

# **Administrando o Oracle CRM On Demand**

Versão 38

Março 2019

**ORACLE®**

Copyright © 2005, 2019, Oracle e/ou suas empresas afiliadas. Todos os direitos reservados.

Este programa de computador e sua documentação são fornecidos sob um contrato de licença que contém restrições sobre seu uso e divulgação, sendo também protegidos pela legislação de propriedade intelectual. Exceto em situações expressamente permitidas no contrato de licença ou por lei, não é permitido usar, reproduzir, traduzir, divulgar, modificar, licenciar, transmitir, distribuir, expor, executar, publicar ou exibir qualquer parte deste programa de computador e de sua documentação, de qualquer forma ou através de qualquer meio. Não é permitida a engenharia reversa, a desmontagem ou a descompilação deste programa de computador, exceto se exigido por lei para obter interoperabilidade.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. A Oracle Corporation não garante que tais informações estejam isentas de erros. Se você encontrar algum erro, por favor, nos envie uma descrição de tal problema por escrito.

Se este programa de computador, ou sua documentação, for entregue / distribuído(a) ao Governo dos Estados Unidos ou a qualquer outra parte que licencie os Programas em nome daquele Governo, a seguinte nota será aplicável:

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

Este programa de computador foi desenvolvido para uso em diversas aplicações de gerenciamento de informações. Ele não foi desenvolvido nem projetado para uso em aplicações inerentemente perigosas, incluindo aquelas que possam criar risco de lesões físicas. Se utilizar este programa em aplicações perigosas, você será responsável por tomar todas e quaisquer medidas apropriadas em termos de segurança, backup e redundância para garantir o uso seguro de tais programas de computador. A Oracle Corporation e suas afiliadas se isentam de qualquer responsabilidade por quaisquer danos causados pela utilização deste programa de computador em aplicações perigosas.

Oracle e Java são marcas comerciais registradas da Oracle Corporation e/ou de suas empresas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

Intel e Intel Xeon são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Intel Corporation. Todas as marcas comerciais SPARC são usadas sob licença e são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da SPARC International, Inc. AMD, Opteron, o logotipo da AMD e o logotipo do AMD Opteron são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Advanced Micro Devices. UNIX é uma marca comercial registrada licenciada por meio do consórcio The Open Group.

Este programa e sua documentação podem oferecer acesso ou informações sobre conteúdos, produtos e serviços de terceiros. A Oracle Corporation e suas empresas afiliadas não fornecem quaisquer garantias relacionadas a conteúdos, produtos e serviços de terceiros e estão isentas de quaisquer responsabilidades associadas a eles, a menos que isso tenha sido definido em um acordo aplicável entre você e a Oracle. A Oracle Corporation e suas empresas afiliadas não são responsáveis por quaisquer tipos de perdas, despesas ou danos incorridos em consequência do acesso ou da utilização de conteúdos, produtos ou serviços de terceiros, a menos que isso tenha sido definido em um acordo aplicável entre você e a Oracle.

#### Acessibilidade à documentação

Para obter informações sobre o compromisso da Oracle com a acessibilidade, visite o [site Programa de acessibilidade da Oracle](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc) (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>).

#### Acesso ao Suporte Oracle

Clientes Oracle que adquiriram suporte têm acesso a suporte eletrônico por meio do My Oracle Support. Para obter informações, visite [Diretório de contatos do Suporte ao cliente global da Oracle](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info) (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info>) ou [Acessibilidade ao Suporte ao cliente da Oracle](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs) (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs>) se você tiver deficiência auditiva.

# Conteúdo

---

<b>Administrando o Oracle CRM On Demand</b>	<b>7</b>
Processos para administração do Oracle CRM On Demand	14
Usando modelos de administrador durante a configuração	17
Sobre o Controle de uso no Oracle CRM On Demand	17
Administração da empresa	19
Perfil da empresa	20
Administração de calendário fiscal	63
Definição da moeda	69
Configuração da divisão	73
Auditoria da empresa	82
Gerenciamento de alertas	92
Administração da alocação de serviço	95
Administração de endereços	102
Personalização de aplicativo	110
Página Personalização da aplicação do tipo de registro	112
Padronização de URL	247
Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias	247
Sobre Grupos de valores da lista de opções	252
Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções	253
Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções	254
Criando grupos de valores da lista de opções	255
Tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções e divisões	255

Criando applets da Web globais	257
Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand	259
Fazendo upload de extensões do cliente	260
Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado	263
Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global	264
Personalizando Minha página inicial para a sua empresa	266
Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial	268
Renomeando tipos de registro	270
Ativando imagens nas páginas de detalhes	271
Carregando e Gerenciando Conjuntos de Ícones Personalizados	272
Fazendo Upload e Gerenciando Ícones de Cabeçalho Global Personalizado	273
Adicionando Tipos de Registro	274
Alterando o ícone de um tipo de registro	277
Personalizando etiquetas de integração REST	277
Criando novos temas	278
Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados	286
Sobre campos, listas de opções e métrica	287
Sobre Configurações de anexo	287
Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados	291
Gerenciamento de usuários e controles de acesso	293
Gerenciamento de usuários	296
Administração própria do parceiro	323
Gestão de funções	330
Gerenciamento de perfil de acesso	347
Gerenciamento de personalização	367
Gerenciamento do livro	369
Gerenciamento de grupo	418
Gerenciamento de territórios	424

Como os direitos de acesso são determinados	426
Gerenciamento do processo de negócio	443
Administração do processo	445
Configuração do workflow	459
Monitores de workflow	544
Regras de dados e atribuição	557
Controle de modificação	592
Ferramentas de Gerenciamento de Dados	614
Ferramentas de importação e exportação	614
Página Fila de Exclusão e Restauração em Lote	870
Página Fila do livro de atribuição de lote	873
Página Fila de inicialização do campo relacionado	873
Sobre eventos de integração	874
Criando filas de eventos de integração	875
Gerenciando configurações de evento de integração	877
Gerenciamento de conteúdo	879
Configurando categorias de produto	881
Configurando produtos da empresa	881
Configurando tabelas de preços para PRM	884
Configurando listas de preços para ciências biológicas	887
Gerenciando os anexos de sua empresa	890
Gerenciando Imagens da Página de Detalhes	892
Configurando scripts de avaliação	893
Plug-ins do aplicativo	901
Configurando o Oracle Social Engagement and Monitoring	901
Processo de integração do Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand	902
Definindo as configurações de integração do Oracle Social Network	903
Configurando a entrega de e-mail usando o Oracle Eloqua Engage	904
Gestão do setor de saúde	905

## Conteúdo

---

Gerenciando chamadas inteligentes	906
Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas	910
Autorizando contatos a receberem amostras	914
Configurando o envio automático das transações de amostra	915
Oracle CRM On Demand Desktop	918
Administrando pacotes de personalização	918
Definindo os locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop	920
Instalando o Oracle CRM On Demand Desktop	921
Expression Builder	922
Sobre o Expression Builder	922
Usando o Expression Builder	923
Sobre expressões	925
Tipos de dados no Expression Builder	930
Expression Builder Operadores	933
Funções do Expression Builder	937
Exemplos do Expression Builder	982

## Índice

**985**

# Administrando o Oracle CRM On Demand

---

Use as páginas do Administrador para configurar e personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como administrar o Oracle CRM On Demand, consulte as seguintes seções:

Esta seção	Descreve estas tarefas
<a href="#">Administração da empresa</a> (na página 19)	<ul style="list-style-type: none"><li><a href="#">Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais</a> (na página 20)</li><li><a href="#">Verificando status de licenças e usuários ativos</a> (na página 51)</li><li><a href="#">Definindo controles de senhas da sua empresa</a> (na página 53)</li><li><a href="#">Redefinindo todas as senhas</a> (na página 61)</li><li><a href="#">Ativando idiomas</a> (na página 62)</li><li><a href="#">Definindo um calendário fiscal personalizado</a> (na página 65)</li><li><a href="#">Gerenciando moedas</a> (na página 69)</li><li><a href="#">Criando divisões</a> (na página 76)</li><li><a href="#">Associando grupos de valores da lista de opções a divisões</a> (na página 76)</li><li><a href="#">Associando usuários a divisões</a> (na página 77)</li><li><a href="#">Revisando atividade de conexão para todos os usuários</a> (na página 82)</li><li><a href="#">Restringindo o uso para endereços IP</a> (na página 62)</li><li><a href="#">Revisando o uso de recursos da sua empresa</a> (na página 83)</li><li><a href="#">Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal</a> (na página 84)</li><li><a href="#">Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria</a> (na página 86)</li><li><a href="#">Analisando os e-mails pendentes e enviados da empresa</a> (na página 87)</li><li><a href="#">Examinando Todas as Solicitações de Exportação da sua Empresa</a> (na página 89)</li><li><a href="#">Publicando alertas para toda a empresa</a> (na página 92)</li><li><a href="#">Exibição do uso da alocação de serviço para a empresa</a> (consulte "Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa" na página 98)</li><li><a href="#">Exibição do uso da alocação de serviço histórico</a> (consulte</li></ul>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p><a href="#">"Exibindo uso da alocação de serviço histórico"</a> na página 99)</p> <p><a href="#">Definindo alertas para alocações de serviço</a> (na página 99)</p> <p><a href="#">Exibição de informações de utilização do arquivo e do registro</a> (consulte <a href="#">"Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro"</a> na página 100)</p> <p><a href="#">Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados</a> (na página 102)</p> <p><a href="#">Considerações ao desativar endereços compartilhados</a> (na página 106)</p> <p><a href="#">Atualizando o acesso do usuário e o privilégio Gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados</a> (consulte <a href="#">"Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados"</a> na página 107)</p> <p><a href="#">Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar relacionamento</a> (consulte <a href="#">"Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel"</a> na página 108)</p> <p><a href="#">Configurações do perfil de acesso e da função para endereços</a> (na página 108)</p>
<p><a href="#">Personalização de aplicativo</a> (na página 110)</p>	<p><b>Tarefas de configuração de tipo de registro</b></p> <p><a href="#">Criando e editando campos</a> (na página 135)</p> <p><a href="#">Administrando a configuração Cópia ativada</a> (na página 152)</p> <p><a href="#">Configurando etiquetas de integração de campo personalizadas</a> (na página 153)</p> <p><a href="#">Configurando links da Web</a> (na página 153)</p> <p><a href="#">Configurando campos concatenados</a> (na página 166)</p> <p><a href="#">Gerenciando rótulos de campo</a> (na página 169)</p> <p><a href="#">Usando campos personalizados indexados</a> (na página 170)</p> <p><a href="#">Revertendo configurações para padrões</a> (na página 173)</p> <p><a href="#">Alterando valores da lista de opções</a> (na página 174)</p> <p><a href="#">Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções</a> (na página 177)</p> <p><a href="#">Personalizando apresentações de itens relacionados</a> (na página 178)</p> <p><a href="#">Gerenciando Critérios de Filtro Padrão para Itens Relacionados</a> (na página 179)</p> <p><a href="#">Personalizando apresentações de páginas estáticas</a> (consulte</p>



Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p><a href="#">"Personalizando apresentações de página estáticas"</a> na página 183)</p> <p><a href="#">Personalizando Apresentações de Página para a Criação de Novos Registros</a> (consulte <a href="#">"Personalizando Apresentações de Páginas para Criar Novos Registros"</a> na página 190)</p> <p><a href="#">Renomeando títulos de seção de campo</a> (na página 191)</p> <p><a href="#">Criando Applets Web para Tipos de Registros</a> (consulte <a href="#">"Criando Applets da Web para Tipos de Registro"</a> na página 195)</p> <p><a href="#">Traduzindo os Applets da Web e os Nomes de Relatórios Personalizados</a> (consulte <a href="#">"Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados"</a> na página 210)</p> <p><a href="#">Definindo listas de opções em cascata</a> (na página 211)</p> <p><a href="#">Gerenciando layouts de pesquisa</a> (na página 214)</p> <p><a href="#">Gerenciando acesso à lista e ordem da lista</a> (na página 221)</p> <p><a href="#">Criando relatórios personalizados da página inicial</a> (na página 222)</p> <p><a href="#">Criando apresentações de página inicial de registro</a> (na página 225)</p> <p><a href="#">Personalizando a trilha de auditoria</a> (na página 226)</p> <p><a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas</a> (na página 235)</p> <p><b>Tarefas de configuração de aplicativo</b></p> <p><a href="#">Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias</a> (na página 247)</p> <p><a href="#">Criando grupos de valores da lista de opções</a> (na página 255)</p> <p><a href="#">Criando applets da Web globais</a> (na página 257)</p> <p><a href="#">Fazendo upload de extensões do cliente</a> (na página 260)</p> <p><a href="#">Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado</a> (na página 263)</p> <p><a href="#">Criando e gerenciando apresentações da barra de ação e do cabeçalho global</a> (consulte <a href="#">"Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global"</a> na página 264)</p> <p><a href="#">Fazendo Upload e Gerenciando Ícones de Cabeçalho Global Personalizado</a> (na página 273)</p> <p><a href="#">Personalizando Minha página inicial para a sua empresa</a> (na página 266)</p> <p><a href="#">Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial</a> (na página 268)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p><a href="#">Renomeando tipos de registro</a> (na página 270)</p> <p><a href="#">Ativando imagens nas páginas de detalhes</a> (na página 271)</p> <p><a href="#">Alterando o ícone de um tipo de registro</a> (na página 277)</p> <p><a href="#">Adicionando tipos de registro</a> (na página 274)</p> <p><a href="#">Personalizando etiquetas de integração REST</a> (na página 277)</p> <p><a href="#">Criando novos temas</a> (na página 278)</p> <p><a href="#">Carregando e Gerenciando Conjuntos de Ícones Personalizados</a> (na página 272)</p> <p><a href="#">Personalizando a Propriedade Anterior para Registros Compartilhados</a> (consulte "<a href="#">Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados</a>" na página 286)</p>
<p><a href="#">Gerenciamento de usuários e controles de acesso</a> (na página 293)</p>	<p><a href="#">Configurando usuários</a> (na página 297)</p> <p><a href="#">Configurando cotas de vendas de usuários</a> (na página 312)</p> <p><a href="#">Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário</a> (na página 313)</p> <p><a href="#">Alterando o ID de um usuário</a> (na página 314)</p> <p><a href="#">Redefinindo senha de um usuário</a> (na página 315)</p> <p><a href="#">Redefinindo o PIN do DMS de um usuário</a> (na página 316)</p> <p><a href="#">Alterando a divisão principal de um usuário</a> (na página 316)</p> <p><a href="#">Revisando a atividade de login de um usuário</a> (na página 317)</p> <p><a href="#">Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários</a> (na página 317)</p> <p><a href="#">Gerenciando usuários delegados (Administrador)</a> (na página 319)</p> <p><a href="#">Criando períodos do estoque para usuários</a> (na página 322)</p> <p><a href="#">Desativando usuários</a> (na página 323)</p> <p><a href="#">Configurando usuários (parceiros)</a> (na página 325)</p> <p><a href="#">Alterando um ID de usuário (Parceiros)</a> (na página 328)</p> <p><a href="#">Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros)</a> (na página 328)</p> <p><a href="#">Desativando usuários (Parceiros)</a> (na página 329)</p> <p><a href="#">Adicionando funções</a> (na página 338)</p> <p><a href="#">Processo de configurar perfis de acesso</a> (consulte "<a href="#">Processo de configuração de perfis de acesso</a>" na página 363)</p> <p><a href="#">Redefinindo apresentações de página personalizadas</a> (na página 368)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p><a href="#">Redefinindo apresentações da barra de ação personalizadas</a> (na página 368)</p> <p><a href="#">Redefinindo apresentações da página inicial personalizadas</a> (na página 369)</p> <p><a href="#">Configurando grupos</a> (na página 422)</p> <p><a href="#">Configurando territórios</a> (na página 425)</p> <p><a href="#">Processo de configuração de livros</a> (na página 396)</p> <p><a href="#">Verificando a configuração de livros para a função de administrador</a> (na página 397)</p> <p><a href="#">Criando tipos de livro e funções de usuário do livro</a> (consulte "<a href="#">Criando tipos de livro e funções de usuário de livro</a>" na página 401)</p> <p><a href="#">Configurando modos de propriedade de registro</a> (na página 402)</p> <p><a href="#">Criando livros e hierarquias de livros</a> (na página 403)</p> <p><a href="#">Associando usuários a livros</a> (na página 405)</p> <p><a href="#">Criando perfis de acesso para livros</a> (na página 408)</p> <p><a href="#">Ativando livros para a sua empresa</a> (consulte "<a href="#">Ativando livros para sua empresa</a>" na página 409)</p> <p><a href="#">Ativando livros para usuários e funções de usuário</a> (consulte "<a href="#">Ativando livros para usuários e funções do usuário</a>" na página 410)</p> <p><a href="#">Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro</a> (na página 412)</p> <p><a href="#">Atribuindo registros a livros</a> (na página 414)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
<p><a href="#">Gerenciamento do processo de negócio</a> (na página 443)</p>	<p><a href="#">Criando processos</a> (na página 452)</p> <p><a href="#">Adicionando estados de transição a processos</a> (na página 453)</p> <p><a href="#">Restringindo processos</a> (na página 455)</p> <p><a href="#">Definindo a configuração de campo para estados de transição</a> (consulte "<a href="#">Definindo a configuração do campo para estados de transição</a>" na página 456)</p> <p><a href="#">Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados</a> (na página 457)</p> <p><a href="#">Criação de regras de workflow</a> (consulte "<a href="#">Criando regras de workflow</a>" na página 486)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: atribuir a um Livro</a> (na página 507)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: criar tarefa</a> (na página 514)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: criar evento de integração</a> (na página 510)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: enviar e-mail</a> (na página 520)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: atualizar valores</a> (na página 533)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: espera</a> (na página 536)</p> <p><a href="#">Alterando a ordem das ações de regra do workflow</a> (consulte "<a href="#">Alterando a ordem das ações de regras de workflow</a>" na página 539)</p> <p><a href="#">Alterando a ordem das regras de workflow</a> (na página 540)</p> <p><a href="#">Desativando ações e regras de workflow</a> (consulte "<a href="#">Desativando regras e ações de workflow</a>" na página 541)</p> <p><a href="#">Excluindo regras e ações de workflow</a> (na página 543)</p> <p><a href="#">Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow</a> (na página 545)</p> <p><a href="#">Excluindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow</a> (consulte "<a href="#">Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow</a>" na página 546)</p> <p><a href="#">Exibindo instâncias pendentes no Monitor de espera de workflow</a> (consulte "<a href="#">Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow</a>" na página 551)</p> <p><a href="#">Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow</a> (na página 553)</p> <p><a href="#">Configurando regras de atribuição</a> (na página 562)</p> <p><a href="#">Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads</a> (na página 569)</p> <p><a href="#">Criando apresentações de conversão de leads</a> (na página 571)</p> <p><a href="#">Configurando a definição de previsão</a> (na página 575)</p> <p><a href="#">Atualizando a definição de previsão</a> (na página 581)</p> <p><a href="#">Configurando processos de vendas, categorias e instrutores</a> (consulte "<a href="#">Configurando processos, categorias e instrutores de vendas</a>" na página 583)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
<p><a href="#">Ferramentas de gerenciamento de dados</a> (na página 614)</p>	<p><a href="#">Preparando a importação de dados</a> (na página 663)</p> <p><a href="#">Vinculando registros durante a importação</a> (na página 656)</p> <p><a href="#">Importação dos seus dados</a> (consulte "<a href="#">Importando seus dados</a>" na página 848)</p> <p><a href="#">Revisando os resultados de importação</a> (consulte "<a href="#">Examinando os Resultados da Importação</a>" na página 853)</p> <p><a href="#">Exportando os dados</a> (na página 855)</p> <p><a href="#">Revisando resultados da exportação</a> (na página 859)</p> <p><a href="#">Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand</a> (na página 868)</p> <p><a href="#">Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand</a> (na página 861)</p> <p><a href="#">Criando filas de evento de integração</a> (consulte "<a href="#">Criando filas de eventos de integração</a>" na página 875)</p> <p><a href="#">Gerenciando configurações de evento de integração</a> (na página 877)</p>
<p><a href="#">Gerenciamento de conteúdo</a> (na página 879)</p>	<p><a href="#">Configurando categorias de produto</a> (na página 881)</p> <p><a href="#">Configurando produtos da empresa</a> (na página 881)</p> <p><a href="#">Configurando tabelas de preços para PRM</a> (na página 884)</p> <p><a href="#">Configurando listas de preços para ciências biológicas</a> (na página 887)</p> <p><a href="#">Gerenciando os anexos de sua empresa</a> (na página 890)</p> <p><a href="#">Configurando scripts de avaliação</a> (na página 893)</p> <p><a href="#">Configurando pastas no Analytics</a></p>
<p><a href="#">Plug-ins do aplicativo</a> (na página 901)</p>	<p><a href="#">Configurando o Oracle Social Engagement and Monitoring</a> (na página 901)</p> <p><a href="#">Definindo as configurações de integração do Oracle Social Network</a> (na página 903)</p> <p><a href="#">Configurando a entrega de e-mail através do Oracle Eloqua Engage</a> (consulte "<a href="#">Configurando a entrega de e-mail usando o Oracle Eloqua Engage</a>" na página 904)</p>
<p><a href="#">Integração dos serviços Web</a> (na página 862)</p>	<p><a href="#">Download de arquivos WSDL e de esquema</a> (consulte "<a href="#">Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema</a>" na página 863)</p> <p><a href="#">Examinando a utilização de serviços Web</a> (consulte "<a href="#">Revisando a utilização dos serviços Web</a>" na página 866)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
<a href="#">Gestão do setor de saúde</a> (na página 905)	<a href="#">Gerenciando chamadas inteligentes</a> (na página 906)  <a href="#">Definição das preferências relacionadas a ciências biológicas</a> (consulte " <a href="#">Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas</a> " na página 910)  <a href="#">Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem ser exemplificados sem uma licença de estado válida</a> (consulte " <a href="#">Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida</a> " na página 911)  <a href="#">Autorizando contatos a receberem amostras</a> (na página 914)
<a href="#">Administração do Desktop Integration</a> (consulte " <a href="#">Oracle CRM On Demand Desktop</a> " na página 918)	<a href="#">Administrando pacotes de personalização</a> (na página 918)  <a href="#">Configurando locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop</a> (consulte " <a href="#">Definindo os locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop</a> " na página 920)

Além disso, os administradores podem normalmente fazer o seguinte:

- n Criar relatórios personalizados para seu próprio uso ou para distribuir para toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Como trabalhar com a página inicial do Analytics](#).
- n Criar listas filtradas para distribuição em toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com Listas](#).

Para obter informações sobre como usar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 922).

## Processos para administração do Oracle CRM On Demand

As páginas do Administrador no Oracle CRM On Demand permitem que você gerencie a disponibilização do Oracle CRM On Demand aos usuários e a configuração de seus requisitos de dados. Usando as páginas do Administrador, você pode personalizar a aparência do Oracle CRM On Demand para atender aos requisitos específicos de negócios. Use as seguintes diretrizes para gerenciar sua disponibilização do Oracle CRM On Demand:

### 1 Revise todos os recursos disponíveis.

Antes de configurar uma nova disponibilização do Oracle CRM On Demand, revise os seguintes recursos:

- n Leia o [Guia de visualização do administrador do Oracle CRM On Demand](#). Este guia está disponível a todos os administradores da empresa e fornece informações sobre como ativar a funcionalidade no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como acessar o [Guia de visualização do administrador do Oracle CRM On Demand](#), clique no link [Treinamento e suporte](#) no Oracle CRM On Demand.

- n Revise as ferramentas adicionais, modelos, listas de verificação, seminários da Web e guias clicando no link [Treinamento e suporte no Oracle CRM On Demand](#).
  - n Inscreva-se no curso [Noções básicas sobre administração](#) oferecido pela Oracle University.
- 2** Avalie seus processos de negócios e as funções que os usuários desempenham em sua organização.
- Revise o *Guia de rolagem do administrador do Oracle CRM On Demand* disponível no My Oracle Support. Faça download e use o Modelo de configuração de campo personalizado para planejar sua disponibilização adequadamente a partir do início. O Modelo de configuração de campos personalizado está disponível na página [Ferramentas e modelos, no Centro de suporte e treinamento no My Oracle Support](#).
- n Defina a visibilidade dos dados e como os dados serão protegidos considerando os seguintes fatores e funcionalidade:
    - n **Perfis de acesso.** Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347).
    - n **Equipes.** Para obter mais informações, consulte [Compartilhando registros \(equipes\)](#).
    - n **Livros.** Para obter mais informações, consulte [Livro - Gerenciamento](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 369).
    - n **Visibilidade do gerente.** Para obter mais informações, consulte [Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 20).
  - n Defina o modelo de dados e os campos relevantes. Avalie quais relatórios exigem análise de tendência, análise de tendência em tempo real e os tipos de registros que eles suportam.
  - n Defina os seguintes processos associados à validação e à interação de dados:
    - n [Configurando processos de vendas](#). Para obter mais informações, consulte [Configurando processos de vendas, categorias e instruções](#) (consulte "[Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#)" na página 583).
    - n Definindo apresentações de conversão de lead e mapeamentos de campo. Para obter mais informações, consulte [Administração de conversão de lead](#) (consulte "[Administração de Conversão de Leads](#)" na página 568).
    - n Definindo validação de campo. Para obter mais informações, consulte [Sobre gerenciamento de campo](#) (na página 115).
    - n Definindo processos de workflow. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de processo de negócios](#) (consulte "[Gerenciamento do processo de negócio](#)" na página 443).
    - n Integrando o Oracle CRM On Demand com serviços Web. Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 862).
  - n Definir Ambientes de teste do cliente (CTEs) e ambientes adicionais para treinamento e teste.
- 3** Configure sua empresa.
- Cada empresa é exclusiva. No Oracle CRM On Demand, você pode personalizar muitas configurações da empresa, de forma que elas correspondam à sua configuração de negócios.
- n Configure o ano fiscal, idiomas, moedas, taxas de câmbio da empresa e assim por diante.

- n Solicite os direitos de acesso apropriados e a CTE. Para obter mais informações sobre como configurar sua empresa, consulte [Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais](#) (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 20).

#### 4 Configure seus perfis de usuário.

Os usuários em uma empresa têm funções e responsabilidades específicas. Alguns usuários têm acesso a determinados dados, enquanto outros não têm. Antes de adicionar esses usuários, configure a visibilidade e a função de cada tipo de usuário.

- n Configure as funções dos usuários do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).
- n Configure os perfis de acesso de sua empresa. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347).
- n Configure seu modelo de visibilidade, por exemplo, livros, equipes, e assim por diante. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de livros](#) (consulte "Gerenciamento do livro" na página 369) e [Compartilhando registros \(Equipes\)](#).

#### 5 Configure o modelo de dados, por exemplo adicione ou renomeie os campos, tipos de registro e assim por diante.

Os requisitos de dados também são exclusivos em uma empresa. No Oracle CRM On Demand é possível adicionar novos campos aos tipos de registros existentes, renomear campos para corresponder aos termos de negócios ou adicionar novos tipos de registros personalizados. Antes de começar a adicionar os dados, faça o seguinte:

- n Adicione os novos campos e os tipos de registro obrigatórios para a definição de seu modelo de dados. Para obter mais informações, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135) e [Adicionando tipos de registro](#) (na página 274).
- n Renomeie os campos e os tipos de registro para corresponder aos termos de negócios específicos. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando rótulos de campo](#) (na página 169) e [Renomeando tipos de registro](#) (na página 270).
- n Preencha as listas de opções. Você pode usar a funcionalidade de importação para importar grandes números de valores da lista de opções para os campos da lista de opções rapidamente. Para obter mais informações, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 174).
- n Configure apresentações. Exiba somente os campos obrigatórios de cada função e use apresentações dinâmicas. Para obter mais informações, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "Personalizando apresentações de páginas estáticas" na página 183) e [Especificando apresentações de página dinâmica](#) (consulte "Especificando apresentações de páginas dinâmicas" na página 235).
- n Configure seus processos, como workflows, processos de vendas e assim por diante. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de processo de negócios](#) (consulte "Gerenciamento do processo de negócio" na página 443) e [Configurando processos de vendas, categorias e instruções](#) (consulte "Configurando processos, categorias e instrutores de vendas" na página 583).
- n Configure listas de funções. As primeiras 10 listas são exibidas em uma página inicial do usuário. É recomendável que as listas não retornem grandes quantidades de dados. De vinte e cinco a cem registros é o número de registros gerenciável recomendável para tarefas diárias. Também é recomendável fazer o seguinte:
  - n Use os campos indexados sempre que possível.



- n Na lista, inclua campos que os usuários desejam atualizar com frequência.

Para obter mais informações sobre como configurar as listas, consulte Criando e refinando listas.

- 6 Forneça informações sobre as métricas de negócios através da geração de relatórios.

Use a funcionalidade do Analytics no Oracle CRM On Demand para gerar relatórios personalizados relevantes para suas necessidades de negócios e torne-os acessíveis aos usuários. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Analytics.

- 7 Importe seus dados e os dos usuários.

Use a funcionalidade de importação para importar dados legados para o Oracle CRM On Demand. Você pode importar todos dos seus usuários ou adicioná-los manualmente através da página Gerenciamento de usuários. Quando os usuários forem adicionados, eles receberão um e-mail com a senha temporária para acessar o Oracle CRM On Demand e poderão começar a trabalhar imediatamente. Para obter mais informações sobre a importação de dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 614).

## Usando modelos de administrador durante a configuração

Você pode usar os modelos de configuração do administrador para ajudar a organizar as informações da sua empresa e implementar o Oracle CRM On Demand de maneira eficiente.

Após a especificação das informações nos modelos, você poderá usá-los como referência durante a configuração e a personalização do aplicativo.

### *Para acessar modelos de configuração do administrador*

- 8 Clique no link do modelo desejado.

Os links para os modelos disponíveis são mostrados na seção a seguir.

- 9 Salve o modelo no seu computador.

- 10 Abra o arquivo salvo.

## Sobre o Controle de uso no Oracle CRM On Demand

A funcionalidade Controle de uso permite às empresas monitorar e analisar o uso do aplicativo do Oracle CRM On Demand, inclusive a utilização do usuário, a utilização do aplicativo e os detalhes da configuração. Vários relatórios pré-criados do controle de uso são fornecidos para relatórios sobre o uso do Oracle CRM On Demand. Além dos relatórios pré-criados, a área de assunto Análise de controle de uso está disponível na área

de Análise Histórica no Analytics para empresas que desejam analisar ainda mais o uso do Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, convém criar relatórios para fornecer informações sobre:

- ▮ Usuários que não se conectaram nos últimos 30 dias
- ▮ Tipos de registro para os quais nenhum registro foi criado, atualizado ou excluído nos últimos 30 dias
- ▮ O número de regras de workflow, campos personalizados e guias personalizadas criados no Oracle CRM On Demand

**DICA:** Para obter mais informações sobre como revisar o uso dos Serviços Web, consulte [Revisando a utilização dos serviços Web](#) (na página 866).

Para acessar os relatórios de controle de uso e criar novos relatórios na área de assunto Análise de controle de uso, você deve ter o privilégio Controle de uso em sua função do usuário. O privilégio Controle de uso é ativado por padrão para a função do administrador da empresa.

### Sobre o privilégio Controle de uso

Os administradores da empresa podem ativar o privilégio Controle de uso para outras funções conforme necessário. No entanto, antes de ativá-lo para uma função do usuário, considere as seguintes implicações de ativar o privilégio:

- ▮ Usuários que tenham o privilégio Controle de uso em sua função do usuário podem acessar a área de assunto Análise de controle de uso no Analytics, bem como os relatórios pré-criados sobre o controle de uso.
- ▮ O acesso a dados de controle de uso não é protegido por qualquer outra configuração de acesso, como as configurações de acesso para tipos de registro em perfis de acesso e funções do usuário. Por isso, usuários que tenham o privilégio Controle de uso em sua função podem acessar todos os dados de controle de uso na área de assunto Análise de controle de uso.

Como alguns dados de uso de sua empresa talvez sejam considerados confidenciais, você deve garantir que apenas os usuários apropriados tenham o privilégio Controle de uso.

- ▮ Os relatórios de controle de uso podem levar ao uso intensivo de recursos do sistema.

