนเป็นค่าสแตติก ชื่อคอลัมน์ หรือผลลัพธ์ของการสืบค้น SQL
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทของเครื่องหมายมาตราส่วนและการใช้ตัวเลือกขั้นสูง โปรดดูที่ขั้นตอนต่อไปนี้

4 คลิก ตกลง เพื่อปิดกล่องโต้ตอบ

มุมมองกราฟจะรีเฟรช ซึ่งกราฟดังกล่าวอาจมีการปรับขนาดให้เหมาะสมกับการเลือกของคุณ

*ในการจัดทำเครื่องหมายมาตราส่วนของเส้น*

1 ในกล่องโต้ตอบเครื่องหมายมาตราส่วน ในฟิลด์ประเภท ให้เลือก เส้น

2 ป้อนความกว้างของเส้นในคอลัมน์ที่สาม

ค่านี้คือความหนาของเส้นเป็นพิกเซล

3 ป้อนตำแหน่งของเส้นในคอลัมน์ที่สี่

ตำแหน่งจะระบุจุดที่เส้นจะอยู่บนแกน ตัวอย่างเช่น หากแกนด้านซ้ายของคุณมีค่า 0 ถึง 100 และคุณระบุตำแหน่ง 40 คุณจะเห็นเส้นแนวนอนตัดที่ตำแหน่ง 40 บนแกนแนวตั้ง

4 ป้อนสีของเส้น

5 ป้อนหัวข้อของเส้น

หัวข้อจะปรากฏขึ้นเมื่อผู้ใช้วางเมาส์ไว้บนเส้นในกราฟและในคำอธิบาย

6 คลิก ตกลง

*ในการจัดทำเครื่องหมายมาตราส่วนของช่วง*

1 ในกล่องโต้ตอบเครื่องหมายมาตราส่วน ในฟิลด์ประเภท ให้เลือก ช่วง

2 ป้อนค่าเริ่มต้นของช่วงในคอลัมน์ที่สาม

3 ป้อนค่าสิ้นสุดของช่วงในคอลัมน์ที่สี่

**หมายเหตุ:** คุณต้องระบุค่าที่จะปรากฏเป็นช่วงบนแกนเดียวกัน ตัวอย่างเช่น หากแกนด้านซ้ายมีค่าจาก 0 ถึง 100 และคุณระบุค่าเริ่มต้นเป็น 20 และค่าสิ้นสุดเป็น 40 พื้นหลังของกราฟจะปรากฏเป็นสีที่คุณระบุสำหรับช่วงที่อยู่ระหว่างค่าเหล่านั้น

4 ป้อนสีสำหรับช่วง

5 ป้อนหัวข้อของช่วง

หัวข้อจะปรากฏในคำอธิบาย

6 คลิก ตกลง

**การระบุการตั้งค่าขั้นสูงสำหรับค่าช่วงและค่าเส้น**

ตัวเลือกสำหรับค่าเหล่านี้ประกอบด้วย: ค่าสแตติก ค่าที่มาจากคอลัมน์ในรายงาน หรือค่าที่ได้จากการสืบค้น SQL

*ในการระบุการตั้งค่าขั้นสูง*

1 คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ข้างฟิลด์ที่คุณต้องการระบุตัวเลือกขั้นสูง

2 เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้

- **ค่าสแตติก** ป้อนส่วนเพิ่มที่เป็นตัวเลข
- **นิพจน์ตัวแปร** ตัวเลือกนี้จะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของเซสชันและตัวแปรการนำเสนอ ตัวเลือกนี้ถูกจำกัดเนื่องจากเซสชันหรือตัวแปรการนำเสนอส่วนใหญ่อาจไม่เกี่ยวข้องกับค่าบนกราฟ
- **ชื่อคอลัมน์** เลือกคอลัมน์ที่จะอ้างอิงส่วนเพิ่ม
- **การสืบค้น SQL** ตัวเลือกนี้จะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของการสืบค้น SQL ผลลัพธ์อาจจะเป็นตาราง แต่จะใช้เพียงค่าในเซลล์ของแถวแรกและคอลัมน์แรกเท่านั้น

3 คลิก ตกลง

## การระบุชื่อและป้ายแกนในมุมมองกราฟ

คุณสามารถระบุสำหรับมุมมองกราฟได้ดังต่อไปนี้:

- แสดงชื่อแกนและป้ายข้อมูลที่ด้านล่างและด้านซ้ายของกราฟหรือไม่
- หมุนป้ายให้พอดีมากขึ้นในกราฟ
- ความยาวสูงสุดของป้าย
- ข้อความของป้าย หากแตกต่างจากข้อความดีฟอลต์

**หมายเหตุ:** การปรับขนาดกราฟจะส่งผลต่อการแสดงป้ายแกน

### *ในการระบุชื่อแกนบนมุมมองกราฟ*

1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองกราฟดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบชื่อและป้ายแกน:

2 ในกล่องโต้ตอบชื่อและป้ายแกน ให้ทำการเลือก แล้วคลิก ตกลง

มุมมองกราฟจะทำการรีเฟรช

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณกำหนดความยาวป้ายจำกัด ให้ระบุจำนวนตัวอักษรทั้งหมดที่มีในป้ายชื่อ จุดไข่ปลา (...) จะปรากฏขึ้นเมื่อมีการลบตัวอักษรที่เหลืออยู่ออก

## การระบุการทำงานเมื่อผู้ใช้คลิกที่กราฟ

เมื่อผู้ใช้ดูกราฟ คุณสามารถระบุประเภทของการโต้ตอบที่จะเกิดขึ้นหากผู้ใช้คลิกบนกราฟได้ รายการดังต่อไปนี้เป็นประเภทการโต้ตอบสำหรับกราฟ:

- **ดูข้อมูลเพิ่มเติม** อนุญาตให้ผู้ใช้สามารถเข้าดูข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ซึ่งเป็นค่าดีฟอลต์การโต้ตอบ หากมีการตั้งค่าพารามิเตอร์ดูข้อมูลเพิ่มเติมโดยอัตโนมัติไว้ หากไม่มีพารามิเตอร์ดังกล่าว ให้ใช้นาวิเกตเพื่อตั้งค่าพารามิเตอร์แบบกำหนดเอง
- **นาวิเกต** อนุญาตให้ผู้ใช้นาวิเกตไปยังรายงานที่บันทึกไว้หรือแผงควบคุมอื่นๆ ได้
- **ไม่มี** ปิดใช้งานการดูข้อมูลเพิ่มเติมหรือการนาวิเกตจากกราฟ

### *ในการระบุการทำงานเมื่อผู้ใช้คลิกที่กราฟ*

1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองกราฟดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบ ตัวเลือกการสร้างกราฟเพิ่มเติม:

2 ในกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างกราฟเพิ่มเติม ให้คลิกแท็บการโต้ตอบ และทำการเลือกสำหรับการโต้ตอบ

3 คลิก ตกลง

## การจัดรูปแบบลักษณะของชุดกราฟ

การจัดรูปแบบชุดกราฟทำให้ผู้ใช้กำหนดส่วนประกอบของแต่ละชุดได้ การจัดรูปแบบจะเป็นไปตามตำแหน่ง ผู้ใช้สามารถจัดรูปแบบลักษณะของชุดกราฟ เช่น สี ความกว้างของเส้น และสัญลักษณ์ของเส้นได้

ตัวอย่างเช่น บนกราฟผสมเส้นและแท่งที่มีข้อมูลสองชุด สมมติว่าแท่งคือตำแหน่งที่ 1 และเส้นคือตำแหน่งที่ 2 ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนสีของแท่ง ความกว้างของเส้น และสัญลักษณ์แทนจุดข้อมูลได้ รวมทั้งสามารถใช้การจัดรูปแบบตามกฎ เช่น การใช้สีเมื่อตำแหน่งของชุดเท่ากับค่าที่ระบุ

### *ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของชุดกราฟ*

1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองกราฟดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบการควบคุมรูปแบบของชุด:

2 ในกล่องโต้ตอบการควบคุมรูปแบบของชุด ให้ทำการเลือก

ตัวเลือกที่ใช้ได้ในกล่องโต้ตอบการควบคุมรูปแบบของชุดจะขึ้นอยู่กับประเภทกราฟ ตัวอย่างเช่น การดำเนินการต่อไปนี้:

- ในการปรับแต่งชุด ให้ยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้ค่าดีฟอลต์
- ในการเรียกการตั้งค่าดีฟอลต์ของชุด ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้ค่าดีฟอลต์ อีกครั้ง
- ในการเพิ่มการควบคุมชุดรูปแบบใหม่ ให้คลิกปุ่มเพิ่ม แม้ว่ากราฟปัจจุบันไม่ได้ใช้ชุดดังกล่าวนี้ ซึ่งชุดนี้จะใช้เมื่อจำเป็น (เช่น การดูข้อมูลเพิ่มเติม)
- ในการกำหนดให้ชุดทั้งหมดกลับไปใช้ค่าดีฟอลต์ ให้คลิกปุ่ม ล้างข้อมูลทั้งหมด
- ในการเปลี่ยนสี ให้คลิกกล่องสีเพื่อเข้าใช้งานกล่องโต้ตอบ เครื่องมือเลือกสี
- ในการเปลี่ยนแอททริบิวชุดอื่นๆ ให้คลิกแท็บที่เหมาะสม และเลือกแอททริบิวแท่งหรือแอททริบิวเส้น

3 คลิก ตกลง

## การเลือกป้ายข้อมูลในกราฟวงกลม

ป้ายข้อมูลจะปรากฏขึ้นเมื่อผู้ใช้วางเมาส์ไว้บนอีลิเมนต์ในกราฟวงกลม คุณสามารถระบุวิธีการแสดงค่าและป้ายข้อมูลที่แสดงได้ คุณสามารถแสดงค่าเป็นเปอร์เซ็นต์ยอดรวมหรือเป็นค่าจริง โดยป้ายข้อมูลสามารถแสดงค่าหรือชื่อเท่านั้น หรือแสดงทั้งค่าและชื่อ

กราฟอาจจะปรับขนาดเพื่อให้ป้ายข้อมูลปรากฏขึ้นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการเลือกของคุณ

### *ในการเลือกป้ายข้อมูลในกราฟวงกลม*

1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองกราฟดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบประเภทกราฟพิเศษ:

2 ในกล่องโต้ตอบประเภทกราฟพิเศษ ให้ทำการเลือกสำหรับค่าและป้ายข้อมูล แล้วคลิก ตกลง

## การแสดงผลลัพธ์การวิเคราะห์ใน Pivot Table

มุมมอง Pivot Table คือมุมมองอินเตอร์แอคทีฟที่ให้คุณหมุนแถว คอลัมน์ และส่วนหัวของส่วนเพื่อให้ได้ข้อมูลในมุมมองที่แตกต่าง Pivot Table สามารถนาวิเกตและดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ และมีประโยชน์โดยเฉพาะกับรายงานแนวโน้ม

หัวข้อนี้อธิบายตำแหน่งของ Pivot Table และให้คำแนะนำในการดำเนินงานต่อไปนี้:

- การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมอง Pivot Table
- การใช้รายการดรอปดาวน์หลายเพจใน Pivot Table
- การแก้ไขค่าดีฟอลต์ของกฎการรวมใน Pivot Table
- การเพิ่มรูปแบบใน Pivot Table
- การแสดงการรันผลรวมใน Pivot Table
- การแสดงรายการเป็นค่าที่เกี่ยวข้องใน Pivot Table
- การใช้การคำนวณใน Pivot Table
- การสร้างการคำนวณใน Pivot Table

## ตำแหน่ง Pivot Table

เมื่อคุณเพิ่มหรือแก้ไข Pivot Table จะแสดงคอลัมน์ที่รวมในการวิเคราะห์เป็นอีลิเมนต์ในเทมเพลท Pivot Table

ตารางต่อไปนี้อธิบายตำแหน่งของ Pivot Table

| ตำแหน่ง | คำอธิบาย |
|---|---|
| พรอมต์ Pivot Table | ให้ชุดผลลัพธ์อินเตอร์แอคทีฟที่อนุญาตให้ผู้ใช้เลือกข้อมูลที่ต้องการดูได้ ค่าจากคอลัมน์ที่แสดงในตำแหน่งพรอมต์ Pivot Table จะใช้เป็นเกณฑ์ฟิลเตอร์เริ่มแรก ค่าที่แสดงในรายการดรอปดาวน์สำหรับการเลือก โดย Pivot Table (ประกอบด้วยส่วน คอลัมน์ แถว และการวัดที่ระบุใน Pivot Table) จะปรากฏขึ้นตามการเลือก |
| ส่วน | ป๊อปปูเลทพื้นที่ที่แบ่งมุมมองเป็นส่วน Pivot Table ที่ไม่ซ้ำกันจะปรากฏขึ้นสำหรับแต่ละค่าในคอลัมน์ส่วน ประกอบด้วยคอลัมน์ แถว และการวัดที่ระบุใน Pivot Table |
| คอลัมน์ | แสดงอีลิเมนต์ในแบบคอลัมน์ โดย Pivot Table สามารถมีหลายคอลัมน์ได้ |
| แถว | แสดงอีลิเมนต์ในแบบแถว โดย Pivot Table สามารถมีหลายได้เช่นเดียวกับคอลัมน์ |

| ตำแหน่ง | คำอธิบาย |
|---|---|
| การวัด | ป๊อปปูเลทส่วนของ Pivot Table ที่มีข้อมูลสรุป อีลิเมนต์ในพื้นที่การวัดมีการสรุปโดยอ้างอิงอีลิเมนต์ในฟิลด์เพจ ส่วน แถว และคอลัมน์ ค่าแต่ละค่าในอีลิเมนต์การวัดแสดงข้อมูลสรุปจากอินเตอร์เซคชันของแถวและคอลัมน์ที่มา<br><br>อีลิเมนต์ป้ายการวัดที่แสดงในพื้นที่คอลัมน์ตามค่าดีฟอลต์ จะควบคุมตำแหน่งและรูปแบบส่วนหัวของคอลัมน์ของข้อมูลในส่วนการวัด นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการรวมและเรียงลำดับ หากมีการวัดเพียงแค่รายการเดียว อีลิเมนต์นี้สามารถแยกออกได้ |
| ไม่รวม | แยกคอลัมน์ออกจากผลลัพธ์ของ Pivot Table คอลัมน์ใดๆ ที่เพิ่มเป็นเกณฑ์ของรายงานหลังจากได้จัดทำ Pivot Table ขึ้นแล้วจะถือเป็นการเพิ่มแบบแยก |

## การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมอง Pivot Table

ขั้นตอนต่อไปนี้แสดงขั้นตอนพื้นฐานในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมอง Pivot Table

### *ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมอง Pivot Table*

1. ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
   - ในการเพิ่มมุมมอง Pivot Table ใหม่ ให้คลิกมุมมองใหม่ และเลือก Pivot Table
   - ในการแก้ไขมุมมอง Pivot Table ที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมอง Pivot Table

   กรอบโครงร่างจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง

2. เมื่อต้องการจัดเรียงคอลัมน์ใหม่ ให้เลื่อนเมาส์ไปเหนือชื่อคอลัมน์จนกว่าจะแสดงแถบลากเหนือชื่อนั้น จากนั้นลากแถบไปยังตำแหน่งที่ตั้งใหม่

3. เมื่อต้องการเพิ่มมุมมองกราฟลงใน Pivot Table ให้คลิกไอคอนกราฟในแถบเครื่องมือ

   หลังจากที่คุณได้เพิ่มกราฟลงใน Pivot Table คุณสามารถเปลี่ยนตำแหน่งของกราฟ เปลี่ยนประเภทของกราฟ และอื่นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับมุมมองกราฟ โปรดดูที่ การแสดงผลลัพธ์ในกราฟ (ในหน้า 994)

4. ในการเพิ่มยอดรวม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

   a. สำหรับยอดรวมในพื้นที่เพจ ส่วน แถว และคอลัมน์ คลิกปุ่ม ยอดรวม และเลือก:
      - สำหรับไม่มียอดรวม เลือก ไม่มี ปุ่ม ยอดรวม จะปรากฏโดยมีพื้นหลังสีขาว (ค่าดีฟอลต์)
      - ในการแสดงยอดรวมก่อนหรือหลังรายการข้อมูล ให้เลือก ก่อน หรือ หลัง ตัวอย่างเช่น หากคุณเพิ่มยอดรวมในแถวที่มีเขต และระบุตัวเลือก ก่อน ยอดรวมจะแสดงก่อนดิสตริกต์แต่ละดิสตริกต์ในเขตที่ทำรายการไว้

   b. สำหรับยอดรวมในพื้นที่การวัด ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม ของแถวหรือคอลัมน์ที่ต้องการทำยอดรวม ให้เลือกกฎการรวม จากนั้นเลือกค่า และตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้เลือกตัวเลือก ยอดรวมตามรายงาน

      **หมายเหตุ:** หากไม่เลือกตัวเลือก ยอดรวมตามรายงาน Oracle CRM On Demand จะคำนวณยอดรวมจากชุดผลลัพธ์ทั้งหมดก่อนใช้ฟิลเตอร์กับการวัด

      ขึ้นอยู่กับว่าเลือกยอดรวมใดที่ระดับแถวหรือคอลัมน์ จะแสดงยอดรวมของข้อมูลสรุปโดยอีลิเมนต์การวัด ซึ่งแสดงเป็นคอลัมน์หรือแถว ยอดรวมคอลัมน์และแถวจะรวมป้าย

เมื่อปุ่ม ยอดรวม ใช้ไม่ได้ จะไม่มีการแสดงยอดรวม

5 ในการทำงานกับตัวเลือกเพิ่มเติมสำหรับคอลัมน์ การวัด หรือแถว ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม และทำการเลือกจากรายการดรอปดาวน์

6 ในการจัดรูปแบบป้ายหรือค่าสำหรับคอลัมน์ คลิกปุ่ม ยอดรวม หรือปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม จากนั้นเลือกตัวเลือกรูปแบบที่เหมาะสม

7 บันทึกรายงาน แล้วคลิกเสร็จสิ้น

## การใช้พรอมต์ดรอปดาวน์หลายรายการใน Pivot Table

เมื่อคุณใส่แอททริบิวหลายรายการในพื้นที่พรอมต์ Pivot Table ใน Pivot Table คุณสามารถจัดทำเพจพรอมต์ดรอปดาวน์หลายรายการได้ จากนั้น เมื่อผู้ใช้ดู Pivot Table ผู้ใช้จะเห็นพรอมต์ดรอปดาวน์หลายรายการสำหรับแต่ละแอททริบิว

เมื่อบันทึกรายงาน พรอมต์ดรอปดาวน์จะพร้อมใช้งานสำหรับผู้ใช้ที่เข้าใช้รายงาน

## การแก้ไขค่าดีฟอลต์ของกฎการรวมใน Pivot Table

คุณสามารถแก้ไขค่าดีฟอลต์ของกฎการรวมของการวัด ซึ่งระบุโดยผู้เขียนรายงานเริ่มแรกหรือโดยระบบ

### *ในการแก้ไขค่าดีฟอลต์ของกฎการรวมของการวัดใน Pivot Table*

1 คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม ของการวัดที่คุณต้องการแก้ไขค่าดีฟอลต์ของกฎการรวม

2 เลือกตัวเลือกกฎการรวม จากนั้นเลือกกฎการรวมที่จะใช้

## การเพิ่มรูปแบบใน Pivot Table

คุณสามารถใช้รูปแบบแถบเขียวและปรับแต่งรูปแบบให้แก่ Pivot Table คุณสามารถกำหนดลักษณะที่แสดงของส่วน แถว คอลัมน์ การวัด และข้อมูลที่อยู่ภายในได้

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถระบุตัวเลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ และสไตล์ชีทของส่วน ค่า และป้ายการวัด สำหรับส่วน คุณสามารถรวมและกำหนดตำแหน่งส่วนหัวของคอลัมน์พร้อมกับค่าในส่วนนั้นได้ คุณสามารถแทรกตัวแบ่งหน้า ดังนั้นทุกครั้งที่ค่าในส่วนมีการเปลี่ยนแปลง ส่วนใหม่จะปรากฏขึ้นในเพจใหม่

คุณสามารถเพิ่มรูปแบบตามเงื่อนไข ที่ช่วยเน้นความสนใจไปยังอีลิเมนต์ข้อมูลหากตรงตามเกณฑ์ ในการเพิ่มรูปแบบตามเงื่อนไขให้แก่คอลัมน์ใน Pivot Table โปรดดูที่ แก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์ (โปรดดูที่ "การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์" ในหน้า 976)

### การเพิ่มรูปแบบแถบเขียวและการปรับแต่งรูปแบบ Pivot Table

รูปแบบแถบเขียวแสดงแถวหรือคอลัมน์สลับเป็นสีเขียวอ่อน การปรับแต่งรูปแบบส่งผลกระทบโดยรวมต่อลักษณะโดยรวมที่ปรากฏของ Pivot Table และให้คุณเปลี่ยนแปลงค่าดีฟอลต์ของแถบเขียวได้อีกด้วย

### *ในการเพิ่มรูปแบบแถบเขียวและการปรับแต่งรูปแบบ Pivot Table*

1 ในมุมมอง Pivot Table ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติมุมมอง Pivot Table ใกล้กับด้านบนของพื้นที่ทำงาน

2 ในการเพิ่มรูปแบบแถบเขียว เลือกช่องทำเครื่องหมาย เปิดใช้งานรูปแบบทางเลือก

ในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบที่ใช้ ให้เลือกจากรายการสำรอง

3 ในการเพิ่มการจัดรูปแบบตกแต่ง ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบ

4 ในกล่องโต้ตอบรูปแบบแถวทางเลือก หากต้องการเปลี่ยนค่าดีฟอลต์ของแถบเขียว ให้เลือกสีพื้นหลังใหม่สำหรับรูปแบบเซลล์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดรูปแบบตกแต่ง โปรดดูที่ การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงานใน Analytics (ในหน้า 964)

### การเพิ่มรูปแบบสำหรับส่วนและข้อมูลส่วน

ตัวเลือกรูปแบบส่วนและข้อมูลอนุญาตให้คุณทำสิ่งต่อไปนี้ได้:

- รวมและกำหนดตำแหน่งส่วนหัวคอลัมน์พร้อมกับค่าในส่วนนั้น
- แทรกตัวแบ่งหน้า ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าในส่วน ส่วนใหม่นั้นจะแสดงในเพจใหม่ ซึ่งมีประโยชน์สำหรับรายงานรายละเอียดตามข้อมูล
- ใช้การปรับแต่งรูปแบบกับส่วนและข้อมูลของส่วน

### *ในการเพิ่มรูปแบบของส่วนใน Pivot Table*

1 ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของส่วน ให้ดำเนินการดังนี้:

   a คลิกปุ่มแก้ไขมุมมองในมุมมอง Pivot Table แล้วคลิกปุ่มคุณสมบัติส่วน

   b ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติของส่วน ให้ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณแล้วคลิก ตกลง

2 ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของข้อมูลส่วน ให้ดำเนินการดังนี้:

   a สำหรับฟิลด์แต่ละฟิลด์ที่คุณต้องการจัดรูปแบบ ให้คลิกปุ่มตัวเลือกเพิ่มเติม และเลือกคุณสมบัติคอลัมน์จากเมนูดรอปดาวน์

   b ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้ทำการเลือกของคุณแล้วคลิก ตกลง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การจัดรูปแบบตกแต่ง โปรดดูที่ การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงานใน Analytics (ในหน้า 964)

### การเพิ่มรูปแบบแถว

ตัวเลือกรูปแบบแถวและข้อมูลอนุญาตให้คุณทำสิ่งต่อไปนี้ได้:

- ใช้การปรับแต่งรูปแบบกับแถว ส่วนหัวของแถว และค่าของแถว
- ใช้แถวในการคำนวณ Pivot Table แต่ไม่แสดงแถวในผลลัพธ์
- กำหนดรายการที่คำนวณใหม่สำหรับใช้ใน Pivot Table
- ทำสำเนาแถวใน Pivot Table
- ลบคอลัมน์จากมุมมอง Pivot Table

### *ในการเพิ่มรูปแบบแถว*

- ในมุมมอง Pivot Table ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม สำหรับแถว และทำการเลือกจากรายการดรอปดาวน์:
  - ในการใช้การปรับแต่งรูปแบบกับส่วนหัวหรือค่าของแถว ให้เลือกตัวเลือกที่เหมาะสม
  - สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การจัดรูปแบบตกแต่ง โปรดดูที่ การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงานใน Analytics (ในหน้า 964)

- ในการซ่อนแถวจากเอาต์พุต เลือก ซ่อนไว้
- ในการกำหนดรายการที่คำนวณใหม่ ให้คลิก รายการคำนวณใหม่

  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการกำหนดรายการที่คำนวณ โปรดดูที่ส่วนการสร้างการคำนวณใน Pivot Table ของหัวข้อนี้
- ในการทำสำเนาแถวใน Pivot Table เลือก ทำสำเนาชั้น
- ในการลบคอลัมน์จากรายงาน เลือก ลบคอลัมน์
- คอลัมน์จะถูกลบจาก Pivot Table และมุมมองผลลัพธ์อื่นๆ ทั้งหมดของรายงาน

**หมายเหตุ:** การตั้งค่ารูปแบบข้อมูลสำหรับคอลัมน์จะรวมอยู่ในพื้นที่การวัดที่ได้รับการตั้งค่าจากคอลัมน์ในส่วนนั้น

## การแสดงการรันผลรวมใน Pivot Table

การวัดตัวเลขใน Pivot Table สามารถแสดงเป็นการรันผลรวม ซึ่งเซลล์ที่ต่อเนื่องกันของการวัดจะแสดงยอดรวมเซลล์ก่อนหน้าทั้งหมดของการวัด ตัวเลือกนี้จะแสดงคุณสมบัติก็ต่อเมื่อไม่มีผลกระทบกับผลลัพธ์จริงของ Pivot Table เท่านั้น

โดยทั่วไปแล้ว การรันผลรวมจะแสดงสำหรับคอลัมน์ที่ทำสำเนาหรือการวัดที่เลือกตัวเลือกแสดงข้อมูลเป็นเปอร์เซ็นต์ของคอลัมน์ โดยค่าสุดท้ายเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ การรันผลรวมจะนำไปใช้กับยอดรวมทั้งหมด โดยการรันผลรวมสำหรับแต่ละระดับจะแยกคำนวณ

ส่วนหัวของคอลัมน์จะไม่ได้รับผลกระทบเมื่อเลือกตัวเลือกการรันผลรวม คุณสามารถจัดรูปแบบส่วนหัวของคอลัมน์ได้ หากคุณต้องการระบุว่ากำลังใช้ตัวเลือกการรันผลรวม

กฎการใช้ต่อไปนี้ได้รับผลกระทบในการรันผลรวม:

- การรันผลรวมไม่สามารถใช้ได้กับฟังก์ชัน SQL RSUM (ผลกระทบที่เป็นการรันผลรวมของการรันผลรวม)
- การรันผลรวมทั้งหมดถูกรีเซ็ตสำหรับส่วนใหม่แต่ละส่วน การรันผลรวมจะไม่รีเซ็ตในการแบ่งภายในส่วนหรือการดำเนินการต่อในส่วน
- หากการวัดไม่แสดงในคอลัมน์เดี่ยวหรือแถวเดี่ยว การวัดจะคำนวณผลรวมจากซ้ายไปขวาและจากบนลงล่าง (เซลล์ด้านขวาล่างจะมียอดรวมทั้งหมด) การรันผลรวมไม่รีเซ็ตสำหรับแต่ละแถวหรือแต่ละคอลัมน์
- ไม่รองรับการทบค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเฉลี่ย

### *ในการแสดงการวัดเป็นการรันผลรวม*

- ในพื้นที่การวัด คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม สำหรับแถวหรือคอลัมน์เพื่อคำนวณผลรวมและเลือกตัวเลือกต่อไปนี้:

  แสดงเป็นการรันผลรวม

## การแสดงค่าที่เกี่ยวข้องของรายการ Pivot Table

คุณสามารถแปลงค่าการวัดที่จัดเก็บหรือคำนวณใน Pivot Table เป็นเปอร์เซ็นต์หรือเป็นดัชนีได้แบบไดนามิก ซึ่งแสดงค่าที่เกี่ยวข้องของรายการ เปรียบเทียบกับยอดรวม โดยไม่จำเป็นต้องจัดทำการคำนวณ

ตัวอย่างเช่น หากคุณใช้ Pivot Table ในการตรวจสอบยอดขายของเขต คุณสามารถทำสำเนาการวัดยอดขายและดูในรูปของเปอร์เซ็นต์ของยอดรวม ซึ่งทำให้คุณเห็นยอดขายจริงและเปอร์เซ็นต์ของยอดขายของแต่ละเขต

คุณสามารถดูการวัดเป็นเปอร์เซ็นต์ได้ระหว่าง 0.00 ถึง 100.00 หรือเป็นดัชนีระหว่าง 0 ถึง 1 การกำหนดวิธีการที่ใช้ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของคุณ

### *ในการแสดงรายการเป็นค่าที่เกี่ยวข้องใน Pivot Table*

1. ในมุมมอง Pivot Table ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม เพื่อให้คอลัมน์แสดงเป็นค่าที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนต่อไปนี้เป็นตัวเลือก เมื่อคุณทำสำเนาการวัดใน Pivot Table คุณจะสามารถแสดงยอดรวมการวัดและค่าที่เกี่ยวข้อง ซึ่งขจัดความจำเป็นในการเพิ่มคอลัมน์ซ้ำสองครั้งในแท็บเกณฑ์ เพื่อแสดงยอดรวมและค่าที่เกี่ยวข้องใน Pivot Table

2 ในการทำสำเนาการวัด ให้เลือกทำสำเนาชั้น

การวัดจะปรากฏขึ้นเป็นครั้งที่สองใน Pivot Table ด้วยชื่อเดิม ในการเปลี่ยนชื่อการวัด ให้คลิก ตัวเลือกเพิ่มเติม และเลือก จัดรูปแบบส่วนหัว จากนั้นป้อนชื่อใหม่ในฟิลด์แรก

3 คลิก ตัวเลือกเพิ่มเติม และเลือก แสดงข้อมูลเป็น เลือก เปอร์เซ็นต์ของ หรือดัชนีของ แล้วเลือกตัวเลือกเมนูย่อยที่เหมาะสม

**หมายเหตุ:** ตัวเลือกแสดงข้อมูลเป็น ใช้ได้กับรายการที่เป็นการวัดที่จัดเก็บหรือคำนวณเท่านั้น

ตัวเลือกสำหรับเปอร์เซ็นต์ของ และดัชนีของได้แก่:

- คอลัมน์
- แถว
- ส่วน
- เพจ
- คอลัมน์หลัก
- แถวหลัก
- ชั้น (หากคุณเลือกชั้น คุณต้องเลือกคอลัมน์ในรายงานที่จะใช้ในการจัดกลุ่มเปอร์เซ็นต์ด้วย)

## การใช้การคำนวณใน Pivot Table

คุณสามารถใช้การคำนวณใน Pivot Table เพื่อให้ได้ข้อมูลในมุมมองที่แตกต่างกัน การคำนวณอนุญาตให้คุณแก้ไขค่าดีฟอลต์กฎการรวมที่ระบุในระบบ และรายงานที่มีอยู่แล้ว ผู้เขียนรายงานจะเป็นคนเลือกกฎการรวม

ตารางต่อไปนี้อธิบายการคำนวณที่สามารถใช้ใน Pivot Table

| การคำนวณ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ค่าดีฟอลต์ | ใช้ค่าดีฟอลต์กฎการรวมที่กำหนดในพื้นที่จัดเก็บ หรือโดยผู้เขียนรายงาน |
| ผลรวม | คำนวณผลรวมโดยเพิ่มค่าเข้าไปในชุดผลลัพธ์ ใช้วิธีการนี้กับรายการที่มีค่าตัวเลข |
| ต่ำสุด | คำนวณค่าต่ำสุด (ค่าตัวเลขต่ำสุด) ของแถวในชุดผลลัพธ์ ใช้วิธีนี้กับรายการที่มีค่าตัวเลข |
| สูงสุด | คำนวณค่าสูงสุด (ค่าตัวเลขสูงสุด) ของแถวในชุดผลลัพธ์ ใช้วิธีนี้กับรายการที่มีค่าตัวเลข |
| เฉลี่ย | คำนวณค่าเฉลี่ย (ค่ากลาง) ของรายการในชุดผลลัพธ์ ใช้วิธีนี้กับรายการที่มีค่าตัวเลข ค่าเฉลี่ยของ Pivot Table จะถูกปัดเป็นจำนวนเต็มที่ใกล้เคียงที่สุด |
| แรก | ในชุดผลลัพธ์ เลือกลำดับแรกที่เกิดขึ้นของรายการ |
| สุดท้าย | ในชุดผลลัพธ์ เลือกลำดับสุดท้ายที่เกิดขึ้นของรายการ |
| การนับ | คำนวณจำนวนแถวในชุดผลลัพธ์ที่รายการมีค่าที่ไม่เป็น Null รายการโดยทั่วไปจะเป็นชื่อคอลัมน์ ในกรณีที่จำนวนแถวมีค่าที่ไม่เป็น Null ของคอลัมน์นั้นถูกส่งคืน |
| การนับความแตกต่าง | เพิ่มการประมวลผลความแตกต่างกันในฟังก์ชันการนับ ซึ่งหมายความว่ารายการที่แตกต่างกันแต่ละรายการจะถูกนับเพียงครั้งเดียว |
| สูตร | เปิดแถบเครื่องมือที่ให้คุณเลือกเครื่องหมายคณิตศาสตร์เพื่อใช้ในการคำนวณ |

| การคำนวณ | คำอธิบาย |
|---|---|
| การรวมที่ซับซ้อนของเซิร์ฟเวอร์ | การตั้งค่านี้จะกำหนดให้คำนวณกฎการรวมโดย Analytics Server แทน Pivot Table โดยใช้คำสั่ง 'AGGREGATE(x by y)' ซึ่ง Analytics Server จะแปลความหมายว่า: ใช้กฎการรวมที่เหมาะสมสำหรับการวัด 'x' ให้ได้ในระดับ 'y' |
| ไม่มี | ไม่มีการคำนวณ |

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟังก์ชัน SQL โปรดดูที่ การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1035)

## การสร้างการคำนวณใน Pivot Table

คุณสามารถสร้างการคำนวณสำหรับรายการในพื้นที่เพจ ส่วน แถว และคอลัมน์

### *ในการสร้างการคำนวณสำหรับรายการใน Pivot Table*

1. ในพื้นที่ส่วนหรือแถว คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม สำหรับการวัดที่คุณต้องการคำนวณ
2. เลือกตัวเลือกรายการคำนวณใหม่

   วินโดว์รายการคำนวณปรากฏขึ้น
3. กำหนดชื่อสำหรับการคำนวณในฟิลด์ แสดงป้าย
4. ในการสร้างการคำนวณอื่นนอกเหนือจากสูตร ให้เลือกจากตัวเลือกต่อไปนี้:
   - ในการสร้างการคำนวณหนึ่ง เลือกฟังก์ชันที่ใช้ในการทำงานจากรายการดรอปดาวน์ของฟังก์ชัน และคลิกหนึ่งรายการหรือมากกว่าในรายการค่าเพื่อเพิ่มรายการเหล่านั้นในฟิลด์ที่เลือก
   - หากคุณกำลังหาค่าเฉลี่ยคอลัมน์ที่มีประเภทจำนวนเต็ม ให้เปลี่ยนสูตรสำหรับคอลัมน์เพื่อแปลงเป็นประเภท Double(เลขทศนิยมลอยตัว) ตัวอย่างเช่น หากสูตรปัจจุบันคือ x เปลี่ยนเป็น CAST(x as double)

     **หมายเหตุ:** ค่าเฉลี่ยใน Pivot Table จะถูกปัดเป็นจำนวนเต็มที่ใกล้เคียงที่สุด
5. เมื่อต้องการสร้างสูตร ให้เลือกฟังก์ชันสูตรที่กำหนดเองในรายการดรอปดาวน์ของฟังก์ชัน และใส่สูตรในฟิลด์ที่เลือก

   **หมายเหตุ:** สูตรจะสร้างการจัดกลุ่มที่กำหนดเองแบบไดนามิกใน Pivot Table การวัดทั้งหมดที่อ้างอิงในสูตรมาจากคอลัมน์ที่มีตรรกะเหมือนกันและต้องอยู่ในผลลัพธ์ สามารถแทรกสูตรหรือรวมสูตรกับการคำนวณอื่นได้

   เครื่องหมายคณิตศาสตร์จะมองเห็นได้ เครื่องหมายจะแสดงในตารางต่อไปนี้

| ตัวดำเนินการ | คำอธิบาย |
|---|---|
| + | เครื่องหมายบวก สำหรับการบวกในสูตร |
| - | เครื่องหมายลบ สำหรับการลบในสูตร |
| * | เครื่องหมายคูณ สำหรับดำเนินการคูณในสูตร |
| / | เครื่องหมายหาร สำหรับการหารในสูตร |
| $ | เครื่องหมายดอลลาร์ สำหรับการดำเนินการในแถวของรายการในสูตร |
| ( | วงเล็บเปิด แสดงการเริ่มต้นของการดำเนินการกลุ่มในสูตร |

| ตัวดำเนินการ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ) | วงเล็บปิด แสดงจุดสิ้นสุดของการดำเนินการกลุ่มในสูตร |

a ในฟิลด์ที่เลือก ให้สร้างสูตรโดยพิมพ์หรือคลิกชื่อการวัด และคลิกตัวดำเนินการเพื่อแทรกลงในสูตร

b ใช้วงเล็บเมื่อต้องการ

6 เมื่อการคำนวณเสร็จสมบูรณ์ ให้คลิก ตกลง

หากพบข้อผิดพลาด ข้อความจะปรากฏขึ้น ให้แก้ไขข้อผิดพลาดและคลิก เสร็จสิ้น อีกครั้ง

## ตัวอย่างการคำนวณใน Pivot Table

ตัวอย่างและคำอธิบายในส่วนนี้จะถือว่าคุณมีความรู้พื้นฐานของ SQL และ Syntax ตัวอย่างจะเป็นการสมมติ แสดงการคำนวณเพียงบางส่วน

**ตัวอย่างเช่น 1.** ตัวอย่างนี้จะรับค่าการวัดปัจจุบัน เช่น ยอดขายเป็นดอลลาร์ สำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ SoftDrinkA, SoftDrinkB และ SoftDrinkC และเพิ่มค่าไปพร้อมกัน

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

ซึ่งเท่ากับการเลือกผลรวมจากรายการดรอปดาวน์ จากนั้นพิมพ์หรือคลิก ‘SoftDrinkA’,‘SoftDrinkB’,‘SoftDrinkC’ เพื่อเพิ่มในฟิลด์ฟังก์ชัน

**ตัวอย่าง 2.** ตัวอย่างนี้จะรับค่าการวัดต่ำสุดปัจจุบัน เช่น ยอดขายเป็นดอลลาร์ สำหรับ SoftDrinkA หรือ SoftDrinkB ขึ้นอยู่กับว่ารายการไหนต่ำกว่า

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

ในตัวอย่าง 1 และตัวอย่าง 2 ฟังก์ชันการคำนวณแต่ละรายการจะคำนวณรายการแต่ละรายการของชั้นภายนอก เช่น ชั้นผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น หากปีและผลิตภัณฑ์ถูกสร้างขึ้นบนแกน และการคำนวณถูกสร้างบนชั้นผลิตภัณฑ์ จะคำนวณผลลัพธ์เป็นรายปี

**ตัวอย่าง 3.** ตัวอย่างนี้จะรับค่าของแต่ละรายการในชั้นภายนอก เช่น ปีและผลิตภัณฑ์ และเพิ่มไปพร้อมกัน

```
sum(*)
```

**ตัวอย่าง 4.** ตัวอย่างนี้จะรับค่าการวัดปัจจุบัน เช่น ยอดขายเป็นดอลลาร์ ของรายการลำดับแรก ลำดับที่สอง และสามของแถว และผลรวมรายการเหล่านั้น

```
sum($1,$2,$3)
```

แทนที่จะระบุชื่อรายการ เช่น SoftDrinkA คุณสามารถระบุ $n หรือ $-n ซึ่ง n คือจำนวนเต็มที่ระบุตำแหน่งแถวของรายการ หากคุณระบุ $n การวัดจะมาจากแถวที่ n และหากคุณระบุ $-n การวัดจะมาจากแถวที่ n จากแถวสุดท้าย

ตัวอย่างเช่น ยอดขายเป็นดอลลาร์ $1 จะรับค่าการวัดจากแถวแรกในชุดข้อมูล และ $-1 จะรับค่าการวัดจากแถวสุดท้ายในชุดข้อมูล

**ตัวอย่าง 5.** ตัวอย่างนี้บวกยอดขายของ SoftDrinkA, SoftDrinkB และ SoftDrinkC

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

วิธีการนี้มีค่าเท่ากับการคำนวณต่อไปนี้:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

**ตัวอย่าง 6.**ตัวอย่างนี้เพิ่มยอดขายของ SoftDrinkA ด้วยยอดขายของ diet SoftDrinkA จากนั้นเพิ่มยอดขายของ SoftDrinkB ด้วยยอดขายของ diet SoftDrinkB จากนั้นส่งกลับค่าสูงสุดของจำนวนทั้งสอง

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

# การแสดงผลลัพธ์เป็นเกจโดยใช้มุมมองเกจ

ใช้มุมมองเกจเพื่อแสดงผลลัพธ์ในเกจ โดยเกจจะมีประโยชน์ในการแสดงประสิทธิภาพเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ประเภทของเกจที่สนับสนุน ได้แก่ ไดอัลเกจ บาร์เกจ และเกจลักษณะเป็นบัลบ์

คุณสามารถเลือกประเภทของเกจและปรับแต่งลักษณะที่แสดงได้ รวมถึงชื่อ ช่วงที่แสดง จำนวนเกจที่แสดงในหนึ่งแถว และลักษณะอื่นๆ เช่น ความกว้างและหน้าปัดของเกจ และขนาดของเข็มชี้ คุณยังสามารถตั้งค่าเกณฑ์ ขอบและสี และควบคุมลักษณะอื่นๆ ของเกจได้เช่นกัน

เกจเป็นแบบนำร่อง คือ เมื่อผู้ใช้คลิกที่เกจ คุณจะสามารถส่งผู้ใช้ไปยังรายงานอื่นที่บันทึกไว้ได้

หัวข้อนี้อธิบายการตั้งค่าเกจและการตั้งค่ามุมมองเกจ และให้คำแนะนำในการดำเนินงานต่อไปนี้:

- การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเกจ
- การตั้งค่าคุณสมบัติพื้นหลังทั่วไปในมุมมองเกจ
- การเพิ่มชื่อและส่วนท้ายในมุมมองเกจ
- การเพิ่มช่วงเกจในมุมมองเกจ
- การระบุคุณสมบัติเพิ่มเติมในมุมมองเกจ
- การตั้งค่าคุณสมบัติขั้นสูงสำหรับหน้าปัดในไดอัลเกจ

## เกจ

ส่วนนี้เป็นการอธิบายถึงประเภท ประเภทย่อย และขนาดของเกจ

### ประเภทของเกจ

ตารางต่อไปนี้แสดงเกจที่มีในรายการดรอปดาวน์เกจ และอธิบายการใช้งาน โดยค่าดีฟอลต์ของเกจ คือ ไดอัลเกจ

| ประเภทของเกจ | คำอธิบาย |
|---|---|
| ไดอัล | ไดอัลเกจจะแสดงข้อมูลโดยใช้หน้าปัดที่มีเข็มชี้ตั้งแต่หนึ่งเข็มขึ้นไป<br>ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงตำแหน่งเพื่อแสดงตำแหน่งที่ข้อมูลอยู่ภายในช่วงที่กำหนดไว้ล่วงหน้านั้น |
| บาร์ | บาร์เกจจะแสดงข้อมูลโดยใช้แท่งเดียว ซึ่งจะเปลี่ยนสีเพื่อแสดงว่าข้อมูลอยู่ภายในช่วงที่กำหนดไว้ล่วงหน้านั้นหรือไม่ |
| บัลบ์ | บัลบ์เกจจะแสดงข้อมูลโดยใช้วงกลม ซึ่งจะเปลี่ยนสีเพื่อแสดงว่าข้อมูลอยู่ภายในช่วงที่กำหนดไว้ล่วงหน้านั้นหรือไม่<br>อาร์เรย์ของบัลบ์เกจมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อเอาต์พุตประเภทบัตรคะแนน |

### ประเภทย่อยของเกจ

การเลือกประเภทเกจของคุณจะกำหนดประเภทย่อยของเกจที่มีในรายการดรอปดาวน์ของประเภท โดยไดอัลเกจจะไม่มีประเภทย่อย ประเภทย่อยของเกจมีดังต่อไปนี้:

- บาร์เกจ: บรรจุและแบบ LED โดยค่าดีฟอลต์ของประเภทย่อย คือ บรรจุ
- บัลบ์เกจ: 3 มิติ (3D) และ 2 มิติ (2D) โดยค่าดีฟอลต์ประเภทย่อย คือ 3D

### ขนาดของเกจ

ขนาดของเกจ ได้แก่ เล็ก กลาง ใหญ่ และกำหนดเอง โดยค่าดีฟอลต์ของขนาด คือ กลาง

## การตั้งค่ามุมมองเกจ

ปุ่มต่างๆ ที่อยู่บนสุดของเพจมุมมองเกจช่วยให้เข้าใช้งานการตั้งค่าเกจได้หลากหลาย ตารางต่อไปนี้อธิบายปุ่มและการตั้งค่ามุมมองเกจ

| ปุ่มมุมมองเกจ | คำอธิบาย |
|---|---|
| | **คุณสมบัติแคนวาสของเกจ** ให้คุณตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของพื้นหลังที่มีเกจดังกล่าวแสดงอยู่ได้ |
| | **ชื่อเกจ** ให้คุณระบุชื่อ ชื่อย่อย ส่วนท้าย และส่วนท้ายรองของเกจได้ |
| | **ช่วงของเกจ** ให้คุณระบุช่วงที่สามารถแสดงข้อมูลในเกจได้ |
| | **คุณสมบัติเพิ่มเติมของเกจ** ให้คุณระบุคุณสมบัติเพิ่มเติมของเกจได้ รวมถึงการควบคุมลักษณะที่แสดงของอีลิเมนต์ภายในเกจนั้น การตั้งค่าคุณสมบัติข้อจำกัดของเกจและการทำเครื่องหมาย และการระบุการโต้ตอบที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่เกจ |
| | **คุณสมบัติขั้นสูง** ให้คุณตั้งค่าคุณสมบัติขั้นสูงของหน้าปัดในไดอัลเกจได้ รวมถึงการแสดงผลป้ายมาตราส่วน และความยาวของส่วนโค้งและความหนาของหน้าปัด |

## การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเกจ

ขั้นตอนต่อไปนี้ระบุขั้นตอนทั่วไปในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเกจ

**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกประเภทเกจที่ไม่สามารถใช้ร่วมกับผลลัพธ์ได้ ผลลัพธ์จะไม่แสดง

### *ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเกจ*

1. ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
   - ในการเพิ่มมุมมองเกจใหม่ ให้คลิก มุมมองใหม่ และเลือก เกจ
   - ในการแก้ไขมุมมองเกจที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองเกจ

     พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง
2. เลือกข้อมูลที่ต้องการในฟิลด์เกจ, ประเภท และขนาด
3. สำหรับเกจทุกประเภท ให้ใช้รายการดรอปดาวน์การวัดเพื่อเลือกการวัดของเกจ
4. สำหรับไดอัลเกจ:
   a. ใช้รายการดรอปดาวน์ประเภทเครื่องหมาย และเลือกเข็มชี้ที่ต้องการใช้ เช่น เข็มทิศ ลูกศร หรือเส้น
   b. ในการเลือกสีสำหรับเข็มชี้ ให้คลิกฟิลด์สี และทำการเลือก

c ในการเพิ่มเข็มชี้ ให้คลิก เพิ่มเครื่องหมาย

5 ใช้ปุ่มที่อยู่บนสุดของเพจมุมมองเกจเพื่อระบุการตั้งค่าเกจเพิ่มเติม

6 ในลบการเปลี่ยนแปลงและเริ่มใช้งานค่าดีฟอลต์ของมุมมองเกจ ให้คลิก เรียกค่าดีฟอลต์เดิม

7 บันทึกรายงาน

## การระบุคุณสมบัติพื้นหลังของเกจทั่วไปในมุมมองเกจ

คุณสามารถตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของพื้นหลังที่มีเกจแสดงอยู่ได้ เช่น ระบุว่าจะแสดงชื่อและคำอธิบายพร้อมกับเกจหรือไม่ คุณยังสามารถระบุสีพื้นหลัง สีของชื่อ ระบุว่าจะแสดงเส้นขอบล้อมรอบพื้นหลังหรือไม่ ระบุจำนวนของเกจที่แสดงในแต่ละแถวและช่องว่างระหว่างแถวได้อีกด้วย

### *ในการตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของพื้นหลังของมุมมองเกจ*

1 คลิกปุ่ม คุณสมบัติแคนวาสของเกจ ที่ด้านบนของเพจมุมมองเกจ

2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติแคนวาสของเกจ ให้เลือกชื่อดังนี้:

- ในการแสดงชื่อของการวัด ห้ามทำเครื่องหมายในช่องแทนที่ค่าดีฟอลต์ และปล่อยฟิลด์ข้อความชื่อให้ว่างไว้
- ในการแสดงชื่ออื่น ให้ทำเครื่องหมายในช่องแทนที่ค่าดีฟอลต์ และป้อนข้อความชื่อ
- หากคุณไม่ต้องการให้แสดงชื่อบนพื้นหลัง ให้ทำเครื่องหมายในช่องแทนที่ค่าดีฟอลต์ และปล่อยฟิลด์ข้อความชื่อให้ว่างไว้

3 สำหรับคำอธิบาย ให้เลือกค่าที่ต้องการจากรายการ หรือในกรณีที่คุณต้องการยกเลิกการแสดงคำอธิบาย ให้เลือก ไม่มี

ค่าดีฟอลต์ตำแหน่งของคำอธิบาย คือ ที่ด้านล่างของชื่อ

4 ในการตั้งค่าสีพื้นหลังสำหรับพื้นที่แสดงผลของเกจ ให้คลิกฟิลด์สีพื้นหลัง และทำการเลือก

5 ในการแสดงชื่อเป็นสี ให้คลิกฟิลด์สีข้อความ และทำการเลือก

6 ในการแสดงเส้นขอบล้อมรอบกรอบพื้นหลัง ให้คลิกฟิลด์สีเส้นขอบ และทำการเลือก

7 ระบุจำนวนเกจที่จะแสดงในแต่ละแถว และช่องว่างระหว่างแถว

ช่องว่างระหว่างเกจจะวัดเป็น พิกเซล

8 คลิก ตกลง

มุมมองเกจจะรีเฟรช ซึ่งมุมมองดังกล่าวอาจมีการปรับขนาดให้เหมาะสมกับการเลือกของคุณ

## การเพิ่มชื่อและส่วนท้ายในมุมมองเกจ

คุณสามารถระบุชื่อ ชื่อย่อย ส่วนท้าย และส่วนท้ายรองของเกจได้ หากพื้นหลังมีเกจอยู่หลายรายการ โดยจะแสดงชื่อและส่วนท้ายของแต่ละเกจ ซึ่งคุณสามารถเลือกระบุชื่อและส่วนท้ายนี้ได้

### *ในการเพิ่มชื่อและส่วนท้ายในมุมมองเกจ*

1 คลิกปุ่ม ชื่อเกจ ที่ด้านบนของเพจมุมมองเกจ

2 ในกล่องโต้ตอบชื่อเกจ ให้พิมพ์ข้อความที่จะใช้ และคลิก ตกลง

**หมายเหตุ:** เช่นเดียวกับมุมมองคำอธิบาย คุณสามารถใช้ @n เพื่อรวมผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่กำหนดไว้ในชื่อเกจ ตัวอย่างเช่น @1 จะแทรกผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่หนึ่ง และ @3 จะแทรกผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่สาม โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์ (ในหน้า 1025)

มุมมองเกจจะทำการรีเฟรช

## การเพิ่มช่วงเกจในมุมมองเกจ

ช่วงของเกจจะระบุค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของแต่ละช่วงและรวมสีไว้ในช่วงที่จะปรากฏในเกจ เช่น สีเขียวแสดงว่ายอมรับได้ สีเหลืองแสดงถึงคำเตือน และสีแดงแสดงถึงวิกฤต

คุณสามารถตั้งค่าช่วงของเกจเป็นค่าสแตติก ชื่อคอลัมน์ของการวัด หรือเป็นผลลัพธ์ของการสืบค้น SQL ได้

### *การตั้งค่าช่วงเกจในมุมมองเกจ*

1 คลิกปุ่ม ช่วงเกจ ที่ด้านบนของเพจมุมมองเกจ

2 ในกล่องโต้ตอบช่วงเกจ ให้ทำดังนี้:

a ป้อนหัวข้อของช่วง

b ในการตั้งค่าช่วงต่ำสุดและสูงสุดของเกจ ให้คลิกปุ่มคุณสมบัติและทำการเลือกจากกล่องโต้ตอบตัวเลือกขั้นสูง

c ในการระบุสีของช่วง ให้คลิกฟิลด์สี และทำการเลือก

3 คลิก ตกลง

มุมมองเกจจะทำการรีเฟรช

## การระบุคุณสมบัติเพิ่มเติมของเกจในมุมมองเกจ

คุณสมบัติเพิ่มเติมของเกจรวมถึงการควบคุมลักษณะที่แสดงของอีลิเมนต์ภายในเกจ การตั้งค่าคุณสมบัติของรายการมาตราส่วน เช่น ข้อจำกัดของเกจและการทำเครื่องหมาย และการระบุการโต้ตอบที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่เกจ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะถูกตั้งค่าไว้ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติเพิ่มเติมของเกจ

ตัวเลือกลักษณะที่แสดงของเกจจะแสดงอยู่ในแท็บลักษณะที่แสดง และประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

- ป้ายข้อมูลจะปรากฏขึ้นหรือไม่

  ป้ายข้อมูลจะแสดงทุกครั้ง หรือแสดงเฉพาะเมื่อผู้ใช้เลื่อนเมาส์ค้างไว้เหนืออีลิเมนต์ในเกจ หรือไม่แสดงก็ได้

- การเลือกสีพื้นหลังของเกจ สีของข้อความภายในเกจ และเส้นขอบรอบเกจ
- ความกว้างและความสูงของเกจเป็นพิกเซล

ตัวเลือกคุณสมบัติมาตราส่วนจะแสดงอยู่ในแท็บมาตราส่วน และประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

- ข้อจำกัดเกจแบบกำหนดเองหรือเป็นดีฟอลต์
- จำนวนเครื่องหมายหลักและรอง

ตัวเลือกการโต้ตอบของผู้ใช้ต่อเกจจะแสดงอยู่ในแท็บการโต้ตอบและประกอบด้วยการดำเนินการดังต่อไปนี้:

- **นาวิเกต** ให้ผู้ใช้สามารถนาวิเกตไปยังรายงานหรือแผงควบคุมอื่นที่บันทึกไว้ได้
- **ไม่มี** เลิกใช้การนาวิเกตจากเกจ

คุณสามารถตั้งค่าคุณสมบัติขั้นสูงสำหรับเกจประเภทบาร์ได้โดยการคลิกที่ไอคอน

*การระบุคุณสมบัติเพิ่มเติมในมุมมองเกจ*

1 คลิกปุ่ม คุณสมบัติเพิ่มเติมของเกจ ที่ด้านบนของเพจมุมมองเกจ

2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติเพิ่มเติมของเกจ ให้เลือกค่าที่ต้องการจากแท็บลักษณะที่แสดง มาตราส่วน และการโต้ตอบ

3 คลิก ตกลง

มุมมองเกจจะทำการรีเฟรช

## การตั้งค่าคุณสมบัติขั้นสูงสำหรับหน้าปัดในไดอัลเกจ

คุณสมบัติขั้นสูงช่วยให้คุณระบุว่าควรจะแสดงป้ายมาตราส่วนหรือไม่ และค่าใดที่ควรแสดง รวมถึงตั้งค่าความยาวส่วนโค้งของหน้าปัด และเลือกความหนาของหน้าปัด

ตัวเลือกในการแสดงป้ายมาตราส่วนมีดังต่อไปนี้:

- เปอร์เซ็นต์ยอดรวม
- ค่าจริง

ความยาวส่วนโค้งของหน้าปัดจะอยู่ในรูปขององศา ตัวอย่างเช่น การระบุผลลัพธ์ 360 ในไดอัลเกจ แสดงว่าเป็นวงกลมสมบูรณ์

ความหนาของหน้าปัดจะอยู่ในรูปของพิกเซล เมื่อคุณระบุค่าสูงขึ้น เกจจะมีความหนาเพิ่มขึ้น และเส้นรอบวงในของหน้าปัดจะแคบลง
การระบุค่ามากซึ่งสัมพันธ์กับขนาดของหน้าปัดอาจส่งผลให้เกจแสดงไม่ตรงกับความเป็นจริงและไม่แนะนำให้กระทำดังที่กล่าวมา

*ในการระบุคุณสมบัติขั้นสูงสำหรับหน้าปัดในไดอัลเกจ*

1 คลิกปุ่ม คุณสมบัติขั้นสูง ที่ด้านบนของมุมมองเกจ

2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติเฉพาะของหน้าปัด ให้ทำการเลือกเพื่อระบุวิธีการแสดงผลป้ายมาตราส่วน

ในการยกเลิกการแสดงผลป้ายมาตราส่วน ให้เลือก ไม่มี

3 ในการตั้งค่าความยาวส่วนโค้งและความหนาของหน้าปัด ให้คลิกตัวเลือกเพื่อระบุด้วยตนเองและป้อนค่า

4 คลิก ตกลง

มุมมองเกจจะทำการรีเฟรช

## การแสดงฟิลเตอร์ที่ใช้กับผลลัพธ์การวิเคราะห์

ใช้มุมมองฟิลเตอร์แสดงฟิลเตอร์ที่มีผลต่อรายงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลเตอร์ลงในรายงาน โปรดดูที่ การเพิ่มฟิลเตอร์ลงในคอลัมน์ในการวิเคราะห์ (ในหน้า 969)

*ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองฟิลเตอร์*

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองฟิลเตอร์ใหม่ ให้คลิก มุมมองใหม่ และเลือก ฟิลเตอร์ที่ใช้งาน
- ในการแก้ไขมุมมองฟิลเตอร์ที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองฟิลเตอร์

พื้นที่ทำงานแสดงมุมมองฟิลเตอร์

2 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

3 บันทึกรายงาน

## การเพิ่มข้อความส่วนเพิ่มให้กับผลลัพธ์

ใช้มุมมองข้อความแบบสแตติกเพื่อเพิ่มหรือแก้ไขข้อความส่วนเพิ่ม ที่จะปรากฏพร้อมผลลัพธ์ คุณสามารถเพิ่มข้อความส่วนเพิ่ม ที่มีข้อความที่กำหนดรูปแบบ ชุดควบคุม ActiveX หรือ JavaScript ซาวนด์ไบต์ แอนิเมชัน โลโก้พิเศษ เป็นต้น ข้อความส่วนเพิ่ม อาจมีข้อความใดๆ ก็ได้ที่สนับสนุนในเบราเซอร์ของคุณ

ในส่วนนี้อธิบายขั้นตอนการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองข้อความแบบสแตติกและตัวอย่างข้อความแบบสแตติก หากคุณพบตัวอย่างที่คล้ายกับสิ่งที่คุณต้องการทำ คุณสามารถคัดลอกและปรับให้เข้ากับความต้องการของคุณได้

### *ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองข้อความแบบสแตติก*

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองข้อความแบบสแตติกใหม่ ให้คลิก มุมมองใหม่ และเลือก ข้อความแบบสแตติก
- ในการแก้ไขมุมมองข้อความแบบสแตติกที่มีอยู่ คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองข้อความแบบสแตติก

พื้นที่ทำงานแสดงมุมมองข้อความแบบสแตติก

2 ป้อนข้อความส่วนเพิ่มในกล่องข้อความ

ในการทำให้ข้อความปรากฏเป็นตัวหนา ตัวเอียง หรือขีดเส้นใต้ คลิกปุ่มที่ตรงกันเพื่อแทรกแท็ก HTML นำหน้าและต่อท้าย จากนั้นป้อนข้อความระหว่างแท็ก หรือเลือกข้อความแรกแล้วเลือกปุ่มกำหนดรูปแบบ

**หมายเหตุ:** หากต้องการแบ่งบรรทัด ให้ใช้ปุ่ม การแบ่งบรรทัด การกด Enter จะไม่แบ่งข้อความออกเป็นหลายบรรทัด

ตารางต่อไปนี้อธิบายตัวอย่างต่างๆ

| ตัวอย่างมุมมองข้อความแบบสแตติก | คำอธิบายและหมายเหตุการใช้งาน |
|---|---|
| ข้อความ HTML | วางหรือป้อน HTML (หรือข้อความที่กำหนดรูปแบบที่ถูกต้อง) ในกล่องข้อความ คุณสามารถคลิกปุ่มแท็ก HTML ได้ด้วย คุณอาจใช้แท็กส่วนเพิ่มเพื่อควบคุมรูปแบบของข้อความตามรูปแบบข้อความที่คุณป้อน ต่อไปนี้คือตัวอย่างการกำหนดรูปแบบที่คุณทำได้:<br>- ในการตั้งค่าขนาดและสีของแบบอักษร:<br>`<FONT SIZE="4" COLOR="red">`ข้อความสีแดง`</FONT>`<br>- ในการรวมแท็กสำหรับเอ็ฟเฟ็กต์เพิ่มเติม:<br>`<B><FONT COLOR="red">`ข้อความสีแดงตัวหนา`</FONT></B>` |

| ตัวอย่างมุมมองข้อความแบบสแตติก | คำอธิบายและหมายเหตุการใช้งาน |
|---|---|
| ออบเจกต์ ActiveX | ออบเจกต์ Active-X ต้องมีอยู่ครบถ้วนและสนับสนุนในเบราเซอร์ของคุณ<br>วางหรือป้อนออบเจกต์ในวินโดว์ข้อความ HTML เพื่อให้แน่ใจว่าได้รวมแท็กเริ่มต้นและสิ้นสุด <object...> และ </object> แล้ว |
| JavaScript หรือ VBScript | สคริปต์ต้องมีอยู่ครบถ้วนและสนับสนุนในเบราเซอร์ของคุณ วางหรือป้อนสคริปต์ในกล่องข้อความ เพื่อให้แน่ใจว่าได้รวมแท็กเริ่มต้นและสิ้นสุด <script> และ </script> แล้ว |
| เสียง | ตรวจสอบว่าคุณทราบที่เก็บคลิปเสียง หากคลิปเสียงสามารถใช้ร่วมกันได้<br>ต้องเก็บคลิปเสียงในไดร์ฟเครือข่ายที่เข้าใช้ได้โดยผู้ใช้ทุกราย<br><br>ใช้แท็ก HTML <EMBED> เพื่อเพิ่มเสียงในรูปแบบต่อไปนี้:<br><br>`<EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`<br><br>โดยที่:<br><br>■ *"audio"* คือที่เก็บและชื่อของคลิปเสียง<br><br>ในการเพิ่มคลิปเสียงที่เก็บอยู่ในฮาร์ดไดร์ฟของคุณ ตัวอย่าง HTML จะเป็นดังนี้:<br><br>`<EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>`<br><br>ในการเพิ่มคลิปเสียงเดียวกันจากที่เก็บที่ใช้ร่วมกันในเว็บเซิร์ฟเวอร์ของคุณ ตัวอย่าง HTML จะเป็นดังนี้:<br><br>`<EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED>` |
| ภาพพื้นหลัง | ตัวอย่างต่อไปนี้ใช้ JavaScript<br><br>ตรวจสอบว่าคุณทราบที่เก็บภาพที่จะใช้เป็นภาพพื้นหลัง หากภาพสามารถใช้ร่วมกันได้<br>ต้องเก็บภาพในไดร์ฟเครือข่ายที่เข้าใช้ได้โดยผู้ใช้ทุกราย<br><br>หากเก็บภาพในโฟลเดอร์ไฟล์แผงควบคุมที่ใช้ร่วมกัน ตัวอย่าง HTML จะเป็นดังนี้:<br><br>`<script language="javascript">`<br>`document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";</script>`<br><br>โดยที่:<br><br>■ *NameOfGraphic* คือ ชื่อไฟล์ที่จะใช้ เช่น bricks.gif หรือ sand.jpg |

1 ในการใช้การจัดรูปแบบตกแต่งกับตัวอักษรเพื่อใช้ในมุมมองข้อความแบบสแตติก ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง

2 ในการอิมปอร์ตการจัดรูปแบบตัวอักษรจากมุมมองที่บันทึกไว้ก่อนหน้า ให้คลิกปุ่ม อิมปอร์ตการจัดรูปแบบจากการวิเคราะห์อื่น และนาวิเกตไปยังมุมมองที่บันทึกไว้

หมายเหตุ: คุณสามารถอิมปอร์ตการจัดรูปแบบจากรายงานที่มีรูปแบบจากขั้นตอนที่ 2 (การจัดทำโครงร่าง) แต่ไม่สามารถอิมปอร์ตการจัดรูปแบบจากขั้นตอนที่ 1 (การกำหนดเกณฑ์) ได้

3 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

4 บันทึกรายงาน

## การเพิ่มคำอธิบายในรายงานโดยใช้มุมมองคำอธิบาย

ใช้มุมมองคำอธิบายเพื่อบันทึกความหมายของการกำหนดรูปแบบพิเศษที่ใช้ในรายงาน เช่น ความหมายของสีที่กำหนดเองที่ใช้กับเกจวัด

เช่น คุณอาจใช้การกำหนดรูปแบบตามเงื่อนไขในรายงานเพื่อแสดงรายการที่สำคัญด้วยสีแดง และรายการที่จำเป็นต้องพิจารณาด้วยสีเหลือง
คุณอาจเพิ่มคำอธิบายที่มีข้อความที่บันทึกความหมายของสีและหัวข้อที่สรุปการดำเนินการที่เหมาะสม
และสามารถใช้การกำหนดรูปแบบที่สวยงามเพื่อกำหนดสีพื้นหลังของข้อความให้ตรงกับสีในรายงานตามเงื่อนไข

### *ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองคำอธิบาย*

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองคำอธิบายใหม่ ให้คลิกปุ่ม มุมมองใหม่ และเลือก คำอธิบาย
- ในการแก้ไขมุมมองคำอธิบายที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองคำอธิบาย

พื้นที่ทำงานแสดงมุมมองคำอธิบาย

2 ในฟิลด์หัวข้อ ให้เลือกตำแหน่งที่คุณต้องการให้หัวข้อนั้นปรากฏขึ้น

ตัวเลือกที่มีได้แก่ ขวา ซ้าย หรือไม่มี หากคุณไม่ต้องการแสดงหัวข้อ ให้เลือก ไม่มี

3 ในฟิลด์รายการคำอธิบายต่อแถว ให้เลือกจำนวนรายการคำอธิบายที่คุณต้องการสำหรับแต่ละแถว

4 (ไม่จำเป็น) ป้อนชื่อสำหรับคำอธิบาย เช่น คำอธิบาย

5 ในช่องข้อความหัวข้อช่องแรก ให้พิมพ์ความหมายของเงื่อนไข เช่น จำเป็นต้องดำเนินการโดยทันที

6 ในช่องข้อความตัวอย่างข้อความช่องแรก ให้พิมพ์เงื่อนไขแรกที่คุณต้องการบันทึก เช่น สำคัญ

คุณสามารถใช้กล่องโต้ตอบการกำหนดรูปแบบทั่วไปในการกำหนดสีพื้นหลัง เช่น สีแดง คุณสามารถเลือกป้อนข้อความหรือไม่ก็ได้ หรือคุณสามารถกำหนดสีพื้นหลังได้หากต้องการ

7 ในการเพิ่มหัวข้ออื่น ให้คลิกปุ่ม เพิ่มรายการ

8 เมื่อคุณเพิ่มหัวข้อเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

9 บันทึกรายงาน

## การให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ในรายงาน

ใช้มุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์เพื่อให้ผู้ใช้เปลี่ยนแปลงการแสดงคอลัมน์ในรายงานแบบไดนามิก เครื่องมือเลือกคอลัมน์ตัวหนึ่งสามารถแนบกับคอลัมน์แต่ละคอลัมน์ของรายงานที่ระบุ และคอลัมน์หลายรายการ (แอททริบิว) สามารถแนบกับเครื่องมือเลือกคอลัมน์แต่ละตัว

### *ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์*

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ใหม่ ให้คลิกปุ่ม มุมมองใหม่ และเลือก ขั้นสูง จากนั้นเลือก เครื่องมือเลือกคอลัมน์
- ในการแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง

2 เลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน แต่ละช่องของแต่ละคอลัมน์ที่คุณต้องการให้เครื่องมือเลือกคอลัมน์ปรากฏขึ้น

3 ป้อนป้ายคอลัมน์ของเครื่องมือเลือกแต่ละตัว และเลือกตำแหน่งป้ายของแต่ละป้าย

**หมายเหตุ:** หากคุณไม่ป้อนป้าย เมื่อผู้ใช้ดูผลลัพธ์จะมองไม่เห็นป้ายในเครื่องมือเลือกคอลัมน์

4 หากคุณต้องการให้รีเฟรชผลลัพธ์ในทันทีที่ผู้ใช้เลือกตัวเลือกใหม่ใดๆ จากเครื่องมือเลือกคอลัมน์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย รีเฟรชโดยอัตโนมัติเมื่อเลือกคอลัมน์ใหม่
หากคุณยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ ผู้ใช้จะเห็นปุ่ม ดำเนินการ อยู่ถัดจากเครื่องมือเลือกคอลัมน์ และต้องคลิก ดำเนินการ เพื่อดูผลลัพธ์ใหม่

5 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลลัพธ์เพื่อดูตัวอย่างของมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์

6 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง

7 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:

- ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
- การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น

  คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
- ในการแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
- ในการลบมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น

8 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

## การอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะโดยใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง

ใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมองเพื่อเลือกมุมมองเฉพาะของผลลัพธ์จากมุมมองที่บันทึกไว้ เมื่อวางบนรายงาน
เครื่องมือเลือกมุมมองจะแสดงเป็นรายการดรอปดาวน์เพื่อให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะของผลลัพธ์ที่ต้องการ

### *ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง*

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมองใหม่ ให้คลิกปุ่ม มุมมองใหม่ และเลือก ขั้นสูง จากนั้นเลือก เครื่องมือเลือกมุมมอง
- ในการแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมองที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง

พื้นที่ทำงานแสดงมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง

2 (ไม่จำเป็น) พิมพ์หัวข้อของเครื่องมือเลือกมุมมองและระบุที่ที่ควรจะแสดงหัวข้อซึ่งสัมพันธ์กับเครื่องมือเลือกมุมมอง

3 ทำการเลือกตัวเลือกมุมมองที่คุณต้องการเพื่อนำไปรวมในเครื่องมือเลือกมุมมอง

- เลือกมุมมองจากกล่องมุมมองที่ใช้ได้ และย้ายมุมมองเหล่านั้นไปยังกล่องมุมมองที่รวม

- ในกล่องมุมมองที่รวม ให้คลิกปุ่ม เปลี่ยนชื่อ เพื่อเปลี่ยนชื่อมุมมองที่เลือก

**หมายเหตุ:** มุมมองไม่มีจะแสดงเครื่องมือการเลือกเท่านั้น

4 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลลัพธ์เพื่อดูตัวอย่างของมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง

5 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง

6 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:

- ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
- การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น

  คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
- ในการแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น
- ในการลบมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น

7 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

## การแสดงผลลัพธ์ในกราฟเป้าหมาย

ใช้มุมมองกราฟเป้าหมายเพื่อแสดงผลลัพธ์แบบกราฟสามมิติที่แสดงเป้าหมายและค่าตามจริงและระดับด้วยสี โดยทั่วไป
กราฟเป้าหมายจะใช้สำหรับการแสดงข้อมูลเป็นกราฟิกที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการ เช่น จำนวนเงินรายได้ที่คาดว่าจะได้รับที่แสดงสำหรับขั้นตอนการขายแต่ละขั้นตอน

กราฟเป้าหมายเหมาะสำหรับแสดงการเปรียบเทียบเป้าหมายกับข้อมูลตามจริงซึ่งเป็นที่ทราบว่าเป้าหมายลดลง (หรือเพิ่มขึ้น) อย่างมากในแต่ละขั้นตอน เช่น ไปป์ไลน์การขาย
คุณสามารถคลิกพื้นที่สีเพื่อดูข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม

ในกราฟเป้าหมาย เกณฑ์จะระบุเปอร์เซ็นต์ของค่าเป้าหมาย และสีจะแสดงข้อมูลของแต่ละขั้นตอน:

- ขั้นตอนทั้งหมดที่ค่าตามจริงต่ำกว่าเกณฑ์ต่ำสุดจะมีสีแดง
- ขั้นตอนทั้งหมดที่ค่าตามจริงต่ำกว่าเกณฑ์สูงสุดจะมีสีเหลือง
- ขั้นตอนทั้งหมดที่ค่าตามจริงมากกว่าเกณฑ์สูงสุดจะมีสีเขียว

### *ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองกราฟเป้าหมาย*

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองกราฟเป้าหมายใหม่ ให้คลิก มุมมองใหม่ และเลือก ขั้นสูง จากนั้นเลือก กราฟเป้าหมาย
- ในการแก้ไขมุมมองกราฟเป้าหมายที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองกราฟเป้าหมาย

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมองกราฟเป้าหมาย

2 เลือกตัวเลือกฟิลด์ในพื้นที่ทำงาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์

| ฟิลด์พื้นที่ทำงานของมุมมองกราฟเป้าหมาย | คำอธิบาย |
|---|---|

| ฟิลด์พื้นที่ทำงานของมุมมองกราฟเป้าหมาย | คำอธิบาย |
|---|---|
| ชื่อกราฟ | ระบุชื่อที่จะแสดงที่ด้านบนสุดของกราฟ |
| ขั้นตอน | ระบุขั้นตอนที่จะแสดง จากรายการดรอปดาวน์ ค่าเหล่านี้จะแสดงบนแกนนอน |
| ค่าจริง | ระบุค่าตามจริงของขั้นตอน คอลัมน์ที่เลือกจากรายการดรอปดาวน์ |
| ค่าเป้าหมาย | ระบุค่าเป้าหมายของขั้นตอน คอลัมน์ที่เลือกจากรายการดรอปดาวน์ |
| ค่าเป้าหมายสำหรับขั้นตอนสุดท้ายเท่านั้น | ระบุว่าค่าเป้าหมายควรปรากฏในแต่ละขั้นตอนหรือเฉพาะขั้นตอนสุดท้ายเท่านั้น |
| ปัจจัยที่จำเป็นในการบรรลุเป้าหมาย | ระบุปัจจัยที่จำเป็นในการบรรลุเป้าหมาย |
| เกณฑ์ต่ำสุด | ระบุเกณฑ์ต่ำสุด ค่าที่ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ต่ำสุดจะปรากฏเป็นสีแดง<br>ค่าระหว่างเปอร์เซ็นต์ต่ำสุดและเกณฑ์สูงสุดจะแสดงเป็นสีเหลือง |
| เกณฑ์สูงสุด | ระบุเกณฑ์สูงสุด ค่าที่สูงกว่าเปอร์เซ็นต์สูงสุดจะปรากฏเป็นสีเขียว |
| ขนาด | ระบุขนาด |
| บังคับใช้รูปร่างมาตรฐานและความกว้างขั้นตอนที่เท่ากัน | ระบุว่า Oracle CRM On Demand จะบังคับใช้รูปร่างมาตรฐานและความกว้างขั้นตอนที่เท่ากันในกราฟโดยอัตโนมัติหรือไม่ |
| การโต้ตอบ | ระบุระดับการโต้ตอบในกราฟ ตัวเลือกที่มีรวมถึง ไม่มี ดูข้อมูลเพิ่มเติม และนาวิเกต |

3 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลลัพธ์เพื่อดูตัวอย่างของมุมมองกราฟเป้าหมาย

4 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง

5 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองกราฟเป้าหมาย (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:

- ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
- ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองกราฟเป้าหมาย ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น

  คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
- ในการแก้ไขมุมมองกราฟเป้าหมาย ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
- ในการลบมุมมองกราฟเป้าหมาย ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น

6 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

## การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์

ใช้มุมมองคำอธิบายเพื่อเพิ่มย่อหน้าหนึ่งย่อหน้าหรือมากกว่าของข้อความที่ปรากฏพร้อมกับรายงาน ข้อความคำอธิบายมีประโยชน์สำหรับข้อมูลเช่น บริบท ข้อความอธิบาย หรือรายละเอียดเพิ่มเติม คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้ในมุมมองคำอธิบาย:

- ป้อนประโยคที่มีค่าสำหรับแทนที่สำหรับแต่ละคอลัมน์ในผลลัพธ์
- ระบุวิธีการแยกแถว
- ใช้ปุ่มการจัดรูปแบบเพื่อทำให้ข้อความเป็นตัวหนา เอียง หรือขีดเส้นใต้ และแทรกการแบ่งบรรทัด

- ใช้การจัดรูปแบบตกแต่งตัวกับอักษรเพื่อใช้ในมุมมองคำอธิบาย หรืออิมปอร์ตการจัดรูปแบบตัวอักษรจากมุมมองที่บันทึกไว้ก่อนหน้า

## ตัวอย่างการใช้สำหรับมุมมองข้อความคำอธิบาย

ผู้ใช้จัดทำรายงานที่ส่งคืนชื่อพื้นที่ในคอลัมน์ที่สองเป็นส่วนหนึ่งของชุดผลลัพธ์ ผู้ใช้ต้องการให้มุมมองคำอธิบายปรากฏดังที่แสดงในตัวอย่างต่อไปนี้ ภายในข้อความเริ่มต้นและรายการพื้นที่แต่ละรายการที่แสดงในบรรทัดใหม่:

**รายงานนี้แสดงการขายของคุณตามพื้นที่ พื้นที่คือ:**

ภาคตะวันออก

ภาคตะวันตก

ตารางต่อไปนี้ได้แสดงรายการและอธิบายรายการมุมมองคำอธิบายผู้ใช้:

| ฟิลด์ | รายการ | คำอธิบาย |
|---|---|---|
| คำนำหน้า | [b]<br>รายงานนี้แสดงการขายของคุณตามพื้นที่<br>พื้นที่คือ:[/b][br][br] | รายการแสดงข้อความนำหน้าคำอธิบาย ข้อความจัดรูปแบบให้ปรากฏเป็นประเภทตัวหนาและตามด้วยการเว้นบรรทัด 2 บรรทัด<br><br>ผู้ใช้วางตำแหน่งเคอร์เซอร์ในกล่องข้อความคำนำหน้าและคลิกปุ่มข้อความตัวหนา **B** เพื่อแทรกแท็กเข้าเปิดและปิดของข้อความตัวหนา ผู้ใช้จะป้อนข้อความต่อไปนี้ระหว่างแท็ก:<br><br>รายงานนี้แสดงการขายของคุณตามพื้นที่ พื้นที่คือ:<br><br>จากนั้นให้ผู้ใช้คลิกปุ่มการแบ่งบรรทัดสองครั้ง |
| อธิบาย | @2 | รายการรวมผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่สอง (ชื่อพื้นที่) ในข้อความคำอธิบาย<br><br>ผู้ใช้วางตำแหน่งเคอร์เซอร์ลงในกล่องข้อความคำอธิบายและป้อนตัวอักษร @2 |
| ตัวคั่นแถว | [br] | รายการเริ่มต้นแถวข้อความคำอธิบายแต่ละแถวในบรรทัดใหม่<br><br>ผู้ใช้วางตำแหน่งเคอร์เซอร์ในกล่องข้อความตัวคั่นแถว และคลิกปุ่มการแบ่งบรรทัด สองครั้ง |
| คำต่อท้าย | [br][b]<br>สิ้นสุดรายงานการขายตามพื้นที่<br>[/b] | รายการเพิ่มข้อความในคำอธิบาย เหมือนคำนำหน้า |

## ตัวอักษรที่สำรองไว้ในมุมมองคำออธิบาย

ในมุมมองคำอธิบาย ตัวอักษรต่อไปนี้คือตัวอักษรที่สำรองไว้:

@ (เครื่องหมายแอท ใช้เป็นค่าสำหรับแทนที่ของคอลัมน์ในกล่องข้อความคำอธิบาย)

[ (เครื่องหมายวงเล็บเปิด)

] (เครื่องหมายวงเล็บปิด)

’ (เครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยว)

\ (เครื่องหมายแบ็คสแลช)

**หมายเหตุ:** หากคุณต้องการใช้ตัวอักษรที่สำรองไว้ ให้ใส่เครื่องหมายแบ็คสแลช (\) นำหน้าตัวอักษรเพื่อเลี่ยง ตัวอย่างเช่น ในการใส่เครื่องหมายแบ็คสแลชขีดในข้อความคำอธิบาย ให้ป้อน \\

## การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองคำอธิบาย

ขั้นตอนดังต่อไปนี้แสดงขั้นตอนทั่วไปในการสร้างมุมมองคำอธิบาย

ในกล่องข้อความคำนำหน้า คำอธิบาย และคำต่อท้าย คุณสามารถใช้ปุ่มการจัดรูปแบบเพื่อทำให้ข้อความปรากฏเป็นประเภทตัวหนา เอียง หรือขีดเส้นใต้

**หมายเหตุ:** หากต้องการแบ่งบรรทัด ให้ใช้ปุ่ม การแบ่งบรรทัด การกด Enter จะไม่แบ่งข้อความออกเป็นหลายบรรทัด

### *ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองคำอธิบาย*

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองคำอธิบายใหม่ ให้คลิกปุ่ม มุมมองใหม่ และเลือก ขั้นสูง จากนั้นเลือก คำอธิบาย
- ในการแก้ไขมุมมองคำอธิบายที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมองคำอธิบาย

2 เลือกตัวเลือกฟิลด์ในพื้นที่ทำงาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์

| ฟิลด์พื้นที่ทำงานของมุมมองคำอธิบาย | ความเห็น |
|---|---|
| คำนำหน้า | ระบุส่วนหัวของคำอธิบาย ข้อความนี้จะปรากฏที่จุดเริ่มต้นของคำอธิบาย |
| อธิบาย | ระบุข้อความคำอธิบายที่จะแสดงของแต่ละแถวในผลลัพธ์ ใช้ @n ในการรวมผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่กำหนดในคำอธิบาย ตัวอย่างเช่น @1 แทรกผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่หนึ่งในคำอธิบาย และ @3 จะแทรกผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่สาม |
| ตัวคั่นแถว | ระบุแท็กตัวคั่นแถว ในการใช้ตัวคั่นอื่นนอกเหนือจากค่าดีฟอลต์สำหรับรูแบบ ให้ป้อนตัวคั่นแถวที่ต้องการลงในกล่องข้อความตัวคั่นแถว |
| คำต่อท้าย | ระบุส่วนท้ายสำหรับคำอธิบาย ข้อความจะปรากฏที่จุดสิ้นสุดคำอธิบาย |

3 ในการใช้การจัดรูปแบบตกแต่งกับตัวอักษรเพื่อใช้ในมุมมองคำอธิบาย ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง

4 ในการอิมปอร์ตการจัดรูปแบบตัวอักษรจากมุมมองที่บันทึกไว้ก่อนหน้า ให้คลิกปุ่ม อิมปอร์ตการจัดรูปแบบจากการวิเคราะห์อื่น และนาวิเกตไปยังมุมมองที่บันทึกไว้

หมายเหตุ: คุณสามารถอิมปอร์ตการจัดรูปแบบจากรายงานที่มีรูปแบบจากขั้นตอนที่ 2 (การจัดทำโครงร่าง) แต่ไม่สามารถอิมปอร์ตการจัดรูปแบบจากขั้นตอนที่ 1 (การกำหนดเกณฑ์) ได้

5 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลลัพธ์เพื่อดูผลตัวอย่างของมุมมองคำอธิบาย

6 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง

7 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองคำอธิบาย (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:

- ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
- การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองคำอธิบาย ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น

คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)

- ในการแก้ไขมุมมองคำอธิบาย ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
- ในการลบมุมมองคำอธิบาย ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น

8 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

## การแสดงผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน

แถบข้อความเลื่อนจะแสดงผลลัพธ์ของรายงานในรูปแบบของข้อความเลื่อน (ซึ่งจะเลื่อนผลลัพธ์ที่แสดงอยู่ในเพจ) คุณสามารถปรับแต่งขนาดของพื้นที่แสดงข้อความเลื่อน ความเร็ว ทิศทางในการเลื่อนของข้อมูลผลลัพธ์ และการตั้งค่าการแสดงผลอื่นๆ ได้

**หมายเหตุ:** หากเว็บเบราเซอร์ของคุณไม่รับรองการใช้งานข้อความเลื่อน ผลลัพธ์จะแสดงแบบไม่เลื่อน

***ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแถบข้อความเลื่อน***

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองแถบข้อความเลื่อนใหม่ ให้คลิกปุ่ม มุมมองใหม่ และเลือก ขั้นสูง จากนั้นเลือก แถบข้อความเลื่อน
- ในการแก้ไขมุมมองแถบข้อความเลื่อนที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองแถบข้อความเลื่อน

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมองแถบข้อความเลื่อน

2 ในการสร้างการตั้งค่าดีฟอลต์สำหรับฟิลด์ที่ใช้บ่อยที่สุด คลิกที่ปุ่มตั้งค่าดีฟอลต์

**คำเตือน:** หากคุณคลิกที่ปุ่มตั้งค่าดีฟอลต์หลังจากป้อนค่าในฟิลด์อื่นๆ แล้ว ค่าที่คุณป้อนจะถูกล้างออก

3 ในการล้างข้อมูลฟิลด์ทั้งหมด คลิกที่ปุ่มล้างข้อมูลฟิลด์

**หมายเหตุ:** หลังจากคุณล้างข้อมูลฟิลด์ทั้งหมดแล้ว คุณสามารถคลิกที่ปุ่มตั้งค่าดีฟอลต์เพื่อเรียกข้อมูลการตั้งค่าดีฟอลต์เดิมของฟิลด์ที่ใช้บ่อยที่สุดได้

4 เลือกตัวเลือกฟิลด์ในพื้นที่ทำงาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์

| ฟิลด์พื้นที่ทำงานของมุมมองแถบข้อความเลื่อน | คำอธิบาย |
|---|---|
| ลักษณะ | ระบุลักษณะการเลื่อนของผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน:<br>**เลื่อน**ในตอนเริ่มต้น ผลลัพธ์จะยังไม่ปรากฏขึ้น แล้วจึงค่อยๆ เลื่อนเข้ามาในเพจจนจบข้อความ แล้วจึงเริ่มต้นใหม่<br>**สไลด์**ในตอนเริ่มต้น ผลลัพธ์จะยังไม่ปรากฏขึ้น แล้วจึงค่อยๆ เลื่อนเข้ามาในเพจจนส่วนท้ายของข้อความสัมผัสกับอีกด้านหนึ่ง<br>**สลับ**ผลลัพธ์จะเลื่อนจากหน้าไปหลังและย้อนกลับจากหลังไปหน้า |
| ทิศทาง | ระบุทิศทางการเลื่อนของผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน (ซ้าย ขวา ลง หรือขึ้น) |

| ฟิลด์พื้นที่ทำงานของมุมมองแถบข้อความเลื่อน | คำอธิบาย |
|---|---|
| ความกว้าง | ระบุความกว้างของแถบข้อความเลื่อนเป็นพิกเซลหรือเป็นเปอร์เซ็นต์ความกว้างของเพจ<br><br>ตัวอย่างเช่น ค่า 200 หมายถึง ความกว้าง 200 พิกเซล และค่า 25% หมายถึง ความกว้าง 1 ใน 4 ของเพจ |
| ความสูง | ระบุความสูงของแถบข้อความเลื่อนเป็นพิกเซลหรือเปอร์เซ็นต์ความสูงของเพจ<br><br>ตัวอย่างเช่น ค่า 200 หมายถึง ความสูง 200 พิกเซล และค่า 25% หมายถึง ความสูง 1 ใน 4 ของเพจ |
| ข้อความเริ่มต้น | ระบุข้อความหรือกราฟิกที่เลือกได้ ซึ่งจะแสดงที่ส่วนเริ่มต้นของหน้าจอใหม่แต่ละหน้าของผลลัพธ์ คุณสามารถใช้ HTML เพื่อจัดรูปแบบข้อความได้<br><br>หากคุณรวมภาพไว้ด้วย คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณทราบถึงที่ตั้งที่เก็บภาพดังกล่าว<br>หากคุณใช้ภาพนั้นเพียงคนเดียว ด้านล่างนี้เป็นตัวอย่างที่ตั้ง:<br><br>c:\mycomputer\temp\report.gif<br><br>หากภาพดังกล่าวอยู่ในลักษณะที่ใช้ร่วมกันหรือใช้ในเว็บไซต์<br>ภาพนั้นจะต้องอยู่ในไดร์ฟเครือข่ายที่ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าใช้ได้ สำหรับภาพที่ใช้ร่วมกัน ให้ระบุชื่อ UNC<br>ตัวอย่างเช่น:<br><br>\\ALLUSERS\graphics\report.gif |
| รูปแบบแถว | ระบุ HTML ที่จะใช้ในการจัดรูปแบบแถวในผลลัพธ์<br><br>ในการรวมผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่ระบุไว้ ให้ใช้ @n ตัวอย่างเช่น @1 จะเป็นการแทรกผลลัพธ์ในคอลัมน์ที่หนึ่ง และ @3 จะเป็นการแทรกผลลัพธ์ของคอลัมน์ที่สาม |
| ตัวคั่นแถว | ระบุตัวอักษรที่ใช้คั่นแถวแต่ละแถว |
| ตัวคั่นคอลัมน์ | ระบุตัวอักษรที่ใช้คั่นคอลัมน์แต่ละคอลัมน์ โดยจะใช้เมื่อไม่ได้ระบุรูปแบบแถวซึ่งแสดงผลลัพธ์ในคอลัมน์ทั้งหมด |
| ข้อความสิ้นสุด | ระบุข้อความหรือกราฟิกที่เลือกได้ ซึ่งจะแสดงที่ส่วนท้ายของหน้าจอใหม่แต่ละหน้าของผลลัพธ์ คุณสามารถใช้ HTML เพื่อจัดรูปแบบข้อความได้<br><br>หากคุณรวมภาพไว้ด้วย คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณทราบถึงที่ตั้งที่เก็บภาพดังกล่าว<br>หากคุณใช้ภาพนั้นเพียงคนเดียว ด้านล่างนี้เป็นตัวอย่างที่ตั้ง:<br><br>c:\mycomputer\temp\report.gif<br><br>หากภาพดังกล่าวอยู่ในลักษณะที่ใช้ร่วมกันหรือใช้ในเว็บไซต์<br>ภาพนั้นจะต้องอยู่ในไดร์ฟเครือข่ายที่ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าใช้ได้ สำหรับภาพที่ใช้ร่วมกัน ให้ระบุชื่อ UNC<br>ตัวอย่างเช่น:<br><br>\\ALLUSERS\graphics\report.gif |

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ต่างๆ เหล่านี้จะถูกบีอปปูเลทไว้ล่วงหน้าด้วย HTML ซึ่งจะมีการจัดรูปแบบเริ่มแรกไว้ให้ โปรดแก้ไขข้อความนี้ด้วยความระมัดระวังเพื่อให้ HTML เริ่มแรกยังใช้ได้อยู่ หากคุณลบ HTML ออกจากฟิลด์ใดๆ คุณควรลบ HTML ดังกล่าวออกจากฟิลด์อื่นๆ ด้วย มิฉะนั้น แถบข้อความเลื่อนอาจทำงานได้ไม่ถูกต้อง

5 ในการระบุตัวเลือกเพิ่มเติม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

a คลิกที่ปุ่ม ขั้นสูง

กล่องโต้ตอบ ตัวเลือกแถบข้อความเลื่อนขั้นสูง จะปรากฏขึ้น

b ทำการเลือกตัวเลือกขั้นสูงและคลิก ตกลง

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายเกี่ยวกับตัวเลือกขั้นสูง

| ตัวเลือกขั้นสูงในพื้นที่ทำงานมุมมองแถบข้อความเลื่อน | คำอธิบาย |
|---|---|
| จำนวนการวนซ้ำ | ระบุจำนวนครั้งในการเลื่อนของผลลัพธ์ โดยค่าดีฟอลต์จะเป็นการวนซ้ำอย่างไม่สิ้นสุด<br><br>คุณต้องระบุจำนวนเต็ม |
| ค่าความเร็วในการเคลื่อนที่ | กำหนดจำนวนพิกเซลระหว่างการแสดงผลข้อมูลผลลัพธ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง<br>โดยค่ายิ่งมากจะยิ่งเคลื่อนที่เร็วและมีความนิ่มนวลน้อยลง |
| ค่าความต่อเนื่องในการเคลื่อนที่ | ระบุค่ามิลลิวินาทีระหว่างการแสดงผลข้อมูลผลลัพธ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยค่ายิ่งมากจะยิ่งเคลื่อนที่ช้าลง |
| สีพื้นหลัง | ระบุสีที่ใช้เป็นพื้นหลัง คุณสามารถป้อนชื่อสี เช่น Yellow หรือ Blue หรือใช้ตัวอักษรตัวเลขฐาน 16 จำนวน 6 หลัก เช่น #AFEEEE แทนสีน้ำเงินอมเขียวอ่อน ก็ได้<br>ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเบราเซอร์ของคุณว่ารองรับการใช้งานแบบใด<br>(คุณสามารถเว้นไม่ใส่ตัวอักษรแสดงเครื่องหมายบอกลำดับในรูปแบบตัวอักษรตัวเลขฐาน 16 ได้) |
| แอททริบิวเพิ่มเติมของข้อความเลื่อน | ระบุตัวเลือกข้อความเลื่อนอื่นๆ ที่เบราเซอร์ของคุณรองรับการใช้งาน เช่น ALIGN="top \| middle \| bottom" ซึ่งจะจัดแนวแถบข้อความเลื่อนไว้ชิดบน กึ่งกลาง หรือชิดล่างของข้อความ คุณยังสามารถเพิ่ม HTML เพื่อปรับแต่งลักษณะของแถบข้อความเลื่อนเพิ่มเติมได้ด้วย |