Se você quiser disponibilizar alguns relatórios de controle de uso para determinados usuários, mas não quiser que os usuários tenham acesso completo à área de assunto Análise de controle de uso e aos relatórios pré-criados, é recomendável criar relatórios personalizados que contenham os dados relevantes. Em seguida, será possível armazenar os relatórios personalizados em uma pasta de relatórios compartilhada e dar aos usuários acesso à pasta compartilhada exclusivamente.

No Oracle CRM On Demand, é possível exibir dados sobre o uso da alocação de serviço, consulte [Exibição do uso da alocação de serviço da empresa](#) (consulte "Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa" na página 98) e [Exibição do uso da alocação de serviço histórico](#) (consulte "Exibindo uso da alocação de serviço histórico" na página 99) e dados sobre o uso de arquivo e registro, consulte [Exibição informações de utilização do arquivo e registro](#) (consulte "Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro" na página 100).

### Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a área de assunto Análise de controle de uso e sobre relatórios, consulte os seguintes tópicos:

- ▮ Área de assunto Análise de controle de uso

[n](#) [Conceitos básicos do Analytics](#)

## Administração da empresa

**Antes de começar.** Exceto se indicado o contrário, para executar os procedimentos descritos na seção Empresa - Administração, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar Empresa.

Clique em um tópico para ver instruções passo a passo dos procedimentos relativos à Empresa - Administração:

- [n](#) [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) (na página 20)
- [n](#) [Verificando status de licenças e usuários ativos](#) (na página 51)
- [n](#) [Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 53)
- [n](#) [Redefinindo todas as senhas](#) (na página 61)
- [n](#) [Ativando idiomas](#) (na página 62)
- [n](#) [Definindo um calendário fiscal personalizado](#) (na página 65)
- [n](#) [Gerenciando moedas](#) (na página 69)
- [n](#) [Criando divisões](#) (na página 76)
- [n](#) [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões](#) (na página 76)
- [n](#) [Associando usuários a divisões](#) (na página 77)
- [n](#) [Revisando atividade de conexão para todos os usuários](#) (na página 82)
- [n](#) [Restringindo o uso para endereços IP](#) (na página 62)
- [n](#) [Revisando o uso de recursos da sua empresa](#) (na página 83)
- [n](#) [Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal](#) (na página 84)
- [n](#) [Publicando alertas para toda a empresa](#) (na página 92)
- [n](#) [Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa](#) (na página 98)
- [n](#) [Exibindo uso da alocação de serviço histórico](#) (na página 99)
- [n](#) [Definindo alertas para alocações de serviço](#) (na página 99)
- [n](#) [Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro](#) (na página 100)
- [n](#) [Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados](#) (na página 102)
- [n](#) [Considerações ao desativar endereços compartilhados](#) (na página 106)
  - [n](#) [Atualizando o acesso do usuário e o privilégio Gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados](#) (consulte "Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados" na página 107)
- [n](#) [Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar relacionamento](#) (consulte "Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel" na página 108)
- [n](#) [Configurações do perfil de acesso e da função para endereços](#) (na página 108)

## Perfil da empresa

A configuração do perfil da empresa inclui:

- ▮ [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) (na página 20)
- ▮ [Verificando status de licenças e usuários ativos](#) (na página 51)
- ▮ [Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 53)
- ▮ [Redefinindo todas as senhas](#) (na página 61)
- ▮ [Ativando idiomas](#) (na página 62)
- ▮ [Restringindo o uso para endereços IP](#) (na página 62)

## Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais

As informações da empresa e os padrões globais são definidos na página Perfil da empresa.

**Informações da empresa.** Você pode especificar ou editar o nome da sua empresa, os endereços para envio e cobrança, o número de telefone e o contato principal. Se você tiver feito a assinatura para um período de teste, algumas informações sobre sua empresa serão transferidas dos dados da sua assinatura.

**Padrões globais.** Você pode definir os padrões de toda a sua empresa, que os usuários podem substituir.

**CUIDADO:** o administrador da empresa pode alterar a configuração de País. Se você alterar a configuração de País, notifique ao Atendimento ao cliente para que sejam seguidas todas as etapas necessárias para atualizar sua configuração de Fuso horário, além de seus relatórios e painéis. As configurações de Idioma, Moeda e Fuso horário podem ser alteradas apenas entrando em contato com o Atendimento ao cliente. As novas configurações não estarão refletidas na análise até que seja executado um ETL (Extrair, Transformar, Carregar) completo.

**Antes de começar.** Para saber o efeito dessas alterações, leia Sobre configurações de perfil para usuários.

Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

### *Para editar o perfil da sua empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil da empresa, clique no botão Editar (ou use a edição em linha) e faça alterações.
- 5 Salve o registro.

Para obter mais informações sobre como configurar o perfil da empresa, consulte os seguintes tópicos:

- ▮ [Configurando Informações-chave da Empresa](#) (na página 21)
- ▮ [Definindo Configurações da Empresa](#) (consulte "[Definindo as Configurações da Empresa](#)" na página 22)

- [Definindo Configurações de Calendário e Semana de Trabalho da Empresa](#) (consulte "[Definindo as Configurações de Semana de Trabalho e Calendário da Empresa](#)" na página 37)
- [Configurando Definições de Lead](#) (consulte "[Definindo Configurações de Lead](#)" na página 39)
- [Definindo Configurações de Tema da Empresa](#) (consulte "[Definindo as Configurações de Tema da Empresa](#)" na página 40)
- [Definindo Configurações de Visibilidade de Dados da Empresa](#) (consulte "[Definindo as Configurações de Visibilidade dos Dados da Empresa](#)" na página 41)
- [Definindo as Configurações de Integração](#) (na página 44)
- [Definindo as Configurações de Segurança da Empresa](#) (na página 45)
- [Definindo Configurações de Visibilidade de Análise](#) (consulte "[Definindo as Configurações de Visibilidade de Análise](#)" na página 48)
- [Definindo Configurações de Comunicação](#) (consulte "[Definindo as Configurações de Comunicações](#)" na página 50)
- [Definindo Configurações Adicionais do Perfil da Empresa](#) (consulte "[Definindo as Configurações Adicionais do Perfil da Empresa](#)" na página 50)
- [Definindo as Configurações do Geocodificador](#) (na página 50)

**OBSERVAÇÃO:** Em determinadas circunstâncias, o campo Modificado por no registro Perfil da empresa pode mostrar o nome de um usuário que não tem os direitos e privilégios de acesso necessários para atualizar o perfil da empresa diretamente. Por exemplo, quando o status de um usuário é alterado de Ativo para Inativo ou de Inativo para Ativo, os valores nos campos Usuários ativos e Usuários inativos na página Perfil da empresa são atualizados. Como resultado das alterações feitas nesses campos, o campo modificado por na página Perfil da empresa é atualizado para mostrar o nome do usuário que atualizou o registro do usuário, mesmo se o usuário que fez essa alteração não tiver o privilégio necessário para atualizar o perfil da empresa.

## Configurando Informações-chave da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Informações-chave da Empresa na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
ID de conexão corporativo	Um identificador exclusivo para a sua empresa. Ao criar novos usuários, esta é a primeira parte do ID de conexão do usuário (ID de conexão corporativo/ID do usuário) para o usuário. O administrador da empresa não pode alterar este valor.

Campo	Descrição
Contato principal	<p>Assume como padrão ADMIN ou o apelido do primeiro usuário da sua empresa que se conecta, mas pode ser alterado para qualquer usuário. A atualização do produto e outras informações importantes são enviadas ao contato principal.</p> <p>Para cobrir uma situação na qual o contato principal não esteja disponível, você pode informar uma lista de distribuição como endereço de e-mail do contato principal, de forma que mais de uma pessoa seja notificada em caso de falha do sistema ou de outras informações importantes. É possível fazer isso de duas formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n Você pode informar uma lista de distribuição existente como endereço de e-mail no registro de usuário para o contato principal. No entanto, você deve se lembrar de que, se o contato principal fizer algo no sistema que envie um e-mail automático para seu endereço de e-mail, toda a lista de distribuição receberá essa notificação.</li> <li>n É possível criar um novo usuário 'fictício'. Você pode dar a esse usuário um nome como 'Lista_de_distribuição' e, em seguida, informar a lista de distribuição como endereço de e-mail no registro do usuário fictício. Nesse caso, você está comprometendo uma de suas licenças apenas com essa tarefa.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Você não pode desativar o usuário especificado como o contato principal. Em vez disso, se quiser alterar o status do contato principal original para Inativo, selecione outro usuário para o contato principal.</p>







## Definindo as Configurações da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações da Empresa na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Idioma padrão	<p>O idioma usado como o padrão para seus usuários. Você pode ativar idiomas adicionais, de forma que os usuários possam alterar a configuração para uso próprio. Para obter informações sobre como adicionar idiomas, consulte <a href="#">Ativando idiomas</a> (na página 62).</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Parâmetros regionais padrão	<p>As configurações regionais usadas como um padrão para seus usuários. Os usuários podem alterar a configuração para uso próprio a qualquer momento na página Perfil de usuário. Essas configurações determinam a formatação para datas, hora,</p>

Campo	Descrição
	moeda, números e números de telefone.
Moeda padrão	<p>A moeda usada como um padrão para seus usuários. Você pode ativar moedas adicionais, de forma que os usuários possam alterar a configuração para uso próprio (consulte <a href="#">Gerenciando moedas</a> (na página 69)). No entanto, o conjunto de moedas aqui determina a moeda padrão usada para previsões, que se referem a toda a empresa.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Fuso horário padrão	<p>O fuso horário padrão para a sua empresa.</p> <p>Algumas funções, como geração de previsão, usam o fuso horário do recurso de hospedagem, em vez desse fuso horário padrão. Entre em contato com o Atendimento ao cliente para saber esse fuso horário. Usuários de outras regiões podem usar o próprio fuso horário, que é definido na página Perfil de usuário.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Modo de visualização de registro	<p>O modo de visualização de registro da empresa. Você pode ativar a funcionalidade de visualização de registro e especificar como a janela de visualização é aberta. Dependendo da configuração selecionada nesse campo, será aberta uma janela de visualização quando os usuários colocarem o ponteiro sobre um link para um registro ou quando clicarem em um ícone de visualização exibido quando eles colocam o ponteiro sobre um link para um registro.</p> <p>A janela de visualização mostra a primeira seção da página Detalhes do registro. Você também tem a opção de desativar a funcionalidade de visualização do registro selecionando Desativado neste campo. Por padrão, este campo é definido como Clicar no Ícone visualização quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa.</p> <p>Os usuários podem substituir a configuração da empresa especificando outro modo de visualização de registro na respectiva página Detalhe Pessoal.</p>
Edição em linha ativada	<p>Ativa ou desativa o recurso de edição em linha.</p> <p>Quando a edição em linha está ativada, os usuários podem editar campos diretamente nas páginas Lista e Detalhes (isto é, sem abrir a página Edição para o registro).</p> <p>A edição em linha é suportada nas páginas Lista e Detalhes do registro e em muitos outros registros vinculados nas páginas Detalhes do registro principal.</p> <p>Os seguintes tipos de campos nos registros vinculados não podem ser editados na página Detalhes do registro principal:</p>

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li> Campos que não são mostrados na página Detalhes do próprio registro vinculado</li> <li> Campos calculados, por exemplo, Nome completo</li> <li> Campos que são somente leitura na página Edição do registro vinculado</li> </ul> <p>Além disso, nos casos em que o mesmo registro vinculado pode ser mostrado em vários registros principais, os campos que fazem parte do relacionamento podem ser editados. No entanto, os campos pertencentes ao próprio registro vinculado não podem ser editados. Por exemplo, na lista relacionada à Equipe da conta em um registro da conta, o campo Função da equipe pode ser editado, pois faz parte do relacionamento entre a conta e o membro da equipe. No entanto, os campos Sobrenome e Nome não podem ser editados, pois pertencem ao registro do usuário (do membro da equipe).</p>
Central de mensagens ativada	<p>Controla se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> A Central de mensagens é exibida na Barra de ação.</li> <li> O ícone Observações e a lista de observações estão disponíveis nas páginas de detalhes do Registro.</li> <li> Os usuários podem usar o widget Central de mensagens.</li> </ul>
Campos auditáveis do tipo de registro	<p>Esse campo especifica o número máximo de campos que podem ser auditados para cada tipo de registro. O número padrão é 35, mas você pode alterar esse valor.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Com cada campo adicional auditado, outro registro deve ser criado no banco de dados quando esse campo é alterado. Quando você auditar muitos campos simultaneamente, o desempenho poderá ser impactado ao salvar o registro auditado.</p> <p>O número máximo de campos que podem ser auditados para um tipo de registro é mostrado na página Configuração do Campo de Auditoria de cada tipo de registro, mas o valor não pode ser alterado nessa página.</p>
Expiração da auditoria (dias)	<p>Esse campo determina durante quanto tempo os registros da trilha de auditoria dos tipos de registro permanecem retidos no Oracle CRM On Demand antes de serem automaticamente removidos. O período de retenção é especificado em dias. O valor padrão é 90. Se sua função de usuário tiver o privilégio Administrar Auditoria de Campo, você poderá alterar esse valor. O número mínimo que você pode inserir é 1; o máximo é 366.</p> <p>Um valor igual a 0 (zero) especifica que os registros da trilha de auditoria nunca serão removidos. No entanto, o valor não pode ser definido como zero. Se quiser que os registros da trilha de auditoria sejam retidos indefinidamente, você deverá entrar em</p>



Campo	Descrição
	<p>contato com Oracle CRM On Demand Customer Care e solicitar que esse campo seja definido como zero.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> a trilha de auditoria de um tipo de registro pode rastrear a criação, a exclusão e a restauração de registros, bem como as atualizações para campos específicos em registros existentes. Para obter informações sobre como configurar a trilha de auditoria para tipos de registro, consulte <a href="#">Personalizando a Trilha de Auditoria</a> (na página 226).</p>
Formato de informações relacionadas	<p>Selecione o formato das seções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registro.</p> <p>As seções de informações relacionadas podem ser exibidas como listas ou guias nas quais os usuários podem clicar para exibir as listas. Você também pode especificar uma configuração para a opção Formato de Informações Relacionadas de cada função. Usuários cuja função tenha o privilégio Personalizar formato de exibição de informações relacionadas também podem definir a opção Formato de informações relacionadas no perfil pessoal. Se o campo Formato de Informações Relacionadas no perfil pessoal do usuário estiver em branco, a configuração da função do usuário será usada; e, se o campo Formato de Informações Relacionadas na função do usuário estiver em branco, a configuração da empresa será usada.</p>
Método de pesquisa global	<p>Selecione qual método de pesquisa você deseja disponibilizar aos usuários na seção Pesquisa da barra Ação e nas janelas de pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>n Pesquisa direcionada.</b> Uma pesquisa direcionada procura campos especificados em busca de correspondências. Em uma pesquisa direcionada, os usuários podem informar valores em vários campos. A pesquisa só retorna esses registros quando uma correspondência é encontrada para cada um dos valores informados pelo usuário. Os layouts de pesquisa atribuídos a funções de usuário para os tipos de registro determinam quais campos os usuários podem pesquisar. A pesquisa direcionada é ativada por padrão em Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre pesquisa direcionada, consulte <a href="#">Sobre a pesquisa direcionada</a>.</li> <li><b>n Pesquisa de palavra-chave.</b> Uma pesquisa de palavra-chave procura campos padrão que sejam específicos de cada tipo de registro. Em uma pesquisa de palavra-chave, os usuários informam uma string de texto em uma caixa de texto única. A pesquisa retorna todos os registros nos quais a string de texto informada pelo usuário seja encontrada em alguns dos campos pesquisados. Para obter mais informações sobre a pesquisa de palavra-chave, consulte <a href="#">Sobre pesquisa de palavra-chave</a>.</li> </ul>
Ano fiscal - mês de início	Este campo exibe o mês em que começa o calendário fiscal.

Campo	Descrição
	<p>Este campo é definido inicialmente quando sua empresa é criada e não pode ser alterado pelo administrador da empresa.</p> <p>Esta configuração afeta relatórios que comparam a receita com o seu ano fiscal.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Ano fiscal - data de início	<p>Este campo exibe a data dentro do mês especificado em que inicia o seu ano fiscal.</p> <p>Este campo é definido inicialmente quando sua empresa é criada e não pode ser alterado pelo administrador da empresa.</p> <p>Esta configuração afeta relatórios que comparam a receita com o seu ano fiscal.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Tipo de calendário fiscal	<p>Este campo exibe o tipo de calendário fiscal usado. Você pode selecionar entre os seguintes valores: Trimestres do calendário, 4-4-5, 5-4-4, Calend. fiscal personalizado. Esta configuração afeta análises baseadas em tempo, planos comerciais e previsões. O administrador da empresa não pode alterar esse campo.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Média de probabilidade do produto ativada	<p>Determina como a probabilidade de oportunidade é atualizada quando o usuário clica no botão Atualizar totais de oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <span style="color: #FFA500;">n</span> Se selecionada, a probabilidade de oportunidade é calculada com base na média ponderada de probabilidade para cada um dos produtos vinculados:              <math display="block">\text{Probabilidade de oportunidade} = \frac{\text{SUM(Receita esperada do produto)}}{\text{SUM(Receita do produto)}}</math> </li> <li> <span style="color: #FFA500;">n</span> Se estiver desmarcada, a probabilidade não será atualizada como parte da ação.              <p style="color: #800000; margin: 0;"><b>OBSERVAÇÃO:</b> o botão Atualizar totais de oportunidade está localizado na página Oportunidade - Detalhes, na barra de título da seção Informações relacionadas a produtos.</p> </li> </ul>
Ativar Salvar e adicionar produto	<p>Se esta configuração estiver selecionada e um usuário criar um novo registro de oportunidade, o botão Salvar e adicionar produto será exibido no cabeçalho da página Oportunidade, em vez do botão Salvar. Se a configuração estiver desmarcada e um usuário criar um novo registro de oportunidade, o botão Salvar e adicionar produto não será exibido no cabeçalho da página</p>

Campo	Descrição
	Oportunidade, somente o botão Salvar estará disponível.
Ativar divisão de receita da oportunidade	<p>Selecione esta opção para ativar a divisão de receita da oportunidade entre membros da equipe.</p> <p>Quando esta caixa de seleção estiver marcada, os botões Atualizar totais e Espalhar divisão serão exibidos na página Oportunidade - Equipe - Editar usuários, permitindo que a receita seja exibida entre os membros da equipe. As páginas Previsão rec. oportunidade e Minhas oportunidades exibem oportunidades em que o usuário é um Membro da equipe com divisão de receita maior que 0.</p> <p>Quando a caixa de seleção estiver desmarcada, os botões Atualizar totais e Espalhar divisão não serão exibidos na página Oportunidade - Equipe - Editar usuários. As páginas Previsão rec. oportunidade e Minhas oportunidades exibem oportunidades em que o usuário é um Proprietário da oportunidade.</p>
Exibição superior	<p>Se a funcionalidade de exibição superior estiver ativada e a caixa de seleção Suportar Configurações de Exibição Superior estiver selecionada no seu tema de usuário, os links para as seções de informações relacionadas da página, como seções de registros vinculados, estarão disponíveis na exibição superior na parte inferior da janela do navegador. Os usuários podem remover a exibição superior completamente das páginas Detalhes, desativando a funcionalidade em seus perfis pessoais. Para obter mais informações sobre a Exibição superior, consulte Visão geral de página por página do Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se um tema de usuário suportar a funcionalidade de exibição superior, ela poderá estar ativada ou desativada no nível da empresa e para cada usuário. Além disso, a configuração pessoal de usuário substitui a configuração da empresa. No entanto, você pode remover completamente a exibição superior desmarcando a caixa de seleção Configurações de Exibição Superior no tema de um usuário. As cores na exibição superior são determinadas pelo tema que você está usando. Para obter mais informações sobre a escolha de um tema, consulte Definindo o seu tema.</p>
Ativar endereços compartilhados	<p>Selecione a opção para ativar o compartilhamento dos registros de endereço no nível superior em registros de conta, contato, revendedor e parceiro. Se a opção estiver desmarcada, apenas a funcionalidade de endereço não compartilhado estará disponível em registros de conta, contato, revendedor e parceiro. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte Endereços.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se os endereços compartilhados estiverem ativados, revise as informações em <a href="#">Considerações ao desativar endereços compartilhados</a> (na página 106) e conclua o procedimento em <a href="#">Atualizando o acesso do usuário e o privilégio</a></p>

Campo	Descrição
	<p>Gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados (consulte "Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados" na página 107) antes de desativá-los. Os endereços compartilhados não são compatíveis com integrações de produto Oracle, como o Oracle Process Integration Pack (PIP). Se estiver usando um PIP, como Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP, não marque a configuração Ativar Endereços Compartilhados.</p>
<p>Validar endereços compartilhados</p>	<p>Selecione a opção para validar endereços compartilhados em uma empresa. Se a opção for selecionada, os usuários poderão selecionar endereços compartilhados a serem adicionados aos registros de conta, contato, revendedor ou parceiro. Endereços não validados são filtrados a partir de registros de conta, contato, revendedor e parceiro, e o botão Novo endereço é desativado nesses registros.</p> <p>Se Validar endereços compartilhados estiver desmarcado, todos os endereços estarão disponíveis em registros de conta, contato, revendedor ou parceiro (ou seja, não ocorre nenhuma filtragem e o botão Novo endereço é ativado nesses registros para usuários com os privilégios necessários).</p> <p>Para obter mais informações sobre como validar endereços, consulte Marcando endereços compartilhados como validados.</p>
<p>Ativar a View Aprimorada para as Guias</p>	<p>Marque essa caixa de seleção para ativar a funcionalidade aprimorada, por exemplo, classificar e filtrar nas seções de informações relacionadas em páginas de Detalhes do registro, nas quais as seções de informações relacionadas aparecem como guias. Para obter mais informações sobre as ações que os usuários podem executar quando essa caixa de seleção está marcada, consulte Sobre a View Aprimorada para Guias de Informações Relacionadas.</p> <p>A caixa de seleção Ativar View Aprimorada para as Guias é desmarcada por padrão.</p>
<p>Ativar Paginação de Tema Clássico para as Guias</p>	<p>Marque essa caixa de seleção para que os usuários possam percorrer as guias de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registro, um conjunto de guias por vez em vez de uma guia por vez, que é o comportamento padrão. Essa configuração se aplica apenas a temas clássicos.</p> <p>A caixa de seleção Ativar Paginação de Tema Clássico para as Guias é desmarcada por padrão.</p>

Campo	Descrição
Uso da ordem	<p data-bbox="548 268 1284 327">Selecione como os usuários trabalham com ordens e itens de ordem em Oracle CRM On Demand.</p> <p data-bbox="548 352 1321 443">Se você selecionar o valor CRM On Demand Order Management, os usuários poderão usar o gerenciamento de ordens em Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p data-bbox="548 468 1300 558">Se selecionar o valor Integração PIP Ebiz, os usuários poderão usar a solução de integração Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite.</p> <p data-bbox="548 583 1317 800">Integração PIP Ebiz é a solução de integração Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite e, portanto, esse campo não estará disponível no Gerenciamento de Ordem do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, entre em contato com o Atendimento ao Cliente.</p> <p data-bbox="548 825 1273 915">Os usuários precisam do privilégio Ativar acesso à ordem na função para que usem a funcionalidade de ordem com uma dessas finalidades.</p> <p data-bbox="548 940 1240 1031">Para obter mais informações sobre a escolha do tipo de gerenciamento de ordem, consulte Integração EBIZ PIP e Gerenciamento de ordem do Oracle CRM On Demand.</p>

Campo	Descrição
<p>Lista de Tipos de Registro nas Janelas de Pesquisa</p>	<p>Selecione como procurar registros nas Janelas de pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>n Ativada.</b> Para essa configuração, ocorre o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>n</b> Um conjunto de listas predefinidas que os usuários podem usar para restringir as pesquisas está disponível no <i>tipo de registro</i> no campo Lista das janelas de pesquisa dos tipos de registro de nível superior, onde o <i>tipo de registro</i> é o nome do tipo de registro que o usuário está pesquisando.</p> </li> <li> <p><b>n</b> A caixa de seleção Mostrar lista sensível ao contexto como janela de pesquisa padrão está disponível no Assistente de apresentação da pesquisa. A caixa de seleção permite especificar que qualquer lista sensível ao contexto disponível será exibida antes das outras listas no <i>tipo de registro</i> do campo Lista nas janelas de pesquisa. A primeira lista no conjunto de listas no <i>tipo de registro</i> do campo Lista estará ativa quando a janela de pesquisa for aberta.</p> </li> </ul> </li> <li> <p><b>n Misto:</b> para essa configuração, ocorre o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>n</b> O <i>tipo de registro</i> do campo Lista não estará disponível nas janelas e pesquisa que exibem o <i>tipo de registro</i> de campos Lista, e a pesquisa inicial de um registro para um determinado tipo de registro será executada em todos os registros desse tipo que o usuário pode acessar.</p> </li> </ul> </li> <li> <p><b>n Desativado:</b> para essa configuração, ocorre o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>n</b> O <i>tipo de registro</i> do campo Lista não estará disponível nas janelas de pesquisa, e a pesquisa inicial de um registro para um determinado tipo será executada em todos os registros desse tipo que o usuário pode acessar.</p> </li> </ul> </li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se você marcar Desativado nas Listas de Tipo de Registro no menu Janelas de Pesquisa no perfil da empresa depois de configurar as apresentações de pesquisa, a caixa de seleção Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Padrão da Janela de Pesquisa não estará mais disponível no Assistente de apresentação da pesquisa. Além disso, as listas sensíveis ao contexto também não estarão disponíveis nas janelas de pesquisa, e a pesquisa inicial de um registro de determinado tipo nessas janelas será executada em todos os registros desse tipo que o usuário pode acessar, independentemente de a opção Mostrar listas sensíveis ao contexto como padrão da janela de pesquisa ter sido ou não selecionada anteriormente. No entanto, o Oracle CRM On Demand armazena a configuração da caixa de seleção Mostrar lista sensível ao contexto como janela de pesquisa padrão para cada apresentação de pesquisa. Se você selecionar posteriormente Ativado ou Misto nas Listas de Tipos de Registro no menu Janelas de Pesquisa no perfil da empresa novamente, a configuração da caixa de seleção Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Janela de Pesquisa Padrão para cada apresentação de pesquisa será restaurada e se tornará efetiva novamente.</p>

Campo	Descrição
Ativar lista de opções de província para endereços canadenses	Selecione esta opção para exibir uma lista de valores no campo Província ao usar o modelo de endereço canadense. Por padrão, esta opção é desmarcada.
Ativar personalização de layouts de página dinâmicos individuais	<p>Essa caixa de seleção está marcada por padrão e determina como os usuários podem personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas nas páginas de detalhes em que as apresentações dinâmicas são usadas, como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <span data-bbox="548 533 570 560">n</span> Quando a caixa de seleção estiver desmarcada, um usuário poderá criar apenas uma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas para um tipo de registro. Depois de um usuário personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas na página de detalhes de um tipo de registro, ele verá o mesmo conjunto de seções de informações relacionadas na página de detalhes de todos os registros desse tipo, independentemente do valor selecionado no campo da lista de opções que determina a renderização dinâmica da apresentação da página. </li> <li> <span data-bbox="548 869 570 896">n</span> Quando a caixa de seleção estiver marcada, um usuário poderá criar uma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas para cada valor do campo da lista de opções que determina a renderização dinâmica da apresentação da página. </li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para personalizar as apresentações de informações relacionadas, o usuário deverá ter o privilégio Personalizar a Página de Detalhes das Informações Relacionadas na sua função.</p> <p>Para obter informações sobre o que acontecerá se você alterar a configuração nessa caixa de seleção, consulte <a href="#">Como as Apresentações de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Página de Funções</a> (consulte "Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções" na página 239).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> a configuração Ativar a Personalização de Apresentações de Página Dinâmicas Individuais se aplica apenas à personalização de apresentações de informações relacionadas. Não se aplica à personalização das apresentações de campo para páginas de registro. Os usuários que têm o privilégio Personalizar a Página de Detalhes dos Campos podem personalizar suas apresentações de campo para apresentações de página dinâmicas, mesmo se a caixa de seleção Ativar a Personalização de Apresentações de Página Dinâmicas Individuais não estiver marcada. Para obter mais informações sobre como personalizar apresentações de campo, consulte Personalizando Apresentações de Campo.</p>

Campo	Descrição
<p>Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Applets da Web</p>	<p>Marque essa caixa de seleção, se desejar ativar a funcionalidade que permite informar nomes traduzidos para applets da Web personalizados e para applets que exibam relatórios personalizados em páginas iniciais de tipo de registro e na Minha Página Inicial. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Traduzindo Applets da Web e Nomes de Relatórios Personalizados</a> (consulte "Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados" na página 210).</p> <p>A caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Applets da Web está desmarcada por padrão.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> A caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Applets da Web aplica-se apenas a applets da Web e a applets que exibem relatórios personalizados em páginas iniciais de tipo de registro e na Minha Página Inicial. Não ativa ou ativa a funcionalidade que permite informar nomes traduzidos para outros elementos no Oracle CRM On Demand, como nomes de campos, nomes de funções, nomes de perfis de acesso e assim por diante.</p>
<p>Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Mensagem de Cancelamento de Salvamento de Workflow</p>	<p>Marque essa caixa de seleção para ativar a funcionalidade que permite informar versões traduzidas da mensagem de erro personalizada que são retornadas aos usuários ou aos serviços Web se a condição de uma regra de workflow não for atendida e a caixa de seleção Cancelar Salvamento estiver marcada para a regra. Para obter informações sobre como informar versões traduzidas das mensagens de erro personalizadas, consulte <a href="#">Cancelando as Operações de Salvamento de Workflow</a> (consulte "Cancelando operações de gravação de workflow" na página 503).</p> <p>A caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Mensagens de Cancelamento de Salvamento de Workflow está desmarcada por padrão.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se as regras de workflow com mensagens de erro personalizadas já existirem quando você marcar essa caixa de seleção, as mensagens personalizadas para essas regras configurarão a ser exibidas no idioma padrão da empresa e na fonte padrão para todos os usuários, independentemente do idioma do usuário, até que você informe as versões traduzidas da mensagem para as regras existentes.</p>



Campo	Descrição
Excluir Registros de Veículos/Ativos das Contas de Carteira	<p>Se essa configuração estiver marcada, os registros de veículos e de ativos serão excluídos de todas as listagens da Conta de Carteira. Antes da Versão 29, os registros de veículos e de ativos eram incluídos nas listagens da Conta de Carteira. A partir da Versão 29, se a caixa de seleção estiver marcada, apenas os registros com um valor de Portfólio no campo Tipo de Ativo estão incluídos nas listagens.</p> <p>Se a caixa de seleção estiver desmarcada, os registros de veículos e de ativos serão incluídos em todas as listagens de Conta de Carteira. Essa caixa de seleção está desmarcada por padrão.</p> <p>A partir da Versão 33, se a caixa de seleção estiver marcada, só os registros com um valor da Carteira no campo Tipo de Ativo serão incluídos em relatórios que usam as áreas de assunto relacionadas à Carteira.</p>
Ativar atualização automática dos totais de oportunidades	<p>A caixa de seleção Ativar atualização automática dos totais de oportunidades é desmarcada por padrão. O comportamento dessa configuração é o seguinte:</p> <p>Se essa caixa de seleção for marcada, a receita e a receita esperada de uma oportunidade serão atualizadas automaticamente quando ocorrer qualquer um dos eventos a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #FFA500;">n</span> Um produto é adicionado à oportunidade através de qualquer canal.</li> <li><span style="color: #FFA500;">n</span> Um produto é removido da oportunidade através de qualquer canal.</li> <li><span style="color: #FFA500;">n</span> Os detalhes de um produto vinculado à oportunidade são atualizados através de qualquer canal.</li> </ul> <p>Se essa caixa de seleção não for marcada, a receita e a receita esperada de uma oportunidade não serão atualizadas automaticamente quando um produto for adicionado à oportunidade ou removido dela, ou quando os detalhes de um produto vinculado à oportunidade forem atualizados. Para atualizar a receita da oportunidade após qualquer alteração desse tipo, um usuário deverá clicar no botão Atualizar totais de oportunidades na barra de título da seção Receitas do produto da oportunidade na página Detalhes da oportunidade.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se a caixa de seleção Ativar atualização automática dos totais de oportunidades for marcada no perfil da empresa, o botão Atualizar totais de oportunidades não aparecerá na barra de título da seção Receitas do produto da oportunidade na página Detalhes da oportunidade.</p>

Campo	Descrição
<p>Permitir Caracteres Unicode em Campos de E-mail</p>	<p>Se essa caixa de seleção estiver selecionada, você poderá usar a maioria dos caracteres Unicode (UTF-8) no endereço no campo E-mail nos tipos de registro de Contato e Lead apenas, tanto na parte local do endereço quando no nome de domínio.</p> <p>Você pode atualizar o campo E-mail na interface de usuário utilizando qualquer um dos utilitários a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▢ Assistente de Importação</li> <li>▢ Oracle Data Loader On Demand</li> <li>▢ Serviços Web</li> <li>▢ Ação Atualizar Valores em um fluxo de trabalho</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter informações sobre os caracteres que podem ser usados nos endereços de e-mail, consulte <a href="#">Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail</a>.</p>
<p>Congelar Cabeçalho de Coluna da Lista</p>	<p>Esta lista de opções determina como os usuários exibem cabeçalhos de coluna para listas e resultados de pesquisa no Oracle CRM On Demand. Você pode selecionar os seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▢ <b>Ativado.</b> Quando os usuários rolam a lista de registros para baixo e a linha do cabeçalho da coluna atinge a parte superior da janela do navegador, os rótulos de coluna continuam sempre visíveis.</li> <li>▢ <b>Desativado.</b> Quando os usuários rolam a lista de registros para baixo e a linha do cabeçalho da coluna atinge a parte superior da janela do navegador, os rótulos de coluna não ficam mais visíveis.</li> </ul> <p>Essa funcionalidade pode estar ativada ou desativada no nível da empresa e no nível do usuário. A configuração no nível do usuário substitui a configuração da empresa.</p> <p>O valor padrão dessa configuração é Desativado.</p>

Campo	Descrição
Expiração da Solicitação de Exportação (Dias)	<p>Esse campo determina durante quanto tempo os registros de solicitação de exportação permanecem retidos no Oracle CRM On Demand antes de serem automaticamente removidos. O período de retenção é especificado em dias. O valor padrão é 60, mas você pode alterá-lo. O período mínimo de retenção que você pode especificar é um dia. Se quiser que os registros de solicitação de exportação sejam retidos indefinidamente, defina o valor como 0 (zero).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os registros de solicitação de exportação não são incluídos no cálculo do uso da alocação de registros da empresa.</p> <p>Os períodos de retenção se aplicam a solicitações de exportação enviadas por meio de páginas de lista, bem como a solicitações de exportação enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados.</p>
Expiração do Anexo da Solicitação de Exportação (Dias)	<p>Esse campo especifica o número de dias que os anexos contendo a saída das solicitações de exportação ficam retidos no Oracle CRM On Demand antes de serem automaticamente removidos. O valor padrão é 7, mas você pode alterá-lo. Os valores válidos variam de 1 a 366.</p> <p>O período de retenção se aplica a anexos de solicitações de exportação enviados por meio de páginas de lista, bem como a anexo de solicitações de exportação enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os usuários que têm o privilégio Excluir Solicitação de Exportação em sua função podem excluir manualmente um anexo de solicitação de exportação antes de ele ser removido, independentemente do valor definido nesse campo. Depois que um usuário exclui um anexo de solicitação de exportação, não é possível recuperar o anexo.</p> <p>Se você inserir um valor maior que 7 nesse campo, os anexos de solicitação de exportação que estiverem retidos serão incluídos no cálculo do volume de armazenamento usado pela empresa. Depois que o limite de alocação do arquivo for atingido, as solicitações de exportação falharão. Se o valor nesse campo for menor ou igual a 7, os anexos de solicitação de exportação não serão incluídos no cálculo do volume de armazenamento usado pela sua empresa, e as solicitações de exportação não falharão quando a alocação for atingida.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> depois que uma solicitação de exportação for excluída, não será possível acessar o anexo dela. Portanto, é recomendável não inserir nesse campo um valor maior que o valor do campo Expiração da Solicitação de Exportação (Dias), a menos que esse campo esteja definido como 0 (zero).</p>

Campo	Descrição
Expiração de E-mail (Dias)	<p>Esse campo determina por quanto tempo os e-mails enviados por Oracle CRM On Demand são mantidos antes de serem automaticamente eliminados. O período de retenção é especificado em dias. O valor padrão é 30, mas você pode alterá-lo. O período mínimo de retenção que você pode especificar é um dia. Se desejar que os e-mails sejam retidos indefinidamente, defina o valor como 0 (zero).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os e-mails enviados não são incluídos no cálculo do uso da alocação de registros da empresa.</p>
Expiração do Anexo de E-mail (Dias)	<p>Esse campo especifica o número de dias que os anexos dos e-mails enviados por Oracle CRM On Demand são retidos antes de serem automaticamente eliminados. O padrão é 7, mas você pode alterá-lo. Os valores válidos variam de 1 a 366.</p> <p>Se você inserir um valor maior que 7 nesse campo, os anexos de e-mail que são retidos serão incluídos no cálculo da quantidade de armazenamento usado pela sua empresa, e depois que o limite de alocação de arquivo for atingido, as ações do workflow Enviar E-mail para eventos agendados do tipo de registro Analytics falharão. Se o valor nesse campo for menor ou igual a 7, os anexos de e-mail não serão incluídos no cálculo da quantidade de armazenamento usado pela sua empresa, e as ações do workflow Enviar E-mail para eventos agendados do tipo de registro Analytics não falharão como consequência do limite de alocação de arquivo.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> depois que um e-mail enviado for excluído, não será possível acessar o anexo dele. Portanto, é recomendável não inserir nesse campo um valor maior que o valor do campo Expiração do E-mail (Dias), a menos que esse campo esteja definido como 0 (zero).</p>

Campo	Descrição
Armazenar e-mail em letras minúsculas	<p>Por padrão, a caixa de seleção Armazenar e-mail em letras minúsculas é mostrada selecionada. O comportamento dessa configuração é o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Se essa caixa de seleção estiver marcada, as letras maiúsculas em endereços de e-mail serão armazenadas como minúsculas.</li> <li>☐ Se essa caixa de seleção estiver desmarcada, as letras maiúsculas em endereços de e-mail serão armazenadas como maiúsculas.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> as letras minúsculas nos endereços de e-mail são sempre armazenadas como minúsculas.</p> <p>Essa configuração se aplica a todos os endereços de e-mail adicionados a Oracle CRM On Demand, independentemente do canal por meio do qual os endereços são adicionados.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se a sua empresa tiver guardado endereços de e-mail com letras maiúsculas e minúsculas no passado e se a caixa de seleção Armazenar e-mail em letras minúsculas estiver marcada, poderão ocorrer erros quando você tentar usar solicitações de serviços Web ou solicitações de API REST em registros do usuário e de contatos nos quais os endereços de e-mail utilizam tanto maiúsculas quanto minúsculas. Se esses problemas surgirem e se a sua empresa quiser armazenar todos os endereços de e-mail em letras minúsculas, você deverá atualizar os endereços de e-mail atualmente armazenados em letras maiúsculas e minúsculas e alterá-los para minúsculas. Para editar endereços de e-mail, você primeiro deverá desmarcar a caixa de seleção Armazenar e-mail em letras minúsculas. Após finalizar a edição de endereços de e-mail, marque a caixa de seleção Armazenar e-mail em letras minúsculas novamente.</p>
Ativar Formatação HTML	<p>A configuração nessa caixa de seleção determina se o HTML é suportado no campo Descrição para observações que são criadas e editadas por meio da seção de informações relacionadas às Observações em uma página Detalhes do registro. Para obter mais informações, consulte Sobre o Editor HTML.</p>

## Definindo as Configurações de Semana de Trabalho e Calendário da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Semana de Trabalho e Calendário da Empresa na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Domingo, Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta, Sábado	<p>Marque uma caixa de seleção para cada dia útil de sua semana de trabalho do calendário. Você deve marcar, pelo menos, uma caixa de seleção.</p>
Exibir Eventos no Calendário	<p>Quando essa configuração está marcada, o Oracle CRM On Demand cria, automaticamente, um registro de compromisso associado para todo registro de evento criado. Os usuários com acesso ao tipo de registro Evento podem exibir seus compromissos associados do evento no calendário do Oracle CRM On Demand. As atualizações aos eventos ou compromissos são mantidas sincronizadas. Para obter mais informações sobre a sincronização de eventos e de compromissos, consulte Sobre a Sincronização de Eventos e de Compromissos.</p> <p>Se essa configuração nunca estiver marcada, apenas os compromissos que não foram automaticamente criados quando um evento foi criado serão exibidos na seção Calendário e o Oracle CRM On Demand não criará, automaticamente, um compromisso associado para nenhum novo evento.</p> <p>No entanto, se o administrador marcar essa configuração por um período de tempo e optar por desmarcá-la depois, todos os compromissos existentes que tiverem sido automaticamente criados permanecerão. Quando um evento é atualizado, o Oracle CRM On Demand continua a sincronizar com o compromisso associado do evento. Se o evento for excluído, o compromisso também será excluído.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se essa configuração for ativada, um registro de compromisso de evento adicional será criado no banco de dados para cada registro de evento criado. Isso afeta o desempenho ao importar eventos devido aos registros adicionais criados. Além disso, se essa configuração for ativada, um registro de equipe de evento adicional será criado no banco de dados para cada usuário adicionado ao compromisso de evento. Isso afeta o desempenho ao importar usuários do compromisso (quando o arquivo importado tem compromissos de evento) devido aos registros adicionais criados.</p>
A Semana do Calendário Começa em	<p>Esse campo exibe o dia que é mostrado por padrão como o primeiro dia da semana nas exibições de calendário de todos os usuários e nos seletores de data em que os usuários selecionam valores para os campos de data no Oracle CRM On Demand. Por padrão, Domingo está selecionado. É possível selecionar um dia de início diferente para a semana.</p> <p>Os usuários também podem substituir a configuração da empresa para o dia de início da semana, selecionando um dia diferente nas configurações do seu calendário.</p>
Hora de Início das Horas Úteis	<p>Informe uma hora na qual seu dia útil começa. O formato de hora pode variar de acordo com a localidade de seu país.</p>
Hora de Término das Horas Úteis	<p>Informe uma hora na qual seu dia útil termina. O formato de hora pode variar de acordo com a localidade de seu país.</p>

Campo	Descrição
Notificação de Atividade	<p>Esta configuração determina se os usuários poderão receber notificações de atividade. Ela pode ter os seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Nenhum(a)</b>. Os usuários não recebem notificações, a menos que substituam essa configuração na página Configurações de Calendário Padrão. Esta é a configuração padrão.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>E-mail</b>. Os usuários receberão notificações por e-mail, a menos que substituam essa configuração na página Configurações de Calendário Padrão.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Lembrete Pop-up</b>: os usuários receberão notificações em uma janela pop-up, a menos que substituam essa configuração na página Configurações Padrão do Calendário.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>E-mail e Lembrete Pop-up</b>: os usuários receberão notificações por e-mail e em uma janela pop-up, a menos que substituam essa configuração na página Configurações Padrão do Calendário.</li> </ul> <p>Os usuários navegam até a página Configurações de Calendário Padrão clicando em Minha Configuração, Configurações de Calendário e Calendário Padrão.</p>

## Definindo Configurações de Lead

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Lead na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativadas.

Campo	Descrição
Converter Apenas Objetos Relacionados Editáveis	<p>Se você marcar esta caixa de seleção, os usuários poderão converter leads em outros tipos de registro, como contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades, mesmo que o usuário que está executando a conversão não tenha acesso de edição a todas as atividades e registros de objetos personalizados necessários para as conversões. No entanto, só as atividades e os registros de objetos personalizados a que o usuário tem acesso de edição estão vinculados ao registro de lead convertido. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias para a conversão de leads, consulte Configurações de função e de perfil de acesso para converter leads.</p> <p>Se você não marcar esta caixa de seleção, o usuário que estiver executando a conversão deverá ter acesso de edição a todas as atividades vinculadas ao lead e a todos os registros de objetos personalizados selecionados para a conversão. Caso contrário, a conversão de lead não será bem-sucedida. Esta é a configuração padrão.</p>

Campo	Descrição
Ativar Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor Como Obrigatórios para Qualificar um Lead	<p>Se você marcar esta caixa de seleção, os campos Nome Completo do Proprietário, Classificação e Vendedor serão obrigatórios no registro do Lead durante a qualificação do lead. Esta é a configuração padrão.</p> <p>Se você não marcar esta caixa de seleção, esses campos não serão obrigatórios para qualificar um lead.</p>
Atualizar Campo Vendedor Automaticamente ao Associar Conta no Registro de Lead	<p>Se você marcar esta caixa de seleção, o Oracle CRM On Demand atualizará o campo Vendedor em um lead quando uma conta associada ao lead for atualizada, seja por meio da interface do usuário, da ferramenta de importação, de workflows ou de serviços Web. Esta é a configuração padrão.</p> <p>Se você não marcar esta caixa de seleção, o Oracle CRM On Demand não atualizará o campo Vendedor.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se um usuário clicar no botão Converter em uma página de Detalhe do Lead para associar um lead a uma conta existente, o Oracle CRM On Demand não atualizará o campo Vendedor.</p>

## Definindo as Configurações de Tema da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configuração de Tema da Empresa na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Tema Padrão	<p>O tema determina a aparência e o aspecto do Oracle CRM On Demand. O tema padrão é automaticamente usado quando você se conecta no Oracle CRM On Demand usando um desktop ou um laptop. Quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa, o tema padrão é Oracle. Para alterar o tema, clique na lista Nome do tema e selecione o tema desejado para a empresa. Os usuários também poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.</p> <p>Os temas não influenciam no comportamento do Oracle CRM On Demand. Os administradores da empresa podem criar temas personalizados no Oracle CRM On Demand. Entre em contato com o administrador da sua empresa se desejar enviar seus próprios temas para usar no Oracle CRM On Demand.</p>
Tema de Tablet	<p>Essa configuração determina qual tema será automaticamente usado quando um usuário se conectar no Oracle CRM On Demand usando um tablet ou outro dispositivo de toque na tela, desde que o tablet ou dispositivo de toque na tela seja detectado pelo Oracle CRM On Demand. Essa configuração é opcional.</p>



## Definindo as Configurações de Visibilidade dos Dados da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Visibilidade dos Dados na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Visibilidade do gerente ativada	<p>Quando um gerente exibe uma lista de registros configurados para pesquisar o conjunto de registros <i>Todos os registros que posso ver</i>, como a lista Todas as contas, o Oracle CRM On Demand exibe a lista de registros da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▮ Se a opção Visibilidade do gerente ativada estiver selecionada, a lista incluirá os registros aos quais os subordinados do gerente têm acesso.</li> <li>▮ Se a opção Visibilidade do gerente ativada não estiver selecionada, a lista não incluirá os registros aos quais os subordinados do gerente têm acesso, a menos que a configuração <i>É possível ler todos os registros na função do gerente</i> seja selecionada para o tipo de registro relevante.</li> </ul> <p>Quando um gerente seleciona a opção <i>Todos os registros que posso ver</i> em uma pesquisa avançada, o Oracle CRM On Demand pesquisa o conjunto de registros da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▮ Se a opção Visibilidade do gerente ativada estiver selecionada, o conjunto de registros que o Oracle CRM On Demand pesquisará incluirá os registros aos quais os subordinados do gerente têm acesso.</li> <li>▮ Se a opção Visibilidade do gerente ativada não estiver selecionada, o conjunto de registros que o Oracle CRM On Demand pesquisará não incluirá os registros aos quais os subordinados do gerente têm acesso, a menos que a configuração <i>É possível ler todos os registros na função do gerente</i> seja selecionada para o tipo de registro relevante.</li> </ul> <p>O gerente de um usuário é especificado no campo Superior hierárquico ou no campo Superior hierárquico (apelido) da página Detalhe do usuário, dependendo de qual campo é exibido na página.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Desmarcar a opção Visibilidade do gerente ativada não impede os gerentes de acessar os registros pertencentes a seus subordinados. Os gerentes sempre têm acesso aos registros de seus subordinados, independentemente da configuração desta opção.</p>
Ativar Herança da Equipe-Pai para o Contato	<p>Marque essa caixa de seleção para que as equipes de contatos herdem automaticamente os membros da equipe de contas quando os contatos estão relacionados a contas. Esta caixa de seleção fica desmarcada por padrão para todas as novas empresas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> depois de alterar a configuração nessa caixa de seleção, os usuários deverão sair do Oracle CRM On Demand e entrar novamente para ver o novo comportamento do recurso de herança da equipe.</p> <p>Para obter mais informações sobre a herança da equipe, consulte <a href="#">Sobre a Propagação de Acesso por Meio da Herança da Equipe</a> (consulte "Sobre</p>

Campo	Descrição
	<p><a href="#">Propagação de acesso através da herança da equipe</a>" na página 351).</p>
<p>Ativar Herança da Equipe-Pai para a Oportunidade</p>	<p>Marque essa caixa de seleção para que as equipes de oportunidades herdem automaticamente os membros da equipe de contas quando as oportunidades estão relacionados a contas. Esta caixa de seleção fica desmarcada por padrão para todas as novas empresas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> depois de alterar a configuração nessa caixa de seleção, os usuários deverão sair do Oracle CRM On Demand e entrar novamente para ver o novo comportamento do recurso de herança da equipe.</p> <p>Para obter mais informações sobre a herança da equipe, consulte <a href="#">Sobre a Propagação de Acesso por Meio da Herança da Equipe</a> (consulte "<a href="#">Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe</a>" na página 351).</p>
<p>Atribuição padrão do grupo</p>	<p>Selecione esta opção para permitir que membros do grupo compartilhem a propriedade de contas, atividades, contatos, famílias, oportunidades e carteiras. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Gerenciamento de grupo</a> (na página 418).</p>
<p>Ativar livros</p>	<p>Controla se o Seletor de livros exibe livros personalizados. Se esta caixa de seleção estiver marcada, o Seletor de livros exibirá apenas os livros de usuário e os livros para representantes, se eles existirem.</p> <p><b>CUIDADO:</b> não selecione a opção Ativar livros até criar a sua hierarquia de livros. Essa opção não poderá ser desmarcada depois de selecionada. No entanto, você poderá fazer alterações na sua hierarquia de livros depois que a opção tiver sido selecionada.</p>
<p>Exibir Seletor de livros</p>	<p>Ativa ou desativa o Seletor de livros, que você pode usar para refinar pesquisas de registros de um usuário específico, representante ou livros personalizados.</p>

Campo	Descrição
<p>Ativar a Mesclagem de Livros de Registros Duplicados</p>	<p>Essa configuração se aplica apenas se sua empresa usar a funcionalidade de livro no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a funcionalidade de livro, consulte <a href="#">Gerenciamento de Livro</a> (consulte "<a href="#">Gerenciamento do livro</a>" na página 369).</p> <p>Quando os usuários mesclarem registros, os livros associados ao registro principal serão sempre retidos, mas qualquer livro associado apenas ao registro duplicado não será associado automaticamente ao registro principal. A caixa de seleção Ativar a Mesclagem de Livros de Registros Duplicados determina se o usuário que mescla os registros pode optar por associar os livros de registros duplicados ao registro principal, como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <span style="color: #FFA500;">n</span> Se a caixa de seleção estiver marcada, o Oracle CRM On Demand solicitará que o usuário especifique se os livros associados ao registro duplicado deverão ser associados ao registro principal.         </li> <li> <span style="color: #FFA500;">n</span> Se a caixa de seleção estiver desmarcada, o usuário não poderá especificar que os livros associados ao registro duplicado sejam associados ao registro principal.         </li> </ul> <p>A caixa de seleção é desmarcada por padrão. Para obter mais informações sobre como mesclar registros duplicados no Oracle CRM On Demand, consulte Mesclando Registros.</p>
<p>Exibir Hierarquia de Livros Pai no Seletor de Livros</p>	<p>Essa configuração se aplica apenas se sua empresa usar a funcionalidade de livro no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a funcionalidade de livro, consulte <a href="#">Gerenciamento de Livro</a> (consulte "<a href="#">Gerenciamento do livro</a>" na página 369).</p> <p>A página Seletor de Livros permite que usuários exibam somente os livros e sublivros associados. No entanto, ao permitir que usuários exibam a hierarquia inteira de livros, os usuários têm contexto para livros específicos dentro da empresa. A caixa de seleção Exibir Hierarquia do Livro Pai no Seletor de Livros determina como os livros e as hierarquias são exibidos no Seletor de Livros, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <span style="color: #FFA500;">n</span> Se a caixa de seleção estiver desmarcada, o Seletor de Livros só exibirá livros e sublivros quando o usuário for um membro.         </li> <li> <span style="color: #FFA500;">n</span> Se a caixa de seleção estiver desmarcada, o Seletor de Livros exibirá os livros e sublivros, quando o usuário for um membro, e todos os nós superiores na hierarquia de livros. Se a configuração É possível Ler Todos os Registros dos livros estiver selecionada, o usuário poderá expandir e exibir todos os nós na hierarquia de livros. Os nomes dos livros dos quais o usuário é membro e seus sublivros são exibidos em preto. Os nós superiores de que o usuário não é membro são exibidos em vermelho.         </li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> a configuração afeta o Seletor de Livros nas páginas em que um filtro ou uma pesquisa de registros é aplicada. Por exemplo, a Pesquisa da Barra de Ação, a Pesquisa Avançada, o Gerenciamento de Listas, Janelas de Pesquisa, Relatórios e Dashboards.</p>

## Definindo as Configurações de Integração

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Integração na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Evento de integração ativado	Se você for um novo cliente, a funcionalidade do evento de integração será automaticamente ativada. No entanto, se você for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand deverá ser configurada por Atendimento ao cliente e pelo administrador da sua empresa. Entre em contato com o Atendimento ao cliente para solicitar suporte para Administração do evento de integração e para especificar o tamanho máximo total das filas de evento de integração necessário.
Web Services R16 - Modo de compatibilidade	Controla se as solicitações de serviços Web que contêm os tokens Nome de usuário e Senha são processadas como solicitações sem estado ou com estado, como no Oracle CRM On Demand Versão 16 e anteriores. Esta caixa de seleção fica desmarcada por padrão para todas as novas empresas.
Ativar workflow	Se a sua empresa tiver sido configurada para permitir workflow, esta configuração será exibida. Essa configuração poderá ser ativada depois que você tiver criado as condições de workflow que deseja implantar.
Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação	<p>Esta configuração determina o valor padrão da caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação no Assistente de Exportação ou na página Lista de Exportação.</p> <p>O comportamento dessa configuração é o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <span style="color: #FFA500;">n</span> Se esta caixa de seleção estiver marcada, por padrão a caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação estará marcada no Assistente de Exportação ou na página Lista de Exportação. Quando uma exportação é executada, esse valor especifica que os URLs são incluídos no arquivo CSV exportado.         </li> <li> <span style="color: #FFA500;">n</span> Se esta caixa de seleção não estiver marcada, por padrão a caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação não estará marcada no Assistente de Exportação nem na página Lista de Exportação. Quando uma exportação é executada, esse valor especifica que os URLs são excluídos do arquivo CSV exportado.         </li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> ao executar cada exportação, o usuário pode optar por marcar ou desmarcar a caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivo de Exportação.</p>

## Definindo as Configurações de Segurança da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Segurança da Empresa na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Tempo limite de inatividade (minutos)	<p>Este é o tempo permitido em minutos antes da sessão de um usuário ser encerrada por conta da inatividade. Se o valor desse campo estiver em branco, a configuração do tempo limite da sessão interativa será determinada pelo valor Tempo limite de inatividade padrão do sistema. O valor padrão do tempo limite de inatividade padrão do sistema é geralmente 60 minutos. Você pode exibir a configuração Tempo limite de inatividade padrão do sistema na página Perfil da empresa. Esse valor é visível quando você edita a página Perfil da empresa. É recomendado que você informe um valor entre 10 minutos e 90 minutos.</p> <p>A configuração do Tempo limite de inatividade (minutos) também pode determinar o tempo permitido antes que uma sessão não interativa, como uma sessão de serviços Web, seja finalizada devido à inatividade, da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o campo Tempo limite de inatividade (minutos) estiver configurado para 10 minutos ou menos, a configuração se aplica a sessões não interativas assim como para sessões interativas.</li> <li>■ Se o campo Tempo limite de inatividade (minutos) estiver configurado para qualquer valor maior do que 10 minutos, a configuração não determina o intervalo de tempo limite de inatividade para sessões não interativas. Nesse caso, o intervalo do tempo limite de inatividade para sessões não interativas será por padrão 10 minutos.</li> <li>■ Se o campo Tempo limite de inatividade (minutos) for deixado em branco, a configuração não determina o intervalo de tempo limite de inatividade para sessões não interativas. Nesse caso, o intervalo de tempo limite de inatividade para sessões não interativas será por padrão 10 minutos, e o valor do Tempo limite de inatividade padrão do sistema determinará o intervalo de tempo limite de inatividade para sessões interativas.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> a partir da Versão 33, se alguma interação de Respostas do Analytics invocar uma chamada do servidor, o temporizador de intervalo de tempo limite de ociosidade será redefinido.</p>
Aviso de tempo limite de inatividade (minutos)	<p>O tempo em minutos antes que uma mensagem de aviso apareça para o usuário, antes que a sessão de usuário expire. Se o usuário clicar em OK nesta mensagem de aviso, o temporizador do intervalo de tempo limite de inatividade será redefinido. Porém, se o usuário não clicar em OK, a sessão do usuário terminará depois do intervalo de tempo limite de inatividade especificado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este aviso não será exibido em Respostas do Analytics.</p>

Campo	Descrição
	<p>O valor para o Aviso de tempo limite de inatividade (minutos) deve estar entre 1 e o valor indicado no campo Tempo limite de inatividade (minutos). Se você informar 0 como um valor, uma mensagem de aviso não aparecerá.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> A máscara de página que aparece quando a mensagem de aviso é exibida não fornece um mecanismo de segurança.</p>
Tipo de autenticação	<p>Exibe os tipos de autenticação que são permitidos para sua empresa. Este valor pode ser atribuído apenas pelo Atendimento ao cliente. O administrador da empresa não pode alterar este valor. Os seguintes valores são possíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Somente ID/senha - todos os usuários devem se conectar usando o ID de usuário e a senha do Oracle CRM On Demand.</li> <li>☐ Somente aut. unificada SSO - todos os usuários devem se conectar usando o mecanismo de conexão única da sua empresa. Os IDs de usuário e as senhas do Oracle CRM On Demand não são aceitos.</li> <li>☐ ID/SENHA us. ou Aut. unif. SSO - o ID do usuário ou a senha para o Oracle CRM On Demand ou a conexão única pode ser usado para conexão com o Oracle CRM On Demand.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se o ID/SENHA do usuário ou o valor de autenticação unificada (SSO) estiver selecionado, as políticas da empresa para senhas no Oracle CRM On Demand continuarão impostas. Portanto, quando uma senha de usuário no Oracle CRM On Demand expira, o Oracle CRM On Demand solicita ao usuário a alteração da senha, mesmo se o usuário se conectar usando a Autenticação unificada (SSO). Todas as outras políticas para senhas no Oracle CRM On Demand também serão impostas, como tamanho mínimo da senha, complexidade obrigatória da senha etc. O Oracle CRM On Demand não gerencia as senhas usadas para Autenticação unificada (SSO).</p> <p>O tipo de autenticação pode ser definido para cada usuário pelo administrador da empresa na página Perfil de usuário. Se o valor do usuário estiver vazio, a configuração de nível da empresa será usada para esse usuário.</p>
Identificador externo para conexão única	<p>O identificador exclusivo da empresa atribuído pelo Atendimento ao cliente quando a Conexão única está configurada para a empresa. Este valor não pode ser alterado pelo administrador da empresa, embora Identificadores externos possam ser definidos para cada usuário na página Perfil de usuário.</p>
Página de conexão para autenticações de ID de usuário/senha	<p>O URL para uma página de conexão personalizada específica da empresa, que substitui a página Conexão do Oracle CRM On Demand padrão. Geralmente, a página é hospedada no servidor Web de uma empresa. O URL deve ser totalmente qualificada - (a URL deve começar com http:// ou https://).</p> <p>Essa página é exibida depois que um usuário desconecta ou que a sessão do usuário é encerrada por causa da inatividade. É responsabilidade da</p>

Campo	Descrição
	empresa direcionar seus usuários para se conectar inicialmente usando essa página, em vez da página padrão do Oracle CRM On Demand.
Página de conexão para autenticações SSO	<p>O URL para uma página de conexão personalizada específica da empresa, que é exibida depois que um usuário desconecta, ou a sessão do usuário encerra devido à inatividade se o usuário tiver se conectado ao Oracle CRM On Demand originalmente, usando Conexão única. Geralmente, a página é hospedada em um servidor Web da empresa - por exemplo, o portal de Conexão única da empresa. O URL deve ser completamente qualificada (começar com http:// ou https://).</p> <p>É responsabilidade da empresa direcionar usuários para se conectar inicialmente, usando a página Conexão SSO, em vez de usar a página padrão Oracle CRM On Demand. Se um usuário que se conectou usando SSO desconectar e essa configuração estiver em branco, uma página genérica será exibida com a mensagem 'Você desconectou'.</p>
Restrições de endereço IP ativadas	Consulte <a href="#">Restringindo o uso para endereços IP</a> (na página 62).
Proteção contra falsificação de solicitações entre locais ativada	<p>Ativa um recurso que impede ataques de falsificação de solicitações entre locais. Quando esta caixa de seleção está marcada, os usuários que criam o código personalizado que interage com o Oracle CRM On Demand podem exigir que um token de segurança seja incluído como um parâmetro oculto em seu código. Para obter mais informações sobre a proteção contra falsificação de solicitações entre locais, consulte <a href="#">Sobre a proteção contra falsificação de solicitações entre locais</a> (consulte "<a href="#">Sobre Proteção contra falsificação de solicitações entre locais</a>" na página 60).</p> <p>Essa caixa de seleção é marcada por padrão quando sua empresa é configurada para usar o Oracle CRM On Demand, e você não pode alterar a configuração.</p>
Ativar integração IFRAME	<p>Por razões de segurança, esta caixa de seleção permanece desmarcada por padrão, só devendo ser marcada quando isso for obrigatório. Marcando essa caixa de seleção, você permite que os usuários incorporem páginas do Oracle CRM On Demand de um iFRAME na página da Web de outro site. Se os usuários tentarem incorporar o Oracle CRM On Demand em um iFRAME na página da Web de outro site e essa caixa de seleção estiver desmarcada, a página do Oracle CRM On Demand será expandida para que se torne a página-pai. Será necessário selecionar esta configuração se você desejar utilizar o widget Relatórios do Oracle CRM On Demand. Essa configuração não afeta outros widgets do Oracle CRM On Demand incluídos em aplicativos desktop.</p>

Campo	Descrição
Como manipular páginas que podem conter XSS (Cross Site Scripting)	<p>Controla o comportamento da proteção contra XSS (Cross Site Scripting) disponível em alguns navegadores da Web para evitar ataques XSS refletidos. Use esta configuração para determinar como o seu navegador da Web manipula páginas que contêm XSS. Os seguintes valores são possíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Bloqueio.</b> Se um ataque XSS for detectado pelo navegador da Web, a página da Web não será exibida. Esse é o valor padrão e recomendado.</li> <li><b>Corrigir.</b> Se um ataque XSS for detectado pelo navegador da Web, o Oracle CRM On Demand bloqueará o ataque modificando o mínimo possível a página da Web retornada.</li> <li><b>Não fazer nada.</b> Esta configuração não oferece proteção contra XSS. O navegador da Web não tentará detectar um ataque XSS ou ignorará a detecção de XSS na página da Web. É recomendável não usar esta configuração.</li> <li><b>Padrão do navegador.</b> Esta configuração usa o nível de proteção contra XSS padrão do navegador da Web, que poderá ser configurável, bem como variar de um fornecedor para outro.</li> </ul>
Converter valores de texto do URL em links	<p>Ao marcar esta caixa de seleção, os campos de endereço e os valores do campo de texto com o tipo de campo de Texto (Curto) ou Texto (Longo) que comecem com http:// ou https:// são automaticamente convertidos em links da Web. Além disso, quaisquer valores do campo URL na página de detalhes do anexo que comecem com http:// ou https:// também são convertidos automaticamente em links da Web. Por razões de segurança, esta caixa de seleção permanece desmarcada por padrão, só devendo ser marcada quando isso for obrigatório.</p>

## Definindo as Configurações de Visibilidade de Análise

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Visibilidade de Análise na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Áreas de assunto de relatório	<p>Use esta lista de opções para definir a visibilidade dos usuários que desejam exibir relatórios em tempo real no Analytics. Esses relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Você pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Visibilidade do gerente.</b> Permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados diretamente pertencentes a seus subordinados. (Esta é a configuração padrão.)</li> </ul>



Campo	Descrição
	<p><b>Visibilidade da equipe.</b> Permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados compartilhados com eles por suas equipes de Conta e Oportunidade.</p> <p>Esta configuração por toda a empresa é aplicada, a menos que os usuários definam um valor para a configuração Áreas de assunto de relatório na página Informações pessoais - Detalhes. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Analytics, especialmente o tópico Sobre a visibilidade de registros no Analytics.</p>
Áreas de assunto histórico	<p>Use esta lista de opções para definir a visibilidade dos usuários que desejam exibir relatórios históricos no Analytics. Esses relatórios fornecem análises históricas ou de tendência ou contêm cálculos mais complexos do que aqueles encontrados em relatórios em tempo real. Você pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Visibilidade do gerente.</b> Permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados diretamente pertencentes a seus subordinados. (Esta é a configuração padrão.)</li> <li><b>Visibilidade da equipe.</b> Permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados compartilhados com eles pelas equipes de Conta e Oportunidade.</li> <li><b>Visibilidade total.</b> Essa configuração combina as exibições de Visibilidade do gerente e da equipe.</li> </ul> <p>Esta configuração por toda a empresa é aplicada, a menos que os usuários definam um valor para a configuração Áreas de assunto histórico nos detalhes de suas informações pessoais. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Analytics, especialmente o tópico Sobre a visibilidade de registros no Analytics.</p>
Item com base em função pode ler todos os registros	<p>Use essa lista de opções para especificar se deseja que o Analytics use a configuração É possível ler todos os registros? de acordo com o tipo de registro, conforme definido na página Acesso ao tipo de registro no Assistente de gestão de funções. Se a configuração Item com base em função pode ler todos os registros tiver sido habilitada por meio do perfil da empresa ou do seu perfil do usuário e se a configuração de visibilidade Pode ler todos os registros tiver sido selecionada pelo seu administrador para a sua função de usuário em um tipo de registro específico, você poderá exibir todos os registros desse tipo no Analytics.</p> <p>Para obter orientação sobre quando e como ativar o Item com base em função pode ler todos os registros, consulte Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros.</p> <p>Se a configuração Item com base em função pode ler todos os registros não estiver habilitada, Analytics usará a visibilidade definida nos campos Áreas de assunto de relatório e Áreas de assunto histórico.</p>

## Definindo as Configurações de Comunicações

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Configurações de Comunicações na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Enviar e-mail ao atualizar perfil do usuário	<p>Esta configuração determina quais usuários do Oracle CRM On Demand receberão e-mails de alerta após os campos E-mail, ID de usuário ou Identificador externo para conexão única serem atualizados. Os seguintes valores estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>⌵ Todos os usuários.</b> Os e-mails são enviados a todos os usuários do Oracle CRM On Demand. Esta configuração é o padrão e é a configuração recomendada.</li> <li><b>⌵ Todos os usuários ativos.</b> Os e-mails são enviados somente a todos os usuários ativos do Oracle CRM On Demand.</li> <li><b>⌵ Nenhum usuário.</b> Os e-mails não são enviados a nenhum usuário do Oracle CRM On Demand. Esta configuração é recomendada somente em um ambiente não relacionado à produção.</li> </ul>

## Definindo as Configurações Adicionais do Perfil da Empresa

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Informações Adicionais na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Usuários licenciados, Usuários ativos, Usuários inativos	Estes números são somente leitura, exibindo o seu número licenciado de usuários, juntamente com o status atual de usuários.