6 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลลัพธ์เพื่อดูผลตัวอย่างของมุมมองแถบข้อความเลื่อน

7 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง

8 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองแถบข้อความเลื่อน (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:

- ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
- การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองแถบข้อความเลื่อน ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น

  คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
- ในการแก้ไขมุมมองแถบข้อความเลื่อน คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
- ในการลบมุมมองแถบข้อความเลื่อน คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น

9 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

## การอเลิตผู้ใช้เมื่อไม่มีข้อมูล

ใช้มุมมองไม่มีผลลัพธ์ เพื่อระบุข้อความอธิบายที่จะปรากฏหากรายงานไม่แสดงผลลัพธ์ ข้อความจะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าไม่มีข้อมูล

*ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองไม่มีผลลัพธ์*

1 ในแท็บผลลัพธ์ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองไม่มีผลลัพธ์ใหม่ ให้คลิกปุ่ม มุมมองใหม่ และเลือก ขั้นสูง จากนั้นเลือก ไม่มีผลลัพธ์
- ในการแก้ไขมุมมองไม่มีผลลัพธ์ที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น

พื้นที่ทำงานจะแสดงมุมมองไม่มีผลลัพธ์

2 ป้อนข้อความอธิบายในหัวเรื่องและกล่องข้อความ

3 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลลัพธ์ เพื่อดูตัวอย่างมุมมองไม่มีผลลัพธ์

4 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง

5 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองไม่มีผลลัพธ์ (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:

- ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
- การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองไม่มีผลลัพธ์ ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น

  คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
- ในการแก้ไขมุมมองไม่มีผลลัพธ์ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
- ในการลบมุมมองไม่มีผลลัพธ์ ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น

6 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

## ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดพรอมต์การวิเคราะห์ (ไม่จำเป็น)

หากต้องการอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถระบุค่าฟิลเตอร์ได้เมื่อผู้ใช้เหล่านั้นรันการวิเคราะห์ ให้กำหนดพรอมต์รันไทม์สำหรับการวิเคราะห์นั้น
พรอมต์รันไทม์มีประโยชน์เนื่องจากการวิเคราะห์อาจจำเป็นต้องมีการฟิลเตอร์แตกต่างกันตามแต่ละผู้ใช้หรือวันที่รันการวิเคราะห์นั้น

พรอมต์รันไทม์ต่างจากฟิลเตอร์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าตรงที่ฟิลเตอร์จะถูกตั้งค่าเมื่อกำหนดการวิเคราะห์และจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้หากไม่มีการปรับปรุงการวิเคราะห์นั้น เช่น หากคุณกำหนดพรอมต์ให้ประเภทบริษัท สำหรับรายงาน พนักงานของคุณจะได้รับพรอมต์ให้เลือกค่าของ ประเภทบริษัท ที่ต้องการดู เมื่อพนักงานเหล่านั้นรันการวิเคราะห์
หากคุณกำหนดฟิลเตอร์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าเป็นประเภทบริษัทบางประเภท เช่น คู่แข่ง ฟิลเตอร์จะถูกกำหนดค่าตายตัวและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงโดยผู้ใช้ได้ในขณะรันไทม์

คุณสามารถจัดทำพรอมต์ได้ที่แท็บ พรอมต์

คุณสามารถจัดทำพรอมต์ได้สองประเภทคือ:

- พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์

  พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ให้การฟิลเตอร์ทั่วไปสำหรับคอลัมน์ในการวิเคราะห์ พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์สามารถแสดงตัวเลือกทั้งหมดสำหรับคอลัมน์ หรือแสดงตัวเลือกที่จำกัดสำหรับคอลัมน์ได้ เช่น หากการวิเคราะห์มีฟิลเตอร์ ภูมิภาค = ตะวันออก ตัวเลือกที่จำกัดสำหรับคอลัมน์ เมือง จะจำกัดตัวเลือกเฉพาะเมืองในภูมิภาคภาคตะวันออกเท่านั้น
  ฟิลเตอร์นี้จะขจัดตัวเลือกของฟิลเตอร์ที่ไม่เกิดร่วมกัน ซึ่งอาจทำให้ไม่ให้ผลลัพธ์ใดๆ
- พรอมต์ภาพ

  พรอมต์ภาพให้ภาพที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อเลือกเกณฑ์สำหรับการวิเคราะห์ เช่น ในหน่วยงานฝ่ายขาย ผู้ใช้สามารถคลิกพื้นที่ของตนจากภาพแผนที่เพื่อดูข้อมูลการขาย
  หรือคลิกภาพผลิตภัณฑ์เพื่อดูข้อมูลการขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น ผู้ใช้ที่ทราบวิธีใช้แท็ก <map> ของ HTML สามารถจัดทำการกำหนดแผนที่รูปภาพได้

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การเพิ่มพรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1032)
- การเพิ่มพรอมต์ภาพในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1033)

## การเพิ่มพรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ในการวิเคราะห์

พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์อนุญาตให้ผู้ใช้เลือกค่าเพื่อฟิลเตอร์คอลัมน์ในการวิเคราะห์ได้ คุณสามารถกำหนดช่วงความเป็นไปได้ของค่าฟิลเตอร์และวิธีที่ผู้ใช้เลือกค่าฟิลเตอร์สำหรับการวิเคราะห์

คุณกำหนดพรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ในแท็บพรอมต์ เมื่อคุณมีพรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์หลายรายการสร้างขึ้นสำหรับการวิเคราะห์ พรอมต์เหล่านั้นจะแสดงต่อผู้ใช้ครั้งละหนึ่งพรอมต์ เรียงตามลำดับในรายการพรอมต์จากบนสุดถึงล่างสุด

หมายเหตุ: พรอมต์จะปรากฏเมื่อคุณเปิดการวิเคราะห์ที่บันทึกไว้เท่านั้น คุณไม่สามารถแสดงตัวอย่างพรอมต์ในแท็บ เกณฑ์ ผลลัพธ์ หรือพรอมต์ในขณะที่แก้ไขหรือกำหนดการวิเคราะห์

***ในการเพิ่มพรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์***

1. ในแท็บพรอมต์ ให้คลิกไอคอนใหม่ เลือกพรอมต์คอลัมน์ และเลือกคอลัมน์
2. ป้ายสำหรับพรอมต์คือชื่อของคอลัมน์ที่เลือก แต่คุณสามารถใช้ป้ายที่กำหนดเองได้หากคุณต้องการ
   a. เมื่อต้องการจัดทำป้ายที่กำหนดเอง ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ป้ายที่กำหนดเอง
   b. ในฟิลด์ป้าย ให้แก้ไขชื่อคอลัมน์ที่มีอยู่ด้วยป้ายที่กำหนดเองใหม่ของคุณ
3. ป้อนคำอธิบายในกล่องข้อความคำอธิบาย (ไม่จำเป็น)
4. ในเมนูดรอปดาวน์ของตัวดำเนินการ ให้เลือกตัวดำเนินการเปรียบเทียบ เช่น เท่ากับ มากกว่า หรือ เริ่มต้นด้วย
5. ในเมนูดรอปดาวน์ของอินพุตของผู้ใช้ ให้เลือกวิธีที่ผู้ใช้เลือกค่าหรือฟิลเตอร์ตาม ตัวเลือกรวมถึง:
   - ฟิลด์ข้อความ (สำหรับการใส่ค่าฟิลเตอร์โดยตรง)
   - รายการตัวเลือก (แอปพลิเคชันแสดงเมนูดรอปดาวน์ด้วยค่าที่เป็นไปได้ทั้งหมด และผู้ใช้ต้องเลือกหนึ่งค่า)
   - ตัวสไลด์ (แอปพลิเคชันแสดงตัวสไลด์ด้วยค่าสูงสุดและต่ำสุดที่คุณระบุ) และผู้ใช้ต้องปรับตัวสไลด์
   - ช่องทำเครื่องหมาย (ผู้ใช้สามารถเลือกอย่างน้อยหนึ่งค่า)
   - ช่องตัวเลือก (ผู้ใช้ต้องเลือกหนึ่งค่าเท่านั้น)
   - กล่องรายการ (คล้ายกับรายการตัวเลือก แต่จะแสดงตัวเลือกในกล่องรายการแทนเมนูดรอปดาวน์)

   ตัวเลือกบางรายการสำหรับอินพุตของผู้ใช้ต้องการการระบุเพิ่มเติมในกรอบตัวเลือก
6. ใช้กรอบตัวเลือกเพื่อกำหนดอินพุตของผู้ใช้เพิ่มเติม เช่น การระบุค่าต่ำสุดหรือสูงสุด เป็นต้น
7. เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

   จะปรากฏพรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ขึ้นในกรอบการแสดงผล

## การเพิ่มพรอมต์ภาพในการวิเคราะห์

พรอมต์ภาพจะแสดงภาพที่ผู้ใช้คลิกเพื่อเลือกเกณฑ์การวิเคราะห์ ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้สามารถคลิกเลือกผลิตภัณฑ์จากภาพที่แสดงผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่ถูกเลือกจะถูกใช้ในการฟิลเตอร์การวิเคราะห์ที่ใช้อ้างอิง ในการจัดทำพรอมต์ภาพ คุณจะต้องเข้าใจวิธีใช้แท็ก HTML <map> ในการจัดทำการกำหนดการแมปภาพ

คุณกำหนดพรอมต์ภาพในแท็บพรอมต์ เมื่อคุณจัดทำพรอมต์ภาพหลายรายการขึ้นสำหรับการวิเคราะห์ พรอมต์ภาพเหล่านั้นจะถูกดำเนินการตามลำดับในรายการพรอมต์จากบนสุดถึงล่างสุด

### *ในการเพิ่มหรือแก้ไขพรอมต์ภาพ*

1. ในแท็บพรอมต์ ให้คลิกไอคอนใหม่ แล้วเลือกพรอมต์ภาพ
2. ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติพรอมต์การแมปภาพ ให้ป้อนหัวข้อสำหรับพรอมต์ภาพในกล่องหัวข้อ

   จะปรากฏหัวข้อเมื่อผู้ใช้รันการวิเคราะห์ คุณสามารถรวมแท็กส่วนเพิ่ม HTML ไว้ในหัวข้อได้ เช่น <b>, , <font> และ <table>
3. ป้อนคำอธิบายในกล่องข้อความคำอธิบาย (ไม่จำเป็น)
4. ใส่ตำแหน่งที่ตั้งและชื่อของภาพในฟิลด์ URL ภาพ

   หากคุณเป็นบุคคลเดียวที่ใช้พรอมต์ของภาพนี้ คุณสามารถระบุตำแหน่งที่ตั้ง ซึ่งคุณเท่านั้นที่จะสามารถเข้าใช้ได้ เช่น c:\mycomputer\temp\map.gif สำหรับพรอมต์ภาพที่ผู้ใช้อื่นๆ สามารถใช้งานได้ ให้ระบุชื่อ Universal Naming Convention (UNC) เช่น \\ALLUSERS\graphics\map.gif หรือเว็บไซต์ที่ผู้ใช้ทั้งหมดของคุณสามารถเข้าใช้ได้ เช่น http://mycompany.com/imagemap.gif
5. ป้อนแท็ก HTML <map> รวมทั้งข้อมูลที่เหมาะสมในกล่องข้อความ HTML

   จำเป็นต้องใช้คำสั่ง HTML <map> รวมทั้งอีลิเมนต์ <area> โดยที่อีลิเมนต์ <area> แต่ละตัวจะต้องระบุแอททริบิว shape= และ coords= หากมีการระบุแอททริบิว alt= จะถูกแมปกับชื่อพื้นที่ ตัวอย่างเช่น:

   ```
   <map>
      <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
      <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
      <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
   </map>
   ```
6. ในการดึงข้อมูลการแปมภาพจาก HTML ให้คลิกที่ลิงค์ ดึงข้อมูลการแมปภาพจาก HTML

   กล่องโต้ตอบคุณสมบัติพรอมต์การแมปภาพจะขยายเพื่อแสดงชื่อพื้นที่ รูปร่าง และพิกัดที่ถูกป้อนในกล่องข้อความ HTML

   - ในกรณีที่ต้องการ คุณสามารถเปลี่ยนแปลงค่าในชื่อพื้นที่ได้ ข้อความนี้จะปรากฏเมื่อผู้ใช้เลื่อนตัวชี้ไปอยู่เหนือพื้นที่ภาพ
   - ในแต่ละพื้นที่ ป้อนชื่อของคอลัมน์ในกล่องข้อความคอลัมน์เพื่อส่งผ่านเมื่อผู้ใช้คลิก และป้อนค่าที่จะใช้

     **หมายเหตุ:** คอลัมน์จะต้องเป็นชื่อคอลัมน์เต็มที่ถูกต้อง ในรูปแบบ *ตาราง.ชื่อคอลัมน์*
   - ใส่เครื่องหมาย (") ให้กับชื่อคอลัมน์ที่มีการเว้นวรรค เช่น:
     - Account."Account Country"
     - "Units shipped"
7. เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

   จะแสดงพรอมต์ภาพในกรอบการแสดงผล

8 ในการดูพรอมต์ภาพ ให้คลิกที่ปุ่ม แสดงตัวอย่าง

เมื่อคุณคลิกที่พื้นที่ของภาพ ฟิลเตอร์ที่ใช้อ้างอิงจะถูกสร้างสำหรับการแสดงพื้นที่ คุณสามารถคลิกที่ลิงค์ รีเฟรช เพื่อดูผลที่เกิดขึ้น คุณสามารถเปลี่ยนเกณฑ์ของฟิลเตอร์แล้วคลิกที่ลิ้งค์ รีเฟรช อีกครั้งเพื่อดูการเปลี่ยนแปลงของผลที่ได้

***ในการแก้ไขคุณสมบัติพรอมต์ภาพ***

1 คลิกที่ไอคอน คุณสมบัติ สำหรับพรอมต์

2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติพรอมต์การแมปภาพ ให้ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณในหัวข้อ คำอธิบาย และ URL ภาพ

3 เมื่อต้องการปรับการแมปภาพ ให้คลิกลิงค์ เปลี่ยนการแมปภาพ ที่ด้านล่างของกล่องโต้ตอบ

4 เมื่อเสร็จสิ้น คลิก ตกลง

## ขั้นตอนที่ 4: การบันทึกการวิเคราะห์

เมื่อคุณกำหนดเกณฑ์ โครงร่าง และพรอมต์ตัวเลือกสำหรับการวิเคราะห์ของคุณเสร็จแล้ว ให้บันทึกข้อมูลนั้น

***การดำเนินการวิเคราะห์ของคุณให้เสร็จสิ้นและบันทึกข้อมูล***

1 ในแท็บเกณฑ์ ผลลัพธ์ หรือพรอมต์ ให้คลิกไอคอน บันทึก หรือ บันทึกเป็น ทางด้านขวาของแถบไอคอน

2 เลือกโฟลเดอร์ที่คุณต้องการบันทึกการวิเคราะห์

หมายเหตุ: หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง คุณสามารถจัดทำ แก้ไข และบันทึกรายงานในทุกโฟลเดอร์ได้:

3 ป้อนชื่อสำหรับการวิเคราะห์ของคุณ

**คำแนะนำ:** ใช้วิธีการตั้งชื่อที่ตรงกันเพื่อให้ผู้ใช้ทุกคนสามารถจำได้ นอกจากนี้ควรหลีกเลี่ยงการใส่ช่องว่างหรือสัญลักษณ์ เช่น เครื่องหมาย (') ในการตั้งชื่อการวิเคราะห์

4 ใส่คำอธิบายสั้นๆ ของการวิเคราะห์

**คำแนะนำ:** ใช้คำอธิบายเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ทราบว่าการวิเคราะห์นั้นมีข้อมูลประวัติหรือข้อมูลเรียลไทม์

5 คลิก ตกลง

### การทำการวิเคราะห์ที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง

ก่อนจะให้พนักงานทั้งหมดเข้าใช้รายงานได้ ให้ตรวจสอบข้อมูลและรูปแบบโดยการรันทดสอบและขออนุมัติจากบุคคลที่ขอรายงานดังกล่าว ผู้ตรวจสอบควรตรวจสอบรายการต่อไปนี้:

- รายงานมีคอลัมน์ที่จำเป็นทั้งหมดอยู่หรือไม่
- เรียงลำดับคอลัมน์ถูกต้องแล้วหรือไม่

- ฟิลเตอร์จำกัดข้อมูลถูกต้องแล้วหรือไม่
- กราฟแสดงข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์

คุณสามารถรีลีสรายงานที่คุณจัดทำเพื่อให้พนักงานทั้งหมดในบริษัทสามารถใช้ได้ โดยรายงานเหล่านั้นจะแสดงอยู่ในส่วนการวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกันบนโฮมเพจของรายงาน

หมายเหตุ: โฮมเพจของรายงานมีขีดจำกัดรายงานที่กำหนดเองอยู่ที่ 100 รายงาน

***ในการกำหนดรายงานให้เป็นส่วนกลาง***

1. ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บ การวิเคราะห์
2. ในโฮมเพจ ให้คลิกแคตตาล็อก แล้วระบุตำแหน่งที่ตั้งการวิเคราะห์ของคุณ
3. เปิดการวิเคราะห์
4. คลิก บันทึก
5. เลือกโฟลเดอร์ที่คุณต้องการบันทึกรายงาน
6. คลิก ตกลง เพื่อบันทึกรายงาน

   การแสดงรายงานต่อสาธารณะจะรีลีสรายงานเพื่อให้พนักงานคนอื่นๆ ในบริษัท ซึ่งมองเห็นโฟลเดอร์ที่คุณเก็บรายงานที่บันทึกนั้น สามารถเข้าใช้รายงานดังกล่าวได้ โดยรายงานส่วนตัวของคุณใน โฟลเดอร์ของฉัน จะยังได้รับการบันทึกไว้ในกรณีที่คุณต้องการรันรายงานนั้นหรือแก้ไขรายงานเพื่อการวิเคราะห์แบบไดนามิกในภายหลัง

## การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์

ฟังก์ชัน SQL จะคำนวณค่าในคอลัมน์ด้วยวิธีการต่างๆ ในส่วนนี้จะอธิบาย syntax สำหรับฟังก์ชันที่สนับสนุนใน Oracle CRM On Demand และอธิบายถึงวิธีการแสดงค่าคงที่ด้วย ฟังก์ชันต่างๆ ที่มีอยู่ได้แก่ การรวม สตริง คณิตศาสตร์ วันที่/เวลาในปฏิทิน การแปลงค่า และระบบ

คุณสามารถใช้ฟังก์ชันได้ทุกที่ที่อนุญาตให้ใช้สูตรหรือนิพจน์ SQL ตัวอย่างเช่น:

- **สูตรของคอลัมน์** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์ (ในหน้า 984)
- **ฟิลเตอร์สูตร** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเพิ่มฟิลเตอร์ในคอลัมน์ในการวิเคราะห์ (โปรดดูที่ "การเพิ่มฟิลเตอร์ลงในคอลัมน์ในการวิเคราะห์" ในหน้า 969)
- **ถาดเอกสาร** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเพิ่มฟิลเตอร์ลงในคอลัมน์ในการวิเคราะห์ (ในหน้า 969)

### ชื่อสูตร

เมื่ออ้างอิงคอลัมน์ในฟังก์ชัน คุณต้องใช้ชื่อสูตรภายในคอลัมน์ ทุกคอลัมน์จะมีชื่อที่แตกต่างกันสองชื่อ:

- *ชื่อที่แสดงของคอลัมน์* หมายถึงชื่อที่คุณเห็นแสดงอยู่ในส่วนประเภทเรื่องที่ใช้งานทางด้านซ้ายของเพจ ใต้ชื่อโฟลเดอร์เฉพาะ ชื่อเหล่านี้ใช้เป็นป้ายชื่อค่าดีฟอลต์สำหรับส่วนหัวคอลัมน์ ชื่อจะเปลี่ยนแปลงตามการตั้งค่าภาษาของผู้ใช้และการเปลี่ยนแปลงชื่อฟิลด์ที่ทำโดยผู้ดูแลระบบ Oracle CRM On Demand ของบริษัทของคุณด้วย
- *ชื่อสูตร* เป็นชื่อภายในที่ตรวจแก้แล้วสำหรับแต่ละคอลัมน์ ชื่อเหล่านี้จะเป็นภาษาอังกฤษเสมอ ชื่อสูตรมีสองส่วนคั่นด้วยเครื่องหมายจุด ส่วนแรกจะตรงกับชื่อโฟลเดอร์และส่วนที่สองจะตรงกับคอลัมน์ หากมีเว้นวรรคในชื่อโฟลเดอร์หรือชื่อคอลัมน์ ต้องใส่ชื่อนั้นในเครื่องหมาย (") ส่วนของชื่อโฟลเดอร์จะเหมือนกับชื่อโฟลเดอร์ที่แสดงแต่ไม่เสมอไป

ตารางต่อไปนี้แสดงตัวอย่างชื่อสูตรที่ตรงกับชื่อโฟลเดอร์และชื่อที่แสดงเฉพาะของคอลัมน์

| ชื่อโฟลเดอร์ | ชื่อที่แสดง | ชื่อสูตร |
|---|---|---|
| บัญชี | หมายเลขโทรศัพท์หลัก | บริษัท. "หมายเลขโทรศัพท์" |
| บัญชี | รายได้ต่อปี | บริษัท. "รายได้ต่อปี" |
| วันที่จัดทำ | ไตรมาส/ปีการเงิน | "วันที่จัดทำ" "ไตรมาส/ปีการเงิน" |
| ผู้ใช้เป็นเจ้าของ | ID ผู้ใช้ | พนักงาน. "ID พนักงาน" |

### การค้นหาชื่อสูตร

ในการกำหนดชื่อสูตรสำหรับคอลัมน์ ขั้นแรกให้เพิ่มคอลัมน์ในรายงาน คลิก แก้ไขสูตร [fx] แล้วคลิกแท็บ สูตรของคอลัมน์ ในกล่องโต้ตอบ ชื่อสูตรสำหรับคอลัมน์นั้นจะอยู่ในช่องข้อความสูตรของคอลัมน์

**คำแนะนำ:** เมื่อเคอร์เซอร์อยู่ในกล่องโต้ตอบ สูตรของคอลัมน์ เมื่อคลิกคอลัมน์ในแถบ การดำเนินการ ชื่อสูตรของคอลัมน์จะถูกแทรกเข้าในช่องข้อความที่ตำแหน่งเคอร์เซอร์ (แต่คอลัมน์จะไม่ถูกเพิ่มเข้าในรายการคอลัมน์สำหรับรายงาน) เมนูลัดนี้จะใช้งานได้เฉพาะในกล่องโต้ตอบ สูตรของคอลัมน์ แต่ใช้งานไม่ได้ในกล่องโต้ตอบอื่นๆ ที่ป้อน SQL

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การระบุค่าคงที่ (ในหน้า 1036)
- ฟังก์ชันรวม (ในหน้า 1037)
- ฟังก์ชันสตริง (ในหน้า 1047)
- ฟังก์ชันคณิตศาสตร์ (ในหน้า 1054)
- ฟังก์ชันวันที่/เวลาของปฏิทิน (ในหน้า 1060)
- ฟังก์ชันการแปลงค่า (ในหน้า 1067)
- ฟังก์ชันระบบ (ในหน้า 1068)

## การระบุค่าคงที่

ค่าคงที่ คือค่าที่ไม่เป็น Null ตามประเภทข้อมูลที่กำหนด โดยทั่วไปค่าคงที่จะเป็นค่าคงที่ซึ่งมีค่าตรงตัวตามตัวอักษรที่ปรากฏโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ค่าคงที่ต้องตรงตามเงื่อนไขของประเภทข้อมูลของค่าคงที่นั้น

ส่วนนี้จะอธิบายถึงวิธีการแสดงค่าคงที่

### ค่าคงที่ตัวอักษร

ค่าคงที่ตัวอักษรประกอบด้วยอักขระต่างๆ เช่น ตัวอักษร ตัวเลข และสัญลักษณ์ ในการระบุค่าคงที่ตัวอักษร ให้ล้อมรอบสตริงอักขระด้วยเครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยว (') ความยาวของค่าคงที่กำหนดโดยจำนวนอักขระที่อยู่ระหว่างเครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยว

### ค่าคงที่วันเวลา

มาตรฐาน SQL 92 กำหนดประเภท *ค่าคงที่วันเวลา* ไว้สามชนิดในรูปแบบต่อไปนี้:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

รูปแบบเหล่านี้เป็นรูปแบบตายตัว ในการระบุค่าคงที่วันเวลาชนิดที่ต้องการ ให้ใช้คำหลัก DATE, TIME หรือ TIMESTAMP ตามด้วยสตริงวันเวลาที่อยู่ภายในเครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยว ส่วนที่ไม่ใช่ปีทั้งหมดต้องใช้ตัวเลขสองหลักแม้ว่าค่าจะเป็นหลักเดียวก็ตาม

ตัวอย่าง:

```
CASE
   WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
   ELSE 'Pre-2006'
END
```

### ค่าคงที่ตัวเลข

ค่าคงที่ตัวเลขแสดงค่าของประเภทข้อมูลตัวเลข ในการระบุค่าคงที่ตัวเลข ให้ป้อนตัวเลขที่ต้องการ

ไม่ต้องล้อมรอบตัวเลขด้วยเครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยว การทำเช่นนั้นจะระบุค่านั้นเป็นค่าคงที่ตัวอักษร

ตัวเลขสามารถขึ้นต้นด้วยเครื่องหมายบวก (+) หรือเครื่องหมายลบ (-) เพื่อระบุว่าเป็นจำนวนบวกหรือลบตามลำดับ ตัวเลขสามารถมีจุดทศนิยมและตัวเลขทศนิยมได้

ในการระบุตัวเลขทศนิยมเป็นค่าคงที่ ให้ป้อนตัวเลขตามด้วยตัวอักษร*E* (ตัวพิมพ์ใหญ่หรือเล็กก็ได้) และตามด้วยเครื่องหมายบวก (+) หรือเครื่องหมายลบ (-) เพื่อระบุตัวยกกำลังค่าบวกหรือลบ ไม่อนุญาตให้มีช่องว่างระหว่างตัวเลข ตัวอักษร *E* และเครื่องหมายตัวยกกำลัง

ตัวอย่าง:

```
52
2.98
-326
12.5E6
```

## ฟังก์ชันรวม

ฟังก์ชันรวมทำงานกับค่าหลายค่าเพื่อจัดทำผลลัพธ์โดยสรุป ไม่สามารถใช้ฟังก์ชันรวมสร้างการรวมซ้อนกันของนิพจน์ในคอลัมน์ที่มีกฎการรวมดีฟอลต์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าโดย Oracle CRM On Demand

### ค่าเฉลี่ย

คำนวณค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย) ของนิพจน์ในชุดผลลัพธ์ ต้องใช้นิพจน์ตัวเลขเป็นอาร์กิวเมนต์

Syntax:

```
AVG (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## AvgDistinct

คำนวณค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย) ของค่าที่แตกต่างทั้งหมดในนิพจน์ ต้องใช้นิพจน์ตัวเลขเป็นอาร์กิวเมนต์

Syntax:

```
AVG (DISTINCT n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## BottomN

จัดอันดับค่าต่ำสุด n ค่าของอาร์กิวเมนต์นิพจน์จาก 1 ถึง n 1 ตรงกับค่าตัวเลขต่ำสุด ฟังก์ชัน BOTTOMN จะใช้กับค่าที่แสดงในชุดผลลัพธ์

Syntax:

```
BOTTOMN (n_expression, n)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*n* จำนวนเต็มบวกใดๆ แทนจำนวนการจัดอันดับจากท้ายสุดที่แสดงในชุดผลลัพธ์ 1 แทนอันดับต่ำสุด

**หมายเหตุ:** การสืบค้นมีนิพจน์ BOTTOMN ได้เพียงนิพจน์เดียวเท่านั้น

### การนับ

คำนวณจำนวนแถวที่มีค่าที่ไม่เป็นค่านัลสำหรับนิพจน์ โดยทั่วไปนิพจน์จะเป็นชื่อคอลัมน์ซึ่งจะแสดงจำนวนแถวที่ไม่มีค่าที่ไม่ใช่ค่านัลในคอลัมน์นั้น

Syntax:

```
COUNT (นิพจน์)
```

โดยที่:

*นิพจน์* นิพจน์ใดๆ

## CountDistinct

เพิ่มการดำเนินการที่แตกต่างในฟังก์ชัน COUNT

Syntax:

```
COUNT (DISTINCT นิพจน์)
```

โดยที่:

*นิพจน์* นิพจน์ใดๆ

## Count (*) (CountStar)

นับจำนวนแถว

Syntax:

```
COUNT(*)
```

เช่น ตารางที่มีชื่อว่า ข้อเท็จจริง ประกอบไปด้วยแถว 200,000,000 แถว การสืบค้นต่อไปนี้จะแสดงผลลัพธ์ดังนี้:

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts

COUNT(*)

200000000
```

## Mavg

คำนวณค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย) สำหรับแถวข้อมูล n แถวสุดท้ายไม่รวมแถวปัจจุบัน

ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวแรกเท่ากับนิพจน์ตัวเลขของแถวแรก ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวที่ 2 คำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยของสองแถวแรก ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวที่ 3 คำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยของสามแถวแรก เป็นต้น เมื่อถึงแถวที่ n ค่าเฉลี่ยจะคำนวณตามแถวข้อมูล n แถวล่าสุด

Syntax:

```
MAVG (numExpr, จำนวนเต็ม)
```

โดยที่:

*numExpr* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*integer* จำนวนเต็มบวกใดๆ แทนค่าเฉลี่ยของแถวข้อมูล n แถวสุดท้าย

### สูงสุด

คำนวณค่าสูงสุด (ค่าตัวเลขสูงสุด) ของแถวที่มีอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข

Syntax:

```
MAX (นิพจน์)
```

โดยที่:

*นิพจน์* นิพจน์ใดๆ

## Median

คำนวณค่ากลาง (ค่ากลาง) ของแถวที่มีอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข เมื่อมีจำนวนแถวเป็นจำนวนคู่ ค่ากลางคือค่าเฉลี่ยของสองแถวกลาง ฟังก์ชันนี้จะแสดงค่าจำนวนคู่เสมอ

Syntax:

```
MEDIAN (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

### ต่ำสุด

คำนวณค่าต่ำสุด (ค่าตัวเลขต่ำสุด) ของแถวที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข

Syntax:

```
MIN (นิพจน์)
```

โดยที่:

*นิพจน์* นิพจน์ใดๆ

## NTile

ฟังก์ชัน NTILE จะกำหนดการจัดอันดับค่าในแง่ของช่วงที่ระบุโดยผู้ใช้ ซึ่งจะแสดงจำนวนเต็มแทนช่วงการจัดอันดับ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ชุดข้อมูลที่เรียงลำดับเรียบร้อยแล้วจะแบ่งออกเป็นจำนวนไทล์ที่มีค่าเท่ากันในแต่ละไทล์

Syntax:

```
NTILE (n_expression, n)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*n* จำนวนเต็มบวกที่ไม่ใช่ค่านัลซึ่งแสดงจำนวนไทล์

หากอาร์กิวเมนต์ n_expression ไม่ใช่ค่านัล ฟังก์ชันจะแสดงจำนวนเต็มแทนอันดับภายในช่วงที่รายงาน

NTile ที่มี n=100 จะแสดงสิ่งที่เรียกว่า *เปอร์เซ็นต์ไทล์* (ที่มีหมายเลขในช่วงตั้งแต่ 1 ถึง 100 ที่ 100 แทนลำดับสูงสุด) ค่านี้แตกต่างจากผลลัพธ์ของฟังก์ชันเปอร์เซ็นต์ไทล์ Oracle BI Server ซึ่งจะตรงกับสิ่งที่เรียกว่า *อันดับเปอร์เซ็นต์* ใน SQL 92 และแสดงค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1

## Percentile

คำนวณอันดับเปอร์เซนต์สำหรับแต่ละค่าที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข ช่วงอันดับเปอร์เซ็นต์ไทล์เริ่มตั้งแต่ 0 (เปอร์เซ็นต์ไทล์แรก) ถึง 1 (เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 100)

ฟังก์ชัน PERCENTILE จะคำนวณเปอร์เซ็นต์ไทล์ตามค่าในชุดผลลัพธ์ของการสืบค้น

Syntax:

```
PERCENTILE (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

### อันดับ

คำนวณอันดับของค่าแต่ละค่าที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข จำนวนสูงสุดคืออันดับ 1 และอันดับที่ตามมาคือจำนวนเต็มลำดับถัดไป (2, 3, 4,...) หากค่าบางค่าเท่ากัน ค่าจะระบุอันดับเดียวกัน (เช่น 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...)

ฟังก์ชัน RANK คำนวณอันดับตามค่าในชุดผลลัพธ์ของการสืบค้น

Syntax:

```
RANK (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## StdDev

ฟังก์ชัน STDDEV จะแสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับชุดค่า ประเภทที่แสดงจะเป็นจำนวนคู่เสมอ

Syntax:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

- หากระบุ ALL ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะคำนวณข้อมูลทั้งหมดในชุด
- หากระบุ DISTINCT ค่าที่ซ้ำทั้งหมดจะไม่ถูกนำมาคำนวณ
- หากไม่มีการระบุใดๆ (ค่าดีฟอลต์) ข้อมูลทั้งหมดจะถูกคำนวณ

มีอีกสองฟังก์ชันที่สัมพันธ์กับ STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV และ STDDEV_SAMP คือค่าเดียวกัน

## StdDev_Pop

แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับชุดค่าโดยใช้สูตรการคำนวณผลต่างประชากรและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Syntax:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

โดยที่:

*numExpr* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

- หากระบุ ALL ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะคำนวณข้อมูลทั้งหมดในชุด
- หากระบุ DISTINCT ค่าที่ซ้ำทั้งหมดจะไม่ถูกนำมาคำนวณ

### ผลรวม

คำนวณผลรวมที่ได้จากการเพิ่มค่าทั้งหมดที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์ในนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

```
SUM (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## SumDistinct

คำนวณผลรวมที่ได้จากการเพิ่มค่าที่แตกต่างทั้งหมดที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์นิพจน์

Syntax:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## TopN

จัดอันดับค่า n สูงสุดของอาร์กิวเมนต์นิพจน์จาก 1 ถึง n 1 แทนค่าตัวเลขสูงสุด

ฟังก์ชัน TOPN ใช้ค่าที่แสดงในชุดผลลัพธ์

Syntax:

```
TOPN (n_expression, n)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*n* จำนวนเต็มบวกใดๆ แทนจำนวนบนสุดของอันดับที่แสดงในชุดผลลัพธ์ 1 แทนอันดับสูงสุด

การสืบค้นมีนิพจน์ TOPN ได้เพียงนิพจน์เดียวเท่านั้น

### การรันฟังก์ชันการรวม

การรันฟังก์ชันการรวมคล้ายกับการรวมฟังก์ชันโดยใช้ชุดเรคคอร์ดเป็นอินพุต แต่แทนที่จะเอาต์พุตการรวมสำหรับชุดเรคคอร์ดทั้งหมดแบบเดี่ยว จะเอาต์พุตการรวมตามเรคคอร์ดที่พบ

ส่วนนี้อธิบายการรันฟังก์ชันการรวมที่สนับสนุนโดย Oracle BI Server

## MAVG

คำนวณค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย) สำหรับแถวข้อมูล n แถวสุดท้ายรวมแถวปัจจุบันในชุดผลลัพธ์

Syntax:

```
MAVG (n_expression, n)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*n* จำนวนเต็มบวกใดๆ แทนค่าเฉลี่ยของแถวข้อมูล n แถวสุดท้าย

ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวแรกจะเท่ากับนิพจน์ตัวเลขของแถวแรก ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวที่สองคำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยข้อมูลสองแถวแรก ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวที่สามคำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยข้อมูลสามแถวแรก เป็นต้น จนกว่าคุณจะถึงแถวที่ n โดยที่ค่าเฉลี่ยจะคำนวณตามแถวข้อมูล n แถวสุดท้าย

## MSUM

ฟังก์ชันนี้จะคำนวณผลรวมเคลื่อนที่ของแถวข้อมูล n แถวสุดท้ายรวมกับแถวปัจจุบัน

ผลรวมของแถวแรกจะเท่ากับนิพจน์ตัวเลขสำหรับแถวแรก ผลรวมสำหรับแถวที่สองจะคำนวณโดยใช้ผลรวมของแถวข้อมูลสองแถวแรก
ผลรวมของแถวที่สามจะคำนวณโดยใช้ผลรวมของแถวข้อมูลสามแถวแรก เป็นต้น เมื่อถึงแถวที่ n ผลรวมจะถูกคำนวณตามแถวข้อมูล n แถวสุดท้าย

Syntax:

```
MSUM (n_expression, n)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*n* จำนวนเต็มบวก แทนผลรวมของแถวข้อมูล n แถวสุดท้าย

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน MSUM

| เดือน | รายได้ | 3_MO_SUM |
|---|---|---|
| ม.ค. | 100.00 | 100.00 |
| ก.พ. | 200.00 | 300.00 |
| มี.ค. | 100.00 | 400.00 |
| เม.ย. | 100.00 | 400.00 |
| พ.ค. | 300.00 | 500.00 |
| มิ.ย. | 400.00 | 800.00 |
| ก.ค. | 500.00 | 1200.00 |
| ส.ค. | 500.00 | 1400.00 |
| ก.ย. | 500.00 | 1500.00 |
| ต.ค. | 300.00 | 1300.00 |
| พ.ย. | 200.00 | 1000.00 |
| ธ.ค. | 100.00 | 600.00 |

## RSUM

ฟังก์ชันนี้จะคำนวณผลรวมการรันตามเรคคอร์ดที่พบ ผลรวมสำหรับแถวแรกจะเท่ากับนิพจน์ตัวเลขของแถวแรก ผลรวมสำหรับแถวที่สองคำนวณโดยใช้ผลรวมของแถวข้อมูลสองแถวแรก ผลรวมสำหรับแถวที่สามคำนวณโดยใช้ผลรวมของแถวข้อมูลสามแถวแรก เป็นต้น

Syntax:

```
RSUM (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน RSUM

| เดือน | รายได้ | RUNNING_SUM |
|---|---|---|
| ม.ค. | 100.00 | 100.00 |
| ก.พ. | 200.00 | 300.00 |
| มี.ค. | 100.00 | 400.00 |
| เม.ย. | 100.00 | 500.00 |
| พ.ค. | 300.00 | 800.00 |
| มิ.ย. | 400.00 | 1200.00 |
| ก.ค. | 500.00 | 1700.00 |

| | | |
|---|---|---|
| ส.ค. | 500.00 | 2200.00 |
| ก.ย. | 500.00 | 2700.00 |
| ต.ค. | 300.00 | 3000.00 |
| พ.ย. | 200.00 | 3200.00 |
| ธ.ค. | 100.00 | 3300.00 |

## RCOUNT

ฟังก์ชันนี้ใช้ชุดเรคคอร์ดเป็นอินพุตและนับจำนวนเรคคอร์ดที่พบ โดยจะรีเซ็ตค่าของแต่ละกลุ่มในการสืบค้น หากมีการกำหนดการเรียงลำดับในคอลัมน์ใดๆ
ฟังก์ชันนี้จะไม่รับค่าเพิ่มสำหรับค่าที่ตรงกันซึ่งอยู่ติดกันสำหรับคอลัมน์ที่เรียงลำดับแล้ว ในการป้องกันปัญหานี้ รายงานไม่ควรมีการเรียงลำดับในคอลัมน์ใดๆ หรือมีการเรียงลำดับลำดับในคอลัมน์ทั้งหมด

Syntax:

```
RCOUNT (Expr)
```

โดยที่:

*Expr* นิพจน์ประเภทข้อมูลใดๆ

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน RCOUNT

| เดือน | กำไร | RCOUNT |
|---|---|---|
| พ.ค. | 300.00 | 2 |
| มิ.ย. | 400.00 | 3 |
| ก.ค. | 500.00 | 4 |
| ส.ค. | 500.00 | 5 |
| ก.ย. | 500.00 | 6 |
| ต.ค. | 300.00 | 7 |

## RMAX

ฟังก์ชันนี้ใช้ชุดเรคคอร์ดเป็นอินพุตและแสดงค่าสูงสุดตามเรคคอร์ดที่พบ ประเภทข้อมูลที่ระบุต้องเป็นประเภทที่สามารถสั่งซื้อได้

Syntax:

```
RMAX (นิพจน์)
```

โดยที่:

*นิพจน์* นิพจน์ประเภทข้อมูลใดๆ ประเภทข้อมูลต้องเป็นประเภทที่มีการเรียงลำดับที่เชื่อมโยงกัน

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน RMAX

| เดือน | กำไร | RMAX |
|---|---|---|
| ม.ค. | 100.00 | 100.00 |
| ก.พ. | 200.00 | 200.00 |
| มี.ค. | 100.00 | 200.00 |
| เม.ย. | 100.00 | 200.00 |
| พ.ค. | 300.00 | 300.00 |
| มิ.ย. | 400.00 | 400.00 |
| ก.ค. | 500.00 | 500.00 |
| ส.ค. | 500.00 | 500.00 |
| ก.ย. | 500.00 | 500.00 |
| ต.ค. | 300.00 | 500.00 |
| พ.ย. | 200.00 | 500.00 |
| ธ.ค. | 100.00 | 500.00 |

## RMIN

ฟังก์ชันนี้ใช้ชุดเรคคอร์ดเป็นอินพุตและแสดงค่าต่ำสุดตามเรคคอร์ดที่พบ ประเภทข้อมูลที่ระบุต้องเป็นประเภทที่สั่งซื้อได้

Syntax:

```
RMIN (นิพจน์)
```

โดยที่:

| | |
|---|---|
| *นิพจน์* | นิพจน์ประเภทข้อมูลใดๆ ประเภทข้อมูลต้องเป็นประเภทที่มีการเรียงลำดับที่เชื่อมโยงกัน |

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน RMIN

| เดือน | กำไร | RMIN |
|---|---|---|
| ม.ค. | 400.00 | 400.00 |
| ก.พ. | 200.00 | 200.00 |
| มี.ค. | 100.00 | 100.00 |
| เม.ย. | 100.00 | 100.00 |

```
พ.ค.        300.00      100.00
มิ.ย.       400.00      100.00
ก.ค.        500.00      100.00
ส.ค.        500.00      100.00
ก.ย.        500.00      100.00
ต.ค.        300.00      100.00
พ.ย.        200.00      100.00
ธ.ค.        100.00      100.00
```

### ฟังก์ชันสตริง

ฟังก์ชันสตริงจะจัดการตัวอักษรต่างๆ และทำงานด้วยสตริงตัวอักษร

## ASCII

แปลงสตริงตัวอักษรเดี่ยวเป็นรหัส ASCII ที่ตรงกันระหว่าง 0 ถึง 255

Syntax:

```
ASCII (character_expression)
```

โดยที่:

*character_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นตัวอักษร ASCII

ถ้านิพจน์ตัวอักษรประเมินตัวอักษรมากกว่าหนึ่งตัว รหัส ASCII ที่ตรงกับตัวอักษรตัวแรกในนิพจน์จะแสดงขึ้น

## BIT_LENGTH

แสดงความยาวของสตริงที่ระบุในหน่วยบิต ตัวอักษร Unicode แต่ละตัวยาว 2 ไบต์ซึ่งมีค่าเท่ากับ 16 บิต

Syntax:

```
BIT_LENGTH (character_expression)
```

โดยที่:

*character_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

## CHAR

แปลงค่าตัวเลขระหว่าง 0 ถึง 255 เป็นค่าตัวอักษรที่ตรงกับรหัส ASCII

Syntax:

```
CHAR (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลขระหว่าง 0 ถึง 255

## CHAR_LENGTH

แสดงความยาวของสตริงที่ระบุตามจำนวนตัวอักษร ช่องว่างนำหน้าและต่อท้ายจะไม่ถูกนับรวมเป็นความยาวของสตริง

Syntax:

```
CHAR_LENGTH (character_expression)
```

โดยที่:

*character_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลขระหว่าง 0 ถึง 255

## CONCAT

ฟังก์ชันนี้มีสองรูปแบบ รูปแบบแรกเป็นการเชื่อมสตริงตัวอักษรสองสตริง รูปแบบที่สองใช้ตัวอักษรที่เชื่อมสตริงตัวอักษรเพื่อเชื่อมสตริงตัวอักษรมากกว่าสองสตริง

Syntax รูปแบบที่ 1:

```
CONCAT (character_expression1, character_expression2)
```

โดยที่:

*character_expression* นิพจน์ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

Syntax รูปแบบที่ 2:

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

โดยที่:

*string_expression* นิพจน์ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษรที่แยกตามตัวดำเนินการเชื่อมสตริงตัวอักษร || (เส้นคู่แนวตั้ง)
สตริงแรกเชื่อมโยงกับสตริงที่สองเพื่อสร้างสตริงกลาง ซึ่งจะเชื่อมโยงกับสตริงถัดไป เป็นต้น

ตัวอย่าง:

```
Account."Account Name" ||'-'|| Account."Account Location"
```

ผลลัพธ์ที่ได้จะมีลักษณะดังนี้:

การดำเนินการเช่า - สำนักงานใหญ่

## INSERT

แทรกสตริงตัวอักษรที่ระบุในตำแหน่งที่ระบุในสตริงตัวอักษรอื่น โดยแทนที่จำนวนตัวอักษรที่ระบุในสตริงเป้าหมาย

Syntax:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

โดยที่:

*character_expression1* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือสตริงที่จะถูกแทรก

*character_expression2* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือสตริงที่จะแทรก

*n* จำนวนเต็มบวกใดๆ ที่แทนจำนวนตัวอักษรตั้งแต่เริ่มต้นสตริงแรกที่มีส่วนของสตริงที่สองแทรกอยู่

*m* จำนวนเต็มบวกใดๆ ที่แทนจำนวนตัวอักษรในสตริงแรกที่จะแทนที่ด้วยสตริงที่สองทั้งหมด

## LEFT

แสดงจำนวนตัวอักษรที่ระบุจากด้านซ้ายของสตริง

Syntax:

```
LEFT(character_expression, n)
```

โดยที่:

*character_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

*n* จำนวนเต็มบวกใดๆ ที่แทนจำนวนตัวอักษรจากด้านซ้ายของสตริงที่จะแสดง

## LENGTH

แสดงความยาวของสตริงที่ระบุตามจำนวนตัวอักษร ความยาวที่แสดงจะไม่รวมช่องว่างที่ต่อท้าย