## Definindo as Configurações do Geocodificador

A tabela a seguir descreve como configurar a seção Geocodificador na página Perfil da Empresa do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a empresa tiver determinados recursos ativados.

Campo	Descrição
Ativar Geocodificador	Essa configuração permite que o Oracle CRM On Demand use as informações contidas nos registros de endereço para encontrar os valores correspondentes de latitude e longitude para o endereço usando o Oracle

Campo	Descrição
	<p>Spatial. Se o Oracle CRM On Demand conseguir localizar a latitude e a longitude, ele preencherá os campos correspondentes nos registros de endereço com esses valores. Essa configuração é desmarcada por padrão.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo é somente leitura. Entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care se precisar alterar essa configuração.</p> <p>Para obter mais informações sobre a geocodificação, consulte Sobre a Geocodificação das Informações de Endereço.</p>

## Verificando status de licenças e usuários ativos

Você pode verificar o status da licença e compará-lo com o número de usuários ativos. É necessária uma licença para cada usuário ativo. (Um *usuário ativo* é aquele que pode acessar a aplicação.)

O número de licenças também determina a quantidade de dados que a aplicação pode armazenar para a sua empresa.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

### *Para verificar o status de sua licença e os usuários ativos e inativos*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na seção Informações adicionais da página Perfil da empresa, verifique os números de usuários licenciados, ativos e inativos.
  - n Se tiver usuários ativos que não precisem mais de acesso à aplicação, você poderá liberar licenças desativando-as. Para obter mais informações sobre a desativação de licenças, consulte [Desativando usuários](#) (na página 323).
  - n Para comprar mais licenças, entre em contato com o representante de vendas do Oracle CRM On Demand.

## Sobre as políticas de conexão e de senha

O Oracle CRM On Demand oferece os mais altos níveis de segurança para a sua empresa. As restrições de segurança foram incorporadas para garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso a seus dados.

Além disso, você pode aplicar determinadas políticas de conexão, senha e autenticação para elevar o nível de segurança dentro da empresa. Por exemplo, é possível definir o tempo limite de conexão como 15 minutos para atender melhor às políticas de segurança corporativas. E, caso algum dos usuários esqueça a senha, eles podem receber uma nova apenas respondendo um conjunto de perguntas de validação. Como mais uma

medida de segurança, você pode especificar o número de horas que uma sessão ativa pode durar. Por exemplo, é possível definir a sessão de conexão ativa de um usuário para durar uma hora. Quando o usuário atinge o limite da sessão ativa e tenta realizar uma ação dentro do Oracle CRM On Demand, ele é forçado a informar suas credenciais de login antes de continuar a sessão.

### Considerações de segurança

Antes de configurar seus controles de conexão e senha, você precisa considerar com atenção suas necessidades de segurança. Algumas das perguntas que você deve responder são:

- Que tipo de ID de usuário você deseja usar?
- Por quanto tempo você deseja que uma senha temporária gerada pelo sistema de um usuário seja válida?
- Qual será o número máximo de tentativas de conexão permitido antes de um usuário ser bloqueado da aplicação?
- Quanto tempo a conexão ficará bloqueada? Com que frequência os usuários devem alterar suas senhas?
- As senhas novas devem ser diferentes das antigas?
- Qual é o tamanho mínimo da senha?
- Quantas perguntas de segurança os usuários devem responder com sucesso para que possam redefinir sua senha caso a esqueçam?
- Quantas perguntas de segurança devem ser respondidas de forma correta para a aplicação redefinir automaticamente a senha de um usuário?
- Deseja permitir que os usuários alterem seus IDs e endereços de e-mail?
- Quanto tempo você deseja que a sessão ativa de um usuário dure?

Ao definir as políticas de conexão e senha, você pode implementá-las nas páginas Empresa - Administração na aplicação.

### Alterações de configuração de senha

Se você fizer alterações nas configurações da senha, o sistema não aplicará as alterações enquanto as senhas atuais não expirarem. Por exemplo, se você alterar o tamanho mínimo da senha para sete a dez caracteres e um usuário já tiver uma senha com sete caracteres, o usuário poderá usar a senha de sete caracteres até ela expirar. Nessa ocasião, o usuário precisará criar uma nova senha de, pelo menos, 10 caracteres.

É melhor definir a política interna e selecionar as configurações antes de adicionar novos usuários ao sistema. No entanto, se precisar fazer uma alteração na sua política de segurança imediatamente, você terá o recurso de redefinir todas as senhas do usuário. Esta ação gera um e-mail para todos os usuários da sua empresa, fornecendo uma nova senha temporária a eles. Você precisa ter o privilégio Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas para fazer isso.

### O que acontece quando os usuários esquecem a senha?

Os usuários que tenham o privilégio Redefinir senha pessoal em sua função podem enviar uma solicitação de redefinição de senha caso a esqueçam. Eles podem usar o link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand. Você deve definir o número mínimo de perguntas e respostas de segurança que os usuários devem fornecer para redefinir suas senhas. Quando esse recurso é configurado, os

usuários podem redefinir suas próprias senhas do Oracle CRM On Demand sem a intervenção do administrador da empresa.

## Definindo controles de senhas da sua empresa

Você pode definir a política de senha do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, é possível definir a política de senha de acordo com os protocolos da sua empresa sobre tamanho de senhas e frequência de expiração.

### Para definir os controles de senhas da sua empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Controle de conexão e senha.
- 4 Na página Controle de conexão e senha da empresa, preencha as informações e salve as configurações. A tabela a seguir descreve as configurações.

**OBSERVAÇÃO:** para redefinir suas senhas, os usuários devem ter o privilégio Redefinir senha pessoal na função de usuário. Para redefinir suas senhas usando o link Não consegue acessar sua conta?, na página de conexão do Oracle CRM On Demand, os usuários também devem ter perguntas e respostas de segurança configuradas no sistema.

Configuração	Valores possíveis	Uso
<b>Informações da política de conexão</b>		
ID de conexão corporativo	Caixa de texto	É um identificador exclusivo para a sua empresa. Ao criar novos usuários, esse identificador será a primeira parte do ID de conexão do usuário (ID de conexão da empresa) para o usuário. Quando novos usuários são criados e o Tipo de ID padrão do usuário é ID de conexão da empresa, a parte do ID de usuário do Domínio da empresa é preenchida com esse valor. Essa configuração também pode ser acessada na página Perfil da empresa.
Número máximo de tentativas de senha atuais	Número entre 1 e 3	O número de vezes que um usuário pode tentar informar a senha atual. Se o usuário estiver informando a senha atual na tela de login quando o número de tentativas for

		<p>alcançado, o usuário será bloqueado em Oracle CRM On Demand. O campo Duração do bloqueio da conexão determina quantas tentativas são permitidas. No entanto, se o usuário estiver informando a senha atual em Oracle CRM On Demand, ou se o usuário estiver atualizando a senha e se o número máximo de tentativas de senha atuais for alcançado, a sessão do usuário será encerrada. O usuário não está bloqueado em Oracle CRM On Demand e o número máximo de tentativas de senha atuais continua disponível na tela de login antes do Oracle CRM On Demand aplicar o valor definido no campo Duração do bloqueio da conexão.</p> <p>O valor padrão para clientes novos e existentes é 3.</p>
Duração do bloqueio da conexão	15, 30, 60 minutos ou Sempre	O tempo que a conta do usuário está bloqueada.
Duração máxima da sessão em horas	0-9999 horas	<p>O tempo que a sessão ativa de um usuário pode durar até que o usuário seja solicitado a informar novamente as credenciais de log-in. Este campo aceita inteiros positivos de zero (0) a 9999.</p> <p>Para exibir o valor padrão desta configuração, vá até a página Políticas de conexão e senha em Empresa - Administração.</p> <p>Ao usar o Oracle CRM On Demand, você deve informar novamente as credenciais de log-in quando a sessão ativa atingir sua duração máxima.</p> <p>Ao usar serviços Web e quando a sessão ativa expirar, o cliente dos serviços Web deve se reautenticar</p>

		para continuar usando os serviços Web.
<b>Informações sobre controle de senha</b>		
Senhas de usuários devem expirar em	30 dias, 60 dias, 90 dias, 180 dias, Um Ano ou Nunca Expira	O tempo que a senha de um usuário é válida. Depois que esse período expirar, o usuário será forçado a alterar a senha.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> se a configuração Senhas de usuários devem expirar em na sua função de usuário estiver em branco, a configuração da empresa será usada.
Aviso de Dias Antes da Expiração da Senha	Esse valor pode estar em branco ou pode ser um número maior que zero e menor que o número de dias especificado pela opção selecionada no campo Senhas de Usuário Devem Expirar em. Se você selecionar a opção Um Ano no campo Senhas de Usuários Devem Expirar em, o valor que você inserir no campo Aviso de Dias Antes da Expiração de Senha pode ser um número entre 1 e 364 ou esse campo pode ficar em branco.	Essa definição indica quantos dias antes de a senha de um usuário expirar, o Oracle CRM On Demand enviará um e-mail de notificação ao usuário. Informe um valor que não seja menor que 2. Talvez você queira especificar um número maior de dias a fim de permitir um tempo adequado ao usuário para atualizar a senha. Se você não informar um valor neste campo, nenhum e-mail de notificação será enviado ao usuário.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> se você selecionar a opção Nunca expira no campo Senhas de Usuários Devem Expirar em, o campo Aviso de Dias Antes da Expiração da Senha será somente leitura.
Tamanho mínimo da senha	Número entre 6 e 10	O número mínimo de caracteres que podem ser usados para uma senha.
Número máximo de alterações de senha	Número entre 1 e 20	O número máximo de vezes que a senha de um usuário pode ser alterada, conforme especificado na configuração de Janela de limite de alteração de senha. Se um usuário tentar alterar a senha

		<p>mais do que o número de vezes especificado, a alteração não será permitida.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> O Oracle CRM On Demand não implementará esta política de senha se o usuário tiver sido autenticado com um ID de conexão única.</p>
Janela de limite de alteração de senha	Número de dias (de 1 a 7)	O período durante o qual a configuração de Número máximo de alterações de senha se aplica.
Nível de complexidade de senhas	3 ou 4	<p>O número de classes de caractere que devem ser atendidas nas senhas de usuário nas quatro categorias a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Caracteres maiúsculos (A...Z)</li> <li>■ Caracteres minúsculos (a...z)</li> <li>■ Caracteres numéricos (0, 1, 2...9)</li> <li>■ Caracteres não alfanuméricos (!,\$,#,%)</li> </ul>
Impor política de senha no log-on	Caixa de seleção	Se a caixa de seleção for marcada, uma verificação da política de senha será ativada quando os usuários fizerem login em Oracle CRM On Demand. A verificação da política garante que a senha do usuário seja compatível com as configurações de Tamanho mínimo da senha e Nível de complexidade das senhas em Oracle CRM On Demand.



<p>Número de senhas anteriores que não deverão ser reutilizadas pelos usuários</p>	<p>Número entre 0 e 10</p>	<p>O número de senhas usadas anteriormente que o usuário não pode reutilizar em Oracle CRM On Demand.</p> <p>O valor padrão para novas empresas é 3. O valor padrão para empresas existentes é 1 ou 0 caso as seguintes condições sejam atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A configuração A nova senha deve ser diferente da antiga está selecionada.</li> <li>■ A configuração Número de senhas anteriores que não deverão ser reutilizadas pelos usuários está desmarcada.</li> </ul>
--	----------------------------	--

**Informações sobre autenticação**

<p>Número de questões de segurança a serem concluídas</p>	<p>Número entre 0 e 8</p>	<p>Essa configuração determina quantas perguntas de segurança e respostas um usuário deve configurar. As perguntas e as respostas do usuário são armazenadas para uso futuro.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os usuários configuram suas questões de segurança quando se conectam ao Oracle CRM On Demand pela primeira vez. Eles também podem alterar suas questões de segurança a qualquer momento. Para obter mais informações, consulte Configurando suas questões de segurança.</p> <p>Quando redefinirem suas senhas no link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand, os usuários deverão responder um determinado número de perguntas de segurança definidas por eles mesmos.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se um usuário esquecer sua senha</p>
---	---------------------------	---

		<p>quando este valor estiver definido como zero (0), o usuário deverá solicitar que o administrador redefina essa senha.</p> <p>Você pode especificar que os usuários precisam configurar um número maior de perguntas do que o que devem responder ao redefinir uma senha. Uma seleção aleatória das perguntas configuradas pelo usuário é exibida para autenticar o usuário durante a redefinição da senha.</p>
Número de perguntas de segurança a serem respondidas	Número entre 0 e 8	<p>Essa definição determina o número de perguntas de segurança que um usuário deve responder ao redefinir uma senha a partir do link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand. Ao enviar a solicitação de redefinição da senha, pouco depois o usuário recebe um e-mail com um link para uma página temporária.</p> <p>Na página temporária, para que a senha possa ser redefinida, o usuário deve responder o número de perguntas de segurança especificado nessa definição.</p> <p>O valor nesse campo deve ser menor que ou igual ao valor no campo Número de questões de segurança a serem concluídas, porque o usuário não pode ser obrigado a responder mais perguntas do que o configurado por ele.</p>
Tempo de validade da conexão temporária (dias)	Número de dias (1 a 14)	<p>Esta configuração determina por quantos dias uma senha de conexão temporária é válida. Um e-mail com as informações da conexão</p>

		temporária geralmente é enviado quando um novo usuário é adicionado ou quando o administrador da empresa ou o Atendimento ao cliente redefine a senha do usuário.
Número de tentativas de conexão com senha temporária	Número de tentativas (1 a 14)	O número total de tentativas de conexão permitidas usando uma senha de conexão temporária. Se esse valor for excedido, as informações de conexão temporária do usuário se tornarão inválidas e o usuário precisará redefinir a senha novamente.
<b>Informações adicionais</b>		
Permitir que usuários alterem o ID	Caixa de seleção	Se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários que editam seu Perfil de usuário poderão alterar os respectivos IDs. Se o recurso não estiver ativado, somente o administrador da empresa poderá alterar os IDs de usuário.
Permitir que usuários alterem o endereço de e-mail	Caixa de seleção	Se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários que editam seu perfil de usuário poderão alterar os respectivos endereços de e-mail. Se o recurso não estiver ativado, somente o administrador da empresa poderá alterar os endereços de e-mail.

<p>Opção de sessão simultânea</p>	<p>Permitir com notificação, Permitir sem notificação e Evitar e encerrar existentes</p>	<p>Esta configuração permite que você gerencie como o Oracle CRM On Demand processa sessões simultâneas enquanto usa as credenciais de log-in.</p> <p>A opção, Permitir com notificação, permite que você participe de sessões simultâneas. No entanto, Oracle CRM On Demand notifica que outra sessão está em andamento, usando os mesmos detalhes de conta. Oracle CRM On Demand também fornece uma notificação para o usuário na outra sessão.</p> <p>A opção, Permitir sem notificação, permite que você participe de sessões simultâneas. Porém, o Oracle CRM On Demand não notifica nenhum dos usuários de que há outra sessão em andamento.</p> <p>A opção, Evitar e encerrar existentes, fecha a primeira e a sessão existente, deixando a segunda e a nova sessão em andamento. Os usuários de ambas as sessões são notificados das ações.</p>
-----------------------------------	--	---

## Sobre Proteção contra falsificação de solicitações entre locais

Para evitar ataques de falsificação de solicitações entre locais, os usuários que criam o código personalizado com solicitações HTTP POST (incluindo Script de Java Assíncrono (AJAX) e XML) que tentam atualizar, criar ou excluir dados no Oracle CRM On Demand devem incluir um token de segurança, como um parâmetro oculto no código. Se o código personalizado não contiver o token de segurança ou se o token de segurança for usado incorretamente, a solicitação falhará. Quando a solicitação falhar, o usuário visualizará uma mensagem de erro indicando se a solicitação não pode ser concluída, porque a chave é inválida ou expirou e o usuário deve atualizar a página.

O token de segurança que os usuários devem incluir no código é mostrado na tabela a seguir.

Componente do parâmetro	Código de token
-------------------------	-----------------

Componente do parâmetro	Código de token
Nome	%%%ODReqName%%%
Valor	%%%ODReqValue%%%

**OBSERVAÇÃO:** o código de token diferencia maiúsculas e minúsculas e deve ser exatamente como mostrado na tabela. Qualquer erro no código de token provoca falha na solicitação.

Este recurso de proteção contra falsificação de solicitações entre locais é controlado pela caixa de seleção Proteção contra falsificação de solicitações entre locais, ativada no perfil da empresa. Este recurso é ativado por padrão quando sua empresa é configurada para usar o Oracle CRM On Demand, e você pode desativá-lo.

## Redefinindo todas as senhas

Você pode redefinir todas as senhas de usuário (incluindo a do administrador) simultaneamente.

**Exemplo de uso 1.** Quando você estiver configurando a sua aplicação, crie usuários e defina seu Status como Ativo, mas não envie as respectivas senhas a eles. Depois que a senha estiver concluída e a aplicação pronta para uso, redefina todas as senhas. Esta ação envia e-mails a todos os usuários ativos simultaneamente, notificando-os de suas senhas temporárias e concedendo o acesso deles à aplicação.

**Exemplo de uso 2.** Você alterou sua política de controle de senhas e deseja que todos os usuários estejam de acordo com a nova política. Redefina todas as senhas, para que os usuários sejam forçados a alterá-las a próxima vez que se conectarem.

**Antes de começar.** Para realizar esse procedimento, a função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas. Além disso, cada função de usuário deve incluir o privilégio Redefinir senha pessoal.

### *Para redefinir todas as senhas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na barra de título Perfil da empresa, clique no botão Redefinir todas as senhas.

E-mails são enviados a todos os usuários, notificando-os de suas novas senhas temporárias. Os usuários atualmente conectados poderão continuar trabalhando, mas precisarão informar suas novas senhas temporárias quando se conectarem novamente.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Redefinindo senha de um usuário](#) (na página 315)
- [Configurando usuários](#) (na página 297)

[n Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 53)

## Ativando Idiomas

O Oracle CRM On Demand está disponível em muitos idiomas. Todos os campos de texto padrão fornecidos com o produto, como campos e valores da lista de opções, juntamente com a ajuda on-line e os tutoriais, são mostrados nos idiomas disponíveis.

No entanto, ao personalizar campos ou valores da lista de opções, você deverá informar manualmente os equivalentes em outros idiomas, se desejar que apareçam em suas versões traduzidas. Caso contrário, eles serão exibidos no idioma original em texto azul entre colchetes, independentemente do idioma selecionado.

Inicialmente, o único idioma ativo é aquele que foi selecionado como o idioma padrão da empresa quando ela foi inscrita no Oracle CRM On Demand.

Para tornar as opções de idioma disponíveis para seus usuários, você deve ativá-las.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

### *Para ativar idiomas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Idiomas.
- 4 Na coluna Ativo, selecione os idiomas que deseja tornar disponíveis para seus funcionários.

**OBSERVAÇÃO:** Os formatos para exibição de datas, horas e moeda são determinados por outras configurações, não por Idioma.

- 5 Salve o registro.

## Restringindo o uso para endereços IP

Este recurso permite que sua empresa restrinja o acesso ao sistema a intervalos específicos de endereço IP. Você pode usar esse recurso para garantir que os usuários somente acessem o sistema de locais específicos da rede, como seu escritório. Se esse recurso estiver ativado, os usuários poderão se conectar à aplicação somente de máquinas que tenham endereços IP dentro do intervalo especificado.

**OBSERVAÇÃO:** também é possível especificar restrições no nível de função, de modo que os usuários que tenham determinada função fiquem restritos a intervalos específicos de endereços IP. Para obter mais informações, consulte [Sobre restrições de endereço IP para funções](#) (na página 336).

**Antes de começar.** Entre em contato com o Atendimento ao cliente para que eles ativem a filtragem de IP para sua empresa. Depois disso, para executar este procedimento, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar Empresa.

### *Para restringir o uso a endereços IP*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Clique no link Configurações de segurança.
- 4 Na página Configurações de segurança, informe os endereços IP aceitáveis para conexão.  
**DICA:** Revise as informações na tela sobre a maneira correta de informar endereços IP.
- 5 Salve o registro.

## Administração de calendário fiscal

A administração do calendário fiscal inclui definir o início do ano fiscal e o fim correspondente do ano fiscal para sua empresa:

- [n Sobre Calendários fiscais](#) (na página 63)
- [n Atualizando o Nome do Calendário Fiscal](#) (na página 64)
- [n Definindo um calendário fiscal personalizado](#) (na página 65)
- [n Gerenciando as listas de períodos da empresa](#) (na página 67)

## Sobre Calendários fiscais

Dois tipos de calendários fiscais estão disponíveis no Oracle CRM On Demand:

- n Calendário fiscal padrão.** Se seu ano fiscal seguir um calendário comum (por exemplo, trimestres do calendário, 5-4-4, 4-4-5), você poderá usar este tipo de calendário no perfil de sua empresa.
- n Calendário fiscal personalizado.** Se sua empresa seguir um calendário diferente, como 4-5-4, você poderá definir um calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand.

Se você usar um calendário fiscal padrão ou personalizado, um ano fiscal será definido uma vez para sua empresa. Cada tipo de calendário fiscal permite que você use automaticamente os períodos fiscais definidos no Oracle CRM On Demand.

## Calendários fiscais padrão

Calendários fiscais padrão são períodos que seguem um calendário comumente definido, como calendário gregoriano, e podem começar em qualquer dia de qualquer mês do ano. Se você usar um calendário fiscal padrão no Oracle CRM On Demand, você selecionará um dos seguintes tipos de calendário:

- n** Trimestres do calendário
- n** modelo de calendário 4-4-5
- n** modelo de calendário 5-4-4

Ao usar calendários fiscais padrão, o Oracle CRM On Demand gera automaticamente seus períodos fiscais até o ano de 2040. Você pode exibir as configurações de seu calendário fiscal padrão, mas não pode alterá-las. No entanto, você pode alterar o formato de nome do seu calendário fiscal. Para obter mais informações, consulte [Atualizando o Nome do Calendário Fiscal](#) (na página 64). Se quiser alterar sua definição de calendário, entre em contato com o Atendimento ao cliente. O Atendimento ao cliente preencherá seu calendário fiscal com os dados e especificará seu tipo de calendário quando sua empresa estiver sendo configurada.

**OBSERVAÇÃO:** todas as alterações feitas na sua definição de ano fiscal não serão refletidas nos Relatórios do Oracle CRM On Demand até que uma ETL integral (Extração, Transformação, Carga) seja executada.

### *Para exibir uma definição de calendário fiscal padrão*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Perfil da empresa.
- 3 Na seção Configurações da empresa, revise os seguintes campos:
  - n Ano fiscal - mês de início
  - n Ano fiscal - data de início
  - n Tipo de calendário fiscal

**OBSERVAÇÃO:** quando as alterações são feitas na definição de um calendário fiscal padrão, o Oracle CRM On Demand atualiza todos os dados dos relatórios. No entanto, o Oracle CRM On Demand atualiza somente dados futuros das previsões.

## Calendários fiscais personalizados

Os calendários fiscais personalizados estão disponíveis no Oracle CRM On Demand para auxiliar empresas que não usam os meses do calendário padrão ou um calendário fiscal comum. O administrador de sua empresa define os calendários fiscais personalizados. Você deve criar um registro de calendário fiscal personalizado para cada ano, para o qual você deseja criar planos de negócios, objetivos, previsões ou análises baseadas no tempo no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais personalizados, consulte [Definindo um calendário fiscal personalizado](#) (na página 65).

## Atualizando o Nome do Calendário Fiscal

Quando o Atendimento ao Cliente cria um calendário fiscal padrão para sua empresa, por padrão o ano final desse ano fiscal é incluído como sufixo do nome do calendário fiscal. Por exemplo, um calendário fiscal cujo ano inicial seja 2039 e o final seja 2040 recebe o nome Calendário Fiscal 2040.

Se sua empresa exigir uma convenção de nome alternativa para acomodar o uso de sistemas externos com o Oracle CRM On Demand, você poderá configurar o formato de nome do ano fiscal para que o ano final ou o ano inicial do ano fiscal seja incluído após todos os nomes do calendário fiscal e nomes de período fiscal.

**OBSERVAÇÃO:** você pode especificar um nome de calendário enquanto define um calendário fiscal personalizado. No entanto, não poderá modificar nomes de calendários fiscais personalizados depois que eles forem definidos. A alteração do formato do nome dos calendários fiscais não afeta as datas de fim e início dos anos ou períodos fiscais.



### **Para atualizar o nome do calendário fiscal**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de Calendário Fiscal, clique em Atualizar Nome do Calendário Fiscal.
- 5 Selecione um dos seguintes:
  - n **Ano Inicial.** O ano inicial ou final do ano fiscal são acrescentados no fim dos nomes de calendários fiscais e períodos fiscais.
  - n **Ano Final.** O ano final do ano fiscal é acrescentado no fim dos nomes de calendários fiscais e períodos fiscais.
- 6 Clique em Salvar.

## Definindo um calendário fiscal personalizado

O administrador de sua empresa define o calendário fiscal no Oracle CRM On Demand para corresponder ao ano fiscal de sua empresa. Os calendários fiscais personalizados são refletidos em todos os relatórios, planos comerciais, objetivos e cotas do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** para configurar a definição do calendário fiscal personalizado, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

Para configurar calendários fiscais personalizados da empresa, faça o seguinte:

- 1 Entre em contato com o Atendimento ao cliente para permitir o uso de calendários fiscais personalizados para sua empresa.
- 2 Defina os calendários fiscais de sua empresa.
- 3 Verifique se o calendário fiscal personalizado está ativo em sua empresa.

**CUIDADO:** após ativar a opção de calendário fiscal personalizado para sua empresa, você não poderá desativar esta opção. É recomendável que os administradores da empresa não ativem os calendários fiscais personalizados, a menos que eles entendam completamente os recursos dos calendários fiscais no Oracle CRM On Demand.

## Calendários fiscais personalizados e previsões

Ao usar calendários fiscais personalizados, a definição de calendário fiscal personalizado da sua empresa é usada na geração de previsões. O administrador de sua empresa deve definir registros do calendário fiscal personalizado antes de ativar as previsões. Considerando que as previsões podem durar mais de um trimestre de duração, é possível que uma previsão inclua dados de vários anos fiscais. Portanto, para garantir que os dados suficientes estão disponíveis para a série de previsão a ser gerada, um calendário fiscal personalizado deve ser criado para cada ano que sua empresa deseja gerar previsões. Além disso, o administrador da sua

empresa pode atualizar a definição da previsão antes que a nova definição do calendário fiscal personalizado possa ser usada nas previsões. Se a definição da previsão não for atualizada antes da próxima data de previsão, suas previsões não são geradas. Para obter mais informações sobre como atualizar definições de previsão, consulte [Atualizando a definição de previsão](#) (na página 581).

### ***Para definir um novo calendário fiscal personalizado***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3** Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4** Na página Lista de calendário fiscal, clique em Novo calendário fiscal.
- 5** No menu, selecione o ano fiscal que você precisa.

O nome do calendário fiscal será preenchido automaticamente no campo Nome, por exemplo, Ano fiscal 2009. Este valor é somente leitura.

**OBSERVAÇÃO:** você pode especificar um nome de calendário enquanto define um calendário fiscal personalizado. No entanto, não poderá modificar nomes de calendários fiscais personalizados depois que eles forem definidos.

- 6** Especifique as seguintes informações:
  - a** **Descrição.** Adicione qualquer informação adicional sobre a definição fiscal personalizada. O limite deste campo é de 250 caracteres.
  - b** **Trimestre fiscal 1.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - c** **Trimestre fiscal 2.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - d** **Trimestre fiscal 3.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - e** **Trimestre fiscal 4.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - f** **Informações adicionais.** Clique no ícone do calendário para indicar o início do próximo ano fiscal.

**OBSERVAÇÃO:** um ano fiscal não pode ser maior que 99 semanas. Se você informar um valor para Início do próximo ano fiscal maior que 99 semanas na data de início do ano fiscal anterior, uma mensagem de erro solicitará que você informe um valor correto.

- 7** Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** você deve criar calendários fiscais na sequência, por exemplo, você deve criar o calendário fiscal de 2010 antes do calendário fiscal de 2011.

Sua nova definição de calendário fiscal personalizado não é refletida no Analytics até que uma ETL (Extração, Transformação, Carga) noturna seja executada.

### *Para exibir um detalhe do calendário fiscal*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendário fiscal, clique no nome do ano fiscal para o qual você deseja exibir os períodos fiscais.