Syntax:

```
LENGTH (character_expression)
```

โดยที่:

*character_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

## LOCATE

ส่งคืนตำแหน่งตัวเลขของสตริงหนึ่งภายในอีกสตริงหนึ่ง หากไม่พบสตริง ฟังก์ชัน LOCATE จะส่งคืนค่า 0 หากคุณต้องการระบุตำแหน่งเริ่มต้นเพื่อเริ่มการค้นหา ให้ใช้ฟังก์ชัน LOCATEN แทน

Syntax:

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

โดยที่:

*character_expression1* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่เป็นนิพจน์ที่จะค้นหาในนิพจน์ตัวอักษร

*character_expression2* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนิพจน์ที่จะถูกค้นหา

## LOCATEN

แสดงตำแหน่งตัวเลขของสตริงหนึ่งภายในอีกสตริงหนึ่ง ซึ่งตรงกับฟังก์ชัน LOCATE ยกเว้นว่าการค้นหาจะเริ่มต้นที่ตำแหน่งที่ระบุตามอาร์กิวเมนต์จำนวนเต็ม หากไม่พบสตริง ฟังก์ชัน LOCATEN จะแสดงค่า 0 ตำแหน่งตัวเลขที่จะแสดงจะถูกกำหนดโดยการนับตัวอักษรตัวแรกในสตริงเป็นตำแหน่งที่ใช้ตำแหน่งที่ 1 โดยไม่คำนึงถึงค่าของอาร์กิวเมนต์จำนวนเต็ม

Syntax:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

โดยที่:

*character_expression1* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือสตริงที่จะค้นหา

*character_expression2* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือสตริงที่จะถูกค้นหา

*n* จำนวนเต็มค่าบวกใดๆ ที่ไม่ใช่ค่าศูนย์ที่แทนตำแหน่งเริ่มต้นเพื่อเริ่มค้นหานิพจน์ Locate

## LOWER

แปลงสตริงตัวอักษรเป็นตัวพิมพ์เล็ก

Syntax:

```
LOWER (character_expression)
```

โดยที่:

*character_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

## OCTET_LENGTH

แสดงสตริงที่ระบุในหน่วยบิตฐาน 8 (จำนวนไบต์)

Syntax:

```
OCTET_LENGTH (character_expression)
```

โดยที่:

*character_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

## POSITION

แสดงตำแหน่งตัวเลขของสตริงหนึ่งภายในสตริงอื่น หากไม่พบสตริง ฟังก์ชันจะแสดงค่า 0

Syntax:

```
POSITION(character_expression1 IN character_expression2)
```

โดยที่:

*character_expression1* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือสตริงที่จะค้นหา

*character_expression2* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือสตริงที่จะค้นหา

## REPEAT

ทำซ้ำนิพจน์ที่ระบุ n ครั้งโดยที่ n คือจำนวนเต็มบวก

Syntax:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

## REPLACE

แทนที่ตัวอักษรที่ระบุในสตริงด้วยตัวอักษรอื่นที่ระบุ

Syntax:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

โดยที่:

| | |
|---|---|
| *character_expression* | นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร สตริงนี้จะแทนที่ด้วยตัวอักษร |
| *change_expression* | นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร ระบุตัวอักษรในสตริงแรกที่จะถูกแทนที่ |
| *replace_with_expression* | นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร ระบุตัวอักษรแทนที่ใช้แทนสตริงแรก |

## RIGHT

แสดงจำนวนตัวอักษรที่ระบุจากด้านขวาของสตริง

Syntax:

```
RIGHT(character_expression, n)
```

โดยที่:

| | |
|---|---|
| *character_expression* | นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร |
| *n* | จำนวนเต็มค่าบวกใดๆ ที่แทนจำนวนตัวอักษรจากด้านขวาของสตริงแรกที่จะแสดง |

## SPACE

แทรกช่องว่าง

Syntax:

```
SPACE (integer)
```

โดยที่:

| | |
|---|---|
| *integer* | นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร |

## SUBSTRING

จัดทำสตริงใหม่เริ่มต้นจากจำนวนตัวอักษรคงที่ในสตริงเริ่มแรก

Syntax:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

โดยที่:

*character_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

*starting_position* จำนวนเต็มบวกที่ระบุตำแหน่งแรกภายในสตริงตัวอักษรสตริงแรก

ตัวอย่าง:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

ผลลัพธ์ใน:

```
CDEF
```

## TRIM

แถบที่ระบุตัวอักษรนำหน้าและ/หรือต่อท้ายจากสตริงตัวอักษร

Syntax:

```
TRIM (ประเภท 'ตัวอักษร' FROM character_expression)
```

โดยที่:

| | | |
|---|---|---|
| *ประเภท* | นำหน้า | แถบที่ระบุตัวอักษรนำหน้าจากสตริงตัวอักษร |
| | ตามหลัง | แถบที่ระบุตัวอักษรต่อท้ายจากสตริงตัวอักษร |
| | ทั้งคู่ | แถบที่ระบุตัวอักษรทั้งนำหน้าและต่อท้ายจากสตริงตัวอักษร |
| *ตัวอักษร* | | ตัวอักษรเดี่ยวใดๆ ถ้าส่วนตัวอักษรของข้อกำหนดและเครื่องหมายอัญประกาศเดี่ยวถูกละไว้ ตัวอักษรเว้นวรรคจะถูกใช้เป็นค่าดีฟอลต์ |

*character_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

**หมายเหตุ:** ใช้Syntax `TRIM (character_expression)` ได้โดยตัดช่องว่างนำหน้าและต่อท้ายทั้งหมดออก

## UPPER

แปลงสตริงตัวอักษรเป็นตัวพิมพ์ใหญ่

Syntax:

```
UPPER (character_expression)
```

โดยที่:

*character_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

### ฟังก์ชันคณิตศาสตร์

ฟังก์ชันคณิตศาสตร์จะดำเนินการทางคณิตศาสตร์

## Abs

คำนวณค่าสัมบูรณ์ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

```
ABS (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Acos

คำนวณ Arc Cosine ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

```
ACOS (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Asin

คำนวณ Arc Sine ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

```
ASIN (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Atan

คำนวณ Arc Tangent ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

```
ATAN (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Atan2

คำนวณ Arc Tangent ของ y/x โดยที่ y คือนิพจน์ตัวเลขนิพจน์แรก และ x คือนิพจน์ตัวเลขนิพจน์ที่สอง

Syntax:

```
ATAN2 (n_expression1, n_expression2)
```

โดยที่:

*n_expression (1 และ 2)* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Ceiling

ปัดเศษนิพจน์ตัวเลขที่ไม่ใช่ค่าจำนวนเต็มให้เป็นจำนวนเต็มสูงสุดถัดไป ถ้านิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นจำนวนเต็ม ฟังก์ชัน Ceiling จะส่งกลับจำนวนเต็มนั้น

Syntax:

```
CEILING (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Cos

คำนวณ Cosine ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

```
COS (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Cot

คำนวณ Cotangent ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

```
COT (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Degrees

แปลงนิพจน์จากเรเดียนเป็นองศา

Syntax:

```
DEGREES (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Exp

คำนวณค่า E โดยยกกำลังตามที่ระบุ

Syntax:

```
EXP (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

### ชั้น

ปัดเศษนิพจน์ตัวเลขที่ไม่ใช่ค่าจำนวนเต็มให้เป็นจำนวนเต็มต่ำสุดถัดไป ถ้านิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นจำนวนเต็ม ฟังก์ชัน FLOOR จะส่งกลับจำนวนเต็มนั้น

Syntax:

```
FLOOR (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

### ล็อก

คำนวณลอการิทึมธรรมชาติของนิพจน์

Syntax:

```
LOG (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Log10

คำนวณลอการิทึมฐาน 10 ของนิพจน์

Syntax:

```
LOG10 (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Mod

หารนิพจน์ตัวเลขนิพจน์แรกด้วยนิพจน์ตัวเลขนิพจน์ที่สองแล้วส่งคืนเศษของการหาร

Syntax:

```
MOD (n_expression1, n_expression2)
```

โดยที่:

*n_expression (1 และ 2)* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Pi

ส่งคืนค่าคงที่ของ PI (เส้นรอบวงของวงกลมหารด้วยเส้นผ่านศูนย์กลางของวงกลม)

Syntax:

```
PI()
```

## Power

รับนิพจน์ตัวเลขนิพจน์แรก แล้วยกกำลังเป็นตามที่ระบุในนิพจน์ตัวเลขนิพจน์ที่สอง

Syntax:

```
POWER(n_expression1, n_expression2)
```

โดยที่:

*n_expression (1 และ 2)* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Radians

แปลงนิพจน์จากองศาเป็นเรเดียน

Syntax:

```
RADIANS (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Rand

ส่งคืนตัวเลขสุ่มเทียมระหว่าง 0 ถึง 1

Syntax:

```
RAND()
```

## RandFromSeed

ส่งคืนตัวเลขสุ่มจำลองที่สร้างจากค่าเริ่มต้นค่าหนึ่ง ค่าเริ่มต้นค่าหนึ่งจะสร้างชุดของตัวเลขสุ่มที่เหมือนกัน

Syntax:

```
RAND (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Round

ปัดเศษนิพจน์ตัวเลขเป็นทศนิยม n ตำแหน่ง

Syntax:

```
ROUND (n_expression, n)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*n* จำนวนเต็มบวกใดก็ตามที่แสดงถึงจำนวนของหลักทศนิยม (นั่นคือ จำนวนของตำแหน่งทศนิยม) ที่ต้องการปัดเศษ

ตัวอย่าง:

```
ROUND (12.358,2)
```

ส่งคืน:

```
12.36
```

## Sign

ส่งคืนค่า 1 ถ้าอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นจำนวนบวก ส่งคืนค่า -1 ถ้าอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นจำนวนลบ และส่งคืนค่า 0 ถ้าอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นศูนย์

Syntax:

```
SIGN (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Sin

คำนวณ Sine ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

```
SIN (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Sqrt

คำนวณรากที่สองของอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข นิพจน์ตัวเลขจะต้องมีค่าเป็นจำนวนที่ไม่ติดลบ

Syntax:

```
SQRT (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดก็ตาม ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลขที่ไม่ติดลบ

## Tan

คำนวณ Tangent ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

```
TAN (n_expression)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Truncate

ตัดตัวเลขทศนิยมให้สั้นลงเพื่อส่งคืนตำแหน่งทศนิยมเป็นจำนวนที่ระบุ

Syntax:

```
TRUNCATE (n_expression, n)
```

โดยที่:

*n_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*n* จำนวนเต็มบวกใดๆ ที่แสดงจำนวนตำแหน่งทศนิยมที่จะให้ส่งคืน

ตัวอย่าง:

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

ส่งคืน:

```
12.35
```

### ฟังก์ชันวันที่ / เวลาของปฏิทิน

ฟังก์ชันวันที่/เวลาของปฏิทินจะจัดการข้อมูลในประเภทวันที่ เวลา และเวลาที่ลงไว้ (ประเภทข้อมูล เวลาที่ลงไว้ คือการรวมกันของวันที่และเวลา)

ฟังก์ชันวันที่ทั้งหมดตรงตามมาตรฐาน ISO 8601 ซึ่งมีผลอย่างยิ่งกับฟังก์ชันจำพวก Week_Of_Year และ Week_Of_Quarter ซึ่งสัปดาห์เริ่มต้นของปีจะเป็นสัปดาห์เต็มสัปดาห์แรกที่มีวันพฤหัสบดี สำหรับข้อมูลที่ให้รายละเอียดเพิ่มเติมในวิธีการคำนวณฟังก์ชันวันที่ โปรดดูมาตรฐาน ISO 8601

## Current_Date

แสดงเป็นวันที่ปัจจุบัน วันที่ถูกกำหนดโดยคอมพิวเตอร์ ค่านี้จะไม่มีส่วนประกอบของเวลาอยู่ด้วย

Syntax:

```
CURRENT_DATE
```

## Current_Time

แสดงเป็นเวลาปัจจุบัน เวลาถูกกำหนดโดยคอมพิวเตอร์ ค่านี้จะไม่มีส่วนประกอบของวันที่อยู่ด้วย

หมายเหตุ: ฟังก์ชันนี้แสดงเวลาปัจจุบันขณะรันรายงาน เมื่อใช้ฟังก์ชันนี้กับหัวข้อการวิเคราะห์จะป้องกันไม่ให้เกิดการแคชที่ทำให้ประสิทธิภาพลดลง

Syntax:

```
CURRENT_TIME (n)
```

โดยที่:

*n* จำนวนเต็มใดๆ ซึ่งแทนจำนวนหลักของจุดทศนิยมที่แสดงเป็นเศษส่วนของวินาที อาร์กิวเมนต์นี้สามารถเลือกได้ ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนตำแหน่งทศนิยมที่เป็นค่าดีฟอลต์เมื่อไม่มีการระบุอาร์กิวเมนต์

## Current_TimeStamp

แสดงวันที่/เวลาที่ลงไว้ปัจจุบัน เวลาที่ลงไว้ถูกกำหนดโดยคอมพิวเตอร์

หมายเหตุ: ฟังก์ชันนี้แสดงเวลาปัจจุบันขณะรันรายงาน เมื่อใช้ฟังก์ชันนี้กับหัวข้อการวิเคราะห์จะป้องกันไม่ให้เกิดการแคชที่ทำให้ประสิทธิภาพลดลง

Syntax:

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

โดยที่:

*n* จำนวนเต็มใดๆ ซึ่งแทนจำนวนหลักของจุดทศนิยมที่แสดงเป็นเศษส่วนของวินาที อาร์กิวเมนต์นี้สามารถเลือกได้ ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนตำแหน่งทศนิยมที่เป็นค่าดีฟอลต์เมื่อไม่มีการระบุอาร์กิวเมนต์

## Day_Of_Quarter

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 92) ตามวันของไตรมาสของวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
DAY_OF_QUARTER (date_expression)
```

โดยที่:

*date_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## DayName

ส่งคืนชื่อของวันในสัปดาห์ (เป็นภาษาอังกฤษ) ของวันที่ที่ระบุ

Syntax:

DAYNAME (date_expression)

โดยที่:

*date_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## DayOfMonth

ส่งคืนตัวเลขตามวันของเดือนสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
DAYOFMONTH (date_expression)
```

โดยที่:

*date_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## DayOfWeek

ส่งคืนตัวเลข 1 ถึง 7 ตามวันของสัปดาห์สำหรับวันที่ที่ระบุ โดยที่เลข 1 หมายถึงวันอาทิตย์ และเลข 7 หมายถึงวันเสาร์

Syntax:

DAYOFWEEK (date_expression)

โดยที่:

*date_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## DayOfYear

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 366) ตามวันของปีสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

DAYOFYEAR (date_expression)

โดยที่:

*date_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## Hour

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 0 ถึง 23) ที่ตรงกับชั่วโมงของเวลาที่ระบุ เช่น 0 ตรงกับ 12 a.m. และ 23 ตรงกับ 11 p.m.

Syntax:

```
HOUR (time_expression)
```

โดยที่:

*time_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินค่าเวลา

## Minute

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 0 ถึง 59) ที่ตรงกับนาทีของเวลาที่ระบุ

Syntax:

```
MINUTE (time_expression)
```

โดยที่:

*time_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินค่าเวลา

## Month

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 12) ที่ตรงกับเดือนสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
MONTH (date_expression)
```

โดยที่:

*date_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## Month_Of_Quarter

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 3) ที่ตรงกับเดือนในไตรมาสสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

โดยที่:

*date_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## MonthName

ส่งคืนชื่อของเดือน (เป็นภาษาอังกฤษ) สำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

โดยที่:

*date_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## Now

ส่งคืนเวลาที่ลงไว้ปัจจุบัน ฟังก์ชัน NOW เหมือนกับฟังก์ชัน CURRENT_TIMESTAMP

หมายเหตุ: ฟังก์ชันนี้แสดงเวลาปัจจุบันขณะรันรายงาน เมื่อใช้ฟังก์ชันนี้กับหัวข้อการวิเคราะห์จะป้องกันไม่ให้เกิดการแคชที่ทำให้ประสิทธิภาพลดลง

Syntax:

```
NOW ()
```

## Quarter_Of_Year

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 4) ตามไตรมาสของปีสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

โดยที่:

*date_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## Second

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 0 ถึง 59) ที่ตรงกับวินาทีของเวลาที่ระบุ

Syntax:

```
SECOND (time_expression)
```

โดยที่:

*time_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินค่าเวลา

## TimestampAdd

ฟังก์ชัน TimestampAdd เพิ่มช่วงตามจำนวนที่ระบุเฉพาะลงในเวลาที่ลงไว้ที่ระบุ โดยส่งกลับเวลาที่ลงไว้เพียงเวลาเดียว

Syntax:

```
TimestampAdd (ช่วง, integer_expression, timestamp_expression)
```

โดยที่:

| | |
|---|---|
| *interval* | ช่วงที่ระบุ ค่าที่ใช้ได้คือ<br>SQL_TSI_SECOND<br>SQL_TSI_MINUTE<br>SQL_TSI_HOUR<br>SQL_TSI_DAY<br>SQL_TSI_WEEK<br>SQL_TSI_MONTH<br>SQL_TSI_QUARTER<br>SQL_TSI_YEAR |
| *integer_expression* | นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นจำนวนเต็ม นี่คือจำนวนช่วงที่จะเพิ่ม |
| *timestamp_expression* | เวลาที่ลงไว้ที่ใช้เป็นพื้นฐานในการคำนวณ |

นิพจน์จำนวนเต็มที่มีค่านัลหรือนิพจน์เวลาที่ลงไว้ที่มีค่านัลซึ่งถูกส่งผ่านมาที่ฟังก์ชันนี้จะได้รับการส่งคืนค่าเป็นนัล

ในสถานการณ์สมมติอย่างง่าย ฟังก์ชันนี้เพียงเพิ่มค่าจำนวนเต็มที่ระบุ (integer_expression) ให้กับส่วนประกอบที่เหมาะสมของเวลาที่ลงไว้ โดยขึ้นกับช่วงเวลา การเพิ่มหนึ่งสัปดาห์หมายถึงการเพิ่มเจ็ดวัน และการเพิ่มหนึ่งไตรมาสหมายถึงการเพิ่มสามเดือน ค่าจำนวนเต็มลบจะหมายถึงการลบออก (ย้อนเวลากลับไป)

ค่าที่เกินของส่วนประกอบที่ระบุ (เช่น เกิน 60 วินาที, 24 ชั่วโมง, สิบสองเดือน และอื่นๆ) จะทำให้ต้องเพิ่มจำนวนที่เหมาะสมให้กับส่วนประกอบถัดไป เช่น เมื่อเพิ่มส่วนประกอบวันของเวลาที่ลงไว้ ฟังก์ชันนี้จะพิจารณาค่าที่เกินและคำนึงถึงจำนวนวันในแต่ละเดือน (รวมถึงปีอธิกสุรทิน ซึ่งเดือนกุมภาพันธ์มี 29 วัน)

เมื่อเพิ่มส่วนประกอบเดือนของเวลาที่ลงไว้ ฟังก์ชันนี้จะตรวจสอบว่าผลลัพธ์ของเวลาที่ลงไว้มีจำนวนวันเพียงพอสำหรับส่วนประกอบวัน เช่น การเพิ่ม 1 เดือนให้กับ 2000-05-31 จะไม่ได้ผลลัพธ์เป็น 2000-06-31 เนื่องจากเดือนมิถุนายนไม่ได้มี 31 วัน ฟังก์ชันนี้จะลดส่วนประกอบวันเป็นวันสุดท้ายของเดือน ซึ่งได้แก่ 2000-06-30 ในตัวอย่างนี้

ปัญหาในลักษณะเดียวกันนี้เกิดขึ้นเมื่อเพิ่มส่วนประกอบปีของเวลาที่ลงไว้ โดยมีส่วนประกอบเดือนเป็น กุมภาพันธ์ และส่วนประกอบวันคือ 29 (นั่นคือ วันสุดท้ายของเดือนกุมภาพันธ์ ในปีอธิกสุรทิน) หากเวลาที่ลงไว้ผลลัพธ์ไม่อยู่ในปีอธิกสุรทิน ฟังก์ชันจะลดส่วนประกอบวันลงเป็น 28

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของฟังก์ชัน TimestampAdd:

ตัวอย่างรหัสต่อไปนี้ ต้องการทราบผลลัพธ์ของเวลาที่ลงไว้เมื่อมีการเพิ่ม 3 วันให้กับ 2000-02-27 14:30:00 เนื่องจากเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2000 เป็นปีอธิกสุรทิน ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนเวลาที่ลงไว้เวลาเดียวคือ 2000-03-01 14:30:00

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP‘2000-02-27 14:30:00’)
```

ตัวอย่างรหัสต่อไปนี้ ต้องการผลลัพธ์ทราบเวลาที่ลงไว้เมื่อมีการเพิ่ม 7 เดือนให้กับ 1999-07-31 0:0:0 ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนเวลาที่ลงไว้เวลาเดียวคือ 2000-02-29 00:00:00 ให้สังเกตการลดลงของส่วนประกอบวันเหลือ 29 เนื่องจากเดือนกุมภาพันธ์สั้นกว่าเดือนอื่นๆ

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP‘1999-07-31 00:00:00’)
```

ตัวอย่างรหัสต่อไปนี้ ต้องการผลลัพธ์ของเวลาที่ลงไว้เมื่อมีการเพิ่ม 25 นาทีให้กับ 2000-07-31 23:35:00 ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนเวลาที่ลงไว้เวลาเดียวคือ 2000-08-01 00:00:00 ให้สังเกตการส่งต่อค่าที่เกินผ่านไปถึงส่วนประกอบเดือน

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP‘2000-07-31 23:35:00’)
```

## TimeStampDiff

ฟังก์ชัน TimestampDiff ส่งคืนจำนวนรวมของช่วงเวลาที่ระบุระหว่างเวลาที่ลงไว้สองเวลา

Syntax:

```
TimestampDiff (ช่วง, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

โดยที่:

| | |
|---|---|
| *interval* | ช่วงที่ระบุ ค่าที่ใช้ได้คือ<br>SQL_TSI_SECOND<br>SQL_TSI_MINUTE<br>SQL_TSI_HOUR<br>SQL_TSI_DAY<br>SQL_TSI_WEEK<br>SQL_TSI_MONTH<br>SQL_TSI_QUARTER<br>SQL_TSI_YEAR |
| *timestamp_expression1* | เวลาที่ลงไว้เพื่อหักลบออกจากเวลาที่ลงไว้ที่สอง |
| *timestamp_expression2* | เวลาที่ลงไว้ที่สอง timestamp_expression1 จะถูกลบออกจากเวลาที่ลงไว้นี้เพื่อหาผลต่าง |

พารามิเตอร์นิพจน์เวลาที่ลงไว้ที่เป็นนัล ซึ่งถูกส่งผ่านมาที่ฟังก์ชันนี้จะได้รับค่าส่งคืนเป็นนัล

ขั้นแรก ฟังก์ชันนี้จะพิจารณาส่วนประกอบเวลาที่ลงไว้ที่ตรงกับพารามิเตอร์ช่วงเวลาที่ระบุ เช่น SQL_TSI_DAY จะตรงกับส่วนประกอบวัน และ SQL_TSI_MONTH จะตรงกับส่วนประกอบเดือน

จากนั้น ฟังก์ชันจะดูที่ส่วนประกอบในลำดับที่สูงกว่าของเวลาที่ลงไว้ทั้งสองเวลาเพื่อคำนวณจำนวนช่วงเวลารวมของเวลาที่ลงไว้แต่ละรายการ เช่น หากช่วงเวลาที่ระบุตรงกับส่วนประกอบเดือน ฟังก์ชันจะคำนวณจำนวนเดือนรวมของเวลาที่ลงไว้แต่ละรายการโดยการเพิ่มส่วนประกอบเดือนลงไป แล้วคูณส่วนประกอบปีด้วยสิบสอง

สุดท้าย ฟังก์ชันจะลบจำนวนช่วงเวลารวมของเวลาที่ลงไว้ที่หนึ่งออกจากจำนวนช่วงเวลารวมของเวลาที่ลงไว้ที่สอง

เมื่อคำนวณผลต่างเป็นวัน ฟังก์ชันจะตัดข้อมูลค่าเวลาจากนิพจน์ Timestamp ทั้งสอง แล้วจึงลบค่าวันที่

เมื่อคำนวณผลต่างเป็นสัปดาห์ ฟังก์ชันจะคำนวณผลต่างเป็นวันแล้วหารด้วยเจ็ดก่อนจะปัดเศษ

เมื่อคำนวณผลต่างเป็นไตรมาส ฟังก์ชันจะคำนวณผลต่างเป็นเดือนแล้วหารด้วยสามก่อนจะปัดเศษ

เมื่อคำนวณผลต่างเป็นปี ฟังก์ชันจะคำนวณผลต่างเป็นเดือนแล้วหารด้วยสิบสองก่อนจะปัดเศษ

### ฟังก์ชัน TimestampDiff และตัวอย่างผลลัพธ์

ตัวอย่างรหัสต่อไปนี้ ต้องการผลต่างเป็นวันระหว่างเวลาที่ลงไว้ 1998-07-31 23:35:00 และ 2000-04-01 14:24:00 ซึ่งฟังก์ชันส่งคืนค่า 610 ให้สังเกตว่าปีอธิกสุรทินในปี 2000 ทำให้มีจำนวนวันเพิ่มขึ้นหนึ่งวัน

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP‘1998-07-31 23:35:00’, TIMESTAMP‘2000-04-01
14:24:00’)
```

## Week_Of_Quarter

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 13) ตามสัปดาห์ของไตรมาสสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

โดยที่:

*date_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## Week_Of_Year

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 53) ตามสัปดาห์ของปีสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

โดยที่:

*date_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

### ปี

ส่งคืนปีสำหรับวันที่ที่ระบุ

Syntax:

```
YEAR (date_expression)
```

โดยที่:

*date_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

ตัวอย่าง:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

### ฟังก์ชันการแปลงค่า

ฟังก์ชันการแปลงค่าจะแปลงค่าจากรูปแบบหนึ่งไปเป็นอีกรูปแบบหนึ่ง

## Cast

เปลี่ยนประเภทข้อมูลค่าใดค่าหนึ่งหรือค่า null เป็นประเภทข้อมูลอีกประเภทหนึ่ง
การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นสิ่งจำเป็นก่อนจะใช้ค่าข้อมูลประเภทหนึ่งในฟังก์ชันหรือการดำเนินการที่ต้องการข้อมูลอีกประเภทหนึ่ง

Syntax:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

ประเภทข้อมูลที่สนับสนุน สามารถเปลี่ยนค่าได้ มีดังต่อไปนี้:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,
BIT, BIT VARYING
```

ขึ้นอยู่กับประเภทข้อมูลต้นทาง ประเภทปลายทางบางประเภทจะไม่ได้รับการสนับสนุน เช่น ถ้าประเภทข้อมูลต้นทางคือสตริงของ BIT
ประเภทข้อมูลปลายทางจะต้องเป็นสตริงของอักขระหรือเป็นสตริงของ BIT อีกสตริงหนึ่ง

ตัวอย่าง:

อันดับแรกจะเปลี่ยน (CAST) รายได้ต่อปี เป็น INTEGER เพื่อเอาตำแหน่งทศนิยมออก จากนั้นเปลี่ยนเป็น CHARACTER เพื่อให้สามารถผสานกับตัวอักขระได้ (ตัวอักษร 'K'):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) ||' K'
```

หากคุณใช้ฟังก์ชัน CAST ฟังก์ชัน CAST อาจเพิ่มการเว้นวรรคที่ท้ายค่า ตัวอย่างเช่น: CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '*' จะแสดงค่า "2012 *"

คุณสามารถหลีกเลี่ยงปัญหานี้ได้โดยการระบุความยาวของค่าที่แสดง ตัวอย่างเช่น:

```
CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4)))
```

## IfNull

ทดสอบว่านิพจน์มีค่าเป็นนัลหรือไม่ และหากไม่ จะกำหนดค่าที่ระบุให้กับนิพจน์

Syntax:

```
IFNULL (expression, value)
```

## ValueOf( )

ใช้ฟังก์ชัน VALUEOF ในโปรแกรมสร้างนิพจน์หรือฟิลเตอร์เพื่ออ้างอิงค่าของตัวแปรเซสชัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ตัวแปรเซสชันในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1072)

ควรใช้ตัวแปรเซสชันเป็นอาร์กิวเมนต์ของฟังก์ชัน VALUEOF โดยอ้างอิงตัวแปรเซสชันด้วยชื่อ

ตัวอย่าง:

ในการใช้ค่าของตัวแปรเซสชันชื่อ NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

คุณต้องอ้างอิงตัวแปรเซสชันโดยใช้ชื่อเต็มของตัวแปร

### ฟังก์ชันระบบ

ฟังก์ชันระบบ ส่งคืนค่าที่เกี่ยวข้องกับเซสชันนั้น

### ผู้ใช้

ส่งคืนข้อมูลของผู้ใช้ Oracle CRM On Demand ปัจจุบัน

หากผู้ใช้ได้รับการจัดทำใน Oracle CRM On Demand Release 18 หรือก่อนหน้านั้น ข้อมูลผู้ใช้คือ ID ผู้ใช้ ซึ่งไม่ซ้ำกันสำหรับผู้ใช้แต่ละคน

หากผู้ใช้ได้รับการจัดทำใน Oracle CRM On Demand Release 19 หรือหลังจากนั้น ข้อมูลผู้ใช้คือ ID แถวของเรคคอร์ดผู้ใช้ เมื่อต้องการรับ ID ผู้ใช้ ให้ใช้ฟังก์ชัน VALUEOF และตัวแปรของเซสชัน REPLUSER ดังนี้:

```
VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)
```

Syntax:

```
USER ()
```

## ตัวดำเนินการ

เครื่องหมายใช้ในการรวมอีลิเมนต์ของนิพจน์เข้าด้วยกันเพื่อสร้างการเปรียบเทียบที่ระบุในนิพจน์

| ตัวดำเนินการ | ฟังก์ชันในนิพจน์ |
|---|---|
| + | เครื่องหมายบวกสำหรับการบวก |
| - | เครื่องหมายลบสำหรับการลบ |
| * | เครื่องหมายคูณสำหรับการคูณ |
| / | เครื่องหมายหารสำหรับการหาร |
| \|\| | การเชื่อมต่อสตริงอักขระ |
| ( | วงเล็บเปิดสำหรับการดำเนินการจัดกลุ่ม |
| ) | วงเล็บปิดสำหรับการดำเนินการจัดกลุ่ม |
| > | เครื่องหมายมากกว่า ระบุว่าค่าสูงกว่าค่าที่เปรียบเทียบด้วย |
| < | เครื่องหมายน้อยกว่า ระบุว่าค่าต่ำกว่าค่าที่เปรียบเทียบด้วย |
| = | เครื่องหมายเท่ากับ ระบุว่าค่าเท่ากัน |
| < = | เครื่องหมายน้อยกว่าหรือเท่ากับ ระบุว่าค่าเท่ากันหรือต่ำกว่าค่าที่เปรียบเทียบด้วย |
| > = | เครื่องหมายมากกว่าหรือเท่ากับ ระบุว่าค่าเท่ากันหรือสูงกว่าค่าที่เปรียบเทียบด้วย |
| < > | ไม่เท่ากับ ระบุว่าค่าสูงกว่าหรือต่ำกว่าแต่ไม่เท่ากัน |
| AND | คำเชื่อม AND ระบุการอินเทอร์เซกต์กับเงื่อนไขอย่างน้อยหนึ่งเงื่อนไขเพื่อสร้างเป็นเงื่อนไขประกอบกัน |
| OR | คำเชื่อม OR ระบุการยูเนียนกับเงื่อนไขอย่างน้อยหนึ่งเงื่อนไขเพื่อสร้างเป็นเงื่อนไขประกอบกัน |
| NOT | คำเชื่อม NOT ระบุว่าไม่ตรงตามเงื่อนไข |
| , | เครื่องหมายคอมมา ใช้แยกอีลิเมนต์ในรายการ |

# คำสั่ง Case

คำสั่ง Case เป็นการสร้างการคำนวณในการสร้างนิพจน์เงื่อนไขซึ่งสามารถให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันสำหรับค่าในคอลัมน์ที่แตกต่างกัน

## Case (Switch)

คำสั่ง Case ในรูปแบบนี้เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า รูปแบบ CASE (LookUp) ค่าของ นิพจน์1 จะถูกตรวจสอบแล้วตามด้วยนิพจน์ WHEN หาก นิพจน์1 ตรงกับนิพจน์ WHEN ใดๆ คำสั่งนี้จะกำหนดค่าในนิพจน์ THEN ที่สอดคล้องกันให้

หาก นิพจน์1 ตรงกับนิพจน์ใน WHEN clause มากกว่าหนึ่งรายการ จะกำหนดค่าให้เฉพาะนิพจน์จากเงื่อนไขแรกที่ตรงกันเท่านั้น

หากไม่ตรงกับ WHEN นิพจน์ใดๆ คำสั่งนี้จะกำหนดค่าที่ระบุใน ELSE นิพจน์ให้ หากไม่มีการระบุ ELSE นิพจน์ไว้ คำสั่งนี้จะกำหนดค่า NULL ให้

โปรดดูเพิ่มเติมที่คำสั่ง Case (If)

Syntax:

```
CASE นิพจน์1
    WHEN นิพจน์ THEN นิพจน์
    {WHEN นิพจน์... THEN นิพจน์ ...}
    นิพจน์ ELSE
END
```

โดยที่:

**CASE**

เริ่มต้นคำสั่ง CASE ต้องตามด้วยนิพจน์และคำสั่ง WHEN และ THEN อย่างน้อยหนึ่งคำสั่ง อาจมีหรือไม่มีคำสั่ง ELSE และตามด้วยคำสำคัญ END

**WHEN**

ระบุเงื่อนไขที่ต้องทำตาม

**THEN**

ระบุค่าที่จะกำหนดให้เมื่อตรงตามเงื่อนไขในนิพจน์ WHEN ที่สอดคล้องกัน

**ELSE**

ระบุค่าที่จะกำหนดให้หากไม่ตรงตามเงื่อนไข WHEN หากไม่ระบุจะถือว่าเป็น ELSE NULL

**END**

จบคำสั่ง CASE

**ตัวอย่าง**

```
CASE Score-par
     WHEN -5 THEN 'เบอร์ดี้ในพาร์ 6'
     WHEN -4 THEN 'ต้องเป็นไทเกอร์'
```

```
        WHEN -3 THEN 'สามต่ำกว่าพาร์'
        WHEN -2 THEN 'สองต่ำกว่าพาร์'
        WHEN -1 THEN 'เบอร์ดี้'
        WHEN 0 THEN 'พาร์'
        WHEN 1 THEN 'โบกี้'
        WHEN 2 THEN 'ดับเบิ้ลโบกี้'
        ELSE 'ทริปเบิ้ลโบกี้หรือแย่กว่า'
    END
```

ในตัวอย่างด้านบน คำสั่ง WHEN ต้องระบุค่าที่เท่ากันทั้งหมดเท่านั้น เงื่อนไข WHEN เช่น

```
    WHEN < 0 THEN 'ต่ำกว่าพาร์'
```

ไม่สามารถใช้ได้เนื่องจากไม่อนุญาตให้ใช้ตัวเครื่องหมายการเปรียบเทียบ

## Case (If)

คำสั่ง Case ในรูปแบบนี้จะประเมินเงื่อนไข WHEN แต่ละเงื่อนไข และหากตรงตามเงื่อนไข ก็จะกำหนดค่าในนิพจน์ THEN ที่สอดคล้องกัน

หากไม่ตรงตามเงื่อนไข WHEN ใดๆ คำสั่งนี้จะกำหนดค่าดีฟอลต์ที่ระบุในนิพจน์ ELSE ให้ หากไม่มีการระบุนิพจน์ ELSE ไว้ คำสั่งนี้จะกำหนดค่า NULL ให้

โปรดดูเพิ่มเติมที่คำสั่ง Case (Switch)

Syntax:

```
    CASE
        WHEN request_condition1 THEN นิพจน์1
        {WHEN request_condition2 THEN นิพจน์2}
        {WHEN request_condition... THEN นิพจน์...}
        นิพจน์ ELSE
    END
```

โดยที่:

CASE

เริ่มต้นคำสั่ง CASE ต้องตามด้วยคำสั่ง WHEN และ THEN อย่างน้อยหนึ่งคำสั่ง อาจมีหรือไม่มีคำสั่ง ELSE และตามด้วยคำสำคัญ END

WHEN

ระบุเงื่อนไขที่ต้องทำตาม

THEN

ค่าที่จะกำหนดให้เมื่อตรงตามเงื่อนไขในนิพจน์ WHEN ที่สอดคล้องกัน

ELSE

ระบุค่าหากไม่ตรงตามเงื่อนไข WHEN ใดๆ หากไม่ระบุจะถือว่าเป็น ELSE NULL

END

จบคำสั่ง CASE

**ตัวอย่าง**

```
CASE
    WHEN score-par < 0 THEN 'ต่ำกว่าพาร์'
    WHEN score-par = 0 THEN 'พาร์'
    WHEN score-par = 1 THEN 'โบกี้'
    WHEN score-par = 2 THEN 'ดับเบิ้ลโบกี้'
    ELSE 'ทริปเปิ้ลโบกี้หรือแย่กว่า'
END
```

สิ่งที่แตกต่างจากคำสั่ง CASE รูปแบบ Switch คือ คำสั่ง WHEN ในรูปแบบ If อนุญาตให้ใช้เครื่องหมายการเปรียบเทียบได้ ดังนั้นเงื่อนไข WHEN อย่างเช่น

```
WHEN < 0 THEN 'ต่ำกว่าพาร์'
```

สามารถใช้ได้

## ตัวแปรเซสชันในการวิเคราะห์

ตัวแปรเซสชันประกอบด้วยค่าที่กำหนดล่วงหน้าสำหรับผู้ใช้และเริ่มต้นขึ้นเมื่อผู้ใช้ล็อกอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand เมื่อตัวแปรเซสชันเริ่มต้นขึ้น จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเซสชันนั้น ตัวแปรเซสชันเป็นค่าส่วนบุคคลสำหรับผู้ใช้ และแต่ละอินสแตนซ์ของตัวแปรเซสชันสามารถเริ่มต้นได้ด้วยค่าที่แตกต่างกันสำหรับผู้ใช้ที่แตกต่างกัน คุณสามารถดูข้อมูลของตัวแปรเหล่านี้ได้ในพื้นที่ต่อไปนี้: มุมมองชื่อ, มุมมองคำอธิบาย, ฟิลเตอร์คอลัมน์, สูตรของคอลัมน์, พรอมต์แผงควบคุม และอื่นๆ

ตัวแปรเซสชันจะถูกใช้ร่วมกันมากที่สุดสำหรับอ้างอิงในเงื่อนไขฟิลเตอร์คอลัมน์ของรายงาน ที่คุณต้องการจำกัดผลลัพธ์แบบไดนามิก การจำกัดจะขึ้นอยู่กับค่าของตัวแปรเซสชัน เช่น ปีและเดือนงบประมาณปัจจุบัน

ตัวแปรเซสชันจะถูกอ้างอิงโดยใช้ Syntax NQ_SESSION {Variable Name} ในการใช้ตัวแปรเซสชันในสูตรคอลัมน์ ตัวแปรเซสชันจะถูกอ้างอิงโดยใช้ Syntax VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name)

| ตัวแปรเซสชัน | คำอธิบาย |
|---|---|
| CURRENT_DT | วันที่และเวลาปัจจุบัน |
| COMPANY_LANG | ค่าดีฟอลต์ภาษาของบริษัท |
| COMPANY_TIMEZONE | ค่าดีฟอลต์โซนเวลาของบริษัท |
| COMPANY_TMPLT_COUNTRY | ค่าดีฟอลต์ประเทศของบริษัท |
| CONTEXT_ID | ID ของสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เลือกในปัจจุบัน หรือผู้ใช้ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก |
| CURRENT_MONTH | เดือนการเงินปัจจุบันของเซสชันสำหรับผู้ใช้ ค่าจะอยู่ในช่วง 1 ถึง 12 |
| CURRENT_QTR | ไตรมาสการเงินปัจจุบันของเซสชันสำหรับผู้ใช้ ค่าจะอยู่ในช่วง 1 ถึง 4 |
| CURRENT_YEAR | ปีงบประมาณปัจจุบันของเซสชันสำหรับผู้ใช้ ค่าแบบสี่หลัก ตัวอย่างเช่น: 2011 |
| DISPLAYNAME | ชื่อของผู้ใช้ปัจจุบัน |

| | |
|---|---|
| INC_SUBITEM | ค่าที่เลือกในปัจจุบันของช่องทำเครื่องหมาย รวมรายการย่อย ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก |
| LAST_QTR | ไตรมาสก่อนหน้า |
| LAST_QTR_YEAR | ปีของไตรมาสก่อนหน้า |
| LAST_YEAR | ปีก่อนหน้า |
| NEXT_QTR | ไตรมาสถัดไป |
| NEXT_QTR_YEAR | ปีของไตรมาสถัดไป |
| NEXT_YEAR | ปีถัดไป |
| PREFERRED_CURRENCY | ระบุการเลือกสกุลเงินในพรอมต์สกุลเงินการวิเคราะห์ |
| QAGO | วันที่ (วันที่แบบเต็มซึ่งนำหน้าด้วยรหัสการกำหนดปฏิทินการเงิน) เมื่อหนึ่งไตรมาสก่อน |
| QTR_BEFORE_LAST | สองไตรมาสก่อน |
| QTR_BEFORE_LAST_YEAR | ปีของสองไตรมาสก่อน |
| REPLUSER | ID ล็อกอินของผู้ใช้ปัจจุบัน |
| SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET | ค่าออฟเซ็ต (นาที) ระหว่างเวลาที่ลงไว้ของเซิร์ฟเวอร์และเวลาที่ลงไว้ดีฟอลต์ของบริษัท<br>ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน<br>ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ |
| USER_ALIAS | ชื่อเรียกของผู้ใช้ปัจจุบัน |
| USER_BUSINESS_UNIT | หน่วยธุรกิจของผู้ใช้ปัจจุบัน |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1 | หน่วยธุรกิจระดับ 1 ในลำดับชั้นหน่วยธุรกิจของผู้ใช้ |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2 | หน่วยธุรกิจระดับ 2 ในลำดับชั้นหน่วยธุรกิจของผู้ใช้ |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3 | หน่วยธุรกิจระดับ 3 ในลำดับชั้นหน่วยธุรกิจของผู้ใช้ |
| USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4 | หน่วยธุรกิจระดับ 4 ในลำดับชั้นหน่วยธุรกิจของผู้ใช้ |
| USER_COMPANY_CURCY | ค่าดีฟอลต์ของสกุลเงินของบริษัท |
| USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET | ค่าออฟเซ็ต (นาที) ระหว่างเวลาที่ลงไว้ของผู้ใช้และเวลาที่ลงไว้ดีฟอลต์ของบริษัท<br>ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน<br>ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ |
| USER_COUNTRY | ประเทศของผู้ใช้ปัจจุบัน |
| USER_DEFAULT_CURCY | ค่าดีฟอลต์ของสกุลเงินของผู้ใช้ |
| USER_DEPARTMENT | แผนกของผู้ใช้ปัจจุบัน |
| USER_DIVISION | ฝ่ายของผู้ใช้ปัจจุบัน |
| USER_FISCAL_CALENDAR | เดือนแรกของปีงบประมาณของผู้ใช้ปัจจุบัน |
| USER_ID | ID ระบบที่ไม่ซ้ำกันของผู้ใช้ปัจจุบัน |

| | |
|---|---|
| USER_LANG | ค่าดีฟอลต์ภาษาของผู้ใช้ |
| USER_LAST_REFRESH_DT | เวลาที่ลงไว้ ในโซนเวลาของผู้ใช้ ของวันที่เริ่มการรีเฟรชล่าสุดของข้อมูลประวัติ |
| USER_MANAGER_ALIAS | ชื่อเรียกผู้จัดการของผู้ใช้ปัจจุบัน |
| USER_REFRESH_COMPLETE_DT | เวลาที่ลงไว้ ในโซนเวลาของผู้ใช้ ของวันที่สิ้นสุดการรีเฟรชล่าสุดของข้อมูลประวัติ |
| USER_REGION | พื้นที่ของผู้ใช้ปัจจุบัน |
| USER_REPORTS_TO | ผู้จัดการของผู้ใช้ปัจจุบัน |
| USER_ROLE | บทบาทของผู้ใช้ปัจจุบัน |
| USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET | ค่าออฟเซ็ต (นาที) ระหว่างเวลาที่ลงไว้ของผู้ใช้และเวลาที่ลงไว้ของเซิร์ฟเวอร์<br>ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน<br>ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ |
| USER_SUBREGION | พื้นที่ย่อยของผู้ใช้ปัจจุบัน |
| USER_TIMESTAMP | เวลาที่ลงไว้ของผู้ใช้อิงตามการตั้งค่าโซนเวลาที่กำหนดในโปรไฟล์ผู้ใช้<br>ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน<br>ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ |
| USER_TIMEZONE | คำอธิบายโซนเวลาที่กำหนดในโปรไฟล์ผู้ใช้ ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน<br>ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ |
| YAGO | วันที่ (วันที่แบบเต็มซึ่งนำหน้าด้วยรหัสการกำหนดปฏิทินการเงิน) เมื่อหนึ่งปีก่อน |
| YEAR_MINUS_THREE | สามปีก่อน |
| YEAR_MINUS_TWO | สองปีก่อน |
| YEAR_PLUS_TWO | สองปีถัดจากนี้ |

## เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน

ประสิทธิภาพรายงานคือสิ่งที่บริษัทต่างๆ ที่มีข้อมูลและผู้ใช้จำนวนมากให้ความสำคัญ ยิ่งความต้องการเกี่ยวกับรายงานของบริษัทมีขนาดใหญ่และซับซ้อนยิ่งขึ้นเท่าใด ประสิทธิภาพรายงานก็จะยิ่งมีความสำคัญต่อคุณมากขึ้นเท่านั้น การทำความเข้าใจว่า Oracle CRM On Demand สามารถชดเชยและประมวลผลข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดโดยมีการจัดทำแคชและในระหว่างเวลาที่แตกต่างกันจะช่วยคุณสร้างรายงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีที่สุดได้

หัวข้อนี้อธิบายกลไกการจัดทำแคชของระบบที่ช่วยให้สามารถตอบสนองในเวลาที่รวดเร็ว ตลอดจนมีประสิทธิภาพตามที่คาดหวังในระหว่างการรีเฟรชในช่วงกลางคืนและเมื่อใช้ประเภทเรื่องการรายงานแทนประเภทเรื่องการวิเคราะห์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน โปรดดูที่ การเพิ่มประสิทธิภาพ (ในหน้า 1075)

### เกี่ยวกับการจัดทำแคช

เมื่อมีการรันรายงานและการสืบค้นโดยใช้ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ ผลการสืบค้นจะถูกบันทึกลงแคช แคชการสืบค้นจะช่วยให้ Oracle CRM On Demand สามารถตอบสนองต่อคำขอสืบค้นที่ตามมาได้รวดเร็วขึ้นโดยไม่ต้องกลับไปยังฐานข้อมูลอีก การลดเวลาลงนี้ช่วยให้ใช้เวลาในการตอบสนองการสืบค้นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกเหนือจากการตอบสนองการสืบค้นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น คุณสมบัตินี้ยังช่วยลงวนทรัพยากรของเครือข่ายและไม่ต้องทำการประมวลผลฐานข้อมูลที่เสียค่าใช้จ่ายมาก การสืบค้นไม่ต้องเหมือนกันเพื่อใช้ประโยชน์จากการจัดทำแคชของการสืบค้นนี้ แม้แต่ชุดย่อยของการสืบค้นที่รันก่อนหน้าโดยมีเงื่อนไขการฟิลเตอร์หรือการสืบค้นเดียวกันที่มีคอลัมน์น้อยลงสามารถใช้แคชที่สร้างขึ้นโดยการสืบค้นก่อนหน้าได้

การแสดงข้อมูลจะอิงตามการจัดทำแคชการสืบค้น เนื่องจากฐานข้อมูลได้รับการอัปเดตระหว่างการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่า แคชการสืบค้นจะถูกลบออกและป๊อปปูเลทใหม่
เมื่อมีการรันชุดการสืบค้นใหม่ในเวลาต่อมา

การจัดทำแคชการสืบค้นสามารถทำได้เฉพาะกับรายงานและการสืบค้นที่ใช้ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ รายงานและการสืบค้นแบบเรียลไทม์จะไม่เปิดใช้งานแคชการสืบค้น อย่างไรก็ตาม
รายงานและการสืบค้นแบบเรียลไทม์และประวัติจะใช้แคชเว็บเซิร์ฟเวอร์ แคชของเว็บเซิร์ฟเวอร์ไม่เหมือนกับแคชของการสืบค้นที่สนับสนุนใน Oracle CRM On Demand
แคชของเว็บเซิร์ฟเวอร์สำหรับการสืบค้นแบบเรียลไทม์และแบบประวัติจะมีอยู่เป็นเวลาอย่างน้อย 10 นาทีหลังจากจัดทำหรือใช้ แต่จะลบออกหลังจากครบ 60 นาที
การสืบค้นบางประเภทอาจถูกลบออกเร็วกว่า 60 นาที ขึ้นอยู่กับจำนวนคำขอที่กำลังรัน

### รายงานการวิเคราะห์ (ประวัติ) เปรียบเทียบกับรายงานการรายงาน (เรียลไทม์)

การสืบค้นที่รันโดยใช้ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ (ประวัติ) จะเร็วกว่าการสืบค้นที่รันโดยใช้ประเภทเรื่องรายงาน (เรียลไทม์)
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ใช้คลังข้อมูลแบบพิเศษที่ออกแบบและปรับแต่งให้เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์และรายงานโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตาม
ประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์จะใช้ฐานข้อมูลที่ปรับแต่งให้เหมาะสมสำหรับการสนับสนุนการทำรายการที่มีการอ่าน เขียน และอัปเดตเรคคอร์ดในปริมาณต่ำในเวลาที่รวดเร็วอย่างมาก ดังนั้น
เมื่อใช้ประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์ การสืบค้นต้องแย่งชิงทรัพยากรฐานข้อมูลที่ต้องจัดหาไว้สำหรับความต้องการในการอัปเดตการทำรายการของ Oracle CRM On Demand
ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของทั้ง Oracle CRM On Demand และการสืบค้นแบบเรียลไทม์ นอกจากนั้น เนื่องจากความต้องการในการสนับสนุนการทำรายของข้อมูลปัจจุบันส่วนใหญ่
ประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์จะไม่เปิดใช้งานการจัดทำแคชการสืบค้น ซึ่งจะช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสืบค้น แม้กับการสืบค้นที่เหมือนกันทุกประการ

ใช้ประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์เฉพาะเมื่อการรับข้อมูลแบบทันเหตุการณ์มีความสำคัญอย่างยิ่ง หรือเมื่อประเภทเรื่องประวัติไม่ตรงกับความต้องการในการรายงาน

### ประสิทธิภาพการรายงานในระหว่างรีเฟรชตอนกลางคืน

ประสิทธิภาพการสืบค้นรายงานแบบเรียลไทม์จะมีผลกระทบบางประการในระหว่างกระบวนการรีเฟรชในเวลากลางคืน
เนื่องจากข้อมูลที่ถูกดึงเพื่อตอบสนองต่อคำขอจะถูกอ่านโดยกระบวนการรีเฟรชในเวลากลางคืนเพื่อป๊อปปูเลทคลังข้อมูลที่รันประเภทเรื่องประวัติ อย่างไรก็ตาม
ประสิทธิภาพของการสืบค้นรายงานประวัติจะไม่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการรีเฟรชในเวลากลางคืน เนื่องจากสแนปช็อทของคลังข้อมูลจะเกิดขึ้นในช่วงเริ่มต้นการรีเฟรชในเวลากลางคืน
และผู้ใช้จะถูกนำไปยังข้อมูลสำเนาที่ซ้ำกัน เมื่อเสร็จสิ้นการรีเฟรชในเวลากลางคืน ผู้ใช้จะถูกนำไปยังคลังข้อมูลที่รีเฟรชแล้วโดยอัตโนมัติ ผู้ใช้จะไม่สามารถมองเห็นคุณสมบัตินี้

## การเพิ่มประสิทธิภาพ

ทุกครั้งที่คุณเข้าใช้รายงานหรือการวิเคราะห์ ข้อมูลของคุณจะถูกดึงมาจากฐานข้อมูล ประมวลผลโดยเซิร์ฟเวอร์การรายงาน และแสดงในเพจ
ยิ่งการวิเคราะห์มีความซับซ้อนมากเท่าใดก็ยิ่งต้องใช้เวลามากขึ้นในการการสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อดึงข้อมูลมาแสดง
หัวข้อนี้จะให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือคุณในการจัดทำรายงานที่จะแสดงข้อมูลอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ให้ดำเนินการต่อไปนี้:

- ตรวจดูรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่มีให้ใน Oracle CRM On Demand รายงานเหล่านี้อาจตรงตามความต้องการส่วนใหญ่ของคุณเกี่ยวกับการรายงาน
- เข้ารับการฝึกอบรม
- รวบรวมข้อมูลต้องการในการรายงานของคุณ และขออนุมัติจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบการตั้งค่าเบราเซอร์ของคุณเพื่อให้แน่ใจว่าเบราเซอร์ไคลเอนต์มีการตั้งค่าที่เหมาะสมกับประสิทธิภาพ
- ทำความเข้าใจประสิทธิภาพของรายงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน (ในหน้า 1074)

### เกี่ยวกับประเภทเรื่อง

คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องได้สองประเภท ขึ้นกับความต้องการของการรายงานและความต้องการทางธุรกิจของคุณ

ควรใช้ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ในการสร้างรายงานเสมอถ้าเป็นไปได้ ประเภทเรื่องเหล่านี้จะถูกสร้างขึ้นโดยใช้คลังข้อมูลที่สร้างขึ้นมาเป็นพิเศษ ซึ่งได้รับการปรับแต่งให้มีประสิทธิภาพในการสืบค้นที่ดี
คลังข้อมูลที่ใช้สำหรับประเภทเรื่องการวิเคราะห์จะมีการรีเฟรชทุกวัน
และรายงานที่สร้างขึ้นโดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้จะให้ผลลัพธ์รวดเร็วกว่าประเภทเรื่องที่รายงานแม้สำหรับการสืบค้นที่ซับซ้อนและมีขนาดใหญ่กว่าก็ตาม

ประเภทเรื่องที่รายงานถูกสร้างขึ้นโดยใช้ฐานข้อมูลเดียวกันกับการทำรายการของผู้ใช้อื่นๆ ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในแอปพลิเคชัน
ดังนั้นจึงทำให้แย่งทรัพยากรที่จำเป็นต่อแอปพลิเคชันของคุณเมื่อมีการดึงข้อมูลมาใช้ในรายงาน

## คำแนะนำสำหรับการใช้ประเภทเรื่องที่รายงาน

หากคุณใช้ประเภทเรื่องที่รายงานอยู่ ให้ทำตามคำแนะนำต่อไปนี้:

- หากเป็นไปได้ ให้ใช้ฟิลด์จากโฟลเดอร์ที่อยู่ (เพิ่มเติม)
- หากเป็นไปได้ ให้ลดการใช้ฟิลด์ต่อไปนี้ให้น้อยที่สุด:
  - ฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่กำหนดเอง
  - ฟิลด์จากโฟลเดอร์ผู้ใช้เป็นเจ้าของ โดยให้ใช้ฟิลด์เจ้าของแทน
  - ฟิลด์จากโฟลเดอร์ผู้ติดต่อหลักที่อยู่ภายในโฟลเดอร์บริษัท
  - ฟังก์ชัน CAST สำหรับฟิลด์วันที่ หรือฟิลด์วันที่/เวลา
  - ฟิลด์บริษัทหลัก ฟิลด์แก้ไขครั้งล่าสุดโดย ฟิลด์จัดทำโดย และ ฟิลด์ผู้จัดการ
  - ฟิลด์จากโฟลเดอร์ประเภทวันที่ เช่น โฟลเดอร์วันที่จัดทำ และ โฟลเดอร์วันที่ปิด

    แม้ว่าโฟลเดอร์เหล่านี้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดกลุ่มแอททริบิววันที่เป็นสัปดาห์ เดือน ไตรมาส หรือปีก็ตาม
    แต่การใช้โฟลเดอร์เหล่านี้ยังทำให้การสืบค้นมีความซับซ้อนมากขึ้นและมีผลต่อประสิทธิภาพในการรายงานอีกด้วย
    หากประสบปัญหาด้านประสิทธิภาพกับฟิลด์จากโฟลเดอร์วันที่ ให้ลองใช้ฟิลด์วันที่หรือฟิลด์วันที่/เวลาจากโฟลเดอร์ประเภทเรคคอร์ดหลักแทน ตัวอย่างเช่น
    เปิดประเภทเรื่องโอกาสทางการขาย และเลือกฟิลด์วันที่ปิดในโฟลเดอร์โอกาสทางการขายแทนที่การเลือกฟิลด์จากโฟลเดอร์วันที่ปิด

## คำแนะนำสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพ

ทำตามคำแนะนำเหล่านี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ:

### สร้างรายงานแบบค่อย ๆ เพิ่มเติม

ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เริ่มต้นจากขนาดเล็ก และทดสอบรายงานไปด้วยในขณะที่คุณสร้าง เริ่มจากไม่กี่ฟิลด์ และทดสอบฟิลด์เหล่านั้นก่อนที่จะเพิ่มคอลัมน์อื่นๆ
- ทดสอบฟิลเตอร์ของคุณเพื่อระบุลำดับที่จะใช้

  ลำดับที่แตกต่างกันอาจเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพ แต่การลองผิดลองถูกจะช่วยให้คุณระบุลำดับที่เหมาะสมได้

### ลดการใช้ประเภทเรคคอร์ดที่มีการข้ามฟิลด์หรือคอลัมน์กันให้น้อยที่สุด

ทำตามคำแนะนำเหล่านี้:

- **คอลัมน์** เมื่อคุณเลือกคอลัมน์สำหรับการวิเคราะห์ของคุณจากประเภทเรคคอร์ดมากกว่าหนึ่งประเภท หมายความว่าคุณกำลังเพิ่มความซับซ้อนให้กับการสืบค้นข้อมูล
  ความซับซ้อนนี้อาจมีผลต่อความเร็วในการแสดงผลลัพธ์ ดังนั้นให้พิจารณาประเด็นนี้เมื่อคุณใส่ฟิลด์ที่มีการข้ามประเภทเรคคอร์ดกันในรายงาน
- **เครื่องมือเลือกคอลัมน์** พยายามให้เครื่องมือเลือกคอลัมน์ทั้งหมดอยู่ภายในประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน หากเป็นไปได้ อย่าใช้เครื่องมือเลือกคอลัมน์ที่เลือกข้ามไปยังประเภทเรคคอร์ดอื่น

- **พรอมต์** พยายามให้พรอมต์ทั้งหมดอ้างอิงฟิลด์ที่อยู่ภายในโฟลเดอร์ประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน

### ใช้ฟิลด์ที่จัดทำดัชนี

ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- ใช้ฟิลด์ที่จัดทำดัชนีเพื่อฟิลเตอร์ข้อมูลในรายงานแบบเรียลไทม์

  ฟิลด์ที่จัดทำดัชนีได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อให้ผลลัพธ์ของรายงานของคุณปรากฏได้รวดเร็วขึ้น

- วางแผนล่วงหน้าเมื่อคุณตั้งค่าข้อมูลของคุณเพื่อให้แน่ใจได้ว่าข้อมูลที่ถูกต้องได้รับการจัดเก็บในฟิลด์ที่จัดทำดัชนี

  การทำตามแนวทางปฏิบัตินี้ช่วยให้คุณสามารถสร้างรายงานที่ใช้ฟิลด์ที่จัดทำดัชนี โดยนำฟิลด์เหล่านี้มารวมกันไว้ในตำแหน่งที่เป็นไปได้ที่ดีสุด นอกจากนี้ Oracle CRM On Demand ยังมีฟิลด์แบบกำหนดเองที่จัดทำดัชนีในจำนวนจำกัดอยู่จำนวนหนึ่งอีกด้วย โดยจำนวนจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทฟิลด์และประเภทเรคคอร์ด

### จำกัดลำดับชั้นของโครงสร้างไว้ที่ห้าระดับ

ยิ่งผู้ใช้อยู่ในระดับที่สูงเท่าใดในลำดับชั้นของโครงสร้างจะยิ่งมีข้อมูลที่ส่งคืนมากเท่านั้น และทำให้รายงานรันได้ช้าลง ดังนั้นจึงควรจำกัดลำดับชั้นไว้สูงสุดที่ห้าระดับ

### ใช้ฟิลเตอร์

การใช้ฟิลเตอร์จะจำกัดปริมาณข้อมูลที่ส่งคืนเมื่อคุณเข้าใช้การวิเคราะห์ การฟิลเตอร์สามารถเพิ่มความเร็วในการรันรายงานของคุณได้

- นำฟิลเตอร์ไปใช้เป็นขั้นตอนแรกในการสร้างรายงาน หากบริษัทของคุณมีข้อมูลเป็นจำนวนมาก อย่ารันการดูผลรายงานของคุณก่อนจนกว่าคุณจะนำฟิลเตอร์มาใช้เสียก่อน
- ฟิลเตอร์ประเภทเรคคอร์ดที่ใช้รันของคุณเป็นอันดับแรก ตัวอย่างเช่น เมื่อใช้ประเภทเรื่องกิจกรรม ให้ฟิลเตอร์กิจกรรม
- เลือกฟิลเตอร์ที่มีข้อจำกัดมากที่สุดก่อน แล้วจึงเลือกฟิลเตอร์ที่มีข้อจำกัดน้อยลงเท่าที่จำเป็นหลังจากการทดลองใช้งาน

อย่างไรก็ตาม ให้พิจารณาคำแนะนำเหล่านี้เมื่อเพิ่มฟิลเตอร์:

- ถ้าฟิลเตอร์อ้างอิงคอลัมน์ด้วยสูตร CASE ฟิลเตอร์นี้อาจมีผลทำให้ประสิทธิภาพของการรายงานลดลง ทั้งนี้ขึ้นกับสูตรและการประมวลผลที่เกี่ยวข้อง เมื่อฟิลเตอร์ฟิลด์ด้วยคำสั่ง CASE หรือสูตรอื่นๆ ให้ทดลองเพื่อดูว่าการฟิลเตอร์นี้มีผลต่อประสิทธิภาพของการรายงานอย่างไรบ้าง
- ก่อนที่จะใช้สูตร CASE ให้ถามตัวคุณเองด้วยคำถามเหล่านี้:
  - สามารถดำเนินการแบ่งประเภทเช่นนี้ใน Oracle CRM On Demand โดยใช้คุณสมบัติเวิร์กโฟลว์ได้หรือไม่
  - รหัสการแบ่งประเภทจะปรากฏอยู่ในรายงานอื่นหรือไม่ ถ้าใช่ ให้พิจารณาการจัดทำคอลัมน์ใหม่และการสร้างเวิร์กโฟลว์เพื่อป้อนปูเลท
- รายงานที่ฟิลเตอร์ฟิลด์วันที่ที่กำหนดเองสามารถรันได้เร็วกว่ารายงานแบบเดียวกันที่ฟิลเตอร์ฟิลด์วันที่และเวลาที่กำหนดเอง เนื่องจากฟิลด์วันที่และเวลาทั้งหมดจะต้องมีการแปลงค่าโซนเวลา ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพของการรายงาน ดังนั้นหากเป็นไปได้ ให้ฟิลเตอร์ฟิลด์วันที่ที่กำหนดเองแทนการฟิลเตอร์ฟิลด์วันที่และเวลาที่กำหนดเอง
- หลีกเลี่ยงการใช้ส่วนคำสั่ง OR กับประเภทเรคคอร์ดหรือคอลัมน์ที่แตกต่างกัน (เช่น where SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical') ให้ทำดังต่อไปนี้แทน:
  - ลบส่วนคำสั่ง OR และดำเนินการแบ่งประเภทต่อไปใน Pivot Table
  - แบ่งรายงานออกเป็นหลายรายงานที่มีขนาดเล็กลง และรวมผลลัพธ์เข้าด้วยกันโดยใช้การวิเคราะห์แบบรวม

### ทำตามคำแนะนำสำหรับการกำหนดพรอมต์

คุณสามารถกำหนดพรอมต์สำหรับรายงานของคุณได้ในขั้นตอนที่ 3 ของเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ใน Oracle CRM On Demand พรอมต์เหล่านี้ช่วยให้ผู้ใช้ที่เข้าใช้รายงานที่จัดทำเรียบร้อยแล้วสามารถเลือกตัวเลือกเพื่อจำกัดข้อมูลในรายงานได้ เมื่อรันรายงานที่มีการใช้พรอมต์ เวลาในการประมวลผลพรอมต์และเวลาในการประมวลผลรายงานจะส่งผลต่อประสบการณ์ในการใช้งานของผู้ใช้

ถ้าคุณเพิ่มพรอมต์เข้าในรายงานของคุณ ให้ทำดังต่อไปนี้:

- ลดจำนวนพรอมต์ที่ใช้ในรายงานให้น้อยที่สุด
- หลีกเลี่ยงการใช้ภาพที่มีความละเอียดสูงสำหรับพรอมต์รูปภาพ ขอแนะนำให้คุณอย่าใช้ภาพที่มีความละเอียดเกิน 100 จุดต่อนิ้ว (dpi) ในรายงาน และเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพที่ดีที่สุด ให้ใช้ภาพที่มีความละเอียด 50 dpi หรือน้อยกว่า
- เมื่อกำหนดพรอมต์ ภายใต้เมนูค่าใดที่ควรแสดงต่อผู้ใช้ ให้เลือกไม่มีหรือค่าทั้งหมดเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด หลีกเลี่ยงการใช้ตัวเลือกฟิลเตอร์ค่าที่จำกัด ซึ่งตัวเลือกนี้จะจำกัดการเลือกพรอมต์ที่รายงานจะแสดง ข้อจำกัดนี้ขึ้นกับฟิลเตอร์และพรอมต์อื่นๆ ที่นำมาใช้กับรายงาน หากรายงานมีปริมาณข้อมูลจำนวนมาก ตัวเลือกนี้อาจทำให้ประสิทธิภาพของการรายงานช้าลง

  เมื่อตัดสินใจว่าจะเลือกตัวเลือก ไม่มี ค่าทั้งหมด หรือฟิลเตอร์ค่าที่จำกัด ขอแนะนำให้คุณหาจุดสมดุลระหว่างระดับของประสิทธิภาพในการรายงานที่คุณต้องการ และการเลือกนำเสนอค่าต่อผู้ใช้อย่างเหมาะสม

### แสดงลิงค์ดูข้อมูลเพิ่มในรายงานรายละเอียด

ทำสิ่งต่อไปนี้แทนการจัดทำรายงานที่แสดงตารางข้อมูลและกราฟเป็นรายการที่มีความยาว:

- ออกแบบรายงานเริ่มแรกให้แสดงข้อมูลสรุปหรือแนวโน้ม และให้ผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในรายละเอียด
- สร้างรายงานสำหรับข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม โดยมุ่งไปที่ข้อมูลจากรายงานแรก แล้วใส่ลิงค์ดูข้อมูลเพิ่มไปยังรายงานข้อมูลสรุป

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงรายงานกับตาราง

#### *ในการเชื่อมโยงรายงานกับตาราง*

1. ให้คลิกไอคอนจัดรูปแบบคอลัมน์เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์
2. คลิกแท็บจัดรูปแบบคอลัมน์
3. ในรายการดรอปดาวน์ประเภทการโต้ตอบของค่า ให้เลือกนาวิเกต
4. ในฟิลด์นาวิเกตไปที่การวิเคราะห์อื่น ให้เบราส์ดูรายงานรายละเอียดที่คุณต้องการดูข้อมูลเพิ่มเติม แล้วคลิก ตกลง

### จำกัดจำนวนของการดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ต

คุณสมบัติขั้นสูงช่วยให้คุณสามารถรวมการสืบค้นได้ คุณจะสามารถใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ต เช่น ยูเนียน อินเทอร์เซกต์ และการรวมการสืบค้นลักษณะอื่นๆ เพื่อสร้างเป็นรายงานขั้นสุดท้าย ยิ่งผลลัพธ์การสืบค้นที่จะนำมารวมมีมากเท่าใด ก็ยิ่งต้องใช้เวลาในการประมวลผลมากขึ้นเพื่อรันรายงานขั้นสุดท้าย เพื่อให้การประมวลผลเป็นไปอย่างรวดเร็วที่สุด ควรจำกัดจำนวนการดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ตให้ไม่เกินสามการดำเนินการ

### แยกรหัส HTML และคำอธิบายให้ชัดเจน

เมื่อใช้ HTML ในการเชื่อมต่อกับ SQL ให้ทำดังต่อไปนี้:

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า HTML มีความชัดเจนและถูกต้อง และปราศจากแท็กที่ไม่จำเป็นหรือข้อมูลส่วนเกิน
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคำอธิบายมีความชัดเจนและถูกต้อง และปราศจากคำแนะนำที่ไม่จำเป็น

  คำอธิบายที่ถูกต้องจะทำให้จัดรูปแบบตามที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดปัญหาในการทำงาน

### ลบคอลัมน์ใน Pivot Table

Pivot Table ช่วยให้คุณสามารถแสดงรายงานได้ในหลายมุมมองโดยไม่ต้องเขียนรายงานหลายฉบับ แต่การทำเช่นนี้อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน หากเป็นไปได้ ให้ลบคอลัมน์ที่ไม่ได้ใช้งานใน Pivot Table ออกจากเกณฑ์ของรายงาน (ในขั้นตอนที่ 1 – กำหนดเกณฑ์)

### ใช้กราฟผลลัพธ์ Pivot

หากเป็นไปได้ ให้ใช้ตัวเลือกกราฟผลลัพธ์ Pivot แทนการจัดทำมุมมองกราฟแยกต่างหากสำหรับแต่ละ Pivot Table ที่ต้องมีกราฟ การใช้หลายกราฟในการวิเคราะห์อาจต้องใช้การประมวลผลที่มากขึ้น เนื่องจาก Oracle CRM On Demand ต้องจัดทำกราฟแต่ละกราฟแยกกัน แทนที่จะจัดทำขึ้นพร้อมกันด้วย Pivot Table

### ตรวจดูให้แน่ใจว่ารายงานสามารถปรับขนาดได้

รายงานอาจดันในการทดสอบได้ดีก่อนที่จะอิมปอร์ตข้อมูลที่ใช้งานจริงของคุณทั้งหมด หลังจากที่อิมปอร์ตข้อมูลที่ใช้งานจริงทั้งหมดแล้ว ปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพของการรายงานลดลง หากคุณกำลังอยู่ระหว่างการเตรียมใช้งาน Oracle CRM On Demand ให้เผื่อเวลาในการทดสอบและปรับปรุงรายงานใหม่หลังจากที่ได้อิมปอร์ตข้อมูลที่ใช้งานจริงทั้งหมดแล้ว

### ใช้ฟิลด์รหัสและ UTC ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์

ประเภทเรื่องการรายงานหลายประเภทมีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า *รหัส* หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท ทั้งฟิลด์ที่ได้รับการปรับและฟิลด์ที่ไม่ได้รับการปรับให้ผลลัพธ์เหมือนกันในรายงาน แต่การใช้ฟิลด์ที่มีได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้ที่เร็วกว่า วิธีนี้เร็วกว่าการใช้ฟิลด์ที่ไม่ได้รับการปรับ การใช้ฟิลด์เหล่านี้ในเงื่อนไขของฟิลเตอร์จะลดเวลาการรวมตารางเพิ่มเติม และหลีกเลี่ยงการแปลง Timestamp ซึ่งจะอ้างอิงตามโซนเวลาของบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเหล่านี้สนับสนุนการแปลภาษาสำหรับภาษาที่ได้รับการสนับสนุนทั้งหมด แต่ไม่สนับสนุนการเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด

ในการดูว่ามีฟิลด์ที่ฟิลเตอร์ซึ่งได้รับการปรับแต่งสำหรับประเภทเรื่องการรายงานที่ระบุหรือไม่ โปรดดูวิธีใช้แบบออนไลน์สำหรับประเภทเรื่องนั้น และค้นหาหัวเรื่อง *ฟิลด์ฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม*

## การรวมการวิเคราะห์

การวิเคราะห์รวมคือการวิเคราะห์ที่รวมผลลัพธ์ของเกณฑ์หลายเกณฑ์ลงในการวิเคราะห์เดียวโดยการสืบค้นประเภทเรื่องอย่างน้อยสองเรื่องขึ้นไป เพื่อสร้างผลลัพธ์ใหม่ โดยการใช้เทคนิคนี้ คุณสามารถรวมเกณฑ์เหล่านี้ ซึ่งให้คุณจำลองการรวมที่ไม่เช่นนั้นอาจไม่มีอยู่ คอลัมน์แต่ละรายการจากการวิเคราะห์ที่รวมจะมีผลลัพธ์ของการสืบค้นหลายรายการกับประเภทเรื่อง สามารถจัดทำแต่ละเกณฑ์ในการวิเคราะห์รวมได้โดยใช้ประเภทเรื่องเดียวกันหรือต่างกันก็ได้ โดยการใช้ตัวดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ต คุณสามารถกำหนดวิธีที่ชุดข้อมูล ที่ถูกสร้างโดยเกณฑ์แต่ละเกณฑ์จะเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันอย่างไร

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการรวมการวิเคราะห์ ให้อ่านบทความต่อไปนี้บน My Oracle Support:

- การวิเคราะห์รวมคืออะไร (Doc ID 2319063.1)
- เมื่อใดที่คุณต้องการการวิเคราะห์รวม (Doc ID 2319069.1)
- วิธีจัดทำการวิเคราะห์รวม (Doc ID 2319046.1)
- วิธีจัดทำการวิเคราะห์รวมที่มีการรายงานเป็นนัล (เชิงลบ) (Doc ID 2319040.1)
- วิธีเขียนสูตรคอลัมน์ผลลัพธ์ในการวิเคราะห์รวม (Doc ID 2319061.1)
- การเปลี่ยนโครงร่างที่ควรพิจารณาในการวิเคราะห์รวม (Doc ID 2319065.1)

# แผงควบคุมการวิเคราะห์

เพจแผงควบคุมจะแสดงรายการของแผงควบคุมที่มีให้คุณใช้ได้ แผงควบคุมสามารถแสดงคำขอ ภาพ กราฟ ตาราง ข้อความที่บันทึกไว้และเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์และเอกสาร *แผงควบคุม* ประกอบไปด้วยเพจตั้งแต่หนึ่งเพจขึ้นไป ที่ปรากฏเป็นแท็บตลอดแนวด้านบนของแผงควบคุม

การวิเคราะห์มีแผงควบคุมที่ถูกสร้างไว้ล่วงหน้า นอกจากนั้น ผู้ใช้ที่ได้รับสิทธิ์จัดการแผงควบคุมในบทบาทของเขาจะสามารถสร้างแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ ซึ่งแสดงมุมมองของข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและข้อมูลภายนอกที่ปรับแต่งได้ หากบทบาทของคุณได้รับสิทธิ์นี้
คุณจะสามารถใช้โปรแกรมแก้ไขแผงควบคุมในการเพิ่มเติมเนื้อหาให้กับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ ซึ่งทำได้โดยการลากและวางเนื้อหาจากกรอบการเลือกลงในเพจของโครงร่างของแผงควบคุม เพจของโครงร่างประกอบด้วยคอลัมน์ต่างๆ ที่ใช้จัดเรียงเนื้อหา และแต่ละคอลัมน์ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่ใช้เก็บเนื้อหา ลักษณะของแผงควบคุม เช่น สีของพื้นหลังและขนาดของข้อความ จะถูกควบคุมด้วยรูปแบบ คุณสามารถเปลี่ยนลักษณะของแผงควบคุมได้ โดยใช้กล่องโต้ตอบของการจัดรูปแบบตกแต่ง

สำหรับการแสดงข้อมูลแผงควบคุม คุณจำเป็นต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุมและสิทธิ์จัดการบทบาทและการเข้าใช้

ขณะที่กำลังดูแผงควบคุม คุณสามารถ:

- เปลี่ยนแปลงลำดับแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงลำดับแผงควบคุม (โปรดดูที่ "การเปลี่ยนลำดับแผงควบคุม" ในหน้า 1104)
- จัดการแผงควบคุม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงการแสดงข้อมูลแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดการแผงควบคุม (ในหน้า 1085)

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแผงควบคุมที่ถูกสร้างไว้ล่วงหน้าที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand ได้ แต่คุณสามารถซ่อนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การแสดงแผงควบคุมในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1103)

แผงควบคุมที่ถูกสร้างไว้ล่วงหน้าอาจประกอบด้วยเนื้อหาสามประเภท:

- ออบเจกต์ของแผงควบคุม
- เนื้อหาที่ถูกบันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand
- มุมมองของโฟลเดอร์ในแคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand

## ข้อจำกัดที่ใช้เมื่อจัดทำหรือดูแผงควบคุม

เมื่อจัดทำหรือดูแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ โปรดสังเกตข้อจำกัดต่อไปนี้:

- ผู้ใช้ที่จัดทำหรือแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟสามารถเพิ่มรายงานใดๆ ในแผงควบคุมที่เข้าใช้ได้

  รายงานถูกเก็บอยู่ในโฟลเดอร์และบทบาทผู้ใช้จะเป็นตัวกำหนดการเข้าใช้โฟลเดอร์เหล่านี้ สิทธิ์จัดการแผงควบคุมทำให้ผู้ใช้สามารถจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ ไม่ได้รวมถึงสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเอง ซึ่งสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเองให้สิทธิ์อย่างสมบูรณ์ในการเข้าใช้ทุกโฟลเดอร์ย่อยของรายงาน และรายงานภายใต้โฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงข้อมูลโฟลเดอร์ โปรดดูที่หัวข้อ การวิเคราะห์ (ในหน้า 783) และ การตั้งค่าการแสดงโฟลเดอร์การวิเคราะห์ที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้ (โปรดดูที่ "การตั้งค่าการแสดงโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้" ในหน้า 805)

- ผู้ใช้บางคนในบริษัทอาจไม่สามารถดูรายงานที่เพิ่มเข้าไปในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ การเข้าใช้รายงานขึ้นอยู่กับบทบาทผู้ใช้

  หากบทบาทของผู้ใช้ทำให้ไม่สามารถดูรายงานบางประเภทในแผงควบคุมได้ จะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดในแผงควบคุม

- หากรายงานถูกลบออกหลังจากที่เพิ่มรายงานเข้าไปในแผงควบคุม ผู้ใช้ที่ทำการแก้ไขแผงควบคุมจะพบเครื่องหมายอัศเจรีย์ (!) ที่ด้านข้างของชื่อรายงานในโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม หากผู้ใช้กำลังดูแผงควบคุม จะเห็นข้อความแสดงข้อผิดพลาด

- ช่วงเวลาในรายงานของคุณอาจจะขึ้นอยู่กับปฏิทินทางการเงินของบริษัทของคุณ ซึ่งอาจแตกต่างจากปฏิทินมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น ปีการเงินของบริษัทของคุณอาจเริ่มต้นในวันที่ 1 มิถุนายนของปีปฏิทินแต่ละปี หากบริษัทของคุณเพิ่งเปลี่ยนปีปฏิทินการเงินใน Oracle CRM On Demand คุณจะต้องตรวจดูการวิเคราะห์ประวัติอย่างระมัดระวังว่ามีการข้ามปีหรือไม่ หากข้อมูลในรายงานของคุณยึดตามปฏิทินทางการเงินก่อนหน้า จะไม่สามารถจัดข้อมูลนั้นเข้ากับข้อมูลที่ใช้ปฏิทินทางการเงินใหม่ได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายคำศัพท์ในโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม

| คำศัพท์ | นิยาม |
|---|---|
| คอลัมน์ | คอลัมน์ใช้ในการจัดเรียงเนื้อหาที่แสดงในแผงควบคุม (ส่วนที่อยู่ในคอลัมน์จะเป็นตัวที่เก็บเนื้อหา)<br>คุณสามารถสร้างจำนวนคอลัมน์ในเพจของแผงควบคุมได้มากเท่าที่คุณต้องการ<br>ในเพจใหม่ของแผงควบคุมทุกแผ่นจะประกอบด้วยคอลัมน์ว่างหนึ่งคอลัมน์และส่วนที่ว่างหนึ่งส่วนโดยอัตโนมัติ<br>คอลัมน์ที่ใช้ในแผงควบคุมจะไม่สัมพันธ์กับคอลัมน์ที่ใช้ในรายงาน |
| ออบเจกต์ของแผงควบคุม | ออบเจกต์ของแผงควบคุมคือรายการที่ใช้ในแผงควบคุมเท่านั้น ตัวอย่างของออบเจกต์ของแผงควบคุม ได้แก่ ส่วนในคอลัมน์ที่เก็บเนื้อหาและลิงค์การนาวิเกต |
| โฟลเดอร์ | โฟลเดอร์คือสิ่งที่ใช้จัดโครงสร้างซึ่งเก็บเนื้อหาที่ถูกบันทึกอยู่ในแคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand โดยโฟลเดอร์จะมีลักษณะคล้ายกับไดเรคทอรีของ UNIX หรือโฟลเดอร์ใน Microsoft Windows |
| เพจ | เพจประกอบด้วยคอลัมน์และส่วนที่ใช้เก็บเนื้อหาของแผงควบคุม โดยที่ทุกแผงควบคุมจะมีอย่างน้อยหนึ่งเพจ ในโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม เพจจะถูกแสดงโดยแท็บตลอดแนวด้านบนของแผงควบคุม เพจหลายเพจจะใช้ในการจัดการเนื้อหา ตัวอย่างเช่น คุณอาจมีเพจต่อไปนี้:<br>■ เพจหนึ่งเพจเพื่อเก็บผลลัพธ์ซึ่งคุณอ้างถึงทุกๆ วัน<br>■ เพจหนึ่งเพจที่มีลิงค์ไปยังเว็บไซต์ของซับพลายเออร์ของคุณ<br>■ เพจหนึ่งเพจที่มีลิงค์ไปยังอินทราเน็ตของบริษัทของคุณ |
| ผลลัพธ์ | ผลลัพธ์หรือเรียกว่ารายงาน คือเอาต์พุตที่ส่งคืนมาจากเซิร์ฟเวอร์ Oracle CRM On Demand ซึ่งสอดคล้องกับเงื่อนไขของคำขอที่ระบุ โดยรูปแบบดีฟอลต์สำหรับการดูผลลัพธ์ในแผงควบคุม คือการแสดงในรูปของตาราง สามารถแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบอื่นได้ เช่น กราฟ เป็นต้น คุณสามารถตรวจสอบและวิเคราะห์ผลลัพธ์ บันทึกหรือพิมพ์ผลลัพธ์ หรือดาวน์โหลดผลลัพธ์ไปยังสเปรดชีทได้ |
| ส่วน | ส่วนปรากฏอยู่ในคอลัมน์ในโครงร่างแผงควบคุม ซึ่งจะเก็บเนื้อหาที่คุณลากแล้ววางจากกรอบการเลือก และเนื้อหาที่คุณใช้จัดการเนื้อหาภายในคอลัมน์ |
| รูปแบบ | รูปแบบจะควบคุมการจัดรูปแบบการแสดงของแผงควบคุมและผลลัพธ์ เช่น สีของข้อความและลิงค์ แบบตัวอักษรและขนาดแบบตัวอักษร ลักษณะขอบในตาราง สีและแอททริบิวของกราฟ เป็นต้น รูปแบบถูกจัดเก็บในรูปโฟลเดอร์ซึ่งประกอบด้วย Cascading Style Sheets (ไฟล์ที่มีนามสกุล .css) ภาพ และเทมเพลทของกราฟ คุณสามารถเปลี่ยนอีลิเมนต์บางอย่างของสไตล์ชีทเองได้ เช่น ขอบของตารางและขนาดของข้อความ ในขณะที่กำหนดรูปแบบของผลลัพธ์ |
| แคตตาล็อกการนำเสนอ | แคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand จัดเก็บเนื้อหาที่ถูกจัดทำ<br>ประเภทของเนื้อหาที่จัดเก็บในแคตตาล็อกการนำเสนอ ประกอบด้วย:<br>■ คำขอ<br>■ ฟิลเตอร์ที่ใช้กับผลลัพธ์<br>■ ข้อมูลเกี่ยวกับแผงควบคุม |

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การจัดการแผงควบคุม (ในหน้า 1085)
- การวิเคราะห์ (ในหน้า 783)

## การจัดทำแผงควบคุม

คุณใช้โปรแกรมสร้างแผงควบคุมในการจัดทำ (และแก้ไข) แผงควบคุม

*เมื่อต้องการจัดทำแผงควบคุม*

1. ในแท็บการวิเคราะห์ ให้คลิกแผงควบคุมในกรอบจัดทำ
2. ในกล่องโต้ตอบแผงควบคุมใหม่ ให้ใส่ชื่อและคำอธิบายสำหรับแผงควบคุม
3. เลือกตำแหน่งที่ตั้งสำหรับแผงควบคุม

   หมายเหตุ: ถ้าคุณบันทึกแผงควบคุมในโฟลเดอร์ย่อยของแผงควบคุมโดยตรงภายใต้ /Company Shared Folders/first level subfolder แผงควบคุมจะแสดงรายการในเมนูแผงควบคุม ถ้าคุณบันทึกแผงควบคุมไว้ในโฟลเดอร์ย่อยแผงควบคุมในระดับอื่น (เช่น /Shared Folders/Sales/Eastern) แผงควบคุมจะไม่แสดงรายการ

   ถ้าคุณเลือกโฟลเดอร์ในโฟลเดอร์ย่อยแผงควบคุมโดยตรงภายใต้ /Shared Folders/first level subfolder ซึ่งไม่มีการบันทึกแผงควบคุม โฟลเดอร์แผงควบคุมใหม่จะถูกจัดทำโดยอัตโนมัติในโฟลเดอร์นั้น ซึ่งจะบันทึกแผงควบคุมใหม่ ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณเลือกโฟลเดอร์ที่ชื่อว่า /Shared Folders/Sales ซึ่งไม่มีแผงควบคุมบันทึกอยู่ โฟลเดอร์แผงควบคุมใหม่จะถูกจัดทำโดยอัตโนมัติ และการใส่ตำแหน่งที่ตั้งจะเปลี่ยนเป็น /Shared Folders/Sales/Dashboards (โฟลเดอร์แผงควบคุมใหม่จะไม่ถูกจัดทำโดยอัตโนมัติ ถ้าคุณเลือกโฟลเดอร์ที่ระดับอื่น)
4. ระบุว่าคุณต้องการเพิ่มเนื้อหาในแผงควบคุมใหม่ในตอนนี้หรือภายหลัง
5. คลิก ตกลง
6. ถ้าคุณระบุว่าจะเพิ่มเนื้อหา:
   a. **ตอนนี้** จะมีแผงควบคุมใหม่ ซึ่งมีเพจเปล่าหนึ่งเพจ แสดงขึ้นในโปรแกรมสร้างแผงควบคุมสำหรับการแก้ไข
   b. **ภายหลัง** จะมีการจัดทำแผงควบคุมเปล่า (แต่ไม่แสดงขึ้น) ซึ่งคุณสามารถเพิ่มข้อมูลได้ในภายหลัง

## การออกแบบแผงควบคุม

คุณสามารถแก้ไขแผงควบคุมที่คุณมีสิทธิ์ที่เหมาะสมได้

คุณสามารถเพิ่มหรือลบเพจแผงควบคุม เพิ่มเนื้อหา เช่น คอลัมน์และส่วน และแก้ไขคุณสมบัติและการตั้งค่า เช่น ตัวเลือกการพิมพ์ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเพิ่มเนื้อหาลงในแผงควบคุมประสิทธิภาพการขาย เพื่อติดตามความคืบหน้าของทีมโดยการเพิ่มการวิเคราะห์รายได้ของแบรนด์จากแคตตาล็อก

*เมื่อต้องการออกแบบหรือแก้ไขแผงควบคุม*

1. ในแท็บการวิเคราะห์ ให้คลิกแคตตาล็อก
2. ในเพจแคตตาล็อก ให้นาวิเกตไปยังแผงควบคุมเพื่อแก้ไข และคลิกลิงค์แก้ไข
3. ในโปรแกรมสร้างแผงควบคุม ให้ทำงานอย่างน้อยหนึ่งงานต่อไปนี้ ตามต้องการ:

a เพิ่มเพจแผงควบคุม

b ลบเพจแผงควบคุม

c เพิ่มเนื้อหา

d ใช้ตัวเลือกที่มีอยู่บนปุ่ม เครื่องมือ ของโปรแกรมสร้างแผงควบคุมเพื่อ:

- ตั้งค่าคุณสมบัติของแผงควบคุมและเพจแผงควบคุม
- ระบุการตั้งค่าสำหรับการพิมพ์และการเอ็กซ์ปอร์ตเพจแผงควบคุม
- ตั้งค่าลิงค์รายงานสำหรับเพจแผงควบคุม
- ระบุว่าจะอนุญาตให้ผู้ใช้จัดทำการปรับแต่งที่บันทึกส่วนบุคคลบนเพจได้หรือไม่
- เผยแพร่เพจไปยังตำแหน่งที่ตั้งแผงควบคุมที่ใช้ร่วมกัน เพื่อที่คุณจะสามารถใช้เพจร่วมกับผู้อื่นได้
- ตั้งค่าคุณสมบัติเพจขั้นสูง เพื่อที่คุณจะสามารถตั้งค่าพารามิเตอร์การนาวิเกตสำหรับเพจแผงควบคุมหรือแผงควบคุม

4 ทำขั้นตอนอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้ได้ตลอดเวลา:

- เมื่อต้องการแสดงตัวอย่างเพจแผงควบคุม ให้คลิกที่ปุ่ม แสดงตัวอย่าง
- เมื่อต้องการบันทึกการเปลี่ยนแปลง ให้คลิกปุ่ม บันทึก
- เมื่อต้องการออกจากโปรแกรมสร้างแผงควบคุมและกลับไปยังแผงควบคุม ให้คลิก รัน

### การเพิ่มเพจใหม่ลงในแผงควบคุม

คุณสามารถเพิ่มเพจใหม่ลงในแผงควบคุมได้

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเพิ่มเพจแผงควบคุมใหม่ ซึ่งมีข้อมูลยอดขายของภูมิภาคในตารางและในกราฟแท่ง จากนั้นคุณเพิ่มอีกเพจที่มีลิงค์ไปยังเว็บไซต์ต่างๆ ของคู่แข่ง

#### *เมื่อต้องการเพิ่มเพจใหม่ไปยังแผงควบคุม*

1 แก้ไขแผงควบคุม

2 คลิกปุ่ม เพิ่มเพจแผงควบคุม ในโปรแกรมสร้างแผงควบคุม จากนั้นเลือกเพจ เพิ่มแผงควบคุม

3 ในกล่องโต้ตอบ เพิ่มเพจแผงควบคุม ให้ใส่ชื่อและคำอธิบายสำหรับเพจ และคลิก ตกลง เพื่อดูเพจใหม่เป็นแท็บในโปรแกรมสร้างแผงควบคุม

4 คลิกที่ปุ่ม บันทึก

หลังจากที่คุณเพิ่มเพจใหม่แล้ว คุณจะสามารถเพิ่มเนื้อหาลงในเพจได้

## การเข้าใช้แผงควบคุมของฉัน

แผงควบคุมเป็นวิธีที่ผู้ใช้เข้าใช้การวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบต่างๆ คุณสามารถเพิ่มออบเจกต์ได้เกือบทุกประเภทในแผงควบคุม

*เมื่อต้องการเข้าใช้แผงควบคุมที่บันทึกของคุณ*

1 ในแท็บการวิเคราะห์ ให้เลือกเมนูแผงควบคุม แล้วเลือก แผงควบคุมของฉัน

2 นาวิเกตไปยังแผงควบคุมเพื่อเปิด และคลิกลิงค์ เปิด แผงควบคุมจะเปิดไปที่เพจแผงควบคุมแรก ถ้าไม่มีการเพิ่มข้อมูล จะมีการแสดงข้อความการแจ้งเตือนเพจแผงควบคุมว่าง

3 (ไม่จำเป็น) ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- แสดงแผงควบคุมในโปรแกรมสร้างแผงควบคุมสำหรับการแก้ไข
- นาวิเกตไปยังเพจแผงควบคุมโดยการคลิกที่แท็บเพจ
- พิมพ์เพจ
- รีเฟรชเพจ ทำงานนี้เพื่อให้แน่ใจว่าการรีเฟรชจะข้ามข้อมูลที่บันทึกในแคช Oracle BI Presentation Services และจะส่งไปยัง Oracle BI Server เพื่อประมวลผล
  เมื่อคุณเลือกแผงควบคุมหรือการวิเคราะห์เฉพาะ บริการนำเสนอจะตรวจสอบแคชเพื่อระบุว่ามีการร้องขอผลลัพธ์ที่เหมือนกันเมื่อเร็วๆ นี้หรือไม่ หากมี บริการนำเสนอจะส่งกลับผลลัพธ์ล่าสุด ซึ่งจะเป็นการหลีกเลี่ยงการประมวลผลที่ไม่จำเป็นโดย BI Server และฐานข้อมูลส่วนหลัง หากไม่มี จะมีการส่งการวิเคราะห์ไปยัง BI Server สำหรับการประมวลผล คุณไม่สามารถบังคับการวิเคราะห์อดีตแคชของ BI Server ได้
- เพิ่มเพจลงใน Briefing Book
- จัดทำลิงค์บุ๊คมาร์คหรือลิงค์พรอมต์ในเพจ
- นำการปรับแต่งที่บันทึกไปใช้
- แก้ไขการปรับแต่งที่บันทึก
- บันทึกการปรับแต่งปัจจุบัน
- ล้างการปรับแต่งปัจจุบัน

## การจัดการแผงควบคุม

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการแผงควบคุม คุณสามารถใช้โปรแกรมแก้ไขแผงควบคุมเพื่อจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟได้ ในการจัดการแผงควบคุม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:


- การจัดทำแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1086)
- การเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1087)
- การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1088)
- การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผงควบคุม (ในหน้า 1097)
- การลบออบเจกต์ของแผงควบคุม (ในหน้า 1097)
- การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1101)
- การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1098)
- การจัดทำพรอมต์สำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1099)
- การเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1103)
- การแสดงแผงควบคุมในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1103)
- การเปลี่ยนลำดับแผงควบคุม (ในหน้า 1104)
- การจัดการการแสดงข้อมูลแผงควบคุมในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1105)

- เกี่ยวกับการนาวิเกตที่แนะนำในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1105)
- หมายเหตุการใช้งานเกี่ยวกับประเภทเรื่อง (ในหน้า 1106)

## การจัดทำแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟในการวิเคราะห์

หัวข้อนี้อธิบายวิธีจัดทำแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟใหม่

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

***ในการจัดทำแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ***

1. คลิกที่แท็บการวิเคราะห์
2. บนโฮมเพจ ภายใต้จัดทำ ให้คลิก แผงควบคุม
3. บนเพจแผงควบคุมใหม่ ให้ใส่ชื่อ (สูงสุด 512 ตัวอักษร) คำอธิบาย และตำแหน่งที่ตั้งของไฟล์สำหรับแผงควบคุม
4. เลือกเพิ่มเนื้อหาตอนนี้ แล้วคลิก ตกลง

   **หมายเหตุ:** แผงควบคุมที่จัดทำใหม่จะมีเพจว่างเปล่าหนึ่งเพจ แผงควบคุมที่มีเพจหนึ่งเพจจะไม่แสดงชื่อเพจเป็นที่ด้านบนของแผงควบคุม ชื่อเพจแผงควบคุมจะปรากฏที่ด้านบนของแผงควบคุมเฉพาะเมื่อแผงควบคุมมีหลายเพจเท่านั้น

   **หมายเหตุ:** จำนวนสูงสุดของแผงควบคุมที่สามารถแสดงบนเมนูดรอปดาวน์ของแผงควบคุมคือ 300

เมื่อคุณจัดทำแผงควบคุมของคุณ คุณสามารถเพิ่มข้อมูลในแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีจัดการข้อมูลของแผงควบคุม ควบคุมลักษณะของแผงควบคุม และเพิ่มเพจในแผงควบคุม โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1087)
- การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1088)
- การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1101)
- การจัดทำพรอมต์สำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1099)

## การออกแบบพรอมต์แผงควบคุม

พรอมต์ที่จัดทำที่ระดับแผงควบคุมจะเรียกว่าพรอมต์แผงควบคุม เพราะว่าพรอมต์ถูกจัดทำภายนอกแผงควบคุมที่ระบุและถูกจัดเก็บในแคตตาล็อกเป็นออบเจกต์ ซึ่งสามารถเพิ่มลงในแผงควบคุมหรือเพจแผงควบคุมใดๆ ที่มีคอลัมน์ที่ถูกระบุในพรอมต์
พรอมต์แผงควบคุมช่วยให้ผู้ใช้สามารถระบุค่าข้อมูลที่กำหนดเนื้อหาของการวิเคราะห์และออบเจกต์บัตรคะแนนทั้งหมดที่มีอยู่บนแผงควบคุม พรอมต์แผงควบคุมสามารถเป็นพรอมต์คอลัมน์ พรอมต์ตัวแปร พรอมต์ภาพ หรือพรอมต์สกุลเงิน พรอมต์แผงควบคุมสามารถนำมาใช้ใหม่ได้ เพราะว่าคุณสามารถจัดทำหนึ่งพรอมต์และใช้ได้อีกหลายครั้ง เมื่อออบเจกต์พรอมต์ได้รับการอัปเดตและบันทึก การอัปเดตเหล่านั้นจะแสดงขึ้นทันทีในแผงควบคุมทั้งหมด ซึ่งมีการใช้พรอมต์นั้น พรอมต์แผงควบคุมเป็นฟิลเตอร์ชนิดพิเศษที่เมื่อจัดทำ บันทึก และนำไปใช้ในแผงควบคุมหรือเพจแผงควบคุม จะสามารถฟิลเตอร์การวิเคราะห์และออบเจกต์บัตรคะแนนบางรายการหรือทั้งหมด ที่ฝังอยู่ในแผงควบคุมหรือการวิเคราะห์ และออบเจกต์บัตรคะแนน ซึ่งถูกฝังอยู่บนเพจแผงควบคุมเดียวกัน
พรอมต์แผงควบคุมเป็นแบบอินเตอร์แอคทีฟและจะแสดงบนเพจแผงควบคุมเสมอ เพื่อที่ผู้ใช้จะสามารถพรอมต์ค่าอื่นๆ ได้โดยไม่ต้องรันแผงควบคุมใหม่
ผู้ใช้สามารถจัดทำและบันทึกพรอมต์แผงควบคุมในโฟลเดอร์ส่วนตัวหรือโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกันก็ได้

*เมื่อต้องการจัดทำพรอมต์แผงควบคุม:*

1 ในแท็บการวิเคราะห์ ให้เลือกเมนูใหม่ แล้วเลือก พรอมต์แผงควบคุม

2 จากเมนูเลือกประเภทเรื่อง ให้เลือกประเภทเรื่องที่คุณต้องการจัดทำพรอมต์

3 ในกรอบการกำหนด ให้คลิกปุ่ม ใหม่ เพื่อเข้าใช้รายการเลือกประเภทพรอมต์ จากรายการ ให้เลือกพรอมต์คอลัมน์ กล่องโต้ตอบเลือกคอลัมน์จะปรากฏขึ้น

4 เลือกคอลัมน์ แล้วคลิก ตกลง กล่องโต้ตอบพรอมต์ใหม่จะปรากฏขึ้น

   a ถ้าพื้นที่จัดเก็บของคุณได้รับการกำหนดค่าสำหรับคอลัมน์คู่ ดูให้แน่ใจว่าคุณเลือกคอลัมน์ที่แสดงที่

   b จำนวนคอลัมน์ที่คุณรวมไว้ในพรอมต์สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพได้ โดยทั่วไปแล้ว คุณควรจำกัดจำนวนคอลัมน์ให้น้อยที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

   c ถ้าคุณกำลังจัดทำพรอมต์แผงควบคุมและต้องการเพิ่มหรือลบประเภทเรื่องที่เกี่ยวข้อง ให้คลิกปุ่ม เลือกประเภทเรื่อง ในกล่องโต้ตอบ เลือกคอลัมน์ เพื่อแสดงกล่องโต้ตอบ เพิ่ม/ลบประเภทเรื่อง

## การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

ในโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม คุณสามารถเพิ่มข้อมูลในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ นอกจากนี้ยังสามารถควบคุมการแสดงผลแผงควบคุม และเปลี่ยนชื่อและลบออบเจกต์บนแผงควบคุมได้อีกด้วย

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแผงควบคุมที่ถูกสร้างไว้ล่วงหน้าที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand ได้

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุมเพื่อทำงานกับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟที่มีอยู่ หากคุณต้องการจัดทำแผงควบคุมใหม่ โปรดดูที่ การจัดทำแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1086)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

*ในการนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม*

1 เปิดเพจจัดการแผงควบคุม ในเมนูระดับเรคคอร์ดของแผงควบคุมที่คุณต้องการแก้ไข ให้เลือก ออกแบบ

   โปรแกรมแก้ไขแผงควบคุมจะปรากฏในวินโดว์แยกต่างหากจากเพจ Oracle CRM On Demand อื่นๆ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการเลือกเพจแผงควบคุมที่คุณต้องการทำงานด้วย

*ในการเลือกเพจแผงควบคุม*

**หมายเหตุ:** หากคุณทำงานในเพจแผงควบคุมอยู่แล้ว เมื่อดำเนินการนี้ การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่คุณทำจะถูกบันทึกลงในเพจที่คุณกำลังทำงาน

- จากรายการดรอปดาวน์เพจ ถัดจากชื่อแผงควบคุมในเพจโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม ให้เลือกเพจที่คุณต้องการแก้ไข

## การเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

***ในการเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ***

1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม ให้คลิกไอคอน เพิ่มเพจแผงควบคุม ใกล้กับด้านบนของเพจ

3 ป้อนชื่อและคำอธิบายเพจแผงควบคุม

4 คลิก ตกลง

เพจใหม่จะปรากฏบนแผงควบคุม

**หมายเหตุ:** หากมีเพียงเพจเดียวเท่านั้นในแผงควบคุม ชื่อเพจจะไม่ปรากฏบนแท็บ แท็บจะปรากฏเฉพาะเมื่อมีมากกว่าหนึ่งเพจ เพื่อให้คุณสามารถคลิกที่แท็บเพื่อสลับเพจได้

## การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

หัวข้อต่อไปนี้อธิบายวิธีเพิ่มและแสดงข้อมูลบนเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

**หมายเหตุ:** เมื่อต้องการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณจะต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

- การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (ในหน้า 1087)
- การเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1087)
- การควบคุมการแสดงเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1089)
- การทำให้ข้อมูลปรากฏตามเงื่อนไขในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1091)
- การเพิ่มลิงค์การนาวิเกตที่แนะนำในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1091)
- การเพิ่มลิงค์ข้อความและลิงค์ภาพในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1092)
- การเพิ่มมุมมองของโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1094)
- การเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1094)
- การควบคุมการแสดงผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1095)
- การแก้ไขคุณสมบัติของพรอมต์แผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟและรายงาน (ในหน้า 1095)
- การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1096)

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ:

- การจัดทำแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1086)
- การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผงควบคุม (ในหน้า 1097)
- การลบออบเจกต์ของแผงควบคุม (ในหน้า 1097)
- การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1101)
- การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1098)
- การจัดทำพรอมต์สำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ
- เกี่ยวกับการนาวิเกตที่แนะนำในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1105)


## การควบคุมการแสดงเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

หัวข้อนี้อธิบายวิธีการควบคุมการแสดงเพจแผงควบคุมโดยใช้โปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดูที่ การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (ในหน้า 1087)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

### การทำงานกับคอลัมน์ในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ใช้คอลัมน์ในการจัดตำแหน่งข้อมูลในแผงควบคุม ส่วนภายในคอลัมน์ใช้สำหรับเก็บข้อมูล คุณสามารถเพิ่มหรือลบคอลัมน์ ตั้งค่าความกว้างเป็นหน่วยพิกเซล หรือเป็นเปอร์เซ็นต์ในเพจแผงควบคุม และแบ่งคอลัมน์ได้

เมื่อคุณมีคอลัมน์มากกว่าหนึ่งคอลัมน์ในเพจแผงควบคุม คุณสามารถแบ่งคอลัมน์เพื่อจัดการคอลัมน์ในเพจได้ (คุณสมบัติลากแล้ววาง ไม่สามารถจัดตำแหน่งคอลัมน์ได้) เช่น หากคุณมีสองคอลัมน์ต่อกัน เมื่อคุณแบ่งคอลัมน์ด้านขวาสุด คอลัมน์นั้นจะย้ายไปอยู่ใต้คอลัมน์แรก และคอลัมน์ทั้งสองจะปรับความกว้างให้เท่ากับความกว้างเดิม หากคุณมีสามคอลัมน์ต่อกัน เมื่อคุณแบ่งคอลัมน์กลาง คอลัมน์ทั้งสองข้างจะย้ายไปอยู่ใต้คอลัมน์แรก และคอลัมน์แรกจะปรับความกว้างให้เท่ากับสองคอลัมน์แรก

#### *ในการเพิ่มคอลัมน์ใหม่*

- คลิกไอคอนเพิ่มคอลัมน์ ที่อยู่ใกล้กับด้านบนของเพจโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

คอลัมน์จะถูกเพิ่มเข้าในเพจแผงควบคุม

#### *ในการกำหนดความกว้างของคอลัมน์*

1. คลิก คุณสมบัติ แล้วเลือก คุณสมบัติคอลัมน์
2. ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้ขยายลิงค์ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม
3. ในส่วนตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม ให้ระบุความกว้างของคอลัมน์:
   - ในการระบุความกว้างในหน่วยพิกเซล ให้ป้อนจำนวนพิกเซล เช่น 200
   - ในการระบุความกว้างเป็นเปอร์เซ็นต์ในเพจแผงควบคุม ให้ใช้สัญลักษณ์เปอร์เซ็นต์ (%) เช่น 20%

4 คลิก ตกลง

*ในการแบ่งคอลัมน์*

- คลิก คุณสมบัติ เลือก แทรกตัวแบ่งคอลัมน์ แล้วเลือกประเภทตัวแบ่งที่เหมาะสม

  หากคุณแบ่งคอลัมน์อีกครั้ง โครงร่างคอลัมน์จะย้อนกลับไปที่โครงร่างก่อนหน้านี้

## การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ส่วนต่างๆ จะใช้ภายในคอลัมน์เพื่อเก็บข้อมูลของแผงควบคุม ตามค่าดีฟอลต์ส่วนจะอยู่ในแนวตั้ง คุณสามารถลากส่วนต่างๆ ได้มากเท่าที่ต้องการในอีกคอลัมน์หนึ่ง

หากคุณลากแล้ววางข้อมูลในคอลัมน์โดยไม่เพิ่มส่วนที่เก็บข้อมูลก่อน ส่วนจะถูกจัดทำขึ้นโดยอัตโนมัติ

หากคุณลากส่วนจากคอลัมน์หนึ่งเข้าในอีกคอลัมน์หนึ่ง ข้อมูลใดๆ ในส่วนนั้นจะถูกรวมไว้ด้วย

*ในการเพิ่มส่วนในคอลัมน์*

- จากกรอบการเลือก ให้ลากแล้ววางออบเจกต์ส่วนจากพื้นที่ออบเจกต์แผงควบคุมลงในคอลัมน์

  คอลัมน์จะถูกไฮไลต์เมื่อคุณอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมที่จะวางส่วนในคอลัมน์

## การทำให้ส่วนปรากฏในแนวนอนในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ค่าดีฟอลต์การจัดตำแหน่งสำหรับส่วนคือ การจัดตำแหน่งในแนวตั้ง

*ในการทำให้ส่วนปรากฏในแนวนอน*

- คลิก คุณสมบัติ สำหรับส่วน และเลือก จัดการในแนวนอน

## การบันทึกการเปลี่ยนแปลงในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณได้ทุกเมื่อ

*ในการบันทึกการเปลี่ยนแปลงในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- คลิก บันทึก
- ออกจากเพจที่คุณกำลังทำงานในโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

  ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงของคุณจะได้รับการบันทึกหากคุณเพิ่มหรือแก้ไขเพจอื่น เปลี่ยนคุณสมบัติแผงควบคุม หรือแก้ไขพรอมต์ ฟิลเตอร์ หรือคำขอ

## การทำให้ข้อมูลปรากฏตามเงื่อนไขในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถทำให้ส่วนของแผงควบคุมทั้งส่วนและข้อมูลในส่วนนั้นปรากฏขึ้นตามเงื่อนไขจากผลลัพธ์ที่ส่งคืนจากคำขอของ ได้ คุณสามารถใช้ลักษณะการทำงานนี้ในการแนะนำผู้ใช้ขณะที่ผู้ใช้ดูแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแนะนำผู้ใช้ด้วยวิธีนี้ ดู เกี่ยวกับการนาวิเกตที่แนะนำในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1105)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

### *การทำให้ข้อมูลปรากฏขึ้นตามเงื่อนไขในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1. นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2. ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม คลิก คุณสมบัติ ของส่วนที่มีข้อมูล แล้วเลือก การนาวิเกตที่แนะนำ

3. ในกล่องโต้ตอบ คุณสมบัติการนาวิเกตที่แนะนำ ให้ระบุตัวเลือกของคุณและเบราส์เพื่อเลือกคำขอจากแคตตาล็อกการนำเสนอ

4. คลิก ตกลง

## การเพิ่มลิงค์การนาวิเกตที่แนะนำในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ลิงค์การนาวิเกตที่แนะนำในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟสามารถเป็นได้ทั้งแบบสแตติกและแบบมีเงื่อนไข ลิงค์แบบสแตติกจะปรากฏอยู่เสมอ ในขณะที่ลิงค์แบบมีเงื่อนไขจะปรากฏก็ต่อเมื่อผลลัพธ์สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดเท่านั้น คุณสามารถใช้คุณสมบัติการทำงานนี้เพื่อแนะนำผู้ใช้ในระหว่างที่ดูแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนาวิเกตที่แนะนำ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการนาวิเกตที่แนะนำในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1105)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

### *ในการเพิ่มลิงค์การนาวิเกตที่แนะนำในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1. นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2. ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม ลากและวางออบเจกต์ลิงค์การนาวิเกตที่แนะนำจากกรอบการเลือกลงในส่วนในเพจแผงควบคุม

3. คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ของลิงค์

4. ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติลิงค์การนาวิเกตที่แนะนำ ให้ทำดังนี้:

   - หากคุณต้องการทำให้ลิงค์เป็นแบบมีเงื่อนไข ให้เลือก ใช่ สำหรับตัวเลือกคำขอที่มาการอ้างอิง แล้วระบุคำขอที่มา
   - ระบุคุณสมบัติลิงค์

   **หมายเหตุ:** ในกรณีของ URL ให้ระบุพาธเต็ม

5. คลิก ตกลง

## การเพิ่มลิงค์ข้อความและลิงค์ภาพในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถเพิ่มลิงค์ข้อความและลิงค์ภาพในแผงควบคุม และระบุสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่ลิงค์ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถนำผู้ใช้ไปยังเว็บไซต์หรือแผงควบคุมอื่น เอกสารที่เปิดอยู่ แอปพลิเคชันที่เปิดหรือดำเนินการอื่นๆ ที่สนับสนุนโดยเบราเซอร์ คุณสามารถเพิ่มเฉพาะภาพหรือข้อความโดยไม่มีลิงค์ก็ได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

*ในการเพิ่มลิงค์ข้อความหรือภาพในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2 จากกรอบการเลือกในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม ลากแล้ววางลิงค์หรือออบเจกต์ภาพในส่วนในเพจแผงควบคุม

3 คลิกที่ปุ่มคุณสมบัติ ของออบเจกต์

กล่องโต้ตอบคุณสมบัติลิงค์หรือภาพจะปรากฏขึ้น

4 ระบุตัวเลือกของคุณ:

- สำหรับลิงค์ข้อความ ให้ป้อนข้อความในฟิลด์หัวข้อ
- สำหรับลิงค์ภาพ ให้ป้อนตำแหน่งและชื่อภาพในฟิลด์ภาพ

  ระบุที่ตั้งเป็น URL ตัวอย่างมีดังนี้:

  `http://imageserver/MyImage.gif`

  `/DashboardFiles/image.gif`

  หากภาพไม่อยู่ในเซิร์ฟเวอร์ภายใน URL ต้องมี `http://` หากภาพสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องเก็บภาพในไดร์ฟเครือข่ายที่เข้าใช้ได้โดยผู้ใช้ทั้งหมด

  หากคุณต้องการให้มีคำอธิบายใต้ภาพ ให้ป้อนคำอธิบายภาพในฟิลด์หัวข้อ และเลือกได้จากรายการดรอปดาวน์โครงร่างซึ่งมีคำอธิบายที่สัมพันธ์กับภาพ

5 ระบุสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกข้อความหรือภาพ:

- ในการระบุให้คำขอหรือแผงควบคุมปรากฏเมื่อผู้ใช้คลิกลิงค์หรือภาพ ให้ระบุปลายทางเป็นคำขอหรือแผงควบคุม และคลิกที่ปุ่มเบราส์ เพื่อเลือกคำขอหรือแผงควบคุม
- หากต้องการระบุให้มีการดำเนินการอื่นเกิดขึ้น เช่น การเปิดเว็บไซต์ เอกสาร หรือโปรแกรม ให้ระบุปลายทางเป็น URL และป้อนพารธทั้งหมดในฟิลด์ที่ตามด้วยตัวเลือกปลายทางในพื้นที่เป้าหมาย ให้เลือกว่าจะให้ปลายทางปรากฏในวินโดว์เบราเซอร์ที่มีอยู่ของผู้ใช้หรือในวินโดว์ใหม่

  ลิงค์จะกำหนดเป็น URL (Uniform Resource Locator) ที่เบราเซอร์ของคุณสามารถแปลได้ URL สามารถชี้ไปที่เว็บไซต์, เอกสาร, ภาพ, ไซต์ FTP, กลุ่มข่าว เป็นต้น ตัวอย่างของ URL มีดังนี้ขึ้นอยู่กับเบราเซอร์ของคุณ:

  `http://home.netscape.com/index.html`

  `ftp://ftp.microsoft.com`

  `news:news.announce.newusers`

  ดูตารางต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับชนิดข้อมูลภายในหรือภายนอกที่คุณสามารถเชื่อมโยงได้

  **หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถจัดทำไดเรคทอรีเสมือนจริงที่เรียกว่า \DashboardFiles ในเซิร์ฟเวอร์การนำเสนอสำหรับเอกสารที่ใช้ร่วมกัน และแมปไดเรคทอรีเสมือนจริงในไดเรคทอรีเครือข่ายชื่อเดียวกัน ไดเรคทอรีเสมือนจริงนี้ช่วยให้ผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตสามารถเผยแพร่ไฟล์ในโฟลเดอร์นี้ และอ้างอิงไฟล์เหล่านี้ตามชื่อ URL ที่เกี่ยวข้อง แทนที่จะใช้ชื่อที่ใช้ร่วมกันในเครือข่ายที่มีคุณสมบัติ ตัวอย่างเช่น ใช้

\DashboardFiles\AnnualReport.doc แทน
\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc

**คำแนะนำ:** สังเกตข้อมูลต่อไปนี้เมื่อเลือกว่าจะให้ปลายทางปรากฏในวินโดว์เบราเซอร์ที่มีอยู่ในผู้ใช้หรือในวินโดว์ใหม่ สำหรับการดำเนินการทั้งหมดยกเว้นการส่งเมล์และใช้งานโปรแกรม คุณสามารถควบคุมการแสดงผลลิงค์ เลือกวินโดว์ปัจจุบันเมื่อคุณต้องการให้การดำเนินการเกิดขึ้นในกรอบการแสดงผลของแผงควบคุม แผงควบคุมจะยังคงใช้งานได้ แต่ในพื้นหลัง เลือกวินโดว์ใหม่เมื่อคุณต้องการให้การดำเนินการเกิดขึ้นในวินโดว์เบราเซอร์ใหม่

**หมายเหตุ:** ในการเพิ่มเฉพาะข้อความหรือภาพโดยไม่มีการเชื่อมโยง ให้ปล่อยฟิลด์ถัดจากตัวเลือกปลายทางว่าง

**6** คลิก ตกลง

ตารางต่อไปนี้จะแสดงตัวเลือกการเชื่อมโยงสำหรับการเพิ่มลิงค์ข้อความหรือภาพโดยใช้โปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม

| ตัวเลือกลิงค์ | ความเห็น |
|---|---|
| เว็บไซต์หรือเอกสาร | คุณต้องวางตำแหน่ง URL หรือที่อยู่ ของไซต์หรือเอกสาร<br>คุณสามารถคัดลอกที่อยู่ปลายทางจากที่อยู่ของเบราเซอร์ของคุณหรือจากกล่องข้อความที่ตั้ง แล้ววาง<br>สำหรับเว็บไซต์ คุณสามารถละส่วน `http://` ในส่วนของที่อยู่ ได้หาก URL อยู่ในเว็บเซิร์ฟเวอร์ของคุณ เช่น ไซต์อินทราเน็ตของคุณ<br>หาก URL อยู่ในเว็บเซิร์ฟเวอร์องค์กรของคุณ คุณสามารถป้อนที่อยู่ที่เกี่ยวข้องในไฟล์ได้ เช่น:<br>`\DashboardFiles\Logo.gif` |
| เอกสารภายในพื้นที่หรือใช้ร่วมกัน | หากเอกสารสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องเก็บเอกสารในไดร์ฟเครือข่ายที่เข้าใช้ได้โดยผู้ใช้ทั้งหมด ตัวอย่างชนิดเอกสารที่คุณสามารถเปิดได้ คือ สเปรดชีทที่มีรายงานยอดขายล่าสุด, สไลด์นำเสนอที่มีผลิตภัณฑ์ใหม่, เอกสาร Microsoft Word, ที่มีรายงานประจำปีของบริษัท, ไฟล์ภาพกราฟิกที่มีแผนที่จากสนามบินไปยังสำนักงานใหญ่บริษัทของคุณ เป็นต้น<br>เช่น หากเอกสารเป็นเอกสารสำหรับคุณเท่านั้น ตัวอย่างตำแหน่งที่เก็บอาจเป็น:<br>`c:\mycomputer\reports\report.doc`<br>สำหรับเอกสารที่ใช้ร่วมกัน ให้ระบุชื่อ UNC เช่น:<br>`\\ALLUSERS\reports\report.doc` |
| ส่งอีเมล์ไปยังผู้ใช้ที่ระบุ | คุณต้องทราบ URL mailto เช่น:<br>`mailto:support@oracle.com`<br>เมื่อผู้ใช้เลือกลิงค์นี้ เบราเซอร์จะเปิดใช้แอปพลิเคชันอีเมล์ที่มีฟิลด์ ถึง: ให้กรอกข้อมูล (เบราเซอร์จะควบคุมการเปิดโปรแกรมอีเมล์) |
| รันโปรแกรม | หากโปรแกรมสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องวางโปรแกรมในไดร์ฟเครือข่ายที่ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ทุกคน<br>คุณสามารถใช้คุณสมบัตินี้เพื่อดาวน์โหลดและรันแอปพลิเคชัน (ระบบการดำเนินการจะควบคุมการเปิดแอปพลิเคชัน) เช่น หากคุณต้องการเปิดใช้ Microsoft Word สำหรับการใช้งานของคุณเท่านั้น ตัวอย่างตำแหน่งที่เก็บได้แก่:<br>`c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe`<br>สำหรับโปรแกรมที่มีใบอนุญาตสำหรับผู้ใช้หลายรายในไดร์ฟที่ใช้ร่วมกัน ให้ระบุชื่อ UNC สำหรับตำแหน่ง เช่น:<br>`\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe` |
| รีเฟรชเบราเซอร์ของคุณโดยใช้ JavaScript | เบราเซอร์ของคุณต้องรองรับ JavaScript เพื่อใช้ตัวอย่างต่อไปนี้<br>`javascript:window.location.reload()`<br>ในพื้นที่เป้าหมาย ให้เลือกตัวเลือกวินโดว์ปัจจุบัน |

## การเพิ่มมุมมองของโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถเพิ่มมุมมองของโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand รวมทั้งเนื้อหาอื่นๆ เช่น คำขอที่บันทึกไว้ ให้กับแผงควบคุม ตัวอย่างเช่น หากคุณมีชุดของคำขอที่บันทึกไว้ที่คุณต้องรันอยู่เสมอ คุณสามารถเปิดโฟลเดอร์ในแผงควบคุม นาวิเกตไปที่คำขอที่บันทึกไว้ และคลิกเพื่อรันได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

### *ในการเพิ่มมุมมองของโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2 ลากและวางออบเจกต์โฟลเดอร์ลงในส่วนในเพจแผงควบคุมจากกรอบการเลือก

3 คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ของโฟลเดอร์

กล่องโต้ตอบคุณสมบัติของโฟลเดอร์จะปรากฏขึ้น

4 เบราส์เพื่อทำการเลือกโฟลเดอร์ และคลิก ตกลง

5 คลิก ตกลง เพื่อบันทึกคุณสมบัติ

## การเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถเพิ่มข้อมูลที่คุณหรือบุคคลอื่นได้บันทึกไว้ในโฟลเดอร์หรือแผงควบคุมที่ใช้ร่วมกัน เช่น พรอมต์แผงควบคุม และรายงานต่างๆ เป็นต้น ในการค้นหาข้อมูล คุณสามารถเบราส์โดยการค้นหาโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอที่ข้อมูลได้ถูกเก็บไว้ หรือค้นหาแผงควบคุมที่มีข้อมูลนั้นอยู่

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

### *ในการเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2 จากกรอบการเลือกในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม ในพื้นที่ข้อมูลที่บันทึก ให้นาวิเกตไปที่โฟลเดอร์หรือแผงควบคุมซึ่งเก็บข้อมูลที่คุณต้องการเพิ่มให้กับแผงควบคุม

3 ค้นหาของข้อมูลที่คุณต้องการเพิ่ม จากนั้น ลากและวางข้อมูลลงที่ส่วนในเพจแผงควบคุม

ขั้นตอนนี้จะเพิ่มช็อตคัทให้กับข้อมูลที่ถูกบันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอ หากข้อมูลเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงนั้นจะปรากฏในเพจแผงควบคุมด้วย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขคุณสมบัติของพรอมต์แผงควบคุมและรายงาน โปรดดูที่ การแก้ไขคุณสมบัติของพรอมต์แผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟและรายงาน (ในหน้า 1095)

## การควบคุมการแสดงผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถควบคุมการแสดงผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในรายงานในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟได้ ผลลัพธ์จะแสดงในลักษณะใดลักษณะหนึ่งต่อไปนี้:

- ผลลัพธ์ใหม่จะแสดงในแผงควบคุมโดยตรงโดยจะแทนที่รายงานเดิม

  การแสดงลักษณะนี้เป็นค่าดีฟอลต์ พื้นที่ที่ใช้แสดงรายงานเดิมจะปรับขนาดเพื่อรองรับผลลัพธ์ใหม่โดยอัตโนมัติ

- แผงควบคุมทั้งแผงสามารถแทนที่ได้ด้วยผลลัพธ์ใหม่

ลักษณะการแสดงผลนี้ควบคุมได้โดยใช้ตัวเลือก ดูข้อมูลที่มีอยู่ ในโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม
ตัวเลือกจะได้รับการตั้งค่าไว้ที่ระดับส่วนซึ่งหมายความว่าตัวเลือกนี้จะใช้กับรายงานที่สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ทั้งหมดภายในส่วน ผู้ใช้สามารถคลิกปุ่ม ย้อนกลับ ในเบราเซอร์เพื่อกลับไปที่รายงานเดิมหรือแผงควบคุม

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

### *ในการควบคุมการแสดงผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1. นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2. ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม ให้คลิกที่ปุ่ม คุณสมบัติ สำหรับส่วนนั้นและเลือกตัวเลือก ดูข้อมูลที่มีอยู่:
   - ในการดูผลลัพธ์ใหม่ในแผงควบคุมโดยตรง ให้คลิก ดูข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อเลือกตัวเลือกนี้ เครื่องหมายถูกจะปรากฏถัดจากตัวเลือกนี้เมื่อเลือกตัวเลือกแล้ว ซึ่งเป็นค่าดีฟอลต์
   - ในการแทนที่แผงควบคุมด้วยผลลัพธ์ใหม่ ให้คลิก ดูข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อลบเครื่องหมายออก

## การแก้ไขคุณสมบัติของพรอมต์แผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟและรายงาน

คุณสามารถแก้ไขคุณสมบัติของพรอมต์แผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟและรายงานที่ถูกเพิ่มในแผงควบคุมจากแคตตาล็อกการนำเสนอ

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณแก้ไขคุณสมบัติของพรอมต์แผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟและรายงานตามที่อธิบายไว้ในที่นี้ การเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ที่คุณได้ทำให้กับเพจที่คุณกำลังดำเนินการอยู่จะถูกบันทึกด้วย

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

### *การแก้ไขคุณสมบัติของพรอมต์แผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1. นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

   สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2. ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ของพรอมต์แผงควบคุม และคลิก แก้ไข

   เพจพรอมต์แผงควบคุม จะปรากฏขึ้น

3. ทำการเปลี่ยนแปลงในพรอมต์แผงควบคุม

4. คลิก บันทึก เพื่อบันทึกพรอมต์แผงควบคุม

*ในการแก้ไขคุณสมบัติของรายงาน*

1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ของรายงาน

3 เลือกคุณสมบัติที่คุณต้องการแก้ไข:

- แสดงผลลัพธ์

  หากคุณเลือกตัวเลือก กำหนดในส่วน คำขอจะรันโดยอัตโนมัติและแสดงผลลัพธ์ที่แผงควบคุมโดยตรง ตัวเลือกนี้จะถูกเลือกเป็นค่าดีฟอลต์สำหรับรายงาน

  หรือ คุณสามารถเลือกที่จะแสดงคำขอในรูปของลิงค์ที่ผู้ใช้ต้องคลิกเพื่อรันคำขอ และคุณสามารถระบุว่าจะแสดงผลลัพธ์แสดงในแผงควบคุมหรือในอีกวินโดว์หนึ่งได้

- ลิงค์รายงาน

  ตัวเลือกนี้จะเปิดกล่องโต้ตอบลิงค์รายงาน ซึ่งคุณสามารถเลือกลิงค์ที่คุณต้องการให้ปรากฏพร้อมกับรายงานในเพจแผงควบคุม

- แสดงมุมมอง

  ตัวเลือกนี้แสดงมุมมองที่ใช้ได้ของรายงานที่สร้าง คุณสามารถเลือกมุมมองที่คุณต้องการดูได้

- แก้ไขคำขอ

  ตัวเลือกนี้จะแสดงแท็บเกณฑ์ ซึ่งคุณสามารถแก้ไขคำขอที่สร้างรายงานได้

## การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ในโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม กล่องโต้ตอบการจัดรูปแบบช่วยให้คุณเข้าใช้และควบคุมแอททริบิวที่แสดงของแผงควบคุม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับออบเจกต์ที่คุณกำลังจัดรูปแบบ กล่องโต้ตอบจะแสดงตัวเลือกที่แตกต่างกัน เช่น การควบคุมแบบอักษร เซลล์ และเส้นขอบ สีพื้นหลัง และตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม เช่น ระยะห่างของเซลล์ การจัดรูปแบบจะมีผลกระทบกับลักษณะที่แสดงของคอลัมน์และส่วนในแผงควบคุม เช่น สีพื้นหลังและเส้นขอบ

เมื่อค่าที่เลือกสำหรับการจัดชิดแนวนอนและแนวตั้งเหมือนกันกับค่าสำหรับการจัดข้อความในโปรแกรมประมวลคำ การจัดข้อความชิดแนวตั้งจะไม่มีผลใดๆ นอกจากว่าคอลัมน์จะมีความสูงครอบคลุมคอลัมน์อื่นๆ หลายแถว

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

*ในการใช้การจัดรูปแบบสำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติสำหรับคอลัมน์หรือส่วน แล้วเลือกตัวเลือกคุณสมบัติคอลัมน์ หรือจัดรูปแบบส่วน

3 ในพื้นที่ตัวอักษร ให้เลือกการตั้งค่าของคุณสำหรับ ตระกูลของแบบอักษร ขนาด สี สไตล์ (เช่น ตัวหนา) และเอฟเฟกต์ใดๆ ที่ต้องการใช้ (เช่น ขีดเส้นใต้)

**หมายเหตุ:** ตัวเลือกนี้ไม่สามารถใช้ได้สำหรับบางรายการ

4 ในพื้นที่เซลล์ ให้ตั้งค่าการจัดข้อความและสีพื้นหลัง

**หมายเหตุ:** สำหรับการจัดแนวแบบแนวนอน การจัดข้อความที่ใช้งานมากที่สุดสำหรับข้อมูลข้อความคือชิดซ้าย สำหรับข้อมูลตัวเลข การจัดข้อความที่ใช้งานมากที่สุดคือชิดขวา

การจัดแนวแบบแนวตั้งจะไม่มีผลใดๆ นอกจากคอลัมน์จะมีใช้ความสูงเท่ากับหลายแถวในคอลัมน์อื่น

5 ในพื้นที่เส้นขอบ เลือกตัวเลือกของคุณสำหรับตำแหน่ง สี และสไตล์ ของเส้นขอบของเซลล์

**คำแนะนำ:** คุณสามารถเลือกหรือยกเลิกการเลือกเส้นของที่กำหนดเองได้โดยคลิกเส้นขอบด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาใกล้กับรายการดรอปดาวน์ ตำแหน่ง

6 หากต้องการจัดรูปแบบช่องว่างภายในเซลล์ ให้คลิก ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม และระบุค่าความกว้างและความสูงของข้อมูลในเซลล์ และช่องว่างด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาของข้อมูล

ค่าระบุเป็นพิกเซล

7 หากต้องการแทนที่สไตล์และอีลิเมนต์คลาสที่ระบุไว้ในสไตล์ชีทของ Oracle CRM On Demand ให้ทำการเลือกในพื้นที่ตัวเลือก สไตล์ CSS ที่กำหนดเอง

a คลิกการตั้งค่าที่คุณต้องการใช้งาน

b ระบุที่ตั้งของคลาส สไตล์ หรือสไตล์ชีท

**หมายเหตุ:** ตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูงมีไว้สำหรับผู้ใช้ที่ทราบวิธีการใช้งานคาสเคดสไตล์ชีท

8 คลิก ตกลง

## การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผงควบคุม

ออบเจกต์ของแผงควบคุมในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟที่ไม่มีชื่อจะถูกระบุชื่อตามค่าดีฟอลต์ เช่น ส่วนที่ 1 ลิงค์ที่ 1 และอื่นๆ
คุณสามารถเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผงควบคุมเพื่อระบุชื่อที่มีความหมายและอธิบายได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

*ในการเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผงควบคุม ในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2 ในเพจโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม ให้คลิกปุ่ม เปลี่ยนชื่อ สำหรับออบเจกต์ของแผงควบคุม

3 ในกล่องโต้ตอบเปลี่ยนชื่อ ให้ป้อนชื่อใหม่สำหรับออบเจกต์ของแผงควบคุม

4 คลิก ตกลง

## การลบออบเจกต์ของแผงควบคุม

คุณสามารถลบออบเจกต์แผงควบคุมออกจากหน้าของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟได้ ถ้าออบเจกต์แผงควบคุมที่คุณลบได้รับการบันทึกไว้ในแคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand แล้ว ออบเจกต์นั้นจะถูกลบออกจากหน้าแผงควบคุมเท่านั้น โดยจะไม่ถูกลบออกจากแคตตาล็อกการนำเสนอ (โปรดทราบว่า
ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ที่เหมาะสมสามารถแก้ไขข้อมูลของแคตตาล็อกการนำเสนอได้โดยการคลิก จัดการ บนแท็บแคตตาล็อก ในกรอบการเลือก)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

*การลบออบเจกต์แผงควบคุมออกจากหน้าของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2 ในเพจโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม ให้คลิก ลบ ของออบเจกต์แผงควบคุม

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณลบคอลัมน์หนึ่ง คอลัมน์อื่นๆ บนเพจอาจปรับขนาดโดยอัตโนมัติเพื่อคงการจัดแนวคอลัมน์ไว้

## การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถระบุการตั้งค่าหน้ากระดาษและข้อมูลส่วนหัวและส่วนท้ายสำหรับผลลัพธ์ PDF จากแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟได้ แผงควบคุมและมุมมองต่างๆ สามารถสั่งพิมพ์ในรูปแบบ Adobe Acrobat PDF ได้ จำเป็นต้องมี Adobe Reader 6.0 หรือรุ่นที่สูงกว่าในการพิมพ์โดยใช้ Adobe PDF

การจัดรูปแบบส่วนหัวและส่วนท้ายจะปรากฏอยู่ในผลลัพธ์ HTML และ PDF

**หมายเหตุ** ตัวเลือกการพิมพ์ที่คุณระบุใช้ได้กับผลลัพธ์ PDF เท่านั้น หากคุณพิมพ์ PDF บนเครื่องพิมพ์ที่เชื่อมต่ออยู่หรือบนเครือข่าย จะใช้ตัวเลือกการพิมพ์ที่ระบุในเบราว์เซอร์ของคุณ เช่น ตัวเลือกขนาดกระดาษ

*ในการเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และตัวเลือกการพิมพ์*

1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2 คลิกไอคอนคุณสมบัติตัวควบคุมการพิมพ์และ PDF ใกล้กับด้านบนสุดของพื้นที่ทำงาน

กล่องโต้ตอบตัวควบคุมการพิมพ์และ PDF จะปรากฏขึ้น

3 เลือกตัวเลือกการตั้งค่าหน้ากระดาษของคุณ

4 ในการเพิ่มส่วนหัวหรือส่วนท้าย ให้ดำเนินการดังนี้:

a เลือกตัวเลือกที่เหมาะสม และคลิก แก้ไข

b ใช้ตัวเลือกในกล่องโต้ตอบในการสร้างส่วนหัวหรือส่วนท้าย

ส่วนหัวและส่วนท้ายแต่ละส่วนสามารถมีได้ไม่เกินสามบรรทัด

c หากต้องการใช้การจัดรูปแบบตกแต่งอีลิเมนต์ในส่วนหัวและส่วนท้าย ให้คลิกปุ่ม การจัดรูปแบบ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดรูปแบบ โปรดดูที่ การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1096)

d คลิก ตกลง เพื่อบันทึกส่วนหัวหรือส่วนท้าย

5 เมื่อคุณเปลี่ยนแปลง PDF และตัวเลือกการพิมพ์เสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

## การจัดทำพรอมต์สำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟในการวิเคราะห์

พรอมต์แผงควบคุมจะฟิลเตอร์ผลลัพธ์ของคำขอที่กำหนดเพื่อแสดงเฉพาะผลลัพธ์ที่ตรงตามเกณฑ์ของพรอมต์เท่านั้น พรอมต์แผงควบคุมสามารถฟิลเตอร์ตคำขอทั้งหมดที่กำหนดในแผงควบคุม หรือคำขอที่อยู่ในเพจแผงควบคุมเฉพาะบางเพจได้

คุณเลือกคอลัมน์และเครื่องหมายสำหรับพรอมต์แผงควบคุม และระบุวิธีแสดงพรอมต์บนแผงควบคุม และวิธีที่ผู้ใช้เลือกค่า
การเลือกของคุณจะกำหนดเนื้อหาของรายงานที่กำหนดไว้ในแผงควบคุมหรือเพจแผงควบคุม ในแต่ละคำขอที่คุณต้องการให้พรอมต์ฟิลเตอร์
ทุกคอลัมน์ซึ่งอยู่ในพรอมต์แผงควบคุมจะต้องมีอยู่ในรายการประมาณการหรือในฟิลเตอร์ คอลัมน์ในคำขอจะต้องมีการตั้งค่าฟิลเตอร์ หรือเงื่อนไขของฟิลเตอร์จะต้องถูกตั้งค่าให้เป็น พรอมต์
คอลัมน์ซึ่งอยู่ในพรอมต์ที่ไม่ถูกรวมอยู่ในคำขอจะไม่ฟิลเตอร์คำขอ

หากคุณรวมหลายคอลัมน์ไว้ในพรอมต์แผงควบคุม คุณจะสามารถจำกัดตัวเลือกของผู้ใช้สำหรับการเลือกถัดไป ตัวอย่างเช่น มีคอลัมน์ที่ฟิลเตอร์เขต และคอลัมน์ถัดไปฟิลเตอร์ดิสตริกต์
คุณสามารถจำกัดคอลัมน์ดิสตริกต์ให้แสดงเฉพาะดิสตริกต์ที่สอดคล้องกับการเลือกเขตของผู้ใช้ได้โดยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ข้อจำกัด สำหรับดิสตริกต์ หากผู้ใช้เลือกเขตตะวันออกที่พรอมต์เขต
พรอมต์ดิสตริกต์จะแสดงเฉพาะดิสตริกต์ที่อยู่ในเขตตะวันออกเท่านั้น

**หมายเหตุ:** คอลัมน์ที่จำกัดจะถูกจำกัดโดยคอลัมน์อื่นๆ ทั้งหมดในพรอมต์ ตัวอย่างเช่น หากพรอมต์ประกอบด้วยคอลัมน์ปี เขต และดิสตริกต์ โดยเลือกช่อง ข้อจำกัด สำหรับดิสตริกต์แล้ว ค่าที่แสดงในดิสตริกต์จะถูกจำกัดโดยค่าที่ป้อนในเขตและปี

หากคุณประกาศตัวแปรการนำเสนอในพรอมต์แผงควบคุม ตัวแปรนี้จะสามารถใช้ในการอ้างอิงในส่วนต่างๆ ของรายงาน
ค่าที่ป้อนที่พรอมต์แผงควบคุมจะสามารถปรากฏอยู่ในผลลัพธ์ของคำขอซึ่งถูกแสดงที่แผงควบคุม (โดยการใช้ตัวแปรการนำเสนอ)

หลังจากที่คุณได้สร้างพรอมต์แผงควบคุม ให้บันทึกพรอมต์ไว้ในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน หลังจากที่คุณบันทึกพรอมต์แผงควบคุมแล้ว คุณสามารถเพิ่มพรอมต์ในแผงควบคุมได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการสร้างและแก้ไขพรอมต์สำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์ จัดการแผงควบคุม

### *ในการสร้างพรอมต์สำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1 คลิกที่แท็บการวิเคราะห์

2 คลิกที่ลิงค์ ออกแบบการวิเคราะห์

3 ในวินโดว์ประเภทเรื่อง ให้คลิกที่ประเภทเรื่องใดๆ แล้วคลิกที่ไอคอน พรอมต์แผงควบคุมใหม่ ที่ด้านบนของส่วน

รายการของพื้นที่หัวเรื่องจะปรากฏขึ้น

4 จากรายการของพื้นที่หัวเรื่อง ให้เลือกพื้นที่หัวเรื่องที่ประกอบด้วยคอลัมน์ที่คุณต้องการใช้เป็นฟิลเตอร์

เพจพรอมต์แผงควบคุม จะปรากฏขึ้น

**หมายเหตุ:** หากคอลัมน์ถูกรวมอยู่ในพรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ในคำขอที่กำหนดด้วยแล้ว จะตั้งค่าเป็นฟิลเตอร์ในกล่องโต้ตอบจัดทำ/แก้ไขฟิลเตอร์ด้วย
เพื่อให้พรอมต์แผงควบคุมฟิลเตอร์คำขอที่กำหนด การตั้งค่าให้เป็น พรอมต์ จะไม่ฟิลเตอร์ล่วงหน้าในคอลัมน์ปัจจุบัน ทุกคอลัมน์ในพรอมต์แผงควบคุมจะต้องมาจากพื้นที่หัวเรื่องเดียวกัน
และทุกคอลัมน์ในพรอมต์แผงควบคุมจะต้องอยู่ในคำขอที่กำหนดซึ่งคุณต้องการให้พรอมต์แผงควบคุมฟิลเตอร์

5 ในรายการดรอปดาวน์ ขอบเขต ในเพจพรอมต์แผงควบคุม ให้ระบุว่าพรอมต์แผงควบคุมจะใช้กับแผงควบคุมทั้งหมด หรือเพจแผงควบคุม

6 ในการเลือกคอลัมน์ที่จะใช้เป็นฟิลเตอร์ในพรอมต์แผงควบคุม ให้คลิกที่ชื่อคอลัมน์ในกรอบการเลือก

คุณสามารถเพิ่มได้หลายคอลัมน์ในพรอมต์แผงควบคุมหนึ่งพรอมต์ หากคุณต้องการลบคอลัมน์ออกจากพรอมต์ ให้คลิกที่ ลบ ของคอลัมน์นั้น

**หมายเหตุ:** จำนวนของคอลัมน์ที่คุณรวมไว้ในพรอมต์แผงควบคุมจะมีผลกับประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น คอลัมน์ที่แสดงค่าในรายการดรอปดาวน์จะต้องมีการส่งคำขอไปที่เซิร์ฟเวอร์ Oracle CRM On Demand เพื่อป็อปปูเลทรายการ ขอแนะนำให้คุณจำกัดจำนวนของคอลัมน์ไว้ที่เก้าคอลัมน์หรือน้อยกว่า

7 เลือกตัวเลือกต่อไปนี้:

a คลิกปุ่ม แก้ไขสูตร เพื่อแสดงกล่องโต้ตอบแก้ไขสูตรของคอลัมน์ ซึ่งคุณสามารถแก้ไขสูตรของคอลัมน์ได้

b เลือกเครื่องหมายที่คุณต้องการใช้จากรายการดรอปดาวน์ เครื่องหมาย

c เลือกประเภทการควบคุมเพื่อระบุวิธีที่ผู้ใช้เลือกค่าสำหรับฟิลเตอร์

ตัวเลือกคือการเลือกค่าจากปฏิทิน รายการดรอปดาวน์ หรือรายการค่าต่างๆ หรือการพิมพ์ลงไปที่กล่องข้อความแก้ไข

d หากคุณเลือกรายการดรอปดาวน์

- ในรายการแสดง ให้ระบุค่าที่คุณต้องการให้ปรากฏในรายการดรอปดาวน์ (คุณสามารถแสดงค่าทั้งหมด หรือสร้างคำสั่ง SQL เพื่อจำกัดรายการดรอปดาวน์ให้แสดงเฉพาะบางค่า)
- ในการจำกัดตัวเลือกด้วยคอลัมน์ซึ่งขึ้นอยู่กับการเลือกของผู้ใช้ในคอลัมน์ก่อนหน้านี้ ให้เลือกที่ช่องทำเครื่องหมาย จำกัด

e ในรายการ ค่าดีฟอลต์ ให้เลือกค่าที่คุณต้องการให้ผู้ใช้เห็นในตอนแรก

คุณสามารถแสดงค่าดีฟอลต์ของรายงาน ตัวเลือกทั้งหมด หรือค่าเฉพาะ หากคุณเลือกค่าเฉพาะ ฟิลด์จะปรากฏให้คุณสามารถป้อนค่าได้

f ในรายการตัวแปรชุด คุณสามารถเลือกที่จะป็อปปูเลทตัวแปรสำหรับพรอมต์แผงควบคุมโดยใช้ตัวแปรแบบการนำเสนอ

หากคุณไม่ต้องการประกาศชื่อตัวแปรของพรอมต์นี้ ให้เลือก ไม่มี

หากคุณเลือกที่จะประกาศตัวแปรของพรอมต์นี้ให้เป็นตัวแปรแบบการนำเสนอ ฟิลด์เพิ่มเติมจะปรากฏขึ้นที่คุณประกาศชื่อตัวแปร

ตัวอย่างเช่น หากคุณเลือกการนำเสนอจากรายการดรอปดาวน์ คุณอาจพิมพ์ myFavoriteRegion เพื่อประกาศให้เป็นตัวแปรแบบการนำเสนอ ตัวแปรที่ประกาศที่นี่สามารถใช้อ้างอิงได้จากคำขอเมื่อดูในแผงควบคุม

g ในกล่องข้อความ ป้าย ให้พิมพ์ชื่อเพื่อใช้เป็นป้ายฟิลเตอร์

หากคุณปล่อยให้กล่องข้อความป้ายว่างไว้ ป้ายคอลัมน์จะถูกใช้เป็นป้ายฟิลเตอร์

8 ในการเรียงลำดับคอลัมน์ในพรอมต์ ให้คลิกลูกศรขึ้นและลง

การเรียงลำดับคอลัมน์จะควบคุมการลำดับที่แสดงการเลือกให้กับผู้ใช้

9 หากคุณต้องการให้พรอมต์ที่เลือกและพรอมต์อื่นๆ ที่ตามมา ปรากฏขึ้นในบรรทัดใหม่ในฟิลเตอร์ ให้คลิกที่ช่องทำเครื่องหมายในรายการกลุ่ม

10 ในดูการตัวอย่างของการแสดงพรอมต์บนแผงควบคุม ให้คลิกที่ ดูผลก่อน (ถ้ามี)

***ในการบันทึกพรอมต์สำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ***

1 เมื่อคุณเสร็จสิ้นการสร้างพรอมต์แผงควบคุมแล้ว ให้คลิกที่ บันทึก

2 ที่กล่องโต้ตอบ เลือกโฟลเดอร์ ให้บันทึกพรอมต์แผงควบคุมไว้ในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน และตั้งชื่อที่มีความหมายให้กับพรอมต์แผงควบคุม

คุณอาจจะต้องการระบุในชื่อว่าพรอมต์แผงควบคุมนี้ใช้กับแผงควบคุมทั้งหมดหรือใช้กับเพจแผงควบคุม

**หมายเหตุ:** หากคุณบันทึกพรอมต์แผงควบคุมในโฟลเดอร์ส่วนตัว คุณจะไม่สามารถเพิ่มพรอมต์ให้กับแผงควบคุมจนกว่าคุณจะย้ายพรอมต์ไปที่โฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน

3 (ไม่จำเป็น) พิมพ์คำอธิบายในกล่องข้อความคำอธิบาย

*ในการแก้ไขพรอมต์สำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1 คลิกที่แท็บการวิเคราะห์

2 คลิกแคตตาล็อก แล้วระบุตำแหน่งที่ตั้งของการวิเคราะห์

3 คลิกที่ลิงค์ เปิดการวิเคราะห์ และค้นหาพรอมต์ในโฟลเดอร์ที่บันทึก

4 คลิกที่พรอมต์แผงควบคุมเพื่อแก้ไข

*ในการเพิ่มพรอมต์ให้กับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟหรือเพจแผงควบคุม*

1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2 จากกรอบการเลือกในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม ในพื้นที่ ข้อมูลถูกบันทึก ให้นาวิเกตไปที่โฟลเดอร์ที่เก็บพรอมต์แผงควบคุมที่คุณต้องการเพิ่มพรอมต์

3 ลากและวางพรอมต์แผงควบคุมไปไว้ในส่วนที่อยู่ในเพจแผงควบคุม

หากขอบเขตของพรอมต์แผงควบคุมถูกตั้งค่าเป็น แผงควบคุม พรอมต์แผงควบคุมนี้จะมีผลกับเพจทุกเพจแผงควบคุมนี้ แต่จะไม่ปรากฏในทุกเพจแผงควบคุม
หากขอบเขตของแผงควบคุมถูกตั้งค่าเป็น เพจพรอมต์แผงควบคุมนี้จะมีผลเฉพาะกับเพจที่คุณเพิ่มพรอมต์ หากขอบเขตของพรอมต์แผงควบคุมถูกตั้งค่าเป็น แผงควบคุม
ค่าที่ถูกเลือกสำหรับพรอมต์ระดับแผงควบคุมจะแก้ไขค่าของพรอมต์แผงควบคุมระดับเพจ

## การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คุณสามารถตั้งค่าคุณสมบัติต่างๆ สำหรับแผงควบคุมทั้งหมด เช่น รูปแบบที่ใช้ เป็นต้น และคุณสามารถลบ จัดเรียงใหม่ และซ่อนเพจได้
การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผงควบคุมจะบันทึกการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่คุณได้ทำไว้กับเพจที่คุณใช้งานอยู่

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

*ในการเข้าใช้เพจคุณสมบัติของแผงควบคุมสำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1 นาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู การนาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1087)

2 คลิกไอคอนคุณสมบัติแผงควบคุม ใกล้ด้านบนของเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม

เพจคุณสมบัติแผงควบคุม จะปรากฏขึ้น

## การเลือกรูปแบบให้กับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

รูปแบบจะควบคุมวิธีการจัดรูปแบบของแผงควบคุมและผลลัพธ์สำหรับการแสดงผล ในเบื้องต้น ผลลัพธ์จะถูกจัดรูปแบบโดยใช้ค่าดีฟอลต์รูปแบบ Oracle CRM On Demand ได้จัดเตรียมรูปแบบที่สร้างไว้ล่วงหน้าต่างๆ ซึ่งคุณสามารถเลือกได้

### *ในการเลือกรูปแบบสำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

- ในพื้นที่คุณสมบัติทั่วไปของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม ให้เลือกรูปแบบที่คุณต้องการใช้จากรายการดรอปดาวน์รูปแบบ

## การเพิ่มคำอธิบายให้กับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

คำอธิบายจะถูกบันทึกไว้แต่จะไม่ปรากฏบนแผงควบคุม

### *ในการเพิ่มคำอธิบายให้กับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

- ป้อนคำอธิบายของแผงควบคุมลงในกล่องข้อความคำอธิบายในเพจคุณสมบัติแผงควบคุม

## การเปลี่ยนชื่อ การลบ การจัดลำดับใหม่ และการซ่อนเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

หัวข้อนี้แสดงขั้นตอนซึ่งอธิบายวิธีการเปลี่ยนชื่อ ลบ จัดลำดับใหม่ และซ่อนเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ พื้นที่เพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุมแสดงเพจต่างๆ ของแผงควบคุม เพจเหล่านี้จะถูกจัดเรียงตามลำดับเดียวกันกับแท็บของเพจ

เมื่อคุณเปลี่ยนชื่อแผงควบคุม คุณสามารถเก็บรักษาการอ้างอิงของผู้ใช้ให้กับชื่อเดิม การดำเนินการนี้จะสร้างช็อตคัทของชื่อเดิมซึ่งจะชี้ไปยังแผงควบคุมที่เปลี่ยนชื่อในแคตตาล็อกการนำเสนอ

หากคุณกำลังทำงานกับเพจแผงควบคุม คุณสามารถซ่อนเพจจากผู้ใช้อื่นๆ ได้ จนกว่าการเปลี่ยนแปลงของคุณจะเสร็จสมบูรณ์

**คำเตือน:** คุณไม่สามารถยกเลิกการดำเนินการซึ่งจะอธิบายในขั้นตอนต่อไปนี้ได้ด้วยการคลิก ยกเลิก

### *ในการเปลี่ยนชื่อเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

- ในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม คลิกไอคอนเปลี่ยนชื่อ เพื่อเปิดเพจเปลี่ยนชื่อรายการ และทำตามคำแนะนำที่แสดงในเพจนั้น