A página Detalhes do calendário fiscal exibe os meses fiscais individuais para o ano selecionado e a data de início do próximo ano fiscal.

**OBSERVAÇÃO:** se estiver movendo de um calendário fiscal padrão para um calendário fiscal personalizado, os registros do seu ano fiscal anterior serão exibidos como somente leitura na página Lista de calendário fiscal e todos os registros de ano fiscal futuros que o Oracle CRM On Demand gerar serão excluídos. Para obter mais informações sobre calendários fiscais padrão, consulte [Sobre calendários fiscais](#) (na página 63).

### *Para editar o calendário fiscal de sua empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendário fiscal, localize o calendário fiscal que você deseja atualizar e clique em Editar.
- 5 Informe os novos detalhes do calendário fiscal e clique em Salvar.

Todas as alterações em uma definição de calendário fiscal personalizado não serão refletidas no Analytics até que uma ETL (Extração, Transformação, Carga) noturna seja executada.

**OBSERVAÇÃO:** se você tiver definido um calendário fiscal personalizado, você poderá alterá-lo, editando a definição de calendário existente. No entanto, os calendários fiscais anteriores aos ano fiscal atual são somente leitura. Você não poderá excluir calendários fiscais personalizados.

## Gerenciando as listas de períodos da empresa

Você pode gerenciar as listas de períodos de calendário fiscal da sua empresa para limitar o número de períodos disponíveis para seleção na janela de pesquisa Período; por exemplo, plano de negócios e registros de objetivos. Isso será útil, por exemplo, porque sua empresa talvez exija que o pessoal de vendas crie planos de negócios trimestralmente, enquanto o pessoal de recursos humanos precisará criá-los apenas anualmente.

Para gerenciar as listas de períodos da empresa, você pode:

- ▢ Criar e refinar listas de períodos
- ▢ Para cada lista de períodos, defina os campos de pesquisa usados na janela de pesquisa Período.
- ▢ Para cada função de usuário, defina quais listas estão disponíveis na janela de pesquisa Período.

**Observação:** os usuários só poderão selecionar listas de períodos nas janelas de pesquisa Período se a opção Listas de Tipos de Registro no menu Janelas de Pesquisa do perfil da empresa estiver Ativada. Para obter mais informações sobre esse menu e o que ele controla, consulte [Procurando Registros nas Janelas de Pesquisa](#) e [Configurando o Perfil da Empresa e os Padrões Globais](#) (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 20).

## Gerenciando as listas de períodos

O procedimento a seguir descreve como gerenciar as listas de períodos da empresa.

### *Para gerenciar as listas de períodos*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Administração do período fiscal.
- 4 Na página Lista de períodos, selecione as opções no botão Menu da seguinte maneira:
  - n **Contagem de registros.** Para contar o número de períodos na lista de períodos, consulte Contando registros nas listas.
  - n **Refinar lista.** Para refinar a lista de períodos por critérios específicos e salvar a lista com um novo nome, consulte Criando e refinando listas.
  - n **Salvar lista.** Salve uma lista. Quando você clica em Salvar lista, isso leva você diretamente a uma página com opções para Salvar.
  - n **Mostrar filtro de lista.** Para exibir as informações-chave de uma lista no menu suspenso, consulte Exibir página de lista. Você também pode acessar essa página clicando em Exibir na página Gerenciar listas.
  - n **Gerenciar listas.** Para gerenciar listas de períodos, consulte Gerenciar página de listas.
  - n **Criar nova lista .** Para criar uma nova lista de períodos filtrada, consulte Criando e refinando listas.

## Definindo o layout de pesquisa do período

O procedimento a seguir descreve como definir um layout de pesquisa para uma lista de períodos.

**Antes de começar.** Sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo.

### *Para definir o layout de pesquisa do período*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de tipos de registro, clique em Período.

- 4 Na página Personalização de aplicativo do período, clique em Layout da pesquisa de período.
- 5 Defina o layout da pesquisa.  
Para obter mais informações sobre como criar layouts de pesquisa, consulte [Gerenciando layouts de pesquisa](#) (na página 214).

### Definindo as listas de períodos disponíveis para cada função

O procedimento a seguir descreve como definir quais listas de períodos estarão disponíveis para cada função.

**Antes de começar.** Sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo.

#### *Para definir as listas de períodos disponíveis para cada função*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de tipos de registro, clique em Período.
- 4 Na página Personalização de aplicativo do período, clique em Acesso e ordem da lista de períodos.
- 5 Para cada função, defina quais listas estão disponíveis e a ordem das listas.  
Para obter informações sobre como gerenciar o acesso à lista e a ordem de exibição de cada função, consulte [Gerenciando o acesso à lista e a ordem da lista](#) (consulte "Gerenciando acesso à lista e ordem da lista" na página 221).

## Definição da moeda

A definição de moedas para sua empresa inclui:

- ▮ Ativando as moedas em que sua empresa transaciona negócios.
- ▮ Definindo taxas de câmbio de moeda para a moeda base de sua empresa:

Para obter informações sobre a definição da moeda, consulte [Gerenciando moedas](#) (na página 69).

## Gerenciando moedas

Para permitir que os usuários conduzam e controlem os negócios em qualquer moeda, você precisará ativar essas moedas. Do contrário, a moeda padrão configurada para a empresa será a única opção.

Se os seus funcionários registrarem transações em outras moedas, você também precisará configurar as taxas de câmbio entre essas moedas e a moeda padrão da sua empresa. A aplicação usa as taxas de câmbio ao consolidar a receita para relatórios e previsões.

**CUIDADO:** configure as taxas de câmbio antes dos usuários informarem transações para todas as moedas que você ativar.

Você pode informar várias taxas de câmbio para qualquer moeda ativa. Cada entrada é constituída da Data do câmbio e de uma Taxa de câmbio para essa data. Na determinação de qual taxa de câmbio usar para uma transação específica, a aplicação segue estas regras:

### Como o Oracle CRM On Demand converte as taxas de câmbio entre a moeda padrão da empresa e a moeda padrão do usuário

Neste caso, uma empresa tem as seguintes moedas:

- n A moeda padrão de uma empresa é o dólar americano (USD).
- n Essa empresa também tem outras moedas ativadas: o euro (EUR) e a libra esterlina (GBP).
- n Essa empresa definiu taxas de câmbio entre USD e EUR e entre USD e GBP.
- n O usuário informa a receita da oportunidade em EUR. No entanto, a moeda padrão do usuário é GBP.
- n O Oracle CRM On Demand realiza a conversão de EUR em GBP da seguinte forma:
  - n Primeiro, ele converte a receita da oportunidade na moeda padrão da empresa; isto é, de EUR em USD.
  - n Em seguida, ele converte a receita da oportunidade na moeda do usuário; isto é, de USD em GBP.

### Como as taxas de câmbio são aplicadas a consolidações de previsão

Neste caso, as seguintes regras se aplicam:

- n Se houver uma taxa de câmbio definida para a mesma data da transação, ele usará esse valor de Taxa de câmbio.
- n Se nenhuma taxa de câmbio for definida para a mesma data da transação, mas houver taxas de câmbio definidas para datas antes da transação, ele usará a taxa de câmbio com a data mais próxima da data da transação.
- n Se nenhuma taxa de câmbio estiver definida para a mesma data da transação e não houver taxas de câmbio definidas para as datas antes da transação, ele usará a próxima taxa de câmbio disponível que tenha uma data *posterior* à data da transação.

Por exemplo, se as taxas de câmbio forem especificadas apenas para 15/5/2004 e 15/8/2004, isto ocorrerá:

- n Para transações anteriores a 15/5/2004, será usada a taxa de 15/5/2004.
- n Para transações entre 15/5/2004 e 14/8/2004, será usada a taxa de 15/5/2004.
- n Para transações em ou após 15/8/2004, será usada a taxa de 15/8/2004.

### Como as taxas de câmbio são aplicadas a relatórios

Para relatórios, as taxas de câmbio são aplicadas de uma maneira mais geral do que para previsões. Uma única taxa de câmbio é determinada para cada mês e todas as transações dentro de um mês usam essa taxa. Por exemplo, para oportunidades, o Oracle CRM On Demand usa a Data de fechamento da oportunidade que é mais próxima da Data efetiva da taxa de câmbio. Para conversões de moeda de ativo, o Oracle CRM On Demand usa o campo Data de compra como a data. Para

produtos de oportunidade, o Oracle CRM On Demand usa a taxa de câmbio mais próxima da data de início da receita do produto. Para outros objetos, incluindo os objetos personalizados 01-03, o Oracle CRM On Demand usa a data de criação para determinar a data da taxa de câmbio. Para os objetos personalizados 04-15, o Oracle CRM On Demand usa o campo Data de câmbio.

A taxa de câmbio atribuída a um mês é determinada da seguinte forma:

- n Se existir mais de uma taxa de câmbio para um mês, será usada aquela com a data mais recente naquele mês.
- n Caso contrário, a taxa de câmbio daquele mês será definida com a mesma taxa do mês futuro mais próximo que tenha uma taxa definida para ele.
- n Se não houver taxas de câmbio para meses futuros, será usada a primeira taxa do mês anterior.

Por exemplo, se as taxas de câmbio forem definidas para 10/5/2004, 20/5/2004 e 14/8/2004, então:

- n A taxa de maio de 2004 será o valor definido para 20/5/2004 (a última taxa definida para maio).
- n A taxa de agosto de 2004 será o valor definido para 14/8/2004 (a única taxa definida para agosto).
- n Para abril de 2004 e para os meses anteriores, será atribuída a data de 20/5/2004. Há duas datas referentes ao mês de maio.
- n Para junho e julho de 2004, será atribuída a data de agosto de 2004 (o mês futuro mais próximo).
- n Para setembro de 2004 e para os meses futuros, será atribuída a taxa de agosto de 2004 (nenhum mês futuro, portanto o primeiro mês anterior é usado).

Em relatórios, todos os valores que exigem conversão entre moedas usarão a taxa de câmbio definida para o mês em que cai a transação, calculada conforme descrito anteriormente.

**OBSERVAÇÃO:** durante a previsão, todas as oportunidades são convertidas na moeda padrão da empresa para consolidações de previsão. No entanto, em relatórios, os campos de receita são convertidos no valor da moeda do usuário final.

Você precisará aguardar até a atualização da análise diária ser executada quando ocorrer qualquer uma destas situações:

- n Uma nova moeda for ativada para sua empresa e a taxa de câmbio estiver configurada
- n Uma nova moeda será selecionada por um usuário que nenhum outro usuário da sua empresa tenha selecionado (na página Informações pessoais - Detalhes)

A atualização gera automaticamente todas as taxas de câmbio cruzadas necessárias. Depois disso, você pode executar relatórios históricos ou em tempo real.

Sempre que os usuários alteram sua moeda padrão, devem desconectar do Oracle CRM On Demand e, em seguida, conectar novamente, para que os relatórios exibam os dados na moeda selecionada mais recente.

**Antes de começar.** Para executar os procedimentos para gerenciamento de moedas, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa - Definir moedas. Além disso, para compreender o efeito das configurações de moeda, leia Sobre configurações de perfil para usuários.

### Para ativar moedas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.

- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Definição da moeda, clique no link Definição da moeda.
- 4 Na página Configuração da moeda, selecione Todas as moedas na lista suspensa.
- 5 Clique no link Editar da moeda que você deseja ativar.
- 6 Na página Moeda - Edição, marque a caixa de seleção Ativa.
- 7 (Opcional) Na página Moeda - Edição, você pode alterar o símbolo correspondente à moeda.

Por exemplo, é possível distinguir moedas por códigos, em vez de por símbolos. Dessa forma, você alterará \$ para USD, ¥ para JPY e € para EUR.

**OBSERVAÇÃO:** é possível usar qualquer símbolo para representar uma moeda, exceto os símbolos usados em determinadas regiões para separadores de milhares ou casas decimais, ou seja, ponto final (.), vírgula (,) ou espaço ( ).

- 8 Salve o registro.

### **Para definir as taxas de câmbio**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Definição da moeda, clique no link Taxas de câmbio.

A página Taxa de câmbio - Edição é exibida com as taxas de câmbio mais recentes para suas moedas ativadas. Se nenhuma taxa de câmbio tiver sido definida, ela será exibida em branco.

**OBSERVAÇÃO:** a *Moeda de destino* é sempre a moeda definida para a sua empresa. Você deve especificar taxas de câmbio que informem à aplicação como converter cada moeda ativa nessa moeda.

- 4 Para adicionar uma nova taxa de câmbio para uma moeda ativa:
  - a Clique no link Histórico de câmbio da linha Moeda para a qual você deseja adicionar uma taxa. Na página Taxa de câmbio, clique em Nova.

- b Na página Taxa de câmbio - Edição, preencha as informações.

Para Taxa de câmbio, informe quantas unidades da *Moeda de destino* serão necessárias para comprar uma unidade da *Moeda de origem*.

Exemplo: 1 Euro = 1,3 dólares americanos.

Pressupondo-se que a moeda da sua empresa esteja definida como Dólar americano (USD), você informará esses valores:

- n Moeda de origem: Euro (EUR)
- n Moeda de destino: Dólar americano (USD)
- n Taxa de câmbio: 1,3



- 5 Clique em Salvar.

#### **Para exibir um histórico das taxas de câmbio**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Definição da moeda, clique no link Taxas de câmbio.  
Na página Taxa de câmbio - Edição, as taxas de câmbio mais recentes são exibidas para diferentes moedas.
- 4 Para ver o histórico de taxas de câmbio de uma única moeda, clique no link Histórico de taxa de câmbio.  
É exibido um histórico das taxas de câmbio.

## **Configuração da divisão**

Se a empresa puder usar o tipo de registro Divisão para organizar os usuários em agrupamentos para atender às suas necessidades de negócios. Por exemplo, é possível usar divisões para organizar usuários geograficamente. É possível associar um usuário a uma ou mais divisões. A primeira divisão associada a um registro de usuário é automaticamente especificada como divisão principal do usuário, mas é possível alterar a divisão principal do usuário. É possível associar divisões aos grupos de valores da lista de opções a fim de que, para os usuários em determinadas divisões, os valores que aparecem nas listas de opções em certos campos nos registros sejam limitados aos subconjuntos dos valores definidos para os campos. Cada divisão pode ser associada somente a um grupo de valores da lista de opções. Para obter mais informações sobre os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte "[Sobre Grupos de valores da lista de opções](#)" na página 252).

**OBSERVAÇÃO:** As informações da divisão no registro de um usuário não afetam os direitos do usuário para acessar registros e trabalhar com registros.

Se um usuário estiver associado a uma ou mais divisões, quando o usuário criar um registro de um tipo de registro que suporta divisões, a divisão principal do usuário será atribuída automaticamente ao registro. Se os campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções estiverem presentes no layout da página Detalhes, e se um grupo de valores da lista de opções estiver associado à divisão principal do usuário, o campo Grupo de valores da lista de opções no registro será preenchido com o nome desse grupo de valores da lista de opções. Depois, em qualquer campo da lista de opções que seja controlado pelo grupo de valores da lista de opções, somente os valores vinculados ao grupo de valores da lista de opções aparecerão na lista de opções.

Um usuário pode alterar a divisão em qualquer registro, contanto que as seguintes condições sejam verdadeiras:

- O campo Divisão esteja presente no layout da página atribuído à função do usuário para um tipo de registro.
- O campo Divisão não esteja especificado como somente leitura.
- O usuário tenha os direitos de acesso necessários para atualizar o registro.

**OBSERVAÇÃO:** Por padrão, a lista Todas as divisões está disponível na janela Pesquisa para o campo Divisão, e um usuário pode selecionar qualquer divisão. É possível configurar listas de divisões e especificar quais listas

estão disponíveis na janela Pesquisa para o campo Divisão nas funções de usuário. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando o acesso à lista e a ordem da lista](#) (consulte "[Gerenciando acesso à lista e ordem da lista](#)" na página 221).

Quando um usuário alterar a divisão em um registro, o grupo de valores da lista de opções do registro será alterado automaticamente para o grupo de valores da lista de opções na nova divisão. Para obter mais informações sobre o comportamento dos campos Divisão e Grupos de valores da lista de opções quando os registros são criados e atualizados, consulte [Sobre as divisões e os grupos de valores da lista de opções nos registros](#) (consulte "[Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros](#)" na página 79) e [Sobre campos da lista de opções, grupos de valores da lista de opções e divisões](#).

Para obter informações sobre como configurar divisões, consulte os seguintes tópicos:

- ▮ [Considerações ao configurar divisões](#) (na página 74)
- ▮ [Processo de configuração de divisões](#) (na página 75)
- ▮ [Criando divisões](#) (na página 76)
- ▮ [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões](#) (na página 76)
- ▮ [Associando usuários a divisões](#) (na página 77)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▮ [Tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções e divisões](#) (na página 255)
- ▮ [Sobre a mesclagem e a exclusão de divisões](#) (consulte "[Sobre a mesclagem de divisões e a exclusão de divisões](#)" na página 78)
- ▮ [Sobre as divisões e os grupos de valores da lista de opções nos registros](#) (consulte "[Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros](#)" na página 79)
- ▮ [Alterando a divisão principal de um usuário](#) (na página 316)

## Considerações ao configurar divisões

Ao configurar divisões, considere o seguinte:

- ▮ **Personalização.** É possível personalizar o tipo de registro Divisão.
- ▮ **Listas.** É possível criar listas de divisões.
- ▮ **Grupos de valores da lista de opções.** É possível associar uma divisão somente a um grupo de valores da lista de opções.
- ▮ **Usuários.** É possível associar vários usuários a cada divisão, e cada usuário a várias divisões.
- ▮ **Pesquisar.** Não é possível procurar registros de divisão na Barra de ação ou em uma pesquisa avançada.
- ▮ **Campo Divisão.** Para tipos de registro que suportam divisões, faça o seguinte:
  - ▮ Adicione o campo Divisão aos layouts de página.

- n Especifique o campo Divisão como somente leitura se você não quiser que os usuários consigam alterar ou limpar o valor no campo.
- n Use o campo Divisão no Criador de expressão.
- n Use o campo Divisão nas regras de workflow.
- n Inclua o campo Divisão nos layouts de pesquisa.

**OBSERVAÇÃO:** Não é possível especificar um valor padrão para o campo Divisão nas páginas Configuração de campos.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Processo de configuração de divisões](#) (na página 75)
- n [Criando divisões](#) (na página 76)
- n [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões](#) (na página 76)
- n [Associando usuários a divisões](#) (na página 77)
- n [Sobre as divisões e os grupos de valores da lista de opções nos registros](#) (consulte "Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros" na página 79)
- n [Alterando a divisão principal de um usuário](#) (na página 316)

## Processo de configuração de divisões

**Antes de começar.** Revise as informações em [Considerações ao configurar divisões](#) (na página 74).

Para configurar divisões para sua empresa, realize as seguintes tarefas:

- 1 Determine o seguinte:
  - n As divisões que você deseja configurar.
  - n O grupo de valores da lista de opções que você deseja associar a cada divisão, se houver algum. Cada divisão pode ser associada a apenas um grupo de valores da lista de opções, mas um grupo de valores da lista de opções pode ser associado a várias divisões.
  - n Os usuários que você deseja associar a cada divisão.
- 2 Crie suas divisões.

Para obter mais informações, consulte [Criando divisões](#) (na página 76).
- 3 (Opcional) Associe os grupos de valores da lista de opções às divisões.

Para obter mais informações, consulte [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões](#) (na página 76).
- 4 Associe usuários às divisões.

Para obter mais informações, consulte [Associando usuários a divisões](#) (na página 77).

- 5 (Opcional) Adicione o campo Divisão aos layouts de página dos tipos de registro nos quais deseja usar divisões.

Para obter mais informações, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 183) e [Especificando apresentações de página dinâmica](#) (consulte "Especificando apresentações de páginas dinâmicas" na página 235).

## Criando divisões

Para criar uma divisão, conclua as etapas do procedimento a seguir. Esta tarefa é uma etapa de [Processo de configuração de divisões](#) (na página 75).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, é necessário ter o privilégio Gerenciar funções e acesso em sua função de usuário.

### *Para criar uma divisão*

- 1 Clique no link global Admin.
- 2 Na seção Administração da Empresa, clique em Administração da Empresa.
- 3 Na seção Configuração da divisão, clique em Configuração da divisão.
- 4 Na página Lista de divisões, clique em Novo.
- 5 Informe um nome e uma descrição para a divisão, e salve as alterações.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Configuração da divisão](#) (na página 73)
- [Considerações ao configurar divisões](#) (na página 74)
- [Processo de configuração de divisões](#) (na página 75)
- [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões](#) (na página 76)
- [Associando usuários a divisões](#) (na página 77)

## Associando grupos de valores da lista de opções a divisões

É possível associar apenas um grupo de valores da lista de opções a cada divisão. No entanto, cada grupo de valores da lista de opções pode controlar os valores de um ou mais campos da lista de opções em um ou mais tipos de registro, e cada grupo de valores da lista de opções pode ser associado a várias divisões. Para obter mais informações sobre os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte "Sobre Grupos de valores da lista de opções" na página 252).

Para associar um grupo de valores da lista de opções a uma divisão, conclua as etapas do procedimento a seguir. Esta tarefa é uma etapa de [Processo de configuração de divisões](#) (na página 75).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, é necessário ter o privilégio Gerenciar funções e acesso em sua função de usuário. Além disso, o campo Grupo de valores da lista de opções deve estar presente no layout da página Detalhes da divisão da sua função de usuário.

### *Para associar um grupo de valores da lista de opções a uma divisão*

- 1 Clique no link global Admin.
- 2 Na seção Administração da Empresa, clique em Administração da Empresa.
- 3 Na seção Configuração da divisão, clique em Configuração da divisão.
- 4 Na Lista de divisões, clique no nome da divisão à qual você deseja associar um grupo de valores da lista de opções.
- 5 Na página Detalhes da divisão, no campo Grupo de valores da lista de opções, clique no ícone Pesquisa e selecione o grupo de valores da lista de opções que você deseja associar à divisão.
- 6 Salve as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Para que os grupos de valores da lista de opções controlem os valores que aparecem nos campos da lista de opções em um registro, o campo Grupo de valores da lista de opções deve estar presente no layout da página Detalhes do tipo de registro.

## Associando usuários a divisões

É possível associar um usuário a uma ou mais divisões. A primeira divisão associada a um usuário é automaticamente designada como divisão principal do usuário, mas é possível alterar a divisão principal no registro de um usuário. Para obter mais informações, consulte [Alterando a divisão principal de um usuário](#) (na página 316).

É possível associar usuários a divisões de duas maneiras:

- ▮ Em um registro de divisão, é possível associar usuários à divisão.
- ▮ Em um registro de usuário, é possível associar divisões ao usuário.

Para associar usuários a uma divisão, conclua as etapas do procedimento a seguir. Esta tarefa é uma etapa de [Processo de configuração de divisões](#) (na página 75).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, é necessário ter o privilégio Gerenciar usuários e o privilégio Gerenciar funções e acesso em sua função de usuário. Além disso, a seção de informações relacionadas Usuários da divisão deve estar presente no layout da página Detalhes atribuído à função no tipo de registro Divisão.

### *Para associar usuários a uma divisão*

- 1 Clique no link global Admin.
- 2 Na seção Administração da Empresa, clique em Administração da Empresa.

- 3 Na seção Configuração da divisão, clique em Configuração da divisão.
- 4 Na Lista de divisões, clique no nome da divisão à qual você deseja associar usuários.
- 5 Na página Detalhes da divisão, role até a seção de informações relacionadas Usuários da divisão e clique em Adicionar.
- 6 Selecione o usuário que você deseja associar à divisão e salve a alteração.  
É possível adicionar até 10 usuários por vez. Para associar mais usuários à divisão, clique em Salvar e adicionar usuários.

Para associar divisões a um usuário na página Detalhes do usuário, conclua as etapas do procedimento a seguir.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, é necessário ter o privilégio Gerenciar usuários e o privilégio Gerenciar funções e acesso em sua função de usuário. Além disso, pelo menos uma das seguintes condições deve ser verdadeira:

- n O campo Divisão principal está presente no layout da página Detalhes atribuído à sua função no tipo de registro Usuário.
- n A seção de informações relacionadas Divisões do usuário está presente no layout da página Admin do usuário atribuído à sua função.

**OBSERVAÇÃO:** No tipo de registro Usuário, um campo de texto Divisão também está disponível. O campo de texto Divisão faz parte do tipo de registro Usuário.

### ***Para associar divisões a um usuário***

- 1 Clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de usuário e grupo, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na Lista de usuários, clique no sobrenome do usuário ao qual você deseja associar divisões.
- 5 Na página Detalhes do usuário, execute um destes procedimentos:
  - n Se você quiser associar uma única divisão como divisão principal do usuário, no campo Divisão principal, clique no ícone Pesquisa e selecione a divisão que será a divisão principal do usuário.
  - n Se você quiser associar várias divisões ao usuário, role até a seção de informações relacionadas Divisões e clique em Adicionar. É possível adicionar até 10 divisões por vez. Para associar mais divisões ao usuário, clique em Salvar e adicionar divisões.

## **Sobre a mesclagem de divisões e a exclusão de divisões**

É possível excluir uma divisão até mesmo se a divisão for associada a usuários e registros. É possível também mesclar duas divisões. Quando duas divisões forem mescladas, uma divisão será retida e a outra será excluída.

Depois que uma divisão for excluída como resultado de uma operação de mesclagem, acontecerá o seguinte:

- ▮ A divisão é removida de qualquer registro de usuário ao qual a divisão estava associada.
- ▮ Qualquer usuário que foi associado à divisão excluída e que não foi associado anteriormente à divisão retida é automaticamente associado à divisão retida. Se a divisão excluída era a divisão principal de um usuário, a divisão retida se tornará a divisão principal do usuário.
- ▮ Se a divisão excluída estava associada aos registros de outros tipos de registro, como contas, contatos etc., os registros não serão automaticamente associados à divisão retida na operação de mesclagem. Em vez disso, o campo Divisão nos registros é automaticamente limpo. No entanto, o campo Grupo de valores da lista de opções nos registros não é limpo.

Depois que você excluir uma divisão diretamente, acontecerá o seguinte:

- ▮ A divisão é removida de qualquer registro de usuário ao qual a divisão estava associada. Se a divisão excluída era a divisão principal de um usuário, a primeira divisão na lista de divisões restantes associadas ao registro do usuário se tornará a divisão principal do usuário.
- ▮ Se a divisão excluída estava associada a registros de outros tipos, como contas, contatos etc., o campo Divisão nesses registros serão automaticamente limpos. No entanto, o campo Grupo de valores da lista de opções nos registros não é limpo.

É possível associar uma divisão diferente a qualquer registro em que o campo Divisão tenha sido limpo como resultado da exclusão de uma divisão. Quando você associar uma divisão a um registro em que o campo Divisão foi limpo, o campo Grupo de valores da lista de opções no registro será atualizado da seguinte maneira:

- ▮ Se a nova divisão estiver associada a um grupo de valores da lista de opções, o campo Grupo de valores da lista de opções no registro será preenchido com o grupo de valores da lista de opções da nova divisão.
- ▮ Se a nova divisão não estiver associada a um grupo de valores da lista de opções, o campo Grupo de valores da lista de opções no registro será limpo.

Não é possível restaurar uma divisão excluída. Quando uma divisão for restaurada, quaisquer associações anteriores entre a divisão restaurada e os registros do usuário não serão restauradas. Quaisquer associações anteriores entre a divisão restaurada e registros de outros tipos, como contas, contatos etc. não são restauradas.

Para obter instruções passo a passo sobre mesclagem de registros, consulte [Mesclando registros](#).

## Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros

A tabela a seguir resume o comportamento dos campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções quando os usuários criam e editam registros. Em todos os casos nesta tabela, parte-se do pressuposto que:

- ▮ Cada divisão está associada a um grupo de valores da lista de opções.
- ▮ Cada usuário está associado a, pelo menos, uma divisão.
- ▮ Os campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções estão presentes no layout da página Detalhes.

O campo Divisão pode ser atualizado	O campo Grupo de valores da lista de opções pode ser atualizado	Quando um usuário cria um registro, o seguinte comportamento se aplica	Quando um usuário atualiza um registro, o seguinte comportamento se aplica
Sim	Sim	<ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal do usuário que cria o registro. O usuário pode alterar o valor no campo Divisão antes de salvar o registro.</li> <li>ⓘ O campo Grupo de valores da lista de opções é preenchido com o grupo de valores da lista de opções da divisão. O usuário pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de opções antes de salvar o registro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ O usuário pode alterar o valor no campo Divisão ou Grupo de valores da lista de opções.</li> <li>ⓘ Se o usuário limpar o campo Divisão, o campo Grupo de valores da lista de opções será limpo automaticamente.</li> <li>ⓘ Se o usuário selecionar outra divisão, o campo Grupo de valores da lista de opções será preenchido com o grupo de valores da lista de opções da nova divisão.</li> <li>ⓘ Se o usuário selecionar outro grupo de valores da lista de opções ou limpar o campo Grupo de valores da lista de opções, o campo Divisão não será alterado automaticamente.</li> </ul>
Não	Sim	<ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal do usuário que cria o registro. O usuário não pode alterar o valor no campo Divisão.</li> <li>ⓘ O campo Grupo de valores da lista de opções é preenchido com o grupo de valores da lista de opções da divisão. O usuário pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de opções antes de salvar o registro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ O usuário não pode alterar o valor no campo Divisão.</li> <li>ⓘ O usuário pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de opções.</li> <li>ⓘ Se o usuário selecionar outro grupo de valores da lista de opções ou limpar o campo Grupo de valores da lista de opções, o campo Divisão não será alterado automaticamente.</li> </ul>
Sim	Não	<ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ O campo Divisão é preenchido com a divisão principal do usuário que cria o registro. O usuário pode alterar o valor no campo Divisão antes de salvar o registro.</li> <li>ⓘ O campo Grupo de valores da lista de opções é</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ O usuário pode alterar o valor no campo Divisão.</li> <li>ⓘ O usuário não pode alterar diretamente o valor no campo Grupo de valores da lista de opções.</li> <li>ⓘ Se o usuário limpar o campo Divisão, o campo Grupo de valores</li> </ul>



O campo Divisão pode ser atualizado	O campo Grupo de valores da lista de opções pode ser atualizado	Quando um usuário cria um registro, o seguinte comportamento se aplica	Quando um usuário atualiza um registro, o seguinte comportamento se aplica
		preenchido com o grupo de valores da lista de opções da divisão. O usuário não pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de opções no registro.	da lista de opções será limpo automaticamente. n Se o usuário selecionar outra divisão, o campo Grupo de valores da lista de opções será preenchido com o grupo de valores da lista de opções da nova divisão.
Não	Não	n O campo Divisão é preenchido com a divisão principal do usuário que cria o registro. O usuário não pode alterar o valor no campo Divisão no registro. n O campo Grupo de valores da lista de opções é preenchido com o grupo de valores da lista de opções da divisão. O usuário não pode alterar o valor no campo Grupo de valores da lista de opções no registro.	O usuário não pode alterar o valor no campo Divisão ou Grupo de valores da lista de opções.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Configuração da divisão](#) (na página 73)
- n [Considerações ao configurar divisões](#) (na página 74)
- n [Processo de configuração de divisões](#) (na página 75)
- n [Criando divisões](#) (na página 76)
- n [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões](#) (na página 76)
- n [Associando usuários a divisões](#) (na página 77)
- n [Alterando a divisão principal de um usuário](#) (na página 316)
- n [Sobre os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte "Sobre Grupos de valores da lista de opções" na página 252)
- n [Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções](#) (na página 253)
- n [Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções](#) (na página 254)
- n [Criando grupos de valores da lista de opções](#) (na página 255)

[Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções](#) (na página 177)

## Auditoria da empresa

Trilha de auditoria é um recurso importante para atender à conformidade normativa e da política corporativa. Consulte os tópicos a seguir para obter informações sobre a trilha de auditoria no Oracle CRM On Demand:

- [Revisando atividade de conexão para todos os usuários](#) (na página 82)
- [Revisando o uso de recursos da sua empresa](#) (na página 83)
- [Revisando Alterações de Trilha de Auditoria com a Trilha de Auditoria Mestre](#) (consulte "Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal" na página 84)
- [Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria](#) (na página 86)
- [Analisando os e-mails pendentes e enviados da empresa](#) (na página 87)
- [Examinando Todas as Solicitações de Exportação da sua Empresa](#) (na página 89)

## Revisando atividade de conexão para todos os usuários

Você pode revisar o histórico de conexão de todos os usuários da sua empresa. A página de histórico de conexão mostra os usuários que estão usando a aplicação e quando. A página de histórico de conexão também registra a atividade de conexão por Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Os registros de conexão do usuário anteriores a 90 dias serão continuamente limpos de Oracle CRM On Demand. Os dados do histórico de adoção do usuário são armazenados no data warehouse para suportar a análise de tendência histórica da métrica de adoção do usuário em Oracle CRM On Demand analytics, mas os dados não foram retidos quando extração, transformação e carga (ETL) completos dos dados foram executados durante a atualização de Oracle CRM On Demand para uma nova versão ou quando os dados da empresa foram migrados de um Oracle CRM On Demand ambiente para outro Oracle CRM On Demand ambiente. Para obter mais informações sobre a área de assunto do analytic da Análise de controle do uso, consulte Área de assunto do analytic da análise de controle do uso.