### *ในการลบเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

- ในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม คลิกไอคอนลบ และยืนยันการลบเมื่อพรอมต์ปรากฏขึ้น

### *ในการจัดลำดับเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟใหม่*

- ในการย้ายเพจแผงควบคุมขึ้นในรายการ คลิกลูกศรขึ้นสำหรับเพจในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม

  ในแผงควบคุม แท็บสำหรับเพจจะย้ายไปทางซ้าย
- ในการย้ายเพจแผงควบคุมลงในรายการ คลิกลูกศรลงสำหรับเพจในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม

  ในแผงควบคุม แท็บสำหรับเพจจะย้ายไปทางขวา

*ในการซ่อนเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

- ในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม เลือกช่องทำเครื่องหมายซ่อนเพจ ให้กับเพจ

  เพจจะยังคงมองเห็นได้สำหรับผู้ใช้ใดๆ ที่กำลังดูเพจนี้ในปัจจุบัน

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถเปลี่ยนสิทธิ์ในเพจแผงควบคุม ไอคอนความปลอดภัยในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุมถูกปิดการใช้งานอยู่

*ในการเปลี่ยนสกุลเงินที่แสดงในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

- เลือกเมนูสกุลเงิน และเลือกสกุลเงินใหม่สำหรับรายงาน

  ในการใช้ฟังก์ชันนี้ คุณต้องรวมพรอมต์แผงควบคุมสกุลเงินที่ใช้งานของบริษัทที่สร้างไว้ล่วงหน้าในแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มข้อมูลที่สร้างไว้ล่วงหน้า เช่น พรอมต์แผงควบคุมในแผงควบคุม โปรดดูที่ การจัดทำพรอมต์สำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟในการวิเคราะห์ (ในหน้า 1099)
  เมื่อคุณเพิ่มพรอมต์แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้านี้แล้ว ให้เลือกเมนูสกุลเงิน และเลือกสกุลเงินใหม่สำหรับรายงาน
  ฟิลด์สกุลเงินทั้งหมดในแผงควบคุมจะได้รับการอัปเดตเพื่อแสดงสกุลเงินที่ถูกเลือก รายการสกุลเงินจะจำกัดเฉพาะสกุลเงินที่มีการกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนเท่านั้น

## การเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

*ในการเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ*

1. เปิดแผงควบคุม
2. ในเพจแผงควบคุม ให้คลิกลิงค์จัดการแผงควบคุม
3. ในเพจจัดการแผงควบคุม คลิกลิงค์แก้ไขของแผงควบคุมที่คุณต้องการเปลี่ยนแปลง
4. ในเพจการแก้ไขแผงควบคุม ให้เปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายตามต้องการแล้วคลิก บันทึก

## การแสดงแผงควบคุมในการวิเคราะห์

Oracle CRM On Demand มีแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะจัดกลุ่มรายงานเป็นประเภทฟังก์ชันและธุรกิจต่างๆ ซึ่งรวมถึง ลูกค้า ประสิทธิผลของการตลาด ภาพรวม ไปป์ไลน์ ประสิทธิผลของการขาย และ บริการ หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ เข้าใช้แผงควบคุมการวิเคราะห์ - ดูแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า คุณจะสามารถดูแผงควบคุมเหล่านี้ได้ นอกจากนี้ หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการแผงควบคุม คุณจะสามารถจัดทำแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟได้

หัวข้อนี้อธิบายวิธีในการแสดงแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าและแบบอินเตอร์แอคทีฟ

**หมายเหตุ:** หากบทบาทของคุณไม่อนุญาตให้คุณดูรายงานบางประเภทในแผงควบคุมได้ หรือถ้ารายงานถูกลบไปหลังจากที่ถูกเพิ่มไว้ในแผงควบคุม จะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดปรากฏขึ้นในแผงควบคุมในบริเวณที่รายงานนั้นควรจะแสดงอยู่

*ในการแสดงแผงควบคุม*

1. คลิกที่แท็บการวิเคราะห์

2 เลือกแผงควบคุมที่คุณต้องการแสดง ในกรอบล่าสุดหรือแคตตาล็อก

3 คลิก แสดง

แผงควบคุมจะปรากฏขึ้น

### การซ่อนแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ในการจัดการแผงควบคุม คุณจะสามารถซ่อนแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าสำหรับบทบาทอื่นๆ ได้ คุณไม่สามารถซ่อนแผงควบคุมแต่ละแผงสำหรับบทบาทผู้ใช้ แต่คุณสามารถซ่อนแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าทั้งหมดหรือแสดงแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าทั้งหมดได้

หากบริษัทของคุณไม่มีแผงควบคุมที่กำหนดเอง ผู้ใช้ที่มีบทบาทที่สามารถเข้าใช้แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าจะมีเฉพาะแผงควบคุมดีฟอลต์อยู่ในรายการดรอปดาวน์เลือกแผงควบคุม หากไม่มีแผงควบคุมที่กำหนดเองหรือที่สร้างไว้ล่วงหน้าซึ่งผู้ใช้นั้นใช้ได้ รายการดรอปดาวน์เลือกแผงควบคุมจะว่างเปล่า และหากผู้ใช้คลิกที่ปุ่มแสดง Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความว่า *เพจว่าง*

#### *ในการซ่อนแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าทั้งหมดสำหรับบทบาท*

1 นาวิเกตไปที่ การจัดการ การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้ จากนั้นนาวิเกตไปที่ การจัดการบทบาท

2 คลิกที่ แก้ไข สำหรับบทบาทที่เลือก

3 คลิกที่ ขั้นตอน - 4 สิทธิ์

4 ยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับสิทธิ์ในการเข้าใช้แผงควบคุมการวิเคราะห์ - ดูแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า ในชนิดการวิเคราะห์

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การจัดการแผงควบคุม (ในหน้า 1085)

## การเปลี่ยนลำดับแผงควบคุม

คุณสามารถเปลี่ยนลำดับการปรากฏของแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าและที่กำหนดเองได้

#### *ในการเปลี่ยนลำดับแผงควบคุม*

1 เปิดแผงควบคุม

2 คลิกที่ ลำดับแผงควบคุม

เพจแสดงลำดับแผงควบคุมจะปรากฏขึ้น

3 การคลิกปุ่มลูกศรซ้ายและลูกศรขวาจะเป็นการย้ายแผงควบคุมจากรายการ แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่ใช้ได้ ไปยังรายการ แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่จะปรากฏ

**หมายเหตุ:** จำนวนสูงสุดของแผงควบคุมที่สามารถแสดงในรายการ คือ 300 หากคุณจัดทำแผงควบคุมมากกว่านี้ แผงควบคุมจะไม่แสดงในรายการ

4 ในการจัดเรียงลำดับ ให้คลิกปุ่มลูกศรขึ้นและลูกศรลง

5 การคลิกปุ่มลูกศรซ้ายและลูกศรขวาจะเป็นการย้ายแผงควบคุมจากรายการ แผงควบคุมที่กำหนดเองที่ใช้ได้ ไปยังรายการ แผงควบคุมที่กำหนดเองที่จะปรากฏ

6 ในการจัดเรียงลำดับ ให้คลิกปุ่มลูกศรขึ้นและลูกศรลง

7 คลิก บันทึก

หากคุณเปลี่ยนชื่อแผงควบคุมที่กำหนดเอง ระบบจะลบแผงควบคุมนั้นออกจากรายการแผงควบคุมที่กำหนดเองที่จะปรากฏ คุณต้องแก้ไขลำดับแผงควบคุมเพื่อให้แผงควบคุมนั้นปรากฏขึ้นอีกครั้ง

## เกี่ยวกับการนาวิเกตที่แนะนำในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ

การนาวิเกตที่แนะนำสามารถช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจประเด็นทางธุรกิจและกำหนดการดำเนินการที่เหมาะสมได้ โดยแนะนำการสำรวจผลลัพธ์ที่ได้จากรายงาน
เมื่อการนาวิเกตที่แนะนำอิงกับสถานการณ์จำลองที่พบบ่อยและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับอุตสาหกรรมหรือหน่วยงานของคุณ
ผู้ใช้จะสามารถดูและวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องได้โดยนาวิเกตไปยังชุดผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง แผงควบคุมอื่น หรือ URL การนาวิเกตที่แนะนำจะกำหนดโดยใช้โปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม

การนาวิเกตที่แนะนำมีสามประเภท:

- การนาวิเกตที่แนะนำโดยใช้การเชื่อมโยงแบบสแตติก เมื่อระบุให้แก่คำขอ ผลลัพธ์บนแผงควบคุมจะแสดงการเชื่อมโยงไปยังคำขอ แผงควบคุมหรือ URL อื่นเสมอ เช่น รายงานที่แสดงแนวโน้มเกี่ยวกับข้อบกพร่องของความพึงพอใจลูกค้าจะปรากฏพร้อมการเชื่อมโยงไปยังรายงานที่แสดงความพึงพอใจของลูกค้าตามสายผลิตภัณฑ์เสมอ
- การนาวิเกตที่แนะนำโดยใช้การเชื่อมโยงตามเงื่อนไข เมื่อระบุให้แก่คำขอ การเชื่อมโยงไปยังคำขอ แผงควบคุมหรือ URL อื่นจะปรากฏขึ้นก็ต่อเมื่อผลลัพธ์ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดเท่านั้น เช่น หากจำนวนคำขอบริการที่สำคัญที่เปิดอยู่เกินขีดจำกัด ชุดผลลัพธ์จะมีลิงค์ไปยังรายงานแสดงความพึงพอใจของลูกค้าตามพนักงาน
- การนาวิเกตที่แนะนำโดยใช้ส่วนตามเงื่อนไข ส่วนแผงควบคุมทั้งหมดจะปรากฏตามผลลัพธ์ที่แสดงของคำขอที่ระบุเฉพาะ เช่น หากผลลัพธ์แสดงยอดขายลดลง 15 เปอร์เซ็นต์หรือเพิ่มขึ้นในสัปดาห์ที่แล้ว ส่วนแผงควบคุมที่มีลิงค์ไปยังรายงานและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจะปรากฏขึ้น

การแสดงการเชื่อมโยงแบบสแตติก โดยทั่วไปไม่ส่งผลกระทบต่อเวลาในการเรียกแผงควบคุม การแสดงลิงค์หรือส่วนตามเงื่อนไขอาจส่งผลกระทบต่อเวลาในการเรียกแผงควบคุม
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม ดูที่ การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1088)

## การจัดการการแสดงข้อมูลแผงควบคุมในการวิเคราะห์

หากคุณมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุมและสิทธิ์จัดการบทบาทและการเข้าใช้ในบทบาทของคุณ คุณจะสามารถควบคุมความพร้อมใช้งาน (การแสดงข้อมูล) ของแผงควบคุมแต่ละรายการได้
คุณสามารถระบุการแสดงข้อมูลได้ตามบทบาทผู้ใช้ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเลือกแผงควบคุมและอนุญาตให้บทบาทผู้ใช้ว่าด้วยพนักงานบริการและผู้จัดการฝ่ายบริการแสดงแผงควบคุมดังกล่าวได้

หากคุณไม่เคยระบุการแสดงข้อมูลให้กับแผงควบคุมมาก่อน แผงควบคุมจะไม่จำกัดการแสดงข้อมูลและสามารถแสดงผลให้กับผู้ใช้ทั้งหมดได้ ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเองจะสามารถเข้าใช้งานแผงควบคุมได้ตลอดเวลา แม้ว่าไม่มีการให้สิทธิ์เข้าใช้งานแก่บทบาทของผู้ใช้ดังกล่าวก็ตาม

หมายเหตุ: สิทธิ์ เข้าใช้แผงควบคุมการวิเคราะห์ - ดูแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า มีหน้าที่ควบคุมการเข้าใช้งานแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าของผู้ใช้
แต่สิทธิ์นี้จะไม่ส่งผลกับการเข้าใช้แผงควบคุมที่กำหนดเองของผู้ใช้

***ในการระบุการแสดงข้อมูลแผงควบคุม***

1 คลิกที่แท็บการวิเคราะห์

2 คลิกแผงควบคุมในกรอบ จัดการ

3 นาวิเกตไปยังโฟลเดอร์ที่มีแผงควบคุม เช่น โฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท

4 เลือกแผงควบคุมจากรายการ และคลิกแก้ไขเพื่อแสดงเพจ การแสดงข้อมูลแผงควบคุม

5 คลิกที่ เพิ่มบทบาท

6 ในเพจบทบาทที่เกี่ยวข้อง ให้คลิกเลือกถัดจากบทบาทแต่ละรายการที่ต้องมีการเข้าใช้ในแผงควบคุมที่เลือก

7 เมื่อการเพิ่มบทบาทเสร็จสิ้น คลิก ตกลง

8 เมื่อต้องการกลับไปยังเพจจัดการการแสดงข้อมูลแผงควบคุม ให้คลิกลิงค์กลับไปที่จัดการการแสดงข้อมูลแผงควบคุม

***ในการลบการแสดงข้อมูลแผงควบคุมของบทบาท***

1 คลิกที่แท็บการวิเคราะห์

2 คลิกแผงควบคุมในกรอบ จัดการ

3 นาวิเกตไปยังโฟลเดอร์ที่มีแผงควบคุม เช่น โฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท

4 เลือกแผงควบคุมจากรายการ และคลิกแก้ไขเพื่อแสดงเพจ รายละเอียดแผงควบคุม

5 ในกรอบบทบาทที่เกี่ยวข้อง ให้คลิกลบถัดจากบทบาทเพื่อลบออก

6 คลิก ตกลง เพื่อยืนยันการลบ

7 เมื่อการแก้ไขบทบาทเสร็จสิ้น คลิกที่ ตกลง

8 เมื่อต้องการกลับไปยังเพจจัดการการแสดงข้อมูลแผงควบคุม ให้คลิกลิงค์กลับไปที่จัดการการแสดงข้อมูลแผงควบคุม

หากคุณลบบทบาททั้งหมดออกจากรายการบทบาท แผงควบคุมจะไม่ถูกจำกัดอีกต่อไป และสามารถแสดงข้อมูลได้สำหรับผู้ใช้ทุกราย

## หมายเหตุการใช้งานเกี่ยวกับประเภทเรื่อง

หัวข้อนี้แสดงข้อมูลเกี่ยวกับประเภทเรื่องวันที่และเวลา รวมถึงช่วงโควต้า

### ประเภทเรื่องวันที่และเวลา

ช่วงเวลาในรายงานของคุณอาจจะใช้ปฏิทินการเงินของบริษัทของคุณ ซึ่งอาจแตกต่างจากปฏิทินมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น ปีการเงินของบริษัทของคุณอาจเริ่มต้นในวันที่ 1 มิถุนายนของปีปฏิทินแต่ละปี หากบริษัทของคุณเพิ่งเปลี่ยนปีปฏิทินการเงินใน Oracle CRM On Demand คุณจะต้องตรวจดูการวิเคราะห์ประวัติอย่างระมัดระวังหากมีการวิเคราะห์ครอบคลุมหลายปี ข้อมูลในรายงานที่ใช้ปฏิทินการเงินก่อนหน้าจะไม่สามารถจัดเรียงกับข้อมูลที่ใช้ปฏิทินการเงินใหม่ได้

### ช่วงโควต้า

รายงานที่มีข้อมูลโควต้าแยกตามปีจะใช้เดือนที่ปิดบริษัทของปี แต่ในหน้าจอโควต้า ปีจะแสดงเดือนที่เริ่มต้นของช่วงโควต้า ซึ่งต่างจากรายงาน ตัวอย่างเช่น หากช่วงโควต้าเริ่มจากเดือนพฤศจิกายน 2009 ถึงเดือนมกราคม 2010 แล้ว หน้าจอโควต้าจะแสดงปีเป็น 2009 แต่รายงานจะแสดงปีเป็น 2010

## แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมลูกค้า

แผงควบคุมลูกค้ามีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่กำหนด และมีการวิเคราะห์ตามยอดขายที่ปิด ยอดขายที่คาดหวัง และแอททริบิวสถิติประชากร คุณสามารถฟิลเตอร์การวิเคราะห์เหล่านี้ได้ตาม:

- ไตรมาสการเงิน
- ปีการเงิน
- พื้นที่
- อุตสาหกรรม
- ระดับการรายงาน

หลังจากปรับค่าฟิลเตอร์ ให้คลิกนำไปใช้ เพื่อนำการเลือกฟิลเตอร์ใหม่ไปใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อต้องการแสดงแผงควบคุมลูกค้าในแท็บการวิเคราะห์ เลือกเมนูแผงควบคุม แล้วเลือกลูกค้า

## แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมภาพรวม

แผงควบคุมภาพรวมมีข้อมูลเกี่ยวกับภาพรวมของการขาย ประสิทธิภาพการบริการ ลูกค้าอันดับต้นๆ และโอกาสทางการขาย คุณสามารถฟิลเตอร์การวิเคราะห์เหล่านี้ได้ตาม:

- ไตรมาสการเงิน
- ปีการเงิน
- พื้นที่

หลังจากปรับค่าฟิลเตอร์ ให้คลิกนำไปใช้ เพื่อนำการเลือกฟิลเตอร์ใหม่ไปใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อต้องการแสดงแผงควบคุมภาพรวมในแท็บการวิเคราะห์ เลือกเมนูแผงควบคุม แล้วเลือก ภาพรวม

## แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมไปป์ไลน์

แผงควบคุมไปป์ไลน์มีข้อมูลเกี่ยวกับยอดขายที่คาดหวัง ยอดขายที่ปิด คุณภาพและการกระจายของไปป์ไลน์ ลูกค้า และรวมการวิเคราะห์ตามยอดขายที่ปิด ยอดขายที่คาดหวัง และแอททริบิวสถิติประชากร คุณสามารถฟิลเตอร์การวิเคราะห์เหล่านี้ได้ตาม:

- ไตรมาสการเงิน
- ปีการเงิน
- อุตสาหกรรม
- ขนาดการซื้อขาย
- ไตรมาสการเงินของไปป์ไลน์

- ปีการเงินของไปป์ไลน์

หลังจากปรับค่าฟิลเตอร์ ให้คลิกนำไปใช้ เพื่อนำการเลือกฟิลเตอร์ใหม่ไปใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อต้องการแสดงแผงควบคุมไปป์ไลน์ในแท็บการวิเคราะห์ เลือกเมนูแผงควบคุม แล้วเลือก ไปป์ไลน์

## แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมประสิทธิผลของการขาย

แผงควบคุมประสิทธิผลของการขายมีข้อมูลเกี่ยวกับดีลของคุณ คุณสามารถฟิลเตอร์การวิเคราะห์เหล่านี้ได้ตาม:

- ไตรมาสการเงิน
- ปีการเงิน
- พื้นที่
- อุตสาหกรรม
- ระดับการรายงาน

หลังจากปรับค่าฟิลเตอร์ ให้คลิกนำไปใช้ เพื่อนำการเลือกฟิลเตอร์ใหม่ไปใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อต้องการแสดงแผงควบคุมประสิทธิผลของการขายในแท็บการวิเคราะห์ เลือกเมนูแผงควบคุม แล้วเลือก ประสิทธิผลของการขาย

## แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมประสิทธิผลของการตลาด

แผงควบคุมประสิทธิผลของการตลาดมีข้อมูลเกี่ยวกับแคมเปญ และรวมการวิเคราะห์สำหรับแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว อายุของลีด สถานะการติดตาม แนวโน้มทรัพยากรของลีด และจำนวนโอกาสทางการขาย คุณสามารถฟิลเตอร์การวิเคราะห์เหล่านี้ได้ตาม:

- ไตรมาสการเงิน
- ปีการเงิน

หลังจากปรับค่าฟิลเตอร์ ให้คลิกนำไปใช้ เพื่อนำการเลือกฟิลเตอร์ใหม่ไปใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อต้องการแสดงแผงควบคุมประสิทธิผลของการตลาดในแท็บการวิเคราะห์ เลือกเมนูแผงควบคุม แล้วเลือก ประสิทธิผลของการตลาด

## แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมบริการ

แผงควบคุมบริการมีข้อมูลเกี่ยวกับระดับการขายและความภักดีของลูกค้า คุณสามารถฟิลเตอร์การวิเคราะห์เหล่านี้ได้ตาม:

- ไตรมาสการเงิน
- ปีการเงิน
- สถานะ

หลังจากปรับค่าฟิลเตอร์ ให้คลิกนำไปใช้ เพื่อนำการเลือกฟิลเตอร์ใหม่ไปใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อต้องการแสดงแผงควบคุมบริการในแท็บการวิเคราะห์ เลือกเมนูแผงควบคุม แล้วเลือก บริการ

# การทำงานกับ Briefing Book

Briefing Book คือคอลเลคชันการวิเคราะห์และเพจแผงควบคุมที่คุณสร้างในช่วงเวลาหนึ่ง ตัวอย่างเช่น คุณสามารถสร้าง Briefing Book สำหรับคำขอบริการ และในแต่ละเดือนจะมีการเพิ่มการวิเคราะห์คำขอบริการล่าสุดใน Briefing Book นั้น จากนั้นคุณสามารถเปิด Briefing Book และดูว่าคำขอบริการเปลี่ยนไปอย่างไรในช่วงเวลาหนึ่ง คุณสามารถเอ็กซ์ปอร์ต Briefing Book ในรูปแบบ PDF หรือ MHTML เพื่อแบ่งปันกับผู้อื่นได้

เพจการวิเคราะห์และแผงควบคุมที่คุณเพิ่มลงใน Briefing Book แต่ละรายการสามารถได้รับการอัปเดต (เนื้อหาที่รีเฟรชด้วยข้อมูลล่าสุดในแต่ละครั้งที่คุณเปิด Briefing Book) หรือสแนปชอท (เนื้อหาจะยังคงเดิม) ใช้สแนปชอทเพื่อรักษาข้อมูลสำหรับการเปรียบเทียบเมื่อเวลาผ่านไป

ตารางต่อไปนี้แสดงผลของสิทธิ์ในการดำเนินการที่คุณทำได้:

| สิทธิ์ | ดาวน์โหลด (PDF และ MHTML) | จัดการ Briefing Book ใน *โฟลเดอร์ของฉัน* | จัดการ Briefing Book ใน *โฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน* |
|---|---|---|---|
| เข้าใช้การวิเคราะห์ V3 | ใช่ | | |
| จัดการรายงานส่วนบุคคล | ใช่ | ใช่ | |
| จัดการรายงานที่กำหนดเอง | ใช่ | ใช่ | ใช่ |

โปรดทราบว่าข้อมูลของเพจการวิเคราะห์และแผงควบคุมที่คุณเพิ่มลงใน Briefing Book จะได้รับผลกระทบจากการตั้งค่าพิมพ์แถวของออบเจกต์ การตั้งค่าพิมพ์แถวสามารถพบได้ในกล่องโต้ตอบตัวเลือกพิมพ์และเอ็กซ์ปอร์ต ในแท็บ ผลลัพธ์ สำหรับการวิเคราะห์แต่ละครั้งและในเพจ แผงควบคุม ในเมนูเครื่องมือ และคุณสามารถตั้งค่าเป็นแสดงผลหรือทั้งหมดได้ ถ้า พิมพ์แถว ได้รับการตั้งค่าเป็น แสดงผล เฉพาะแถวที่แสดงผลให้กับผู้ใช้ที่เพิ่มการวิเคราะห์หรือเพจแผงควบคุมใน Briefing Book เท่านั้นที่จะปรากฏขึ้น ถ้า พิมพ์แถว ได้รับการตั้งค่าเป็น ทั้งหมด แถวทั้งหมดจะปรากฏใน Briefing Book

คุณสามารถทำงานต่อไปนี้กับ Briefing Book:

- การจัดทำ Briefing Book (ในหน้า 1109)
- การเพิ่มการวิเคราะห์ใน Briefing Book (ในหน้า 1110)
- การเพิ่มเพจแผงควบคุมใน Briefing Book (ในหน้า 1111)
- การแก้ไข Briefing Book (ในหน้า 1113)
- การแสดงและการเอ็กซ์ปอร์ต Briefing Book (ในหน้า 1114)

# การจัดทำ Briefing Book

คุณสามารถสร้าง Briefing Book ได้มากเท่าที่คุณต้องการ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถสร้าง Briefing Book สำหรับแต่ละแผนกการขายในบริษัทของคุณ Briefing Book สำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละรายการ เป็นต้น

### *เมื่อต้องการจัดทำ Briefing Book ใหม่จากการวิเคราะห์ที่บันทึกหรือเพจแผงควบคุม*

1. ในแท็บการวิเคราะห์ ให้คลิกแคตตาล็อก
2. เมื่อต้องการเพิ่มการวิเคราะห์ ให้ทำตามขั้นตอนเหล่านี้:
   a. นาวิเกตไปยังการวิเคราะห์

b ภายใต้ชื่อการวิเคราะห์ ให้คลิกขวา (หรือเลือกเมนูเพิ่มเติม ขึ้นอยู่กับประเภทการดู) และเลือก เพิ่มลงใน Briefing Book

3 เมื่อต้องการเพิ่มเพจแผงควบคุม ให้ทำตามขั้นตอนเหล่านี้:

a นาวิเกตไปยังเพจแผงควบคุม

b คลิก รัน เพื่อรันเพจแผงควบคุม

c เลือกเมนูเครื่องมือ แล้วเลือก เพิ่มลงใน Briefing Book

4 ในส่วนประเภทข้อมูล ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งดังนี้:

- **อัปเดตได้** เมื่อคุณเปิด Briefing Book ในอนาคต ข้อมูลของการวิเคราะห์จะอัปเดตด้วยข้อมูลล่าสุด
- **สแนปชอท** เมื่อคุณเปิด Briefing Book ในอนาคต ข้อมูลของการวิเคราะห์จะเหมือนกับที่คุณเห็นในขณะนี้ทุกประการ ซึ่งจะทำให้คุณสามารถบันทึกการวิเคราะห์ได้ตามที่เป็น เพื่อที่คุณจะสามารถเปรียบเทียบกับการวิเคราะห์เดียวกันที่รันในเวลาอื่น ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเพิ่มสแนปชอทของการวิเคราะห์เดียวกันในทุกเดือนเป็นเวลาหนึ่งปี และคุณจะสามารถประเมินการเปลี่ยนแปลงรายเดือนได้

5 ในส่วน ติดตามลิงค์การนาวิเกต Briefing Book ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้ ลิงค์การนาวิเกตคือลิงค์จากส่วนข้อมูลของ Briefing Book ไปยังส่วนเฉพาะภายใน Briefing Book การดำเนินการนี้เหมือนกับการทำไฮเปอร์ลิงค์ในสารบัญไปยังบทต่างๆ ในหนังสือ คุณกำหนดลิงค์การนาวิเกตในขั้นตอนภายหลัง

- **ไม่** ไม่รวมลิงค์การนาวิเกตใน Briefing Book
- **ใช่** รวมลิงค์การนาวิเกตใน Briefing Book ถ้าคุณเลือก ใช่ คุณต้องระบุจำนวนลิงค์ในการติดตามด้วย (สูงสุดห้ารายการ)

6 ใส่ข้อความอธิบายของ Briefing Book

7 คลิก เรียกดู เพื่อแสดงกล่องโต้ตอบ บันทึกเป็น

8 เลือกตำแหน่งที่ตั้งสำหรับ Briefing Book ในฟิลด์ชื่อ ให้ใส่ชื่อสำหรับ Briefing Book นี้ แล้วคลิก ตกลง เพื่อปิดกล่องโต้ตอบบันทึกเป็น

9 ในกล่องโต้ตอบ บันทึกเนื้อหา Briefing Book ให้คลิก ตกลง

Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความว่าออบเจกต์ที่เลือกได้เพิ่มลงใน Briefing Book แล้ว

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Briefing Book ให้ดูที่:


- การทำงานกับ Briefing Book (ในหน้า 1109)
- การเพิ่มการวิเคราะห์ใน Briefing Book (ในหน้า 1110)
- การเพิ่มเพจแผงควบคุมใน Briefing Book (ในหน้า 1111)
- การแก้ไข Briefing Book (ในหน้า 1113)
- การแสดงและการเอ็กซ์พอร์ต Briefing Book (ในหน้า 1114)


## การเพิ่มการวิเคราะห์ใน Briefing Book

คุณสามารถเพิ่มการวิเคราะห์หลายรายการลงใน Briefing Book ได้ เมื่อเพิ่มการวิเคราะห์ลงใน Briefing Book ข้อมูลที่มีอยู่ของสมุดบันทึกนั้นจะไม่ถูกเขียนทับหรือแทนที่ จะมีการเพิ่มการวิเคราะห์ใหม่เป็นออบเจกต์แยกต่างหากภายใน Briefing Book ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเปิดการวิเคราะห์เดียวกันของทุกเดือนและบันทึกสแนปชอทการวิเคราะห์นั้นใน Briefing Book การทำเช่นนี้ทำให้คุณสามารถติดตามว่าผลลัพธ์ของการวิเคราะห์เดียวกันในช่วงเวลาหนึ่งแตกต่างกันอย่างไร

*เมื่อต้องการเพิ่มการวิเคราะห์ที่บันทึกลงใน **Briefing Book** ที่มีอยู่*

1 ในแท็บการวิเคราะห์ ให้คลิกแคตตาล็อก

2 นาวิเกตไปยังการวิเคราะห์

3 ภายใต้ชื่อการวิเคราะห์ ให้คลิกขวา (หรือเลือกเมนูเพิ่มเติม ขึ้นอยู่กับประเภทการดู) และเลือก เพิ่มลงใน Briefing Book

4 ในส่วนประเภทข้อมูล ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งดังนี้:

- **อัปเดตได้** เมื่อคุณเปิด Briefing Book ในอนาคต ข้อมูลของการวิเคราะห์จะอัปเดตด้วยข้อมูลล่าสุด
- **สแนปชอท** เมื่อคุณเปิด Briefing Book ในอนาคต ข้อมูลของการวิเคราะห์จะเหมือนกับที่คุณเห็นในขณะนี้ทุกประการ ซึ่งจะทำให้คุณสามารถบันทึกการวิเคราะห์ได้ตามที่เป็น เพื่อที่คุณจะสามารถเปรียบเทียบกับการวิเคราะห์เดียวกันที่รันในเวลาอื่น ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเพิ่มสแนปชอทของการวิเคราะห์เดียวกันในทุกเดือนเป็นเวลาหนึ่งปี และคุณจะสามารถประเมินการเปลี่ยนแปลงรายเดือนได้

5 ในส่วน ติดตามลิงค์การนาวิเกต Briefing Book ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้ ลิงค์การนาวิเกตคือลิงค์จากส่วนข้อมูลของ Briefing Book ไปยังส่วนเฉพาะภายใน Briefing Book การดำเนินการนี้เหมือนกับการทำไฮเปอร์ลิงค์ในสารบัญไปยังบทต่างๆ ในหนังสือ คุณกำหนดลิงค์การนาวิเกตในขั้นตอนภายหลัง

- **ไม่** ไม่รวมลิงค์การนาวิเกตใน Briefing Book
- **ใช่** รวมลิงค์การนาวิเกตใน Briefing Book ถ้าคุณเลือก ใช่ คุณต้องระบุจำนวนลิงค์ในการติดตามด้วย (สูงสุดห้ารายการ)

6 คลิก เรียกดู เพื่อแสดงกล่องโต้ตอบ บันทึกเป็น

7 นาวิเกตไปยัง Briefing Book ที่มีอยู่ แล้วเลือก Briefing Book นั้น คลิก ตกลง เพื่อปิดกล่องโต้ตอบ บันทึกเป็น

8 ในกล่องโต้ตอบ บันทึกเนื้อหา Briefing Book ให้คลิก ตกลง

Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความว่าการวิเคราะห์ได้เพิ่มลงใน Briefing Book แล้ว

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Briefing Book ให้ดูที่:


- การทำงานกับ Briefing Book (ในหน้า 1109)
- การจัดทำ Briefing Book (ในหน้า 1109)
- การเพิ่มเพจแผงควบคุมใน Briefing Book (ในหน้า 1111)
- การแก้ไข Briefing Book (ในหน้า 1113)
- การแสดงและการเอ็กซ์พอร์ต Briefing Book (ในหน้า 1114)


# การเพิ่มเพจแผงควบคุมใน Briefing Book

คุณสามารถเพิ่มเพจแผงควบคุมหลายรายการลงใน Briefing Book ได้ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเปิดเพจแผงควบคุมเดียวกันของทุกเดือนและบันทึกสแนปชอทของแผงควบคุมนั้นใน Briefing Book การทำเช่นนี้ทำให้คุณสามารถติดตามว่าผลลัพธ์ของเพจแผงควบคุมเดียวกันในช่วงเวลาหนึ่งแตกต่างกันอย่างไร

*เมื่อต้องการเพิ่มเพจแผงควบคุมลงใน **Briefing Book** ที่มีอยู่*

1 ในแท็บการวิเคราะห์ ให้คลิกแคตตาล็อก

2 นาวิเกตไปยังเพจแผงควบคุม

3 เลือกไอคอนเมนูที่มุมบนขวาของแท็บภาพรวม แล้วเลือก เพิ่มลงใน Briefing Book

4 ในส่วนประเภทข้อมูล ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งดังนี้:

- **อัปเดตได้** เมื่อคุณเปิด Briefing Book ในอนาคต ข้อมูลของการวิเคราะห์จะอัปเดตด้วยข้อมูลล่าสุด
- **สแนปชอท** เมื่อคุณเปิด Briefing Book ในอนาคต ข้อมูลของการวิเคราะห์จะเหมือนกับที่คุณเห็นในขณะนี้ทุกประการ ซึ่งจะทำให้คุณสามารถบันทึกการวิเคราะห์ได้ตามที่เป็น เพื่อที่คุณจะสามารถเปรียบเทียบกับการวิเคราะห์เดียวกันที่รันในเวลาอื่น ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเพิ่มสแนปชอทของการวิเคราะห์เดียวกันในทุกเดือนเป็นเวลาหนึ่งปี และคุณจะสามารถประเมินการเปลี่ยนแปลงรายเดือนได้

5 ในส่วน ติดตามลิงค์การนาวิเกต Briefing Book ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้ ลิงค์การนาวิเกตคือลิงค์จากส่วนข้อมูลของ Briefing Book ไปยังส่วนเฉพาะภายใน Briefing Book การดำเนินการนี้เหมือนกับการทำไฮเปอร์ลิงค์ในสารบัญไปยังบทต่างๆ ในหนังสือ คุณกำหนดลิงค์การนาวิเกตในขั้นตอนภายหลัง

- **ไม่** ไม่รวมลิงค์การนาวิเกตใน Briefing Book
- **ใช่** รวมลิงค์การนาวิเกตใน Briefing Book ถ้าคุณเลือก ใช่ คุณต้องระบุจำนวนลิงค์ในการติดตามด้วย (สูงสุดห้ารายการ)

6 คลิก เรียกดู เพื่อแสดงกล่องโต้ตอบ บันทึกเป็น

7 นาวิเกตไปยัง Briefing Book ที่มีอยู่ แล้วเลือก Briefing Book นั้น คลิก ตกลง เพื่อปิดกล่องโต้ตอบ บันทึกเป็น

8 ในกล่องโต้ตอบ บันทึกเนื้อหา Briefing Book ให้คลิก ตกลง

Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความว่าเพจแผงควบคุมได้รับการเพิ่มลงใน Briefing Book แล้ว

### *เมื่อต้องการเพิ่มลิงค์การดำเนินการเป็นลิงค์การนาวิเกต* Briefing Book

1 นาวิเกตไปยังเพจแผงควบคุม

2 ในบานหน้าต่างออบเจกต์แผงควบคุม ให้คลิกลิงค์การดำเนินการ แล้วลากลงในบานหน้าต่างทางขวา

3 ในลิงค์การดำเนินการ ให้คลิกไอคอนคุณสมบัติทางด้านขวาบน

4 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติของลิงค์การดำเนินการ ให้ใส่ค่าสำหรับข้อความและหัวข้อของลิงค์

5 คลิกไอคอน การดำเนินการใหม่ แล้วเลือก นาวิเกตไปยังข้อมูล BI

6 ในกล่องโต้ตอบ เลือกข้อมูล BI สำหรับการดำเนินการ ให้เลือกการวิเคราะห์ และคลิก ตกลง

7 ในกล่องโต้ตอบการดำเนินการใหม่ ให้คลิก ตกลง

8 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติของลิงค์การดำเนินการ ให้เลือก เพิ่มลงใน Briefing Book แล้วคลิก ตกลง

9 ในบานหน้าต่างแผงควบคุม ให้คลิกไอคอน บันทึก

10 เมื่อต้องการทดสอบลิงค์ ให้คลิกไอคอน รัน

เพจแผงควบคุมจะเปิดขึ้น และควรมีลิงค์ของคุณอยู่ ไอคอนทางด้านซ้ายของลิงค์ควรเป็น Briefing Book คลิกลิงค์เพื่อให้แน่ใจว่าลิงค์ทำงานได้ เมื่อเสร็จสิ้นแล้ว ให้คลิก ย้อนกลับ เพื่อแสดงเพจแผงควบคุม

เมื่อคุณเพิ่มเพจแผงควบคุม (โดยที่การตั้งค่า ติดตามลิงค์การนาวิเกต Briefing Book เป็น ใช่) ลงใน Briefing Book เป้าหมายการนาวิเกต (การวิเคราะห์) ที่เลือกไว้ในกล่องโต้ตอบ เลือกการดำเนินการข้อมูล BI สำหรับการดำเนินการนั้นจะรวมอยู่ใน Briefing Book ด้วย ดังนั้นเมื่อคุณดาวน์โหลด Briefing Book ลิงค์การนาวิเกตจะปรากฏขึ้น เมื่อคุณคลิกลิงค์ คุณจะนาวิเกตไปยังการวิเคราะห์ที่ระบุ

11 เมื่อต้องการเพิ่มเพจแผงควบคุมลงใน Briefing Book ให้เลือกเมนูในมุมขวาบน แล้วเลือก เพิ่มลงใน Briefing Book

12 ทำตามคำแนะนำด้านบนเพื่อทำงานต่อไป

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Briefing Book ให้ดูที่:

- การทำงานกับ Briefing Book (ในหน้า 1109)
- การจัดทำ Briefing Book (ในหน้า 1109)
- การเพิ่มการวิเคราะห์ใน Briefing Book (ในหน้า 1110)
- การแก้ไข Briefing Book (ในหน้า 1113)
- การแสดงและการเอ็กซ์ปอร์ต Briefing Book (ในหน้า 1114)

# การแก้ไข Briefing Book

หลังจากที่คุณจัดทำ Briefing Book และป๊อปปูเลทกับเพจการวิเคราะห์และแผงควบคุมแล้ว คุณจะสามารถแก้ไขเพื่อกำหนดข้อมูลเองได้

### *เมื่อต้องการแก้ไข Briefing Book*

1 ในแคตตาล็อก ให้ค้นหา Briefing Book และคลิกลิงค์แก้ไข

กล่องโต้ตอบ แก้ไข Briefing Book จะปรากฏขึ้น

2 เมื่อต้องการจัดลำดับออบเจกต์ใหม่ภายใน Briefing Book ให้ลากแล้วปล่อยออบเจกต์ตามต้องการ

3 เมื่อต้องการแก้ไขเพจการวิเคราะห์หรือแผงควบคุม ให้เลือกจากรายการ และคลิกไอคอน แก้ไข ที่ด้านขวาบน

4 ให้แก้ไขคุณสมบัติเพจของออบเจกต์ (ประเภทข้อมูล ติดตามลิงค์การนาวิเกต Briefing Book และคำอธิบาย)

5 คลิก ตกลง เพื่อปิดกล่องโต้ตอบคุณสมบัติเพจ

6 คลิก ตกลง เพื่อปิดกล่องโต้ตอบแก้ไข Briefing Book

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Briefing Book ให้ดูที่:

- การทำงานกับ Briefing Book (ในหน้า 1109)
- การจัดทำ Briefing Book (ในหน้า 1109)
- การเพิ่มการวิเคราะห์ใน Briefing Book (ในหน้า 1110)
- การเพิ่มเพจแผงควบคุมใน Briefing Book (ในหน้า 1111)
- การแสดงและการเอ็กซ์ปอร์ต Briefing Book (ในหน้า 1114)

# การแสดงและการเอ็กซ์ปอร์ต Briefing Book

คุณสามารถแสดงและเอ็กซ์ปอร์ต Briefing Book เป็นไฟล์ PDF หรือไฟล์ Web Archive (MHTML)

### *เมื่อต้องการแสดงและเอ็กซ์ปอร์ต Briefing Book*

1. ในแคตตาล็อก ให้ค้นหา Briefing Book
2. เมื่อต้องการดาวน์โหลดและแสดง PDF ให้คลิกลิงค์ PDF

   Briefing Book จะดาวน์โหลดและเปิดเป็นเอกสาร PDF เอกสารนี้จะมีเพจสารบัญ
3. เมื่อต้องการดาวน์โหลดและแสดง Briefing Book ในเว็บเบราเซอร์ ให้คลิก Web Archive (.mht)

   ใช้การควบคุมของเบราเซอร์ บันทึก Briefing Book ลงในคอมพิวเตอร์ของคุณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Briefing Book ให้ดูที่:

- การทำงานกับ Briefing Book (ในหน้า 1109)
- การจัดทำ Briefing Book (ในหน้า 1109)
- การเพิ่มการวิเคราะห์ใน Briefing Book (ในหน้า 1110)
- การเพิ่มเพจแผงควบคุมใน Briefing Book (ในหน้า 1111)
- การแก้ไข Briefing Book (ในหน้า 1113)

# ดัชนี


เ

เกี่ยวกับ Ebiz PIP Integration และ Oracle CRM On Demand Order Management - 633
เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand - 379
เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring - 403
เกี่ยวกับ Oracle Social Network - 409
เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand - 759
เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ - 65
เกี่ยวกับเซสชันที่ใช้พร้อมกันใน Oracle CRM On Demand - 160
เกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์รายการคำขอตัวอย่างและกฎผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น - 641
เกี่ยวกับเอกสารแนบ - 136
เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word - 770
เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel - 774
เกี่ยวกับแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิซาร์ดการแบ่งส่วน - 778
เกี่ยวกับโครงร่างของเพจเรคคอร์ดใหม่ - 47
เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ - 278
เกี่ยวกับไฟล์ vCard - 263
เกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ - 117
เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด - 44
เกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับที่อยู่ - 320
เกี่ยวกับการเปิดใช้งานและการปิดใช้งานโค้ดที่กำหนดเองและตัวบ่งชี้โค้ดที่กำหนดเอง - 158
เกี่ยวกับการแก้ไขรายการส่วนตัวที่จัดทำโดยผู้ใช้รายอื่น - 114
เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม - 173
เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์ - 797
เกี่ยวกับการแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ - 640
เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ - 38
เกี่ยวกับการใช้ที่อยู่ในรายงาน - 989
เกี่ยวกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์จากข้อมูลที่อยู่ - 324
เกี่ยวกับการคงสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงไว้เมื่อรวมเรคคอร์ด - 130
เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย - 63
เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง - 78
เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว - 76
เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท - 79
เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก - 72
เกี่ยวกับการค้นหาคำหลักขั้นสูง - 91
เกี่ยวกับการค้นหาบนรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ - 72
เกี่ยวกับการจัดการทางแก้ปัญหา - 372
เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel - 774
เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้ - 734
เกี่ยวกับการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท - 735
เกี่ยวกับการทำให้ข้อมูลกิจกรรมและการนัดหมายตรงกัน - 199
เกี่ยวกับการนำวิเกตที่แนะนำในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1105
เกี่ยวกับการป๊อปปูเลทฟิลด์คำขอตัวอย่างอัตโนมัติ - 603
เกี่ยวกับการปิดกั้นผลิตภัณฑ์และเทมเพลท Smart Call - 640
เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม - 144
เกี่ยวกับการล็อคเรคคอร์ด - 96
เกี่ยวกับการลากและวางการนัดหมายในปฏิทิน - 174
เกี่ยวกับข้อจำกัดในการวิเคราะห์ - 815
เกี่ยวกับข้อมูลในไฟล์ iCalendar - 193
เกี่ยวกับขั้นตอนการขายและคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม - 295
เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำรายการตัวอย่างและสินค้าคงคลังตัวอย่าง - 569
เกี่ยวกับค่าของฟิลเตอร์ - 71
เกี่ยวกับตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง - 60
เกี่ยวกับตัวอักษรพิเศษในที่อยู่อีเมล์ - 58
เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย - 294
เกี่ยวกับปฏิทินและสไตล์ธีม - 163
เกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเองในการวิเคราะห์ - 796
เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน - 1074
เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ - 273
เกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ปิดกั้น - 272
เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน - 661
เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ - 88
เกี่ยวกับฟิลด์ที่แสดงเป็นภาพ - 53
เกี่ยวกับฟิลด์ที่ต่อกัน - 51
เกี่ยวกับฟิลด์ที่ปกปิดได้ - 57
เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่ - 323
เกี่ยวกับฟิลด์รายการสำหรับเลือก กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก และฝ่าย - 55
เกี่ยวกับมุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง - 61
เกี่ยวกับระยะเวลาของเซสชัน Oracle CRM On Demand - 160
เกี่ยวกับรายการซ้ำเมื่อจัดทำเรคคอร์ด - 151
เกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย - 266
เกี่ยวกับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ - 568
เกี่ยวกับลำดับชั้น - 967
เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน - 166
เกี่ยวกับวิซาร์ดการแบ่งส่วน - 778
เกี่ยวกับอินเตอร์เฟซ - 28
เงินทุน - 470
เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย - 104
เพจแก้ไขหมายเหตุ - 133
เพจการตั้งค่าปฏิทิน - 195
เพจจัดการรายการ - 119

เพจดูรายการ - 120
เพจรายการเอกสารแนบ - 141
เพจรายการกิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand) - 399
เพจรายการที่ใช้บ่อย - 121
เพจรายละเอียดการติดต่อ, วอยซ์เมล์ และอีเมล์ - 402
เพจรายละเอียดประมาณการ - 306
เพจหมายเหตุ (รายการ) - 134
เริ่มต้นใช้งาน - 25
แ
แคมเปญ - 206
แผงควบคุมการวิเคราะห์ - 1081
แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมบริการ - 1108
แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมไปป์ไลน์ - 1107
แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมประสิทธิผลของการขาย - 1108
แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมประสิทธิผลของการตลาด - 1108
แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมภาพรวม - 1107
แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า - แผงควบคุมลูกค้า - 1107
แผนการรับส่งข้อความ - 605
แผนทางการเงิน - 667
แผนที่ - 331
แผนธุรกิจ - 342
แอปพลิเคชัน - 426
โ
โปรแกรมคู่ค้า - 419
โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง - 443
โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าลีด - 224
โปรไฟล์ทางสังคม - 406
โปรไฟล์นายหน้า - 706
โอกาสทางการขาย - 278
โอกาสทางการขายของแผน - 358
โฮมเพจของฉัน - 39
ใ
ใบสั่ง - 630
ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 523
ไ
ไซน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่ - 27
ก
กรมธรรม์ - 699
กระบวนการเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก - 680
กระบวนการแก้ปัญหาคำขอบริการ - 364
กระบวนการแปลงลีดการประกันภัยเป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต - 682
กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง - 538
กระบวนการการจัดการโอกาสทางการขาย - 232
กระบวนการการจัดการบริษัท - 232
กระบวนการของการจัดทำคำขอบริการ - 363
กระบวนการจัดการแคมเปญ - 205
กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ใช้ที่เป็นพนักงานขาย - 233
กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ดูแลระบบการประมาณการ - 234
กระบวนการจัดการความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า - 681
กระบวนการจัดการคำขอบริการ - 681
กระบวนการจัดการปฏิทินและกิจกรรม - 234
กระบวนการจัดการผู้ติดต่อ - 233
กระบวนการจัดการลีด - 206
กระบวนการทำงานกับคำขอบริการ - 364
กระบวนการปิดคำขอบริการ - 364
กระบวนการรับสมัครและสร้างความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า - 680
กระบวนการวางแผนการขายและจัดทำงบประมาณ - 681
กระบวนการวางแผนช่องทาง - 680
กระบวนการวิทยาศาสตร์สุขภาพ - 513
การเก็บข้อมูลลีด - 222
การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน - 756
การเข้าใช้เอกสารรีลีสของ Oracle CRM On Demand - 158
การเข้าใช้แผงควบคุมของฉัน - 1084
การเข้าใช้แผนที่สำหรับที่อยู่ - 321
การเข้าใช้โค้ชกระบวนการขาย - 285
การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก - 98
การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับแผนธุรกิจ - 345
การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัท - 239
การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับวัตถุประสงค์ - 350
การเชื่อมโยงเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล - 628
การเชื่อมโยงโปรแกรมกับคำขอตั้งราคาพิเศษ - 460
การเชื่อมโยงการทดสอบกับการทดสอบอื่นๆ - 492
การเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สและการรับรอง - 491
การเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา - 491
การเชื่อมโยงการยอมรับกับการยอมรับอื่นๆ - 507
การเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา - 507
การเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบและคอร์ส - 499
การเชื่อมโยงการรับรองกับการรับรองอื่นๆ - 500
การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา - 499
การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย - 442
การเชื่อมโยงข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง - 629
การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ - 564
การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ - 560
การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ - 557
การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ - 562
การเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบและการรับรอง - 483
การเชื่อมโยงคอร์สกับคอร์สอื่นๆ - 484
การเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา - 483
การเชื่อมโยงบริษัทพอร์ตโฟลิโอ - 241
การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย - 285

การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับการลงทะเบียนข้อตกลง - 441
การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ - 459
การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อจากฝ่ายขาย - 622
การเตรียมพร้อมสำหรับการโต้ตอบกับลูกค้า - 384
การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ - 753
การเปลี่ยนแปลงโครงร่างโฮมเพจ - 752
การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ - 738
การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด - 120
การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1098
การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ - 744
การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1101
การเปลี่ยนชื่อการวิเคราะห์ - 811
การเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1103
การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผงควบคุม - 1097
การเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท - 238
การเปลี่ยนรหัสผ่าน - 740
การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงานใน Analytics - 964
การเปลี่ยนลำดับแผงควบคุม - 1104
การเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า - 422
การเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด - 127
การเปิดใช้งานและปิดใช้งานบริษัทคู่ค้า - 416
การเปิดการวิเคราะห์ แผงควบคุม การดำเนินการ หรือเงื่อนไข - 796
การเพิ่มเครดิตให้กับเงินทุน - 474
การเพิ่มเพจแผงควบคุมใน Briefing Book - 1111
การเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1087
การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1088
การเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 271
การเพิ่มการแนะนำ - 269
การเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง - 531
การเพิ่มการวิเคราะห์ใน Briefing Book - 1110
การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์ - 1025
การเพิ่มข้อความส่วนเพิ่มให้กับผลลัพธ์ - 1020