**Antes de começar.** Para realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Empresa - Conexão e Auditoria da Empresa.

### *Para revisar a atividade de conexão de todos os usuários*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria da Empresa, clique no link Auditoria de Conexão.

A página Auditoria de Conexão exibe toda a atividade de auditoria para Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** O campo Tipo em um registro de conexão mostra o canal por meio do qual a tentativa de conexão foi feita. Por exemplo, se uma tentativa de conexão for feita por meio de uma janela do navegador, o campo Tipo mostrará o valor Interativo. Se uma tentativa de conexão é feita através de serviços Web, o campo Tipo mostrará o valor serviços Web.

- 4 Na barra de título Auditoria de Conexão, selecione uma das listas a seguir no menu:
- n **Toda a Auditoria de Conexão.** Sua configuração padrão para exibir a atividade de conexão. Exibe todos os dados da auditoria de conexão classificados por tempo de conexão.
  - n **Todos os Usuários Conectados no Momento.** Todos os usuários que estão conectados no Oracle CRM On Demand no momento. Essas informações são classificadas pelo tempo de conexão.
- OBSERVAÇÃO:** esse menu também exibe quaisquer listas personalizadas que você tenha criado.

### *Para gerenciar listas de atividade de conexão*

- n Na barra de título Auditoria de Conexão, clique no botão Menu para executar as ações a seguir:
  - n **Lista de Exportação.** Exporte a lista Atividade de Conexão a ser salva no computador. Consulte Exportando Registros em Listas.
  - n **Contagem de registros.** Conte os registros em uma lista Atividade de Conexão. Consulte Contando Registros em Listas.
  - n **Refinar lista.** Refine a lista filtrada Atividade de Conexão. Consulte Criando e Refinando Listas.
  - n **Gerenciar listas.** Gerencie as Listas Atividade de Conexão. Consulte Gerenciar a Página Listas.
  - n **Criar nova lista .** Crie uma nova lista filtrada Atividade de Conexão. Consulte Criando e Refinando Listas.
  - n **Salvar lista.** Salve a lista Atividade de Conexão. Isso leva você diretamente para uma página com opções Salvar.

### **Tópicos relacionados**

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- n [Revisando a atividade de login de um usuário](#) (na página 317)

## **Revisando o uso de recursos da sua empresa**

Você pode revisar o uso de recursos de toda a sua empresa, incluindo as alterações feitas nestas áreas:

- n Redefinir senha
- n Esquecer senha
- n Responder perg. de segurança
- n Alterar ident. conexão única
- n Alterar para ID do usuário
- n Alterar para endereço de e-mail
- n Definir senha
- n Senha inicial

n Off-line

**OBSERVAÇÃO:** Os registros de uso dos recursos anteriores a 90 dias serão continuamente limpos de Oracle CRM On Demand. No entanto, os registros não são limpos quando um usuário é criado ou quando os seguintes campos são modificados: E-mail, Identificador Externo, Conexão Única, Função, Status, ID de Conexão Única do Usuário.

**Antes de começar.** Para realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Empresa - Conexão e Auditoria da Empresa.

### *Para revisar o uso de recursos da sua empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria da Empresa, clique no link Auditoria.
- 4 Revise o histórico de uso de recurso da sua empresa.

O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas de registros de uso de recurso.

### *Para gerenciar listas de registros de uso de recurso*

- n Na barra de título da página Trilha de Auditoria, clique em Menu e depois selecione a opção da tarefa que você deseja executar, da seguinte maneira:
- n **Lista de Exportação.** Exporte a lista para um arquivo. Consulte Exportando Registros em Listas.
  - n **Contagem de registros.** Conte os registros na lista. Consulte Contando Registros em Listas.
  - n **Refinar lista.** Refine a lista. Consulte Criando e Refinando Listas. Por exemplo, você pode alterar o filtro da lista, selecionar outros campos para exibição ou alterar a ordem de classificação da lista.
  - n **Salvar lista.** Salve a lista. A seleção dessa opção abre uma página em que você pode selecionar opções para salvar a lista.
  - n **Mostrar filtro de lista.** Exiba o filtro que está definido no momento para a lista.
  - n **Criar nova lista .** Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas.
  - n **Gerenciar listas.** Exiba detalhes da lista ou altere a ordem em que a lista aparece na lista de opções de listas na página de lista. Consulte Gerenciar Página de Listas.

## Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal

É possível revisar a trilha de auditoria das alterações feitas pelos usuários na trilha de auditoria de todos os tipos de registro auditáveis. Se as opções para rastrear a criação, a exclusão e a restauração de registros estiverem selecionadas na configuração da trilha de auditoria do tipo de registro, a trilha de auditoria mestre também mostrará os registros da trilha de auditoria dessas operações.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal e Auditoria de configuração de administração.

### *Para revisar alterações feitas na trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria da empresa, clique no link Trilha de auditoria principal.

A Trilha de auditoria principal exibe os seguintes valores:

- n **Nº do ID.** O ID da linha da tabela.
- n **Tipo de registro.** O tipo de registro auditado.
- n **Nome do registro.** O nome do registro que está sendo submetido à auditoria.
- n **Endereço de IP de origem.** O endereço IP do computador em que a alteração de configuração ocorreu.  
**OBSERVAÇÃO:** Esse valor é exibido apenas quando essas informações estão disponíveis.
- n **Tipo de sessão.** Esse valor indica se a sessão era interativa ou uma sessão de serviços Web.
- n **Sobrenome.** O sobrenome do usuário.
- n **Nome.** O nome do usuário.
- n **ID de conexão do usuário.** ID do login do usuário.
- n **Operação.** O tipo de configuração executado, por exemplo, criar, excluir ou modificar.
- n **Campo modificado.** O campo modificado no objeto.
- n **Valor anterior.** O valor anterior do campo.
- n **Valor novo.** O novo valor do campo. Por exemplo, se você alterar o valor do campo de prioridade da solicitação de serviço de Baixo para Alto, o campo Valor antigo continuará como Baixo, e o campo Valor novo será Alto. Se você excluir um registro, o campo Valor anterior continuará em branco, e o campo Valor novo será alterado para Registro excluído.
- n **Data.** A data quando o objeto foi auditado pela última vez.

Para obter mais informações sobre a trilha de auditoria, consulte [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 226).

O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas de registros de trilha de auditoria.

### *Para gerenciar listas de registros de trilha de auditoria*

- n Na barra de título da página Trilha de Auditoria Mestre, clique em Menu e depois selecione a opção da tarefa que você deseja executar, da seguinte maneira:
  - n **Lista de Exportação.** Exporte a lista para um arquivo. Consulte Exportando Registros em Listas.
  - n **Contagem de registros.** Conte os registros na lista. Consulte Contando Registros em Listas.

- n **Refinar lista.** Refine a lista. Consulte Criando e Refinando Listas. Por exemplo, você pode alterar o filtro da lista, selecionar outros campos para exibição ou alterar a ordem de classificação da lista.
- n **Salvar lista.** Salve a lista. A seleção dessa opção abre uma página em que você pode selecionar opções para salvar a lista.
- n **Mostrar filtro de lista.** Exiba o filtro que está definido no momento para a lista.
- n **Criar nova lista .** Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas.
- n **Gerenciar listas.** Exiba detalhes da lista ou altere a ordem em que a lista aparece na lista de opções de listas na página de lista. Consulte Gerenciar Página de Listas.

## Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria

Você pode analisar as alterações da trilha de auditoria que os administradores fazem nas funções, nos livros, nos perfis de acesso, nos nomes de tags de integração REST, na personalização do proprietário anterior e na configuração da trilha de auditoria dos tipos de registro.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal e Auditoria de configuração de administração.

### *Para revisar as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria da empresa, clique no link Auditoria de configuração de administração.

A tabela Auditoria de configuração de administração exibe os seguintes valores:

- n **Nº do ID.** O ID da linha da tabela.
- n **Tipo de registro.** O tipo de registro auditado.
- n **Nome do registro.** O nome do registro que está sendo submetido à auditoria.
- n **Endereço de IP de origem.** O endereço IP do computador em que a alteração de configuração ocorreu.

**OBSERVAÇÃO:** Esse valor é exibido apenas quando essas informações estão disponíveis.

- n **Tipo de sessão.** Esse valor indica se a sessão era interativa ou uma sessão de serviços Web.
- n **Sobrenome.** O sobrenome do usuário.
- n **Nome.** O nome do usuário.
- n **ID de conexão do usuário.** ID do login do usuário.
- n **Operação.** O tipo de configuração executado, por exemplo, criar, excluir ou modificar.

- n **Campo modificado.** O campo modificado no objeto.
- n **Valor anterior.** O valor anterior do campo.
- n **Valor novo.** O novo valor do campo. Por exemplo, se você alterar o valor do campo de prioridade da solicitação de serviço de Baixo para Alto, o campo Valor antigo continuará como Baixo, e o campo Valor novo será Alto. Se você excluir um registro, o campo Valor anterior continuará em branco, e o campo Valor novo será alterado para Registro excluído.
- n **Data.** A data quando o objeto foi auditado pela última vez.

O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas de alterações de configuração de administração.

### *Para gerenciar listas de alterações de configuração de administração*

- n Na barra de título da página Trilha de Auditoria de Configuração de Administração, clique em Menu e depois selecione a opção da tarefa que você deseja executar, da seguinte maneira:
  - n **Lista de Exportação.** Exporte a lista para um arquivo. Consulte Exportando Registros em Listas.
  - n **Contagem de registros.** Conte os registros na lista. Consulte Contando Registros em Listas.
  - n **Refinar lista.** Refine a lista. Consulte Criando e Refinando Listas. Por exemplo, você pode alterar o filtro da lista, selecionar outros campos para exibição ou alterar a ordem de classificação da lista.
  - n **Salvar lista.** Salve a lista. A seleção dessa opção abre uma página em que você pode selecionar opções para salvar a lista.
  - n **Mostrar filtro de lista.** Exiba o filtro que está definido no momento para a lista.
  - n **Criar nova lista** . Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas.
  - n **Gerenciar listas.** Exiba detalhes da lista ou altere a ordem em que a lista aparece na lista de opções de listas na página de lista. Consulte Gerenciar Página de Listas.

## Analizando os e-mails pendentes e enviados da empresa

A página Monitor de e-mail mostra as seguintes informações:

- n **Resumo do monitor de e-mail.** Exibe o número de e-mails pendentes de Oracle CRM On Demand.
- n **Caixa de saída.** Exibe detalhes específicos pertencentes a e-mails que estão aguardando para serem enviados de Oracle CRM On Demand.
- n **Itens enviados.** Exibe informações específicas pertencentes a e-mails que já foram enviados de Oracle CRM On Demand. Você pode usar a pesquisa Alfa para localizar um email enviado.

## Sobre o Período de Retenção para E-mails Enviados e Anexos de E-mail

No aplicativo padrão, o Oracle CRM On Demand retém os e-mails enviados e seus anexos por um determinado período, como se segue:

- n O e-mail é retido por 30 dias, depois disso, é eliminado.
- n O anexo de e-mail é retido por 7 dias, depois disso, é eliminado.

O administrador pode alterar os períodos de retenção para e-mails enviados e seus anexos mudando os valores nos seguintes campos do perfil da empresa:

n Expiração de E-mail (Dias)

n Expiração do Anexo de E-mail (Dias)

Para obter mais informações sobre como atualizar esses campos, consulte [Definindo as Configurações da Empresa](#) (na página 22).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal e Auditoria de configuração de administração.

### *Para analisar e-mails pendentes e enviados de Oracle CRM On Demand*

1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.

3 Na seção Auditoria da empresa, clique no link Monitor de e-mail.

As seções Caixa de saída e Itens enviados exibem os seguintes valores:

n **Tipo.** Esta coluna exibe um dos seguintes valores:

n **Cliente.** Um e-mail enviado pelo usuário para um cliente.

n **Operações.** Um e-mail enviado por Oracle CRM On Demand para o Atendimento ao cliente Oracle CRM On Demand.

n **Serviço.** Um e-mail enviado por Oracle CRM On Demand para um cliente.

n **Status.** Esta coluna exibe um dos seguintes valores:

n **Enfileirado.** A solicitação de e-mail ainda não foi processada.

n **Em andamento.** O e-mail está sendo processado. Oracle CRM On Demand tenta enviar um e-mail 3 vezes. Se a terceira tentativa de enviar o e-mail falhar, o status mudará para Erro.

n **Enviado.** O e-mail foi enviado com sucesso.

n **Erro.** A solicitação do e-mail foi concluída devido a um erro.

n **De.** O nome da pessoa ou da empresa que enviou o e-mail.

n **Enviado.** A data/hora em que o e-mail foi enviado.

n **Para.** Os endereços de e-mail de todos os destinatários para quem o e-mail foi enviado.

n **Iniciado por.** O ID do login do usuário que iniciou o e-mail.

n **Assunto.** O assunto do e-mail.

4 Se o e-mail enviado que você deseja revisar não for exibido, clique em Exibir Lista Completa para abrir a página Lista de E-mails, onde é possível procurar o e-mail.

5 Se desejar excluir um e-mail enviado, clique no link Excluir desse e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** quando você exclui um e-mail enviado, qualquer anexo do e-mail também é excluído.



- 6 Para fazer download de um anexo de um e-mail enviado, siga este procedimento:
  - a Na página Monitor de E-mails ou Lista de E-mails, clique no link Assunto do e-mail.
  - b Na página Detalhes do E-mail, na seção de informações relacionadas aos Anexos de E-mail, clique no link do campo Anexo para o anexo do qual deseja fazer o download.

**DICA:** você também pode fazer download do primeiro anexo de um e-mail diretamente na página Monitor de E-mails e Lista de E-mails clicando no link Fazer Download do registro de e-mail.
- 7 Para excluir um único anexo de um e-mail enviado, siga este procedimento:
  - a Na página Monitor de E-mails ou Lista de E-mails, clique no link Assunto do e-mail.
  - b Na página Detalhes do E-mail, na seção de informações relacionadas aos Anexos de E-mail, clique no link Excluir do anexo.

O procedimento a seguir descreve como trabalhar com listas de e-mails enviados.

#### **Para trabalhar com listas de e-mails enviados**

- 1 Na página Monitor de E-mails, na seção Itens Enviados, clique em Exibir Lista Completa.
- 2 Na barra de título da página Lista de E-mails, clique em Menu e depois selecione a opção da tarefa que você deseja executar, da seguinte maneira:
  - n **Lista de Exportação.** Exporte a lista para um arquivo. Consulte Exportando Registros em Listas.
  - n **Contagem de registros.** Conte os registros na lista. Consulte Contando Registros em Listas.
  - n **Refinar lista.** Refine a lista. Consulte Criando e Refinando Listas. Por exemplo, você pode alterar o filtro da lista, selecionar outros campos para exibição ou alterar a ordem de classificação da lista.
  - n **Salvar lista.** Salve a lista. A seleção dessa opção abre uma página em que você pode selecionar opções para salvar a lista.
  - n **Mostrar filtro de lista.** Exiba o filtro que está definido no momento para a lista.
  - n **Criar nova lista** . Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas.
  - n **Gerenciar listas.** Exiba detalhes da lista ou altere a ordem em que a lista aparece na lista de opções de listas na página de lista. Consulte Gerenciar Página de Listas.

Para obter mais informações sobre a trilha de auditoria, consulte [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 226).

## **Examinando Todas as Solicitações de Exportação da sua Empresa**

A página Fila de Solicitações de Exportação Mestre exibe uma lista das solicitações de exportação pendentes e concluídas que estão retidas no momento para sua empresa. Você pode revisar as solicitações de exportação que foram enviadas por meio de páginas de lista, bem como as solicitações de exportação enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados. Você também pode recuperar os anexos que contêm a saída das solicitações.

## Sobre o Período de Retenção de Solicitações de Exportação e Anexos de Solicitações de Exportação

No aplicativo padrão, o Oracle CRM On Demand retém os detalhes de solicitações de exportação e sua saída para determinado período, da seguinte maneira:

- Os detalhes de uma solicitação de exportação permanecem retidos por 60 dias e depois são eliminados.
- A saída de uma solicitação de exportação fica retida por 168 horas (ou seja, sete dias) e depois é eliminada.

Os períodos de retenção se aplicam a operações de exportação que são enviadas por meio de páginas de lista, bem como a operações de exportação enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados.

Seu administrador pode alterar os períodos de retenção das solicitações de exportação e seus anexos, alterando os valores nos campos a seguir no perfil da empresa:

- Expiração da Solicitação de Exportação (Dias)
- Expiração do Anexo da Solicitação de Exportação (Dias)

Para obter mais informações sobre como atualizar esses campos, consulte [Definindo as Configurações da Empresa](#) (na página 22).

O procedimento a seguir descreve como revisar todas as solicitações de exportação da sua empresa.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento a seguir, sua função de usuário deverá ter o privilégio Acessar Solicitações de Exportação Mestre.

### *Para revisar todas as solicitações de exportação da sua empresa*

- No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- Na seção Administração da Empresa, clique em Administração da Empresa.
- Na seção Auditoria da Empresa, clique no link Solicitações de Exportação Mestre.

Na primeira vez que você abrir a página Fila de Solicitações de Exportação Mestre, a lista de solicitações será classificada pela data de envio, com a solicitação que foi enviada mais recentemente aparecendo no início da lista. Se quiser limitar as solicitações que são exibidas, selecione uma lista no campo drop-down Solicitações de Exportação. Você também pode usar os campos de filtro rápido para refinar ainda mais as listas.

A tabela a seguir descreve os campos na página Fila de Solicitações de Exportação Mestre.

**OBSERVAÇÃO:** para solicitações de exportação que são enviadas por meio das páginas de lista, os nomes das listas exportadas não são mostrados na página Fila de Solicitações de Exportação Mestre. Se você quiser ver os nomes das listas, poderá refinar a lista de solicitações e adicionar o campo Lista. No entanto, a adição do campo Lista à página pode afetar o desempenho da página Fila de Solicitações de Exportação Mestre.

Informações do registro de exportação	Descrição
Tipo	O tipo de solicitação: Pessoal ou Empresa.
Tipo de exportação	O tipo de exportação:

Informações do registro de exportação	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #e67e22;">n</span> <b>Completa.</b> Uma exportação completa dos dados da sua empresa.</li> <li><span style="color: #e67e22;">n</span> <b>Parcial.</b> Uma exportação parcial dos dados da sua empresa.</li> <li><span style="color: #e67e22;">n</span> <b>Lista.</b> Uma solicitação de exportação feita em uma página Lista.</li> </ul>
Tipo de registro	Os tipos de registro. Para solicitações parciais que incluem registros filho, o registro filho é indicado no formato <i>Pai: Filho</i> , por exemplo: Conta:Contato.
Status	O status, por exemplo: Em andamento ou Concluída.
Nome do cliente	O nome do aplicativo do cliente.
Solicitado para	O usuário de quem a solicitação foi enviada.
Solicitado por	O usuário que enviou a solicitação. Um administrador pode criar uma solicitação de extrato pessoal para um usuário por meio dos serviços Web.
Enviado	A data e a hora em que a solicitação de exportação foi enviada.
Concluído	A hora e a data em que a solicitação de exportação foi concluída.
Nº de exportados	O número de registros que foi exportado.

O procedimento a seguir descreve como revisar os detalhes de uma solicitação de exportação.

#### **Para revisar os detalhes de uma solicitação de exportação**

- n Na linha da solicitação, clique no link Tipo de Exportação ou Tipo de Registro para abrir a página Detalhe da Solicitação de Exportação de Lista ou a página Detalhe da Solicitação de Exportação.

A página exibe as propriedades de exportação, inclusive o número de registros exportados (Nº de exportados). Para solicitações de exportação que foram enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados, a página também mostra o número de tipos de registro que foram exportados com sucesso sem problemas (Nº de Objetos Concluídos). Na seção Tipos de Registro Exportados da página, você pode ver detalhes do número de registros que foram exportados para cada tipo de registro.

Para obter informações sobre download e exclusão de anexos de solicitações de exportação, ou seja, arquivos compactados que contêm a saída das solicitações de exportação, consulte Fazendo Download e Excluindo Anexos de Solicitações de Exportação.

**OBSERVAÇÃO:** Para fazer download dos anexos da solicitação de exportação para operações de exportação executadas por todos os usuários, sua função de usuário precisa ter o privilégio Acessar Todos os Anexos da

**Solicitação de Exportação.** Se sua função de usuário não tiver esse privilégio, só será possível fazer download dos anexos das operações de exportação que foram executadas por você ou por seus subordinados.

### Gerenciando Listas de Solicitações de Exportação

Algumas listas filtradas estão disponíveis na lista de opções drop-down de listas na página Fila de Solicitações de Exportação Mestre. Você pode refinar as listas existentes. Por exemplo, pode adicionar e remover campos de uma lista. Você também pode criar novas listas. O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas de solicitações de exportação.

#### *Para gerenciar listas de solicitações de exportação*

- n Na barra de título da página Fila de Solicitações de Exportação Mestre, clique em Menu e depois selecione a opção da tarefa que você deseja executar, da seguinte maneira:
  - n **Lista de Exportação.** Exporte a lista para um arquivo. Consulte Exportando Registros em Listas.
  - n **Contagem de registros.** Conte os registros na lista. Consulte Contando Registros em Listas.
  - n **Refinar lista.** Refine a lista. Consulte Criando e Refinando Listas. Por exemplo, você pode alterar o filtro da lista, selecionar outros campos para exibição ou alterar a ordem de classificação da lista.
  - n **Salvar lista.** Salve a lista. A seleção dessa opção abre uma página em que você pode selecionar opções para salvar a lista.
  - n **Mostrar filtro de lista.** Exiba o filtro que está definido no momento para a lista.
  - n **Criar nova lista .** Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas.
  - n **Gerenciar listas.** Exiba detalhes da lista ou altere a ordem em que a lista aparece na lista de opções de listas na página de lista. Consulte Gerenciar Página de Listas.

### Gerenciamento de alertas

A funcionalidade de alerta no Oracle CRM On Demand permite divulgar informações críticas com base em tempo para os usuários da sua empresa. Para obter informações sobre alertas, consulte os tópicos a seguir:

- n Revisando seus alertas
- n [Publicando alertas para toda a empresa](#) (na página 92)
- n Trabalhando com listas
- n [Campos de alerta](#) (na página 95)

### Publicando Alertas para Toda a Empresa

Os alertas da empresa inteira são exibidos na Minha página inicial de cada funcionário. Você pode usar alertas para transmitir informações por toda a empresa, como avisos de reunião e alterações da política. Também é

possível configurar uma informação de exibição de alerta sempre que um usuário fizer log-in no Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** os alertas que anunciam que uma previsão foi gerada permanecem na "Minha Página Inicial" dos funcionários por dois dias. Para estender o período de exibição dos alertas, faça as alterações na página Alertas - Edição depois que o alerta for exibido pela primeira vez. Para obter instruções, siga os procedimentos desta seção.

Você pode vincular arquivos ou URLs a alertas. Por exemplo, ao criar um alerta de aviso de reunião, você poderá adicionar um link a uma página da Web com direções para o Apólice da reunião. Em vez de exibir alertas para todos os usuários na empresa, você também pode atribuir alertas a funções específicas. Em geral, os usuários só podem analisar os alertas que são exibidos para todos os usuários, assim como os que são configurados para serem exibidos para sua respectiva função. No entanto, se sua função incluir o privilégio Gerenciar Empresa, você poderá analisar todos os alertas, inclusive os que forem restritos a determinadas funções.

**Antes de começar.** (Opcional) Crie ou localize uma página da Web ou um arquivo com informações que você deseja compartilhar. Verifique se o caminho para a página da Web ou para o arquivo está acessível a seus usuários. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

### *Para criar ou atualizar alertas por toda a empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Alertas - Gestão, clique no link Empresa - Alertas.  
A página Alertas é exibida com uma lista de alertas da empresa.
- 4 Na página Alertas, execute um dos seguintes procedimentos:
  - n Clique no botão Novo.
  - n Clique no título do alerta a ser editado e clique no botão Editar.
- 5 Na página Novo alerta ou Alertas - Edição, preencha as informações necessárias.
- 6 (Opcional) Se desejar que o alerta apareça em uma janela pop-up separada quando os usuários relevantes se conectarem, bem como apareça na seção Alertas da Minha Página Inicial, marque a caixa de seleção Exibir Janela Pop-Up ao se Conectar.
- 7 Salve o alerta.
- 8 Para adicionar um anexo ao alerta, clique no título do alerta na página da lista Alertas para abrir os detalhes do alerta.
- 9 Clique na guia Anexos na página Informações do Alerta.
- 10 Clique no botão Adicionar anexo e especifique as informações.
- 11 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.

- 12 Para adicionar um URL ao alerta, clique no título do alerta na página da lista Alertas para abrir os detalhes do alerta.
- 13 Clique na guia Anexos na página Informações do Alerta.
- 14 Clique no botão Adicionar URL e especifique as informações.
- 15 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.
- 16 Para atribuir um anexo a uma função específica, clique no título do alerta na página da Lista de alertas para abrir os detalhes do alerta.  
**OBSERVAÇÃO:** se não houver uma regra selecionada, o alerta será exibido para todos os usuários e funções na empresa.
- 17 Clique na guia Funções Associadas na página Informações do Alerta.
- 18 Clique no botão Adicionar.
- 19 Na caixa de diálogo Procurar Função, procure a função apropriada e clique em Selecionar.
- 20 Quando tiver concluído a adição das funções, clique em Salvar.  
A caixa de diálogo Procurar Função é fechada. A página Informações do Alerta agora exibe a(s) função(ões) selecionada(s) do alerta.

### Tópicos relacionados

-  [Exibindo Confirmações de Alerta](#) (consulte "[Visualizando Confirmações de Alerta](#)" na página 94)

## Visualizando Confirmações de Alerta

Se a caixa de seleção Exibir Janela Pop-Up ao se Conectar for marcada em um registro de alerta, o alerta aparecerá em uma janela pop-up quando os usuários relevantes se conectarem. Um usuário pode confirmar que leu o alerta marcando a caixa de seleção rotulada "Já li isto; não mostre novamente" e clicando em OK. O alerta não aparecerá em uma janela pop-up para o usuário, mas continuará disponível pela seção Alertas da Minha Página Inicial até que expire.

Se um alerta for configurado para aparecer em uma janela pop-up, você poderá exibir uma lista dos usuários que confirmaram que leram o alerta.

### *Para exibir as confirmações de um alerta*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Alertas - Gestão, clique no link Empresa - Alertas.
- 4 Clique no título do alerta.

- 5 Na página Alertas, na seção de informações relacionadas a Confirmado pelos Usuários, clique em Exibir Link Completo.

## Campos de alerta

A tabela a seguir descreve as informações de campo que você poderá ver em um registro de alerta. Se for um administrador, você poderá ver e atualizar todos os campos de alerta. Caso contrário, você estará restrito a exibir um número limitado de campos de alerta.

Campo	Descrição
Título	Título do alerta, como ele será exibido em Minha página inicial.
Prioridade	Prioridade do alerta, que é indicada pelo ícone ao lado dele em Minha página inicial.
Hyperlink	URL ou caminho de nome de arquivo e diretório associado ao alerta.
Alertas - Descrição	O texto que será exibido no alerta.
Data de envio	Data que você deseja que o alerta comece a ser transmitido em Minha página inicial.
Data de expiração	Data que você deseja que a transmissão do alerta seja encerrada em Minha página inicial.
Hyperlink exibido	Como o texto será exibido para o hyperlink no alerta. Isso será necessário se você tiver informado um hyperlink.  Por exemplo, para o Link (URL) "http://company.site/doc_2389.html", você poderá digitar "Direções para a reunião" para o texto do hyperlink no alerta.

**DICA:** Você pode criar listas filtradas para limitar o tipo de registros de alerta exibidos simultaneamente. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com listas](#).

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre alertas para toda a empresa:

- [Publicando alertas para toda a empresa](#) (na página 92)

## Administração da alocação de serviço

A administração de alocações de serviço inclui:

- [Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa](#) (na página 98)
- [Exibindo uso da alocação de serviço histórico](#) (na página 99)
- [Definindo alertas para alocações de serviço](#) (na página 99)
- [Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro](#) (na página 100)

## Sobre alocações de serviço

É possível exibir todas as alocações de serviço da empresa para ver o uso atual e histórico e para ativar alertas quando as alocações atingirem os valores de limite definidos. O Atendimento ao cliente define os valores de alocação de serviço para a empresa.

Na página da Lista de alocação de serviço, é possível ver o valor da alocação definido, o uso atual e os valores de uso restantes. Você pode fazer drill down em uma alocação de serviço a fim de definir um alerta para a alocação de serviço. Ao ativar um alerta, você define um valor limite em uma alocação de serviço, o que faz um aviso ser enviado por e-mail para os destinatários especificados quando se atinge o limite.

Na página da lista de usos da alocação, é possível controlar o uso das alocações de serviço por parte da empresa com o passar do tempo. Você pode exibir o uso diário, semanal ou mensal, muito embora essa exibição varie com o tipo de alocação. É possível exportar os dados de alocação e os dados de uso da alocação de uma empresa usando-se o Assistente de exportação. Para obter informações sobre como usar o Assistente de exportação, consulte [Exportando os dados](#) (na página 855).

## Alocações que São Atualizadas Continuamente em um Período de 24 Horas

As alocações a seguir são medidas e atualizadas continuamente em um período de 24 horas:

- ▮ **Alocação da largura de banda dos serviços de relatório.** Indica a quantidade de dados que uma empresa pode processar por dia usando os serviços de relatório.
- ▮ **Alocação simultânea dos serviços de relatório.** Indica o número máximo de solicitações que uma empresa pode enviar usando os serviços de relatório a qualquer hora.
- ▮ **Alocação de operações dos serviços de relatório.** Indica o número de operações diárias permitidas a uma empresa que esteja usando os serviços de relatório. Quando uma chamada é feita para enviar um serviço de relatório, ela é considerada uma operação.
- ▮ **Alocação das operações dos serviços Web.** Determina o número de operações dos serviços Web que uma empresa pode realizar dentro de um período de 24 horas.
- ▮ **Alocação da solicitação simultânea dos serviços Web.** Determina o número máximo de solicitações simultâneas do serviço Web que uma empresa pode processar.

**OBSERVAÇÃO:** Solicitações de Oracle CRM On Demand Desktop não contam para Alocação de operações dos Serviços Web ou para a Alocação de solicitação simultânea dos Serviços Web.

Os nomes e as descrições das alocações de serviço são exibidos no idioma ativo.

Para obter mais informações sobre as alocações de serviços de relatório, consulte Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide . Para obter mais informações sobre alocações de Serviços Web, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide.

## Alocações que São Atualizadas Uma Vez em um Período de 24 Horas

O Oracle CRM On Demand atualiza as alocações a seguir uma vez em um período de 24 horas:

- ▮ **Alocação de arquivo.** Determina a alocação de arquivo da empresa, o valor de armazenamento disponível para arquivos anexados a registros.

**OBSERVAÇÃO:** Os anexos dos registros de assinatura e as imagens adicionadas às páginas de detalhes do registro não são incluídos no cálculo da quantidade de memória utilizada pela empresa.



**n Alocação de registro.** Determina a alocação de registro da empresa, o número de registros de todos os tipos.

Para obter mais informações sobre quais registros são contados no cálculo do número de registros armazenados para a empresa, consulte 2266885.1 (ID do Artigo) no My Oracle Support.