การเพิ่มข้อมูล DEA ในที่อยู่ผู้ติดต่อ - 316
การเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1094
การเพิ่มความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 614
การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน - 969
การเพิ่มคำอธิบายในรายงานโดยใช้มุมมองคำอธิบาย - 1022
การเพิ่มชื่อให้กับผลลัพธ์ - 992
การเพิ่มตารางให้กับผลลัพธ์ - 993
การเพิ่มทางแก้ปัญหาในคำขอบริการ - 368
การเพิ่มประสิทธิภาพ - 1075
การเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน - 473
การเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ - 554
การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย - 742
การเพิ่มผู้ติดต่อหลายคนไปยังการติดต่อบริษัท - 555
การเพิ่มพรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ในการวิเคราะห์ - 1032
การเพิ่มพรอมต์ภาพในการวิเคราะห์ - 1033
การเพิ่มฟิลเตอร์ลงในคอลัมน์ในการวิเคราะห์ - 969
การเพิ่มมุมมองของโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1094
การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง - 198
การเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ - 608
การเพิ่มลิงค์การดำเนินการในการวิเคราะห์ - 985
การเพิ่มลิงค์การนาวิเกตที่แนะนำในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1091
การเพิ่มลิงค์ข้อความและลิงค์ภาพในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1092
การเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ - 607
การเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลัง - 532
การเพิ่มสมุดบันทึกในทางแก้ปัญหา - 377
การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง - 531
การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง - 551
การเพิ่มหมายเหตุ - 132
การเพิ่มอีเมล์จาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes - 763
การเริ่มต้นใช้งานการวิเคราะห์ - 812
การเรียกคืนแอปพลิเคชัน - 430
การเรียกคืนคำขอ MDF - 450
การเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ - 461
การเรียกร้อง - 683
การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์ - 988
การเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์ - 389
การเลือกเนื้อหาสำหรับการดำเนินการ - 795
การเลือกโครงร่างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง - 622
การเลือกประเภทเรื่อง - 819
การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป หรือผลลัพธ์หลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล - 624
การเสนอราคา - 637
การเอ็กซ์ปอร์ตเรคคอร์ดในรายการ - 122
การเอ็กปอร์ตส่วน - 782
การแก้ไข Briefing Book - 1113
การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ - 552
การแก้ไขคุณสมบัติของพรอมต์แผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟและรายงาน - 1095
การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์ - 976
การแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ - 575
การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน - 53
การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ - 116
การแก้ไขล็อตตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ - 575
การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด - 138
การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ - 142
การแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกของทีม - 293
การแปลงการจำกัดความรับผิดชอบร่วมเป็นการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา - 595

การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย - 442
การแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้า - 416
การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย - 223
การแสดงแท็บของคุณ - 743
การแสดงแผงควบคุมในการวิเคราะห์ - 1103
การแสดงและการเอ็กซ์ปอร์ต Briefing Book - 1114
การแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด - 95
การแสดงผลลัพธ์เป็นเกจโดยใช้มุมมองเกจ - 1015
การแสดงผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน - 1028
การแสดงผลลัพธ์ในกราฟ - 994
การแสดงผลลัพธ์ในกราฟเป้าหมาย - 1024
การแสดงผลลัพธ์การวิเคราะห์ใน Pivot Table - 1007
การแสดงฟิลเตอร์ที่ใช้กับผลลัพธ์การวิเคราะห์ - 1019
การแสดงภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด - 59
การโทรติดต่อ - 389
การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด - 124
การใช้ Mail Merge for Word - 770
การใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office - 769
การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก - 88
การใช้เดบิตกับเงินทุน - 478
การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) - 125
การใช้แคตตาล็อก - 785
การใช้กรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ - 118
การใช้การค้นหาขั้นสูง - 76
การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1096
การใช้งานการเชื่อมโยงยานพาหนะในคำขอบริการ - 719
การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 593
การใช้งานการวิเคราะห์ - 808
การใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์ยานพาหนะ - 720
การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า - 314
การใช้ปฏิทินร่วมกัน - 196
การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์ - 1035
การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม - 966
การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel - 774
การใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วน - 778
การใช้สคริปต์การประเมิน - 143
การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม - 199
การใช้สคริปต์คำขอบริการ - 368
การใช้สคริปต์คุณสมบัติลีด - 221
การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย - 552
การให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ในรายงาน - 1022
การให้สิทธิ์การไซน์อินแก่ฝ่ายให้บริการด้านเทคนิค - 743
การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง - 535
การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง - 762
การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย - 760
การกำหนดเครื่องมือรายงาน - 761
การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ - 760
การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ - 209
การกำหนดโปรไฟล์ครัวเรือน - 646
การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น - 190
การขอการยอมรับ - 509
การขอนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ - 533
การขอรับการรับรอง - 501
การขอรับข้อมูลหมายเหตุ - 135
การขาย - 231
การค้นหาเรคคอร์ด - 63
การค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้การค้นหาคำหลักขั้นสูง - 90
การค้นหาเรคคอร์ดในเพจรายการ - 83
การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ - 74
การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา - 84
การค้นหาที่อยู่บนแผนที่ - 332
การค้นหาบริษัทคู่ค้า - 417
การควบคุมการแสดงเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1089
การควบคุมการแสดงผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1095
การคัดลอกเรคคอร์ด - 95
การคัดลอกและการย้ายออบเจกต์การวิเคราะห์ - 811
การคัดลอกออบเจกต์การวิเคราะห์จากการทดสอบไปยังโปรดักชัน - 791
การคำนวณขนาดข้อตกลง - 441
การคำนวณยอดรวมของสินค้าคงคลังตัวอย่าง - 537
การจัดการ Call Center - 381
การจัดการ Oracle Contact On Demand - 383
การจัดการ PRM และไฮเทค - 413
การจัดการเงินทุน - 472
การจัดการแคมเปญ - 209
การจัดการแผงควบคุม - 1085
การจัดการแผนทางการเงิน - 668
การจัดการแผนธุรกิจ - 344
การจัดการแผนรับส่งข้อความ - 607
การจัดการแอปพลิเคชัน - 427
การจัดการโควต้า - 304
การจัดการโควต้าของคุณ - 739
การจัดการโปรแกรมคู่ค้า - 421
การจัดการโปรไฟล์ทางสังคม - 408
การจัดการโปรไฟล์นายหน้า - 708
การจัดการโอกาสทางการขาย - 282
การจัดการโอกาสทางการขายของแผน - 359
การจัดการใบสั่ง - 632
การจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 524
การจัดการกรมธรรม์ - 701

การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม - 169
การจัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า - 422
การจัดการการเรียกร้อง - 685
การจัดการการแสดงข้อมูลแผงควบคุมในการวิเคราะห์ - 1105
การจัดการการขาย - 231
การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 591
การจัดการการตลาด - 205
การจัดการการติดต่อกลับ (เว็บและโทรศัพท์) - 391
การจัดการการติดต่อทางโทรศัพท์ - 387
การจัดการการถือครองบัญชีการเงิน - 666
การจัดการการทดสอบ - 490
การจัดการการทำรายการตัวอย่าง - 546
การจัดการการประกันภัย - 679
การจัดการการประมาณการ - 299
การจัดการการปันส่วน - 579
การจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP - 584
การจัดการการยอมรับ - 506
การจัดการการรับรอง - 498
การจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง - 436
การจัดการกิจกรรม - 518
การจัดการข้อความวอยซ์เมล์ - 391
การจัดการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ - 628
การจัดการครัวเรือน - 645
การจัดการความเสียหาย - 693
การจัดการความคุ้มครอง - 690
การจัดการความมั่งคั่ง - 643
การจัดการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 618
การจัดการความสัมพันธ์คู่ค้าและไฮเทค - 413
การจัดการคอร์ส - 482
การจัดการคำขอ MDF - 449
การจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ - 458
การจัดการคำขอตัวอย่าง - 601
การจัดการคำขอบริการ - 367
การจัดการงวดสินค้าคงคลัง - 530
การจัดการตัวแทนจำหน่าย - 713
การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง - 751
การจัดการตัวอย่าง - 526
การจัดการทรัพย์สินประกันภัย - 696
การจัดการทางแก้ปัญหา - 375
การจัดการที่อยู่ - 312
การจัดการบริการและการติดต่อ - 363
การจัดการบริษัท - 236
การจัดการบริษัทของแผน - 353
การจัดการบริษัทคู่ค้า - 415
การจัดการบริษัทพอร์ตโฟลิโอ - 651
การจัดการบัญชีการเงิน - 659
การจัดการประสิทธิผลแคมเปญ - 211
การจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - 673
การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง - 465
การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น - 639
การจัดการผู้ติดต่อ - 258
การจัดการผู้ติดต่อของแผน - 356
การจัดการผู้ถือกรมธรรม์ - 705
การจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน - 663
การจัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - 698
การจัดการยานพาหนะ - 718
การจัดการรายการแผนรับส่งข้อความ - 613
การจัดการรายการทางการเงิน - 677
การจัดการรายการที่ใช้บ่อย - 786
การจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง - 541
การจัดการล็อตตัวอย่าง - 587
การจัดการลีด - 220
การจัดการวัตถุประสงค์ - 349
การจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง - 537
การจัดการสินค้าที่ทำรายการ - 574
การจัดการสินทรัพย์ - 330
การจัดการสื่อทางสังคม - 405
การจัดการอีเมล์ - 392
การจัดทำ Briefing Book - 1109
การจัดทำเทมเพลท Mail Merge for Word - 772
การจัดทำเรคคอร์ด - 47
การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ - 550
การจัดทำแผงควบคุม - 1083
การจัดทำแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟในการวิเคราะห์ - 1086
การจัดทำและแก้ไขรายการ - 110
การจัดทำแอปพลิเคชัน - 428
การจัดทำโปรแกรมคู่ค้า - 421
การจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า - 422
การจัดทำการโอนตัวอย่าง - 547
การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม - 592
การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา - 592
การจัดทำการตอบกลับข้อความจากแผนรับส่งข้อความ - 609
การจัดทำการตอบกลับข้อความจากรายการแผนรับส่งข้อความ - 614
การจัดทำการนัดหมายสำหรับหลายบริษัท - 252
การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง - 436
การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย - 292
การจัดทำกิจกรรม - 172
การจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษจากโอกาสทางการขาย - 291
การจัดทำจดหมายหรืออีเมล์จำนวนมากด้วย Mail Merge for Word - 772
การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า - 313
การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า - 318

การจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง - 466
การจัดทำพรอมต์สำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟในการวิเคราะห์ - 1099
การจัดทำรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ - 633
การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ - 550
การจัดทำรายงานโดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel - 775
การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง - 533
การจัดทำส่วน - 780
การจัดอันดับทางแก้ปัญหา - 377
การจำกัดเรคคอร์ดกิจกรรมที่แสดง - 179
การจำกัดเรคคอร์ดบริษัทที่แสดงผล - 242
การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 589
การดาวน์โหลดเทมเพลท Mail Merge for Word - 771
การดาวน์โหลดและการลบเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์พอร์ต - 758
การดาวน์โหลดการวิเคราะห์ - 809
การดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลท Excel - 775
การดาวน์โหลดวิซาร์ดการแบ่งส่วน - 779
การดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดเดียว - 79
การดำเนินการค้นหาขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท - 82
การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง - 333
การดึงข้อมูล ID ไซน์อินผู้ใช้หรือการรีเซ็ตรหัสผ่าน - 159
การดูเรคคอร์ดที่อยู่จากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า - 320
การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด - 150
การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น - 303
การดูการทำรายการเบิกจ่าย - 551
การดูกิจกรรม - 170
การดูข้อมูลบริการของ Oracle CRM On Demand - 157
การดูคำขอส่งออกข้อมูลของคุณ - 757
การดูปฏิทินของผู้ใช้อื่น - 194
การดูประวัติการโต้ตอบ - 398
การดูประวัติการประมาณการ - 303
การดูฟิลด์แนวทางการตรวจสอบ - 739
การดูรายการงานกลุ่ม - 198
การตรวจดูข้อมูลตัวแทนของคุณ - 741
การตรวจดูอเลิตของคุณ - 41
การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด - 270
การตรวจสอบเอเจนต์ - 398
การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม - 608
การตรวจสอบการประมาณการ - 300
การตรวจสอบกิจกรรมเงินทุน - 478
การตรวจสอบกิจกรรมการไซน์อิน - 740
การตรวจสอบกิจกรรมตัวอย่าง - 570
การตรวจสอบข้อมูลรายงาน - 807
การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ - 568
การตรวจสอบลีด - 221
การตรวจสอบสถิติของคุณ - 396
การตลาด - 205
การตั้งค่าโฟลเดอร์ในการวิเคราะห์ - 804
การตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน - 737
การตั้งค่าการแสดงโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้ - 805
การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย - 741
การตั้งค่าธีมของคุณ - 737
การตั้งค่าปฏิทินของคุณ - 754
การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ของคุณ - 736
การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ - 196
การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์ - 984
การติดต่อ - 379
การติดต่อ Oracle - 161
การติดตามกรมธรรม์หลัก - 702
การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า - 180
การติดตามการเรียกร้องหลัก - 685
การติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะ - 723
การติดตามความสนใจของผู้ติดต่อ - 270
การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท - 243
การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ - 244
การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ - 267
การติดตามคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ - 720
การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท - 247
การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย - 284
การติดตามบัญชีการเงินหลัก - 659
การติดตามประวัติการขายของยานพาหนะ - 721
การติดตามประวัติการบริการของยานพาหนะ - 722
การติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก - 674
การติดตามผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรม - 519
การติดตามผู้ติดต่อหลักของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ - 652
การติดตามรายได้ตามบริษัท - 249
การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ - 268
การติดตามสมาชิกในครัวเรือน - 647
การติดตามสินทรัพย์ - 248
การถือครองบัญชีการเงิน - 664
การทดสอบ - 488
การทำเครื่องหมายการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นค่าดีฟอลต์ - 593
การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว - 315
การทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์ - 180
การทำโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - 745
การทำโครงร่างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - 749
การทำให้ข้อมูลปรากฏตามเงื่อนไขในเพจแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1091
การทำให้คู่ค้ามองเห็นการทดสอบได้ - 492
การทำให้คู่ค้ามองเห็นการยอมรับได้ - 508
การทำให้คู่ค้ามองเห็นการรับรองได้ - 500
การทำให้คู่ค้ามองเห็นคอร์สได้ - 484
การทำการวิเคราะห์ที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง - 1034
การทำงานกับ Briefing Book - 1109
การทำงานกับ Oracle Social Network - 410
การทำงานกับเพจปฏิทิน - 167

การทำงานกับเรคคอร์ด - 43
การทำงานกับเอกสารแนบ - 136
การทำงานกับแอปเพล็ตฟีด RSS - 42
การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน - 470
การทำงานกับโฮมเพจแคมเปญ - 207
การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน - 667
การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ - 343
การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ - 606
การทำงานกับโฮมเพจแอปพลิเคชัน - 426
การทำงานกับโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้า - 419
การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม - 407
การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า - 707
การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน - 358
การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย - 280
การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง - 630
การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 523
การทำงานกับโฮมเพจกรมธรรม์ - 700
การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง - 683
การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 590
การทำงานกับโฮมเพจการติดต่อ - 382
การทำงานกับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน - 664
การทำงานกับโฮมเพจการทดสอบ - 488
การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง - 544
การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน - 676
การทำงานกับโฮมเพจการประมาณการ - 298
การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน - 578
การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP - 582
การทำงานกับโฮมเพจการยอมรับ - 504
การทำงานกับโฮมเพจการรับรอง - 497
การทำงานกับโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง - 434
การทำงานกับโฮมเพจการวิเคราะห์ - 783
การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม - 516
การทำงานกับโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ - 626
การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน - 644
การทำงานกับโฮมเพจความเสียหาย - 691
การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง - 688
การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 617
การทำงานกับโฮมเพจคอร์ส - 481
การทำงานกับโฮมเพจคำขอ MDF - 447
การทำงานกับโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ - 457
การทำงานกับโฮมเพจคำขอตัวอย่าง - 600
การทำงานกับโฮมเพจคำขอบริการ - 365
การทำงานกับโฮมเพจคู่ค้า - 414
การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง - 529
การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย - 711
การทำงานกับโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย - 695
การทำงานกับโฮมเพจทางแก้ปัญหา - 374
การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่ - 310
การทำงานกับโฮมเพจบริษัท - 235
การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน - 352
การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน - 658
การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ - 650
การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - 672
การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น - 638
การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อ - 257
การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน - 355
การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์ - 704
การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน - 661
การทำงานกับโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - 697
การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ - 716
การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ - 612
การทำงานกับโฮมเพจล็อตตัวอย่าง - 586
การทำงานกับโฮมเพจลีด - 217
การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์ - 348
การทำงานกับโฮมเพจสินทรัพย์ - 329
การทำงานกับโฮมเพจสื่อทางสังคม - 404
การทำงานกับรายการ - 105
การทำงานกับรายการกิจกรรม - 175
การทำงานกับรายการหมายเหตุ - 134
การทำงานกับศูนย์ข้อความ - 42
การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ - 763
การทำรายการตัวอย่าง - 543
การทำรายการทางการเงิน - 676
การนับเรคคอร์ดในรายการ - 122
การนาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม - 1087
การบันทึกการตอบกลับแคมเปญ - 210
การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar - 192
การบันทึกข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับ - 508
การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลท - 567
การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard - 266
การปฏิเสธแอปพลิเคชัน - 430
การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ - 464
การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF - 453
การปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง - 439
การปฏิเสธคำขอ MDF - 451
การปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษ - 462
การปฏิเสธลีด - 227
การประเมินแอปพลิเคชัน - 429
การประเมินทางแก้ปัญหา - 376
การประกันภัย - 679
การประมวลผลการเรียกร้อง - 477
การประมวลผลคำขอสำหรับทุน - 475
การประมาณการ - 298
การปรับแต่งแอปพลิเคชันของคุณ - 727

การปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน - 580
การปรับการทำรายการตัวอย่าง - 549
การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่ - 549
การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ - 188
การปันส่วน - 578
การปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ใช้ปลายทาง - 580
การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP - 582
การปิดแคมเปญ - 211
การปิดกั้นผู้ติดต่อ - 272
การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาแล้ว - 369
การปิดงวดสินค้าคงคลัง - 534
การพิมพ์การวิเคราะห์ - 808
การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นบนเพจ - 156
การฟิลเตอร์รายการ - 115
การยกเลิกแอปพลิเคชัน - 431
การยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลง - 440
การยกเลิกการส่งประมาณการ - 304
การยกเลิกคำขอ MDF - 452
การยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษ - 463
การยกระดับคำขอบริการ - 369
การยอมรับ - 504
การรวมเรคคอร์ด - 129
การรวมการวิเคราะห์ - 1079
การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซ็ต - 989
การระบุโอกาสทางการขายใหม่ - 283
การระบุโอกาสทางการขายหลักและย่อย - 291
การระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น - 180
การระบุค่าคงที่ - 1036
การระบุคำขอบริการ - 367
การระบุบริษัทใหม่ - 238
การระบุบริษัทย่อยพอร์ตโฟลิโอ - 653
การระบุบริษัทหลัก - 242
การระบุลีดใหม่ - 220
การรันฟังก์ชันการรวม - 1043
การรับเส้นทางการขับรถ - 335
การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด - 547
การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน - 548
การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง - 538
การรับรอง - 496
การรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง - 620
การรีเฟรชประมาณการ - 301
การลงทะเบียนในคอร์ส - 485
การลงทะเบียนการทดสอบ - 493
การลงทะเบียนข้อตกลง - 434
การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม - 148
การลบแอปพลิเคชัน - 431
การลบโปรแกรมคู่ค้า - 424
การลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า - 423
การลบการวิเคราะห์ - 810
การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน - 319
การลบที่อยู่ออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า - 319
การลบบริษัทคู่ค้า - 417
การลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรม - 174
การลบออบเจกต์ของแผงควบคุม - 1097
การลิงค์ผู้ติดต่อกับบริษัทหลายรายการ - 267
การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม - 185
การวางแผนธุรกิจ - 339
การวิเคราะห์ - 783
การวิเคราะห์ไปป์ไลน์ - 290
การวิเคราะห์การติดตามผลลีด - 227
การวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท - 253
การวิเคราะห์ผู้ติดต่อ - 270
การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล - 604
การส่งแอปพลิเคชันเพื่ออนุมัติ - 428
การส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ - 635
การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF - 453
การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ - 464
การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ - 437
การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงอีกครั้ง - 439
การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง - 567
การส่งคำขอ MDF เพื่อขออนุมัติ - 449
การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ - 460
การส่งคืนการลงทะเบียนข้อตกลง - 439
การส่งคืนคำขอ MDF - 451
การส่งคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ - 461
การส่งประมาณการ - 303
การส่งหมายเหตุให้กับผู้ใช้อื่นๆ - 135
การส่งอีเมล์การตลาดโดยใช้ Oracle Eloqua Engage - 273
การสร้างเครือข่ายทางสังคม - 403
การสร้างเงื่อนไข - 789
การสร้างการดำเนินการ - 793
การสร้างฟิลเตอร์ - 788
การสรุปกิจกรรมการติดต่อ - 394
การสิ้นสุดงวดการลงทะเบียนข้อตกลง - 440
การอเลิตผู้ใช้เมื่อไม่มีข้อมูล - 1030
การอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะโดยใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง - 1023
การอนุมัติและการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา - 377
การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ - 465
การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF - 454
การอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง - 438
การอนุมัติการสมัคร - 429
การอนุมัติคำขอ MDF - 452
การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ - 463
การออกแบบเงื่อนไข - 790

การออกแบบแผงควบคุม - 1083
การออกแบบการดำเนินการ - 792
การออกแบบการวิเคราะห์ - 797
การออกแบบพรอมต์แผงควบคุม - 1086
การออกแบบฟิลเตอร์ - 788
การออกจาก Oracle CRM On Demand - 162
การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบ - 493
การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์ส - 485
การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ - 509
การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรอง - 501
การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก - 104
การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด - 127
การอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง - 441
การอัปเดตกิจกรรม - 173
การอัปเดตความเป็นเจ้าของยานพาหนะ - 721
การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด - 97
การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ - 728
การอัปโหลดส่วน - 782
การอิมปอร์ตแอปพลิเคชัน - 431
การอิมปอร์ตไฟล์ vCard - 265
การอิมปอร์ตผู้ติดต่อของคุณ - 260
กิจกรรม - 516

**ข**

ข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle CRM On Demand - 161
ข้อควรพิจารณาเมื่อมีการแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน - 52
ข้อควรพิจารณาเมื่ออิมปอร์ตไฟล์ vCard ใน Oracle CRM On Demand - 264
ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ - 626
ขั้นตอนที่ 1
กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ - 968
ขั้นตอนที่ 2
การตรวจสอบผลลัพธ์และการจัดทำโครงร่าง - 990
ขั้นตอนที่ 3
การกำหนดพรอมต์การวิเคราะห์ (ไม่จำเป็น) - 1031
ขั้นตอนที่ 4
การบันทึกการวิเคราะห์ - 1034

**ค**

ครัวเรือน - 643
ความเสียหาย - 691
ความครอบคลุมของข้อมูลแผนที่และการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ - 337
ความคุ้มครอง - 688
ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 616
คอร์ส - 480
คำขอ MDF - 447
คำขอตั้งราคาพิเศษ - 456
คำขอตัวอย่าง - 599
คำขอบริการ - 364
คำสั่ง Case - 1070
คู่ค้า - 413

**ง**

งวดสินค้าคงคลัง - 528

**จ**

จัดการประมาณการของทีมของคุณ - 305

**ต**

ตัวเลือกการตั้งค่าการดำเนินการ - 794
ตัวแทนจำหน่าย - 711
ตัวแปรเซสชันในการวิเคราะห์ - 1072
ตัวดำเนินการ - 1069
ตัวอย่างของการใช้เรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างและข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ - 625
ตัวอย่างประเภทเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ - 100

**ท**

ทรัพย์สินประกันภัย - 694
ทางแก้ปัญหา - 372
ที่อยู่ - 309

**บ**

บริการและการติดต่อ - 363
บริษัท - 234
บริษัทของแผน - 352
บัญชีการเงิน - 656

**ป**

ปฏิทินและกิจกรรม - 163
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของแคมเปญ - 922
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของแนวทางการตรวจสอบหลัก - 944
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของโอกาสทางการขาย - 944
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของโอกาสทางการขายและคู่แข่ง - 946
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของโอกาสทางการขายและคู่ค้า - 948
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของใบสั่ง - 953
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการเสนอราคา - 958
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการแก้ปัญหา - 961
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการประเมิน - 917
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการประมาณ - 934
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการวางแผนธุรกิจ - 920
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล - 955
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของกิจกรรม - 902, 933
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของกิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน - 960
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของครัวเรือน - 938
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ - 924
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของคำขอบริการ - 959
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของคู่ค้า - 954
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของทีมโอกาสทางการขาย - 952
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของทีมลีด - 941
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของบริษัท - 893
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของบริษัทและคู่แข่ง - 895

ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของบริษัทและคู่ค้า - 897
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง - 900
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ - 962
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของผู้ติดต่อ - 925
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย - 950
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของผู้ติดต่อของบริษัท - 892
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของยานพาหนะ - 964
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของรายได้ของบริษัท - 892
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย - 951
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของลีด - 942
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของสมุดบันทึก - 919
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของสินทรัพย์ - 918
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเอง - 931
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองและโอกาสทางการขาย - 928
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองและคำขอบริการ - 930
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองและบริษัท - 926
ประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง - 903
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของประวัติของบริษัทและคู่แข่ง - 826
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติแคมเปญ - 841
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขาย - 868
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่แข่ง - 863
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่ค้า - 865
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติไปป์ไลน์ - 873
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการเสนอราคา - 878
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการตอบกลับแคมเปญ - 843
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการลงทะเบียนข้อตกลง - 851
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรม - 836, 856
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมการติดต่อ - 840
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติของการวิเคราะห์การติดตามการใช้ - 886
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติขั้นตอนการขาย - 878
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือน - 857
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติความสนใจของผู้ติดต่อ - 846
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอ MDF - 860
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอบริการ - 880
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคู่ค้า - 872
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่าย - 855
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทางแก้ปัญหา - 883
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของโอกาสทางการขาย - 871
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของบริษัท - 836
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของผู้ติดต่อ - 848
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน - 881
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่อยู่บริษัท - 825
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่อยู่ผู้ติดต่อ - 844
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัท - 834
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและคู่ค้า - 828
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง - 830
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ - 876
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ - 884
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อ - 845
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย - 867
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท - 833
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติพอร์ตโฟลิโอ - 875
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้ของผู้ติดต่อ - 847
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ของการลงทะเบียนข้อตกลง - 853
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย - 870
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลีด - 859
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติสินทรัพย์ - 838
ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติออบเจกต์ที่กำหนดเองและโอกาสทางการขาย - 848
ประเภทเรื่องที่รายงานแบบเรียลไทม์ของออบเจกต์ที่กำหนดเองและผู้ติดต่อ - 927

**ผ**

ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - 670
ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น - 637
ผู้ติดต่อ - 256
ผู้ติดต่อของแผน - 355
ผู้ถือกรมธรรม์ - 704

**ฝ**

ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - 697

**พ**

พอร์ตโฟลิโอ - 649

**ฟ**

ฟังก์ชันการแปลงค่า - 1067
ฟังก์ชันคณิตศาสตร์ - 1054
ฟังก์ชันรวม - 1037
ฟังก์ชันระบบ - 1068
ฟังก์ชันวันที่/เวลาของปฏิทิน - 1060
ฟังก์ชันสตริง - 1047
ฟิลด์เงินทุน - 479
ฟิลด์แคมเปญ - 211
ฟิลด์แผนทางการเงิน - 669
ฟิลด์แผนธุรกิจ - 346
ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ - 609
ฟิลด์โปรแกรมคู่ค้า - 424
ฟิลด์โปรไฟล์ทางสังคม - 408
ฟิลด์โปรไฟล์นายหน้า - 708
ฟิลด์โอกาสของแผน - 360
ฟิลด์โอกาสทางการขาย - 296
ฟิลด์ใบสั่ง - 635
ฟิลด์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 525
ฟิลด์กรมธรรม์ - 702

ฟิลด์การเป็นสมาชิกโปรแกรม - 423
ฟิลด์การเรียกร้อง - 685
ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 596
ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง - 598
ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน - 666
ฟิลด์การทดสอบ - 494
ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง - 571
ฟิลด์การทำรายการทางการเงิน - 677
ฟิลด์การประมาณการ - 308
ฟิลด์การปันส่วน - 581
ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP - 584
ฟิลด์การยอมรับ - 510
ฟิลด์การรับรอง - 502
ฟิลด์การลงทะเบียนการทดสอบ - 496
ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง - 444
ฟิลด์การลงทะเบียนคอร์ส - 487
ฟิลด์การสมัคร - 431
ฟิลด์กิจกรรม - 201, 521
ฟิลด์กิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand) - 401
ฟิลด์ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ - 629
ฟิลด์ค้นหาค่าดีฟอลต์สำหรับการค้นหาคำหลัก - 73
ฟิลด์ครัวเรือน - 648
ฟิลด์ความเสียหาย - 693
ฟิลด์ความคุ้มครอง - 690
ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 619
ฟิลด์คอร์ส - 485
ฟิลด์คำขอ MDF - 454
ฟิลด์คำขอการยอมรับ - 511
ฟิลด์คำขอการรับรอง - 503
ฟิลด์คำขอตั้งราคาพิเศษ - 468
ฟิลด์คำขอตัวอย่าง - 602
ฟิลด์คำขอบริการ - 370
ฟิลด์คู่ค้า - 418
ฟิลด์งวดสินค้าคงคลัง - 535
ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย - 713
ฟิลด์ทรัพย์สินประกันภัย - 696
ฟิลด์ทางแก้ปัญหา - 378
ฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับคุณสมบัติลีด - 222
ฟิลด์ที่อยู่ - 322
ฟิลด์บริษัท - 253
ฟิลด์บริษัทของแผน - 354
ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ - 653
ฟิลด์บัญชีการเงิน - 660
ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ - 576
ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - 674
ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ - 466
ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น - 642
ฟิลด์ผู้ติดต่อ - 274
ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน - 357
ฟิลด์ผู้ถือกรมธรรม์ - 706
ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน - 663
ฟิลด์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - 698
ฟิลด์ยานพาหนะ - 724
ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ - 615
ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง - 541
ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง - 588
ฟิลด์ลีด - 228
ฟิลด์วัตถุประสงค์ - 350
ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง - 539
ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ - 576
ฟิลด์สื่อทางสังคม - 406

**ภ**

ภาพรวมของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand - 34

**ย**

ยานพาหนะ - 716

**ร**

รถยนต์ - 711
รายการแผนรับส่งข้อความ - 611
รายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ - 140
รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง - 540

**ล**

ล็อตตัวอย่าง - 586
ลีด - 213
ลีด (ลักษณะการขาย) - 234

**ว**

วัตถุประสงค์ - 347
วิทยาศาสตร์ชีวภาพ - 513

**ส**

สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่ - 340
สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว - 340
สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ - 341
สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์ - 341
สิ่งที่ต้องทำก่อน - 26
สินค้าคงคลังตัวอย่าง - 536
สินค้าที่ทำรายการ - 574
สินทรัพย์ - 329
สื่อทางสังคม - 403

**ห**

หมายเหตุการใช้งานเกี่ยวกับประเภทเรื่อง - 1106
หมายเหตุการรีลีสสำหรับ Oracle CRM On Demand - 161