**OBSERVAÇÃO:** os registros de assinatura e os registros de solicitações de exportação não são contados no cálculo do número de registros armazenados para a empresa.

O Oracle CRM On Demand atualiza o uso atual do registro e as alocações de arquivo uma vez em um período de 24 horas. Além disso, quando um registro é excluído ou restaurado em lote, ou quando um novo registro é criado por meio de uma operação de importação, o Oracle CRM On Demand atualiza o uso atual dos tipos de registros pai no momento em que a operação é concluída. O uso atual é descrito no campo Uso Atual na página Detalhe da Alocação do Serviço.

### Alocações Atualizadas em Tempo Real

O Oracle CRM On Demand atualiza a alocação a seguir em tempo real:

**n Licenças do CRM Desktop.** Indica o número de usuários do CRM Desktop licenciados pela empresa.

### O que acontece quando as alocações são todas usadas?

Quando o uso atinge o limite total da empresa para alocações de serviços Web, as solicitações adicionais para serviços Web do Oracle CRM On Demand deixam de ser processadas. A capacidade de alocação é liberada por hora, e o valor da capacidade liberada varia de acordo com o uso anterior. As novas solicitações serão processadas quando o uso atual para o período anterior de 24 horas ficar abaixo do valor da alocação da empresa.

Para evitar atingir a alocação total da empresa, otimize clientes do serviço Web para evitar solicitações desnecessárias. Para obter mais informações, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Quando o uso atingir o limite total da empresa para a alocação de Registro, as seguintes opções não poderão mais interagir com a aplicação do Oracle CRM On Demand:

- n** Serviços Web que estejam tentando operações Insert, Update ou InsertOrUpdate nos registros
- n** Importações que estejam usando o Assistente de importação ou o Oracle Data Loader On Demand
- n** Clientes desktop, como Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand

Para evitar que se atinja a alocação total da empresa, os usuários podem excluir qualquer registro da aplicação que não seja mais necessário. Quando o uso atingir o limite total da empresa para a alocação de arquivo, os usuários não poderão mais fazer upload de anexos usando as seguintes opções:

- n** A aplicação Oracle CRM On Demand
- n** Serviços Web
- n** Qualquer cliente desktop

Se o campo Dias de Expiração do Anexo da Solicitação de Exportação no perfil da empresa estiver definido com um valor menor ou igual a 7, os anexos da solicitação de exportação não serão incluídos no cálculo do volume de armazenamento usado pela sua empresa. No entanto, se esse campo estiver definido com um valor maior que 7, os anexos de solicitação de exportação serão incluídos no cálculo do volume de

armazenamento usado pela empresa. Depois que o limite de alocação do arquivo for atingido, as solicitações de exportação falharão.

Para evitar que se atinja a alocação total da empresa, os usuários podem excluir qualquer anexo que não seja mais necessário.

**OBSERVAÇÃO:** para todas as alocações de serviço, os usuários podem entrar em contato com o representante de vendas e comprar capacidade adicional, licenças adicionais ou ambas. Para obter assistência adicional, entre em contato com o Atendimento ao cliente.

## Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa

É possível exibir os seguintes dados para cada alocação de serviço da empresa:

- O nome da alocação
- O tipo de alocação
- As unidades de alocação
- O valor definido para a alocação pelo Atendimento ao cliente
- O valor da alocação usada atualmente
- O valor da alocação restante
- A possibilidade de um alerta estar ativado para a alocação. Se o uso atual exceder o valor limite, um alerta será enviado por e-mail para os destinatários definidos.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand somente envia um alerta por e-mail se o acionamento vier do upload em massa, solicitação do serviço Web ou Oracle Data Loader On Demand. Informar registros manualmente no Oracle CRM On Demand não aciona alertas por e-mail.

- O usuário que modificou os dados de alocação pela última vez

Na página da Lista de alocação de serviço, é possível fazer drill down em uma alocação de serviço para obter mais informações sobre a alocação, por exemplo, uma descrição da alocação, e os dados de uso atuais no applet Usos da alocação.

Na página da lista de usos da alocação, é possível ver os dados de uso históricos sobre uma alocação. Para obter mais informações, consulte [Exibindo uso da alocação de serviço histórico](#) (na página 99).

É possível clicar Editar na página da Lista de alocação de serviço e definir um alerta para uma alocação. Para obter mais informações, consulte [Definindo alertas para alocações de serviço](#) (na página 99).

### *Para exibir o uso da alocação de serviço da empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração de alocação de serviço, clique no link Administração de alocação de serviço.
- 4 Na página da Lista de alocação de serviço, exiba os dados de alocação de serviço da empresa.

## Exibindo uso da alocação de serviço histórico

Na página da lista de usos da alocação, é possível revisar os dados de uso histórico sobre as alocações da empresa. Por padrão, os usos de alocação são listados por hora de início do período e o período, o tipo de alocação, o nome da alocação, as unidades de alocação, a alocação usada e a data de criação serão exibidos. Você pode exibir usos de alocação para períodos diários, semanais ou mensais, muito embora essa exibição varie com o tipo de alocação.

A tabela a seguir descreve o que pode ser feito na página da lista de usos da alocação.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Criar uma nova lista de usos da alocação	Na barra de título, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas.
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Exportar lista. Conclua as etapas descritas em Exportando registros nas listas.
Gerenciar listas de usos da alocação	Na barra de título, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas da tarefa necessária descritas na página Gerenciar listas.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Refinar os critérios de pesquisa da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas.
Mostrar as informações-chave e filtrar informações da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de lista. Conclua as etapas descritas na página Exibir lista.
Classificar os usos da alocação na lista	Clique no cabeçalho da coluna para classificar a lista de acordo com essa coluna. Por exemplo, clique em Hora de início para classificar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos, na parte inferior da página, selecione o número de registros que você deseja exibir de cada vez.

## Definindo alertas para alocações de serviço

É possível definir um alerta para uma alocação de serviço de forma que, quando o uso da alocação atingir um determinado valor limite, um e-mail será enviado para notificar usuários especificados. Se os alertas estiverem ativados para uma alocação de serviço, os seguintes padrões se aplicarão:

- Alertar destinatários.** O endereço de e-mail do contato principal da empresa
- Alertar limite.** Setenta por cento do valor da alocação

Para clientes existentes, os alertas permanecem desativados por padrão. Para novos clientes, os alertas continuam ativados por padrão.

**Observação:** você não pode definir um alerta para a Alocação de solicitações simultâneas de serviços Web.

Além do alerta de limite, um e-mail de alerta automático será enviado para o contato principal ou para os destinatários de e-mail especificados quando o uso atual atingir o valor da alocação de uma empresa. Se os alertas estiverem ativados, o e-mail indicando que a alocação foi atingida será enviado para os destinatários especificados.

### ***Para definir um alerta para uma alocação de serviço***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração de alocação de serviço, clique no link Administração de alocação de serviço.
- 4 Na página da Lista de alocação de serviço, clique em Editar.
- 5 Na página Edição da alocação de serviço, preencha os seguintes campos:
  - n **Alertar destinatário.** Informe os endereços de e-mail dos usuários que receberão um e-mail de aviso.
  - n **Alertar limite.** Informe a porcentagem do valor da alocação na qual o e-mail do alerta será enviado.
  - n **Alerta ativado.** Marque essa caixa de seleção para ativar o envio dos e-mails de alerta.

## **Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro**

Nos intervalos, o Oracle CRM On Demand faz uma captura da quantidade de armazenamento de arquivo e registro que a empresa está usando. As informações são mantidas por 90 dias, depois dos quais são limpas do banco de dados. Para ajudar a controlar a quantidade de armazenamento de arquivo e registro que a empresa usa, é possível exibir detalhes sobre o seguinte:

- n O número de anexos de arquivo armazenados quando a captura foi feita
- n A quantidade de armazenamento de arquivo usada pela empresa quando a captura foi feita
- n O número de registros existentes da empresa quando a captura foi feita

**OBSERVAÇÃO:** os arquivos e os registros excluídos, mas que não foram limpos do Oracle CRM On Demand, não estão incluídos no cálculo da utilização de arquivo e registro.

O procedimento a seguir descreve como exibir as informações de utilização de arquivo.

### ***Para exibir informações de utilização do arquivo***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração de alocação de serviço, clique em Utilização do arquivo para abrir a página da Lista de utilização do arquivo.

Por padrão, a página da Lista de utilização do arquivo exibe a lista de Uso do arquivo atual. A lista de Uso do arquivo atual mostra as informações da captura mais recente. Se você quiser exibir as informações de todas as capturas feitas nos últimos 90 dias, selecione a lista de Uso de todos os arquivos na barra de título da página da lista.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na página da Lista de utilização do arquivo.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registro	O nome do tipo de registro como ele é exibido na interface do usuário. Caso a empresa tenha personalizado o nome do tipo de registro, o nome do tipo de registro personalizado é exibido nessa coluna.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> caso nenhum arquivo tenha sido anexado aos registros de um determinado tipo de registro da empresa quando a captura foi feita, o tipo de registro não é listado.
Número de arquivos	O número de arquivos anexados aos registros do tipo de registro listado da empresa no Oracle CRM On Demand quando a captura foi feita.
Alocação de arquivo usada (MB)	A quantidade, em megabytes, de armazenamento de arquivo usada pela empresa no Oracle CRM On Demand para armazenar anexos de arquivo para registros do tipo de registro listado quando a captura foi feita.
Data	A data e a hora da captura.

O procedimento a seguir descreve como exibir as informações de utilização de registro.

#### Para exibir informações de utilização do registro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na página Administração de alocação de serviço, clique em Utilização do registro para abrir a página da Lista de utilização do registro.

Por padrão, a página da Lista de utilização do registro exibe a lista de Uso do registro atual. A lista de Uso do registro atual mostra as informações da captura mais recente. Se você quiser exibir as informações de todas as capturas feitas nos últimos 90 dias, selecione a lista de Uso de todos os registros na barra de título da página da lista.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na página da Lista de utilização do registro.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registro	O nome do tipo de registro como ele é exibido na interface do usuário. Caso a empresa tenha personalizado o nome do tipo de registro, o nome do tipo de registro personalizado é exibido nessa coluna.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> caso haja nenhum registro de um determinado tipo de registro da empresa quando a captura foi feita, o tipo de registro não é listado.

Nome da coluna	Descrição
Alocação de registro usada	O número de arquivos do tipo de registro listado existentes da empresa no Oracle CRM On Demand quando a captura foi feita.
Data	A data e a hora da captura.

**DICA:** para obter informações sobre como usar as opções de menu nas páginas da Lista de utilizações do arquivo e da Lista de utilizações do registro, consulte [Trabalhando com listas](#).

## Administração de endereços

A administração de endereços inclui ativar ou desativar a funcionalidade de compartilhamento de endereço (usando a configuração [Ativar endereços compartilhados](#) no perfil da empresa), ativar a validação de endereço (usando a configuração [Validar endereços compartilhados](#) no perfil da empresa), converter endereços não compartilhados em endereços compartilhados, e outras tarefas. Para obter mais informações sobre a administração de endereços, consulte os tópicos a seguir:

- [Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados](#) (na página 102)
- [Considerações ao desativar endereços compartilhados](#) (na página 106)
- [Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados](#) (na página 107)
- [Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando \[Editar rel\]\(#\)](#) (na página 108)
- [Configurações do perfil de acesso e da função para endereços](#) (na página 108)

### Tópicos relacionados

- [Endereços](#)
- [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) (na página 20)

## Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados

A versão 19 e versões anteriores do Oracle CRM On Demand usavam endereços não compartilhados. Você pode continuar usando endereços não compartilhados nesta versão. No entanto, se quiser converter endereços não compartilhados de versões anteriores em endereços compartilhados com suporte nesta versão, então você deve executar o procedimento a seguir.

**Observação:** se os arquivos de dados forem grandes e as operações de importação demorarem mais do que o esperado, então você poderá usar o [Oracle Data Loader On Demand](#) com os mesmos arquivos de entrada e os arquivos de mapeamento definidos neste procedimento.

**Antes de começar:** pressupõe-se que o Oracle CRM On Demand Customer Care atualizou sua empresa para a versão atual. Para concluir este procedimento, você deve ser um administrador de empresa que pode executar operações de importação e exportação e personalizar o Oracle CRM On Demand. Você precisa do privilégio [Gerenciar endereços](#) para ativar a funcionalidade de endereço compartilhado.

**OBSERVAÇÃO:** ao mudar de endereços não compartilhados para endereços compartilhados, você deve usar a API do Web Services v2.0 para todas as solicitações de serviços Web, porque a API do Web Services v1.0 não oferece suporte de acesso a endereços compartilhados.

### *Para converter endereços não compartilhados em endereços compartilhados*

- 1 Se necessário, desmarque a configuração Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa.
- 2 Exporte os dados dos objetos relacionados ao endereço que você deseja converter em endereços compartilhados.

A lista inclui os seguintes itens:

- n Todas as seções de dados da conta, incluindo:
  - n Contas
  - n Endereços da conta
  - n Contatos
  - n Parceiros da conta
  - n Endereços
- n Todas as seções de dados do contato, incluindo:
  - n Contatos
  - n Endereços do contato
  - n Contas
  - n Endereços
- n Todas as seções de dados da concessionária, incluindo:
  - n Concessionária
  - n Endereços da concessionária
- n Todas as seções de dados do parceiro, incluindo:
  - n Parceiro
  - n Endereços do parceiro
- n Todos os dados do endereço

Esta operação de exportação deve exportar todos os dados relevantes de conta, contato, parceiro, concessionária e endereço do Oracle CRM On Demand para um arquivo externo. Você deve conseguir usar o arquivo externo com a correção de dados e o método de padronização que escolher.

- 3 Corrija e reformate os dados para que a importação desses endereços no Oracle CRM On Demand não contenha dados duplicados e para que os dados de conta, contato, concessionária e parceiro sejam configurados com os endereços associados.

Muitos endereços duplicados e inválidos provavelmente existirão após a operação de exportação. Por exemplo, como os endereços não eram compartilhados em versões anteriores, os contatos que residem no mesmo local podem ter endereços idênticos ou semelhantes. No entanto, diferenças

menores podem surgir por causa de digitação e outros erros. Para os endereços duplicados que provavelmente ocorram, reimportar os registros (por exemplo, contas) e associá-los aos registros de endereço compartilhado recém-criados não excluirá as associações de endereço pré-existente da versão anterior. Consequentemente, você deve fazer o seguinte:

- n Verifique os dados e depois remova os registros duplicados ao preparar os dados do endereço que você deseja importar.
- n Assuma a propriedade dos dados pré-existent do endereço não compartilhado associados aos registros de conta, contato, concessionária e parceiro caso você decida associar esses registros à versão do endereço compartilhado dos dados do endereço. Ou seja, você deve registrar, remover e desassociar e decidir se manter os dados pré-existent do endereço não compartilhado.

Para obter informações sobre como preparar os dados para importação, consulte os tópicos a seguir:

- n [Campos de endereço: preparação de importação](#) (consulte "[Campos de endereço: preparação para importação](#)" na página 683)
- n [Campos da conta: preparação de importação](#) (na página 670)
- n [Campos do contato: preparação de importação](#) (consulte "[Contatos - Campos: preparação de importação](#)" na página 712)
- n [Campos da concessionária: preparação de importação](#)
- n [Campos de parceiro: preparação de importação](#) (consulte "[Campos do parceiro: Importar preparação](#)" na página 797)

#### 4 Importe os dados de registro do endereço:

- a Escolha o nome do arquivo de importação com os dados do endereço e o arquivo de mapeamento apropriado.
- b Aguarde a conclusão da importação.

A importação dos dados de registro de nível superior de Endereço compartilhado é obrigatória para a importação de dados do registro de conta, contato, concessionária e parceiro. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848).

#### 5 Importe os dados de registro da conta:

- a Escolha a opção para criar registros associados.
- b Aguarde a conclusão da importação.

Essa importação cria as contas e associa os endereços compartilhados às contas. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848).

#### 6 Importe os dados de registro do contato:

- a Escolha a opção para criar os registros associados.
- b Aguarde a conclusão da importação.



Essa importação cria os contatos e associa os endereços compartilhados aos contatos. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848).

**7** Importe os dados de registro da concessionária:

**a** Escolha a opção para criar os registros associados.

**b** Aguarde a conclusão da importação.

Essa importação cria as concessionárias e associa os endereços compartilhados às concessionárias. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848).

**8** Importe os dados de registro do parceiro:

**a** Escolha a opção para criar os registros associados.

**b** Aguarde a conclusão da importação.

Essa importação cria os parceiros e associa os endereços compartilhados aos parceiros. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848).

**9** Confirme se os dados foram importados corretamente.

**10** Configure as apresentações de página para as funções apropriadas em sua empresa e atribua o acesso apropriado às apresentações de página para os usuários.

**11** Atualize as funções dos usuários para incluir a função Acesso ao tipo de registro na etapa 2 do assistente de Gestão de funções.

Se você não concluir esta etapa, então os usuários não poderão ver os registros de endereço. Por exemplo, se tentarem associar um registro de endereço a uma conta, então será exibida uma mensagem de erro.

**12** Selecione a configuração Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa para ativar endereços compartilhados.

**13** Se sua empresa usar aplicativos que são externos ao Oracle CRM On Demand para marcar endereços como válidos, e se você quiser usar apenas os endereços validados nas listas de opções de endereço, pesquisas de endereço e associações de endereço, então selecione a configuração Validar endereços compartilhados no perfil da empresa.

**OBSERVAÇÃO:** a data de validação em um registro de endereço deve ser definida para marcar o endereço como validado. Para obter mais informações, consulte [Marcando endereços compartilhados como validados](#).

**14** (Opcional) Depois de verificar se os dados importados estão corretos, você pode excluir os dados pré-existentes do endereço não compartilhado usando os serviços Web.

Para obter mais informações sobre serviços Web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

## Considerações ao desativar endereços compartilhados

Se você desativar os endereços compartilhados depois de tê-los ativado, então os endereços criados a partir desse ponto serão endereços não compartilhados. Ou seja, os novos endereços criados para uma conta, contato, concessionária ou parceiro serão criados apenas para esse registro e não serão compartilhados com outros registros. No entanto, os registros de endereço que antes eram compartilhados entre os registros de conta, contato, concessionária ou parceiro continuam sendo compartilhados até que sejam editados. Por exemplo, se você tiver três contas (A, B e C) que compartilham um endereço, após a desativação dos endereços compartilhados, então o endereço continuará sendo compartilhado entre as três contas. Se um usuário editar um endereço, por exemplo, Conta A, depois o Oracle CRM On Demand criará um novo registro de endereço não compartilhado para a Conta A, mas as Conta B e C continuarão usando o endereço compartilhado até que esses endereços também sejam editados.

**OBSERVAÇÃO:** antes de desativar endereços compartilhados, você deve remover o acesso aos registros de endereço para usuários finais em sua empresa, remover o privilégio Gerenciar endereços de suas funções de usuário e redefinir as apresentações de página conforme necessário. Para obter informações sobre o procedimento para remover esse acesso e privilégio, consulte [Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados](#) (na página 107).

As considerações a seguir aplicam-se ao desativar endereços compartilhados depois que esse recurso foi ativado:

- n O administrador da empresa tem acesso às páginas de personalização.** O administrador de empresa que tenha o privilégio Gerenciar endereços continua tendo acesso às páginas de personalização do Oracle CRM On Demand e podem continuar trabalhando com as apresentações de endereço, gerenciamento de campos, e assim por diante.
- n Os usuários que criam um novo endereço de cobrança ou de entrega não compartilhado.** Os usuários que criam uma nova conta, concessionária ou parceiro podem criar um novo endereço de faturamento ou de entrega, ou ambos, não compartilhado. Os usuários que criam um novo contato podem criar um novo endereço de contato principal não compartilhado. O novo endereço é associado apenas ao registro recém-criado e não está disponível na guia Endereço de nível superior.
- n Os usuários só podem editar o endereço.** Os usuários que editam uma conta, contato, concessionária ou parceiro podem editar apenas o endereço desse registro de conta, contato, concessionária ou parceiro porque os endereços compartilhados estão desativados. Se o registro de endereço que está sendo editado anteriormente era um endereço compartilhado, então o Oracle CRM On Demand criará um novo endereço associado apenas ao registro editado e o endereço não estará disponível na guia Endereço de nível superior. Se o registro de endereço que está sendo editado anteriormente não era um endereço compartilhado, então o endereço será editado, mas o Oracle CRM On Demand não criará um novo endereço.
- n Endereços órfãos excluídos podem ser criados.** A remoção de um endereço de cobrança ou de envio de uma conta, concessionária ou parceiro resulta em um endereço órfão excluído para a conta, concessionária ou parceiro. Da mesma forma, remover um endereço principal de uma conta resulta em um endereço órfão excluído para o contato.

Para obter informações sobre a desativação de endereços compartilhados, consulte as informações na configuração Ativar endereços compartilhados em [Configurando o perfil da sua empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 20).

## Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados

Antes de desativar endereços compartilhados, os administradores de empresa devem fazer o seguinte:

- n Modificar o acesso dos usuários aos registros de endereço para leitura.
- n Remover o privilégio Gerenciar endereços das funções do usuário

**Antes de começar.** Você deve ser um administrador de empresa que possa usar o Assistente de perfil de acesso e o Assistente de gestão de funções.

### *Para atualizar os perfis de acesso do usuário antes de desativar endereços compartilhados*

- 1 Defina o nível de acesso para o tipo de registro de endereço conforme a seguir:
  - a Clique em Admin, Gerenciamento e acesso de usuário e depois em Perfil de acesso.
  - b Clique no item de menu Editar para o perfil de acesso de seus usuários.
  - c Na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso, defina o nível de acesso para o tipo de registro de Endereço como Leitura e clique em Concluir.
- 2 Desative o privilégio Gerenciar endereços conforme a seguir:
  - a Clique em Admin, em Gerenciamento e acesso de usuário e em Gestão de funções.
  - b Clique no item de menu Editar para o nome de função de seus usuários.
  - c Na etapa 4 do Assistente de gestão de funções, desmarque o privilégio Gerenciar endereços.
- 3 Faça sign-out do Oracle CRM On Demand e depois faça sign-in no Oracle CRM On Demand para garantir que as alterações sejam efetivadas.
- 4 Desative a configuração Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa conforme a seguir:
  - a Clique em Admin, Administração da empresa e depois em Perfil da empresa.
  - b Desmarque a configuração Ativar endereços compartilhados.
  - c Faça sign-out do Oracle CRM On Demand e depois faça sign-in no Oracle CRM On Demand para garantir que a alteração seja efetivada.

Para obter informações sobre a especificação de tipos de nível de acesso usando o Assistente de perfil de acesso, consulte [Especificando níveis de acesso para tipos de registro principal](#) (consulte "[Especificando níveis de acesso para tipos de registro principais](#)" na página 365). Para obter mais informações sobre a especificação de privilégios para a função de um usuário com o Assistente de gestão de funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 330).

## Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel

Você pode definir o tipo de endereço para um endereço não compartilhado usando o item de menu Editar rel (Editar relacionamento) no menu de nível de registro de um endereço não compartilhado. O recurso Editar relacionamento permite que um administrador de empresa personalize os aspectos dos registros de endereço (por exemplo, apresentações de campo e de página) sem ter a funcionalidade de endereço compartilhado ativada para os usuários.

A seguir, estão algumas das características do item de menu Editar rel:

- Na página Editar padrão, todos os campos são somente leitura, exceto o campo Tipo de endereço. Outros campos personalizados que não são somente leitura podem não estar disponíveis na página Editar caso ela tenha sido personalizada.
- Se a configuração Ativar endereços compartilhados for selecionada, então o item de menu Editar rel estará indisponível no menu de nível de registro da seção Endereços. Nesse caso, um usuário pode usar a página Editar para definir as configurações de Cobrança, Envio ou Principais e pode selecionar um endereço diferente.
- Se a configuração Ativar endereços compartilhados estiver desmarcada e o usuário tiver o privilégio Gerenciar endereços e a permissão Tem acesso ao registro de Endereço de nível superior, clicar em Novo ou em Editar no menu de nível de registro na seção Endereços leva o usuário para a vista nova ou de edição de Endereço de nível superior.

**Antes de começar.** A configuração Ativar endereços compartilhados está desmarcada e o privilégio Gerenciar endereços está selecionado.

### *Para definir o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando o item de menu Editar rel*

- 1 Na página Detalhes de um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, navegue até a seção de informações relacionadas aos endereços.
- 2 No menu de nível de registro, escolha Editar rel.
- 3 Na lista de opções para o tipo, selecione o tipo de endereço.

A seguir, estão os tipos de endereço que estão disponíveis por padrão: Residencial, Escritório, Casa de férias, Outro, Personalização, Privado, Postal, Hospital e Clínica.

## Configurações do perfil de acesso e da função para endereços

Para acesso aos registros de endereço de nível superior e aos endereços compartilhados em contas, contatos, concessionárias e parceiros, você deve ter as configurações apropriadas em seu perfil de acesso a função de usuário. Como o administrador da empresa, você pode designar o acesso a funções específicas para cada um desses registros no perfil de acesso de um usuário.

Você pode designar os seguintes níveis de acesso para o relacionamento muitos-para-muitos em endereços compartilhados:

- Para registros de endereço de nível superior:

- Somente leitura

- n Leitura/Edição
- n Leitura/Edição/Exclusão
- n Para registros de endereço na seção de informações relacionadas a Endereços em contatos, contatos, concessionárias e parceiros:
  - n Sem acesso
  - n Somente leitura
  - n Leitura/Criação
  - n Leitura/Criação/Edição
  - n Leitura/Edição
  - n Leitura/Edição/Exclusão
  - n Completo

## Privilégios e configurações que controlam o acesso às funções de endereço compartilhado

Os privilégios e configurações a seguir controlam o acesso às seguintes funções de endereço compartilhado:

- n **Privilégio Gerenciar endereços.** Controla o acesso de um usuário às páginas de configuração do campo Endereço e a disponibilidade do registro de Endereço nos assistentes Perfil de acesso e Gestão de funções.
- n **Privilégio Validar endereços compartilhados.** Controla se um usuário pode validar um endereço configurando a data de validação.
- n **Configuração Ativar endereços compartilhados.** Controla se os registros de endereço de nível superior podem ser compartilhados e se os endereços nos registros de conta, contato, concessionária e parceiro usam a funcionalidade compartilhada ou não compartilhada.

Se a configuração Ativar endereços compartilhados for desmarcada e o privilégio Gerenciar endereços for selecionado, então apenas a funcionalidade de endereço não compartilhado estará disponível nos registros de conta, contato, concessionária ou parceiro. Esta opção está acessível no perfil da empresa pelos usuários com o privilégio Gerenciar empresa.

- n **Configuração Validar endereços compartilhados.** Controla se o Oracle CRM On Demand valida os endereços compartilhados em uma empresa. Se esta configuração for marcada, então os usuários poderão selecionar endereços compartilhados validados para serem adicionados a um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro. Endereços não validados são filtrados em contas, contatos, concessionárias ou parceiros, e o botão Novo endereço é desativado nesses registros. Esta configuração está acessível no perfil da empresa pelos usuários com o privilégio Gerenciar empresa.

Quando a configuração Validar endereços compartilhado é desmarcada, todos os endereços ficam disponíveis em contas, contatos, concessionárias ou parceiros; ou seja, não há filtragem e o botão Novo endereço é ativado nesses registros para os usuários com os privilégios necessários.

A tabela a seguir resume se diversas configurações e privilégios são necessários para executar tarefas de endereço compartilhado e seu relacionamento com as funções de endereço compartilhado.

Tarefa	Configuração Ativar endereços compartilhados	Privilégio Gerenciar endereços	Direitos mínimos necessários de endereço compartilhado	Privilégio Validar endereços compartilhados
Personalizando as páginas Endereço e campos de endereços compartilhados	Não	Sim	Nenhum	Não
Alterando o formato de endereço em contas ou contatos de <i>não compartilhado</i> para <i>compartilhado</i>	Sim	Não	Nenhum	Não
Validando endereços compartilhados	Não	Não	Leitura/Edição	Sim
Atualizando o perfil de acesso para endereços compartilhados	Não	Sim	Nenhum	Não
Compartilhando um endereço entre contas, contatos, concessionárias ou parceiros	Sim	Não	Leitura	Não
Ativando registros de endereço no assistente de Gestão de funções	Não	Sim	Nenhum	Não
Acessando a guia Endereço	Não	Não	Leitura	Não
Acessando a página inicial Endereço e as páginas Detalhes e Editar	Não	Não	Leitura  O acesso de edição é necessário para as páginas de Edição.	Não
Atualizando as seções Endereços de conta, Endereços de contato, Endereços de concessionária ou Endereços de parceiro nos registros correspondentes	Sim	Não	Leitura	Não

## Personalização de aplicativo

Provavelmente, sua empresa tem requisitos específicos de como os dados são obtidos e gravados, que terminologia é usada e como as informações precisam ser apresentadas, para que os funcionários tenham o que precisam para ser produtivos. A personalização da aplicação permite que você personalize o Oracle CRM

On Demand para atender às necessidades da sua empresa, incluindo apresentação da página, gerenciamento de campo e requisitos de acesso à lista.

Os exemplos a seguir ilustram algumas maneiras que você pode personalizar a aplicação:

**Exemplo 1:** é possível que todos os seus representantes de vendas incluam um endereço de e-mail em todos os seus registros de contato. A melhor maneira de verificar se esse requisito é atendido é tornar E-mail um campo obrigatório. Em seguida, nenhuma pessoa que criar um novo registro de contato poderá salvá-lo, a menos que ele inclua um endereço de e-mail.

**Exemplo 2:** você tem dois grupos de funcionários que precisam rastrear informações diferentes em uma página da conta. Essa exigência poderá ser atendida criando uma apresentação diferente da página da conta para cada grupo e fornecendo o acesso adequado por meio da atribuição de função.

A página Personalização da aplicação tem duas seções:

- n Configuração do tipo de registro.** Contém links para cada um dos tipos de registro de alto nível. Ao clicar em um link, você é levado a uma página de personalização específica do tipo de registro. Dependendo da configuração da sua empresa, os tipos de registro setoriais podem não ser visíveis no Oracle CRM On Demand. Além disso, os registros setoriais podem exigir personalização, de acordo com as necessidades específicas da sua empresa. Para obter mais informações sobre as tarefas que você pode executar nas páginas individuais de personalização da aplicação, consulte [Página de personalização da aplicação do tipo de registro](#) (consulte "[Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#)" na página 112).
- n Configuração de aplicativo.** Contém links para várias funções de personalização que são específicas para um tipo de registro. Clique em um tópico para ver instruções passo a passo dos procedimentos disponíveis na seção Configuração da aplicação:
  - [Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias](#) (na página 247)
  - [Criando grupos de valores da lista de opções](#) (na página 255)
  - [Criando e gerenciando apresentações da barra de ação e do cabeçalho global](#) (consulte "[Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global](#)" na página 264)
  - [Criando applets da Web globais](#) (na página 257)
  - [Fazendo upload de extensões do cliente](#) (na página 260)
  - [Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado](#) (na página 263)
  - [Criando e gerenciando apresentações da barra de ação e do cabeçalho global](#) (consulte "[Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global](#)" na página 264)
  - [Personalizando Minha página inicial para a sua empresa](#) (na página 266)
  - [Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial](#) (na página 268)
  - [Renomeando tipos de registro](#) (na página 270) e [Adicionando tipos de registro](#) (na página 274)
  - [Alterando o ícone de um tipo de registro](#) (na página 277)
  - [Personalizando etiquetas de integração REST](#) (na página 277)
  - [Criando novos temas](#) (na página 278)
  - [Carregando e Gerenciando Conjuntos de Ícones Personalizados](#) (na página 272)
  - [Fazendo Upload e Gerenciando Ícones de Cabeçalho Global Personalizado](#) (na página 273)

- n [Personalizando a Propriedade Anterior para Registros Compartilhados](#) (consulte "[Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados](#)" na página 286)

**OBSERVAÇÃO:** para as funções [Apresentação da minha página inicial](#) e [Relatório personalizado da minha página inicial](#), sua função deve incluir o privilégio [Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial](#).

**Antes de começar:**

- n Para executar os procedimentos de personalização da aplicação, sua função deve incluir o privilégio [Personalizar aplicação](#).
- n Verifique se você compreende as suas necessidades comerciais:
  - n Converse com os proprietários da empresa para compreender seus processos de negócios e suas necessidades com relação à aplicação.
  - n Determine os campos, os nomes para exibição, os valores das listas de opções e outros campos personalizados obrigatórios para suportar suas necessidades.
  - n Determine como os campos devem ser posicionados na interface e quais campos devem ser marcados como obrigatórios.
  - n Use os modelos [Configuração de campos e Apresentação de página](#), disponíveis na área [Ferramentas e modelos do Centro de treinamento e suporte](#), para ajudar a documentar os requisitos de personalização da aplicação.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#)" na página 259).

## Página Personalização da aplicação do tipo de registro

Para cada registro, há uma página Personalização da aplicação com links para tarefas de personalização que você pode executar para esse tipo de registro.

A tabela a seguir descreve cada uma das possíveis seções de uma página Personalização da aplicação e lista as tarefas que você pode executar quando clica nos links dessa seção. As seções exibidas dependem do tipo de registro e algumas seções estarão visíveis somente se a sua função incluir um privilégio específico. Para todos os procedimentos de personalização, o privilégio [Personalizar aplicação](#) é obrigatório.

Para o tipo de registro [Histórico da atividade de chamada](#), o Oracle CRM On Demand suporta somente a personalização de gerenciamento de campo na interface do usuário. É possível usar serviços Web administrativos para ler os detalhes de personalização de registro e campo relacionados ao Histórico da atividade de chamada. A personalização de gerenciamento do campo está descrita na tabela a seguir.

**OBSERVAÇÃO:** nos tópicos mencionados na tabela a seguir, um marcador para o nome de um tipo de registro é indicado pelas palavras, *tipo de registro*, em itálico. Por exemplo, se você estiver trabalhando em [contas](#), substitua *tipo de registro* por *conta* no seguinte texto: clique no link *tipo de registro* - [Configuração de auditoria de campo](#).

Seção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
-------	---------	---------------------------------








Seção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
Gerenciamento de campo	<p>Renomear campos, criar campos personalizados, gerenciar valores da lista de opções, especificar valores padrão para um campo, configurar validação de campo e selecionar se um campo pode ser copiado ou não. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Sobre gerenciamento de campo</a> (na página 115)</p> <p><a href="#">Sobre campos personalizados</a> (na página 123)</p> <p><a href="#">Criando e editando campos</a> (na página 135)</p> <p><a href="#">Administrando a configuração Cópia ativada</a> (na página 152)</p> <p><a href="#">Gerenciando rótulos de campo</a> (na página 169)</p> <p><a href="#">Usando campos personalizados indexados</a> (na página 170)</p> <p><a href="#">Alterando valores da lista de opções</a> (na página 174)</p> <p><a href="#">Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções</a> (na página 177)</p> <p><a href="#">Revertendo configurações para padrões</a> (na página 173)</p>	Nenhum
	Definição avançada de campos padrão e validação de campo	Gerenciamento de campo avançado
Gerenciamento de apresentação de página	<p>Criar e gerenciar apresentações de página estáticas. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Personalizando apresentações de páginas estáticas</a> (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 183)</p> <p><a href="#">Personalizando apresentações de itens relacionados</a> (na página 178)</p> <p><a href="#">Renomeando títulos de seção de campo</a> (na página 191)</p>	Nenhum

Seção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
	<p>Criando e personalizando apresentações páginas que podem ser usadas para criar novos registros, consulte:</p> <p><a href="#">Personalizando Apresentações de Página para a Criação de Novos Registros</a> (consulte "<a href="#">Personalizando Apresentações de Páginas para Criar Novos Registros</a>" na página 190)</p> <p>Criar e gerenciar applets da Web que podem ser usados nas apresentações da página Detalhes. Consulte:</p> <p><a href="#">Criando Applets Web para Tipos de Registros</a> (consulte "<a href="#">Criando Applets da Web para Tipos de Registro</a>" na página 195)</p> <p>Para obter informações sobre gerenciamento avançado de apresentação de página, consulte <a href="#">Especificando apresentações de página dinâmicas</a> (consulte "<a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas</a>" na página 235).</p>	
Listas de opções em cascata	<p>Definir e gerenciar listas de opções em cascata. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Definindo listas de opções em cascata</a> (na página 211)</p>	Nenhum
Gerenciamento de apresentação de pesquisa e lista	<p>Especificar campos de pesquisa direcionada e gerenciar apresentações de resultados da pesquisa. Gerenciar também o comportamento das janelas de pesquisa e permitir associações inteligentes. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Gerenciando layouts de pesquisa</a> (na página 214)</p>	Nenhum
Acesso à lista e ordem da lista	<p>Gerenciar o acesso padrão à lista e a ordem de exibição de cada função. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Gerenciando acesso à lista e ordem da lista</a> (na página 221)</p>	Nenhum



Seção	Tarefas	Privilegio adicional necessário
Gerenciamento de apresentação de página inicial	<p>Criar e gerenciar apresentações de Página inicial e especificar relatórios personalizados a serem exibidos nas Páginas iniciais. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Criando apresentações de página inicial de registro</a> (na página 225)</p> <p><a href="#">Criando relatórios personalizados da página inicial</a> (na página 222)</p>	Personalizar aplicação – Gerenciar personalização da página inicial
Configuração da auditoria de campo	<p>Personalizar a trilha de auditoria de campo da sua empresa. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Personalizando a trilha de auditoria</a> (na página 226)</p>	<p>Administrar auditoria de campo</p> <p>Este recurso está disponível somente para certos tipos de registro.</p>
Gerenciamento de apresentação dinâmica	<p>Criar e gerenciar apresentações de página dinâmicas. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Especificando apresentações de página dinâmicas</a> (consulte "Especificando apresentações de páginas dinâmicas" na página 235)</p>	Personalizar aplicação - Gerenciar apresentações dinâmicas

Para alguns tipos de registro, as seções Gerenciamento de campo e Apresentação de página contêm links para esse tipo de registro e para o tipo de registro relacionado. Por exemplo, a página Personalização da aplicação da conta contém links para:

-  Contas - Configuração de campos
-  Contato da conta - Configuração de campos
-  Parceiro da conta - Configuração de campos
-  Relacionamento da conta - Configuração de campos
-  Equipe da conta - Configuração de campos

## Sobre gerenciamento de campo

No Oracle CRM On Demand, você pode executar as seguintes tarefas de gerenciamento de campo para os diferentes tipos de registro:

-  [Criando e editando campos](#) (na página 135)
-  [Gerenciando rótulos de campo](#) (na página 169)

### [n Alterando valores da lista de opções](#) (na página 174)

Ao criar campos personalizados ou definições de campo de edição, você pode especificar valores padrão que têm efeito para o campo quando novos registros são criados. Você também pode especificar que a validação de campo deve ser executada para garantir que tenha um valor específico.

## Sobre a cópia de campos

A maioria dos tipos de registro no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia, isto é, os usuários podem copiar o registro atual que estão usando. Quando um usuário clica no botão Copiar da página Registro - Detalhes, uma nova página de registro é aberta. Essa nova página contém todos os campos que podem ser copiados. O usuário pode alterar e salvar esses campos.

**OBSERVAÇÃO:** quando você usa o botão Copiar, somente o registro base é copiado, mas não o item relacionado para registros filhos.

As seguintes restrições são aplicadas durante o uso da função de cópia:

- [n](#) Links da Web, campos concatenados, campos do sistema, campos de endereço e campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de seleção Cópia ativada não está disponível para esses itens.
- [n](#) Os campos somente leitura não podem ser copiados. Eles são definidos como somente leitura na configuração de campos ou na apresentação de campos.
- [n](#) Os campos que estão indisponíveis em uma apresentação de formulário do usuário não podem ser copiados.
- [n](#) Os campos de anexo a seguir não podem ser copiados:
  - [n](#) Anexo
  - [n](#) Anexo: Nome do arquivo
  - [n](#) Anexo: tamanho (em bytes)

Você pode copiar campos usando o botão Copiar nas páginas de detalhes de registro no Oracle CRM On Demand. Você pode ativar essa configuração usando a caixa de seleção Cópia ativada na página Gerenciamento de campo da seção Personalização do aplicativo do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como especificar quais campos podem ser copiados no Oracle CRM On Demand, consulte [Administrando a configuração Cópia ativada](#) (na página 152).

## Campos obrigatórios

Há várias situações em que você pode definir campos como obrigatórios. Por exemplo, sua empresa pode requerer que todas as solicitações de serviço devam controlar as informações sobre a causa de uma solicitação de serviço. Nesse caso, você especifica que o campo Causa para solicitações de serviço é obrigatório. Em seguida, quando um registro for criado ou atualizado e salvo, a aplicação validará que o campo Causa NÃO É NULO.

Quando você especifica um campo como Obrigatório, a validação é aplicada a todas as interfaces, incluindo a interface de usuários, os Serviços Web e a importação de dados.

Os campos especificados como obrigatórios na página Edição de Campos são campos obrigatórios para todos os usuários, independentemente de sua função. Se precisar tornar um campo obrigatório somente para uma função específica, você poderá fazer isso editando a apresentação de página adequadas para os campos que ainda não são obrigatórios. Para obter mais informações sobre a edição de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 183).

## Campos Condicionalmente Obrigatórios

Você pode configurar um campo de modo que ele seja condicionalmente obrigatório, ou seja, o campo não é obrigatório por padrão, mas ele se torna obrigatório quando uma condição definida é satisfeita. Para obter mais informações, consulte [Sobre Campos Condicionalmente Obrigatórios](#) (consulte "[Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios](#)" na página 133).

## Campos somente leitura

As seguintes situações em que você pode definir os campos como somente leitura:

- ▮ **Campos de origens externas.** Se a sua empresa controlar, por exemplo, a classificação de crédito de uma conta em um sistema externo, provavelmente você desejará atualizar regularmente a classificação de crédito por meio de importação noturna, mas desejará definir o campo como somente leitura na UI.
- ▮ **Na movimentação de um campo existente para um campo personalizado indexado.** Se desejar usar um dos campos personalizados de índice, você poderá especificar que os usuários podem ter acesso somente leitura apenas ao campo antigo durante a movimentação de dados para o novo campo de índice. Esta definição de campo evita que os dados se tornem desatualizados.

**OBSERVAÇÃO:** determinados campos do sistema são sempre somente leitura e só podem ser atualizados por Oracle CRM On Demand. Alguns exemplos de campos que são sempre somente leitura são o Criado e o Criado: Data, e os dois estão disponíveis em muitos tipos de registro.

## Regras de validação de campo personalizado

Você pode usar o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) para criar expressões referentes às regras de validação de campo personalizado. Você pode clicar no ícone *fx*, ao lado do campo Validação de campo, para abrir a janela do Expression Builder em que uma expressão pode ser informada. Para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar para expressões, consulte [Expression Builder](#) (na página 922).

A seguir, estão situações em que você pode definir regras de validação de campo personalizado:

- ▮ **Aplicando a política comercial.** Por exemplo, se a sua empresa tiver uma política comercial em que um MDF não pode ficar efetivo por mais de um ano, você poderá definir uma regra de validação em um campo Data de término para garantir que o valor do campo nunca seja mais de um ano da Data de início.

Como outro exemplo, sua empresa poderá ter uma política de negócios que, se uma oportunidade for perdida, que tinha uma receita esperada de US\$100.000 ou mais, os motivos da perda deverão ser controlados. Neste caso, você deverá configurar uma regra de validação para o campo Status. Dessa forma, quando um usuário tentar salvar um registro de oportunidade com o campo Status definido como Perdido, o Oracle CRM On Demand determinará se a receita esperada é igual a ou maior que US\$100.000 e se o campo Motivo do Ganho/Perda está vazio. Você também pode configurar a mensagem que deverá exibida quando a validação falhar. Nesse caso, a mensagem adverte o usuário a selecionar um valor no campo Motivo do ganho/perda antes de salvar o registro.

**OBSERVAÇÃO:** Para o processo de negócios em que você deseja que o campo Motivo do Ganho/perda seja obrigatório em determinadas circunstâncias apenas, é possível configurar, alternativamente, o campo Motivo do Ganho/perda como um campo condicionalmente obrigatório. Para obter mais informações, consulte [Sobre Campos Condicionalmente Obrigatórios](#) (consulte "[Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios](#)" na página 133).

- ▮ **Aplicando o formato de dados.** Por exemplo, se a sua empresa usar um número de valor agregado (VAT) em uma conta europeia, você poderá especificar essa validação do formato VAT correto, com base

no endereço de cobrança de uma conta. Como outro exemplo, você pode especificar que o valor para um campo personalizado específico deve ter quatro dígitos.

Uma expressão de validação de um campo é avaliada toda vez que o campo é atualizado em um novo registro ou em um registro existente: No entanto, uma expressão de validação não é avaliada nas circunstâncias a seguir:

- n O campo é deixado em branco quando o registro é criado ou modificado. A validação de campo não exige que um valor seja obrigatório.
- n O campo tem um valor pré-existente, seja ele válido ou inválido, e o valor não é alterado quando o registro é atualizado.

Se a expressão de validação não for avaliada ou se for avaliada como NULO, nenhuma mensagem de erro é gerada. Uma mensagem de erro é gerada apenas quando ocorre falha na expressão de validação (ou seja, a expressão é avaliada como FALSE).

As expressões de validação de campo pressupõem que o primeiro parâmetro seja o nome de campo em si. Se, por exemplo, você estiver colocando uma expressão de validação de campo simples em um campo Valor para especificar que o valor deve ser maior que 1000, será suficiente informar >1000. Não é necessário informar [<Valor>]>1000. Para obter mais informações sobre expressões complicadas, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

### Restrições na especificação de regras de validação de campo

Você não pode especificar regras de validação de campo para estes tipos de campos:

- n Campos do sistema
- n Campos calculados internos
- n Campos RowID e ID

**OBSERVAÇÃO:** lembre-se de que Row\_ID é um campo de sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registro, nem sempre é garantido que ele permaneça estático. Ele pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.

- n Campos associados
- n Campos da lista de opções com várias seleções
- n Campos com a Propriedade do usuário definida para excluí-los. Esses campos são definidos por exceção para impedir a interrupção da lógica de negócios existente no código da aplicação.
- n Links da Web
- n Campos concatenados
- n Os campos de anexo a seguir:
  - n Anexo
  - n Anexo: Nome do arquivo
  - n Anexo: tamanho (em bytes)

## Sobre a definição de valores de campo padrão

Você pode especificar valores padrão para campos no campo Valor padrão da página Campos - Edição ao criar campos personalizados ou definições de campo de edição.

A especificação de um valor padrão para um campo é útil onde você precisa de:

- n Um valor da constante para um campo. Por exemplo, é possível que um campo Tipo de conta tenha um valor padrão de Cliente quando um novo registro é criado.
- n Um valor baseado em fórmula como padrão. Por exemplo, é possível que o valor padrão de um campo Prazo de Solicitações de fundos tenha um valor padrão igual a 6 meses após o valor do campo Data de criação.
- n A geração de um valor exclusivo para um campo. Por exemplo, é possível especificar uma expressão para gerar um número exclusivo como um ID para um campo Relatório de despesas. (Esse campo também é somente leitura.)
- n Um valor padrão de função específica. Por exemplo, em uma empresa onde a maioria das solicitações de serviço (SR) é criada por representantes do atendimento ao cliente (CSR), um campo Reatribuir indicador pode ser marcado por padrão, de forma que, se, por exemplo, um representante de vendas abrir o SR, será roteado para o CSR correto com base nas regras de atribuição predefinidas.

**OBSERVAÇÃO:** a maioria desses campos será possível somente se sua função incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.

Há dois tipos de valores padrão para campos:

- n **Pré-padrão.** O campo é preenchido anteriormente com o valor especificado quando um usuário cria um novo registro. Os usuários podem substituir ou aceitar o valor padrão.
- n **Pós-padrão.** O campo não será preenchido anteriormente com o valor especificado quando um usuário criar um novo registro, mas o campo usará o valor padrão especificado quando o registro for salvo se:
  - n O usuário deixar o campo em branco
  - n O campo for ocultado da apresentação
  - n Um valor não tiver sido fornecido pelas ferramentas de integração

Pré-padrão é o tipo padrão de valor para campos. Você pode especificar Pós-padrão marcando a caixa de seleção desse nome na página Campos - Edição.

Os valores de campo padrão são aplicáveis somente a novos registros e não são aplicáveis a atualizações de registro.

Se você especificar um valor padrão para um campo que já tenha um padrão especificado pelo sistema, seu valor terá precedência para a sua empresa. Uma exceção a esta regra é o campo Receita nos registros de Oportunidade. Todos os valores padrão e pós-padrão especificados para esse campo serão ignorados, pois o campo será usado na geração de previsões com base na receita de oportunidades.

Você não pode definir valores padrão para estes tipos de campos:

- n Campos do sistema
- n Campos calculados internos
- n Campos RowID e ID

**OBSERVAÇÃO:** lembre-se de que Row\_ID é um campo de sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registro, nem sempre é garantido que ele permaneça estático. Ele pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.

- n Campos associados
- n Campos da lista de opções com várias seleções
- n Campos com a Propriedade do usuário definida para excluí-los. Esses campos são definidos por exceção para impedir a interrupção da lógica de negócios existente no código da aplicação.
- n Links da Web
- n Campos concatenados
- n Caixas de seleção (valores Enviar padrão)
- n Os campos de anexo a seguir:
  - n Anexo
  - n Anexo: Nome do arquivo
  - n Anexo: tamanho (em bytes)

A tabela a seguir mostra os valores padrão que você pode especificar para os diferentes tipos de campo no Oracle CRM On Demand.

Tipo de campo	Valores padrão válidos
Caixa de seleção	<p>S caso a caixa de seleção precise estar marcada e o valor Booleano ser verdadeiro.</p> <p>N caso a caixa de seleção precise estar desmarcada e o valor Booleano ser falso.</p> <p>Em branco representa um valor indefinido para uma caixa de seleção, ainda que ela apareça desmarcada</p> <p><b>Observação:</b> não é possível selecionar Enviar padrão para um campo de caixa de seleção.</p>
Moeda	Um valor numérico válido com até 15 dígitos.
Data	Hoje + <i>número</i> , em que <i>número</i> representa um número específico de dias. A data padrão é calculada como a data de hoje mais o número informado. Por exemplo, se hoje for 1º de janeiro de 2008 e você informar Hoje + 7, o valor padrão será definido como 8 de janeiro de 2008.
Data/hora	Como no tipo de campo Data, mas a hora também é mostrada quando o novo registro é aberto.
Inteiro	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Lista de opções com várias seleções	Você pode definir um valor padrão para uma lista de opções com várias seleções.
Observação	Um valor de texto com até 16350 caracteres.
Número	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.



Tipo de campo	Valores padrão válidos
Porcentagem	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Telefone	Um número de telefone válido.
Lista de opções	O valor da lista de opções selecionado será o valor padrão para o campo.
Texto (longo)	Um valor de texto com até 255 caracteres.
Texto (curto)	Um valor de texto com até 40 caracteres para campos personalizados e a maioria dos campos pré-configurados. Entretanto, para alguns dos campos pré-configurados você pode informar mais do que 40 caracteres. Por exemplo, o tipo de registro Conta pode ter um nome maior que 40 caracteres, por isso o comprimento do valor para o campo Padrão não se restringe a 40 caracteres.
Texto (Curto-Mascarável)	Um valor de texto com até 40 caracteres no qual alguns dados permanecem ocultos para alguns usuários. Por exemplo, se um campo mascarável contiver o valor 4558785236, os usuários verão XXXX5236. Uma função de usuário deverá incluir o privilégio Exibir Dados Mascarados para ver os dados contidos no campo mascarável. Para obter mais informações, consulte Sobre Campos Mascaráveis.
Link da Web	Um URL válido. Não são permitidas expressões e validações. Um valor padrão pode ser definido por meio da página de edição Link da Web.  O campo Texto de exibição pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8.000 caracteres. Navegadores têm tamanhos de URL máximos diferentes. Se você especificar um URL muito longo, ele talvez não funcione conforme esperado. O tamanho do URL mudará se você estiver usando a substituição de parâmetro.

**OBSERVAÇÃO:** se você criar uma expressão para definir um valor padrão, o resultado dela não deverá exceder o número máximo de caracteres permitidos no campo. Além disso, qualquer string ou literal numérico passado para uma função no Expression Builder não deve exceder 75 caracteres. Para obter mais informações sobre como usar o Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 922).

Além disso:

- n Para todos os tipos de campo, incluindo listas de opções, você pode informar um valor da constante. Por exemplo:  
**Status (Tarefa) = 'Não iniciado'**
- n Para campos de Data, você pode especificar um número de dias a partir da data de hoje. Por exemplo:  
**Prazo (Solicitação de fundos) = Hoje() + 180**
- n Para um campo Proprietário, você pode especificar um <criador de registro> (variável) ou um usuário específico.

Nenhuma pesquisa é suportada. Você deve digitar diretamente no campo.

Você também pode criar expressões complexas para valores de campo padrão. Você pode informar uma expressão diretamente no campo Valor padrão ou clicar no ícone *fx* para abrir a janela do Expression Builder, em que você pode informar uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar para expressões, consulte [Expression Builder](#) (na página 922).

Para usar o Expression Builder no gerenciamento de campos, você deve ter o privilégio Gerenciamento de campos avançado na função de usuário. Os usuários com a função Administrador podem ativar esse privilégio para sua própria função e para outras.

## Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro

A partir da Versão 20, o Oracle CRM On Demand oferece três modos de propriedade de registro para a maioria dos tipos de registro que suportam livros: modo de usuário, modo de livro e modo misto. Para empresas existentes que foram criadas na Versão 19 ou versões anteriores do Oracle CRM On Demand, o modo de usuário é o modo de propriedade de registro padrão para os tipos de registro que oferecem suporte para os três modos de propriedade de registro, exceto o tipo de registro de Solicitação de serviço, que é configurado no modo misto por padrão. Para novas empresas, o modo misto é o modo de propriedade de registro padrão para os tipos de registro que oferecem suporte para os três modos de propriedade de registro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registro, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre modos de propriedade de registro](#)" na página 378).

O modo de propriedade de registro para um tipo de registro é determinado pela configuração do campo Proprietário e do campo Livro no tipo de registro, e as apresentações de página para o tipo de registro devem refletir o modo de propriedade de registro. A tabela a seguir mostra a configuração do campo Proprietário e do campo Livro para cada um dos modos de propriedade de registro. Para obter informações sobre como configurar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135).

Modo de propriedade de registro	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração
Modo de usuário	Sim	Não	Nenhum.
Modo de livro	Não	Sim	(Opcional) Defina o campo Proprietário como somente leitura.
Modo misto	Não	Não	Nenhum.

A tabela a seguir mostra as informações de apresentação de página para cada um dos modos de propriedade de registro. Para obter informações sobre a personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 183) e [Especificando apresentações de página dinâmicas](#) (consulte "[Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#)" na página 235).

Modo de propriedade de registro	Configuração da apresentação de página
Modo de usuário	<p>O campo Proprietário deve estar presente e deve ser um campo obrigatório em cada uma das apresentações de página de Detalhes usadas para o tipo de registro.</p> <p>Se o campo Livro estiver presente nas apresentações de página de Detalhes, então esse não deve ser um campo obrigatório.</p>
Modo de livro	<p>O campo Livro deve estar presente e deve ser um campo obrigatório em cada uma das apresentações de página de Detalhes usadas para o tipo de registro.</p> <p>Se o campo Proprietário estiver presente nas apresentações de página de Detalhes, então esse não deve ser um campo obrigatório.</p>
Modo misto	<p>As apresentações de página de Detalhes para o tipo de registro opcionalmente podem conter o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos. O campo Proprietário e o campo Livro não devem ser campos obrigatórios nas apresentações de página.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> É possível especificar o campo Proprietário ou Livro como um campo obrigatório no layout de página de um tipo de registro, mesmo se o tipo de registro estiver configurado no modo misto. Se o campo Proprietário for obrigatório, ele estará em branco, por padrão, quando um usuário abrir a página Novo registro, mas o usuário precisa selecionar um proprietário para o registro antes de salvar o registro. Em seguida, o campo Livro mostra o nome do livro de usuário do proprietário do registro. Se o campo Livro for necessário no layout da página, o usuário deverá selecionar um livro personalizado principal antes de salvar o registro. No entanto, se você quiser que o tipo de registro fique totalmente no modo misto, não especifique o campo Proprietário ou Livro como obrigatório em nenhum layout de página do tipo de registro.</p>

## Sobre campos personalizados

O Oracle CRM On Demand fornece os campos padrão exigidos pela maioria das organizações. No entanto, você pode encontrar campos em seus registros existentes que não tenham os campos correspondentes nos

registros no Oracle CRM On Demand. Neste caso, você pode criar novos campos, chamados *campos personalizados*, para suportar as necessidades exclusivas de sua empresa. Essa necessidade poderá surgir quando você tiver registros existentes que deseja importar para o Oracle CRM On Demand.

Campos personalizados:

- Podem ser usados em regras de atribuição, relatórios, listas filtradas e pesquisa direcionada

**OBSERVAÇÃO:** por motivos de desempenho, alguns campos personalizados não podem ser usados para classificar listas. Não é possível usar links da Web e campos concatenados em regras de atribuição, relatórios e pesquisa direcionada. Os campos mascaráveis não podem ser usados em funções de atribuição, relatórios ou em expressões no Expression Builder. Para obter mais informações sobre como usar campos personalizados em relatórios, consulte [Sobre limitações no Analytics](#).

- Não podem ser excluídos
- Não podem ser exibidos enquanto não forem explicitamente adicionados a apresentações de página personalizadas
- Não são herdados de um tipo de registro para outro

Por exemplo, um campo personalizado que você adicionou para leads não é automaticamente transferido para oportunidades quando esse lead é convertido em uma oportunidade.

Os campos personalizados de registros de leads deverão ser mapeados se você quiser que eles sejam transferidos quando um lead for convertido em uma oportunidade, uma conta ou um contato.

- Não pode ser exibido por outros usuários enquanto ele não se conectarem novamente
- Pode ser feita referência a eles em links da Web, campos concatenados, serviços Web e outras tecnologias de integração

A tabela a seguir mostra quantos campos você pode adicionar ao Oracle CRM On Demand. Além desses campos, você também pode usar campos otimizados para determinados tipos de registro. Esses campos otimizados são listados em uma tabela separada, a seguir. Os dados pertencem aos campos disponíveis para a maioria dos tipos de registro; isto é, você pode adicionar 100 novos campos de lista de opções para contas, 100 para contatos, 100 para oportunidades, e assim por diante. O número máximo de valores (ativados ou desativados) em uma lista de opções é 1000.

Você pode criar campos Observação para os tipos de registro Contato, Solicitação de Serviço, Oportunidade e Objeto Personalizado 01-40. É possível criar, no máximo, três campos de Observação para cada um desses tipos de registro. Você também pode criar campos mascaráveis para os tipos de registro Conta, Contato, Portfólio, Conta Financeira e Família. É possível criar, no máximo, cinco campos mascaráveis para cada um desses tipos de registro. Para obter mais informações, consulte [Sobre Campos Mascaráveis](#).

**Observação:** Os tipos de registro Objeto personalizado suportam campos de informações relacionadas personalizados. Os campos de informações relacionadas personalizados criados por você são incluídos na contagem do número total de campos do tipo de campo relevante do tipo de registro. Por exemplo, se você criar um campo de informações relacionadas personalizado do tipo Inteiro no tipo de registro Objeto personalizado 01, esse campo será um dos 35 campos do tipo Inteiro que você pode criar para o tipo de registro Objeto personalizado 01. Para obter informações sobre os campos de informações relacionadas personalizados e sobre como criá-los, consulte [Sobre os campos de informações relacionadas personalizados](#) (na página 144) e [Criando campos de informações relacionadas personalizados](#) (na página 146).

Tipo de registro	Caixa de seleção	Moeda	Data	Data/hora	Inteiro	Lista de opções de várias seleções
------------------	------------------	-------	------	-----------	---------	------------------------------------

Tipo de registro	Caixa de seleção	Moeda	Data	Data/hora	Inteiro	Lista de opções de várias seleções
Conta	35	80	25	35	35	10
Contato da conta	35	25	25	35	35	0
Equipe da conta	0	0	0	0	0	0
Equipe de plano de negócios	0	0	0	0	0	0
Contato	35	25	25	35	35	10
Equipe de contato	0	0	0	0	0	0
Lead	35	25	25	35	35	10
Equipe do lead	0	0	0	0	0	0
Oportunidade	35	25	25	35	35	10
Equipe da oportunidade	0	0	0	0	0	0
Atividade	35	25	25	35	35	10
Campanha	35	25	25	35	35	0
Solução	35	25	25	35	35	0
Evento	35	25	25	35	35	0
Família	35	25	25	35	35	0
Fundos	35	25	25	35	35	0
Carteira	35	25	25	35	35	0
Veículo	35	25	25	35	35	0
Solicitação de serviço	35	25	25	35	35	10
Equipe de solicitação de serviço	0	0	0	0	0	0
Programa	35	35	25	35	35	0
Objeto personalizado 01	35	25	25	35	35	10

Tipo de registro	Caixa de seleção	Moeda	Data	Data/hora	Inteiro	Lista de opções de várias seleções
Objeto personalizado 02	35	25	25	35	35	10
Objeto personalizado 03	35	25	25	35	35	0
Concessionária	35	25	25	35	35	10
Produto	35	25	25	35	35	0
Ativo	35	25	25	35	35	0
Solicitação de fundos	35	25	25	35	35	0
Solicitação MDF	35	25	25	35	35	0
Parceiro	70	50	60	50	70	10
Receita	35	25	25	35	35	0
Solicitação SP	35	25	25	35	35	0
Usuário	35	25	25	35	35	0
Registro de negócio	35	25	25	35	35	0
Produtos de receita do registro de negócio	35	25	25	35	35	0
Curso	35	25	25	35	35	0
Exame	35	25	25	35	35	0
Certificação	35	25	25	35	35	0
Credencial	35	25	25	35	35	0
Objetos personalizados 04 e posteriores	35	25	25	35	35	0
Tipos de registro setoriais além dos listados nesta tabela	35	25	25	35	35	0

Tipo de registro	Caixa de seleção	Moeda	Data	Data/hora	Inteiro	Lista de opções de várias seleções
Relacionamento do contato	35	25	25	35	35	0
Convidado	35	25	25	35	35	0

Tipo de registro	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de opções	Texto (longo)	Texto (curto)	Link da Web mais campo concatenado
Conta	33	30	20	100	30	70	100
Contato da conta	63	0	20	100	30	60	100
Equipe da conta	0	0	0	0	0	0	20
Equipe de plano de negócios	0	0	0	0	0	0	20
Contato	33	30	20	100	30	70	100
Equipe de contato	0	0	0	0	0	0	20
Lead	33	30	20	100	30	70	100
Equipe do lead	0	0	0	0	0	0	20
Oportunidade	33	30	20	100	30	70	100
Atividade	33	30	20	100	30	45	100
Campanha	35	30	20	100	30	70	100
Solução	33	30	20	100	30	46	100
Evento	33	30	20	100	30	70	100
Família	35	30	20	100	30	70	100
Fundos	33	30	10	100	30	45	100
Solicitação MDF	35	30	20	100	30	60	100
Carteira	33	30	20	100	30	70	100
Veículo	35	30	20	100	30	60	100
Solicitação de serviço	33	30	20	100	30	45	100
Equipe de solicitação de	0	0	0	0	0	0	20

Tipo de registro	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de opções	Texto (longo)	Texto (curto)	Link da Web mais campo concatenado
serviço							
Solicitação SP	35	30	20	100	30	60	100
Programa	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 01	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 02	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 03	35	30	20	100	30	60	100
Concessionária	35	30	20	100	30	60	100
Produto	33	30	10	100	30	45	100
Ativo	33	30	20	100	30	70	100
Solicitação de fundos	33	30	20	100	30	70	100
Parceiro	68	60	30	200	60	105	100
Receita	33	30	20	100	30	45	100
Usuário	35	30	20	100	30	60	100
Registro de negócios	35	30	20	100	30	60	100
Produtos de receita do registro de negócio	35	30	20	100	30	60	100
Curso	35	30	20	100	30	60	100
Exame	35	30	20	100	30	60	100
Certificação	35	30	20	100	30	60	100
Credencial	35	30	20	100	30	60	100
Objetos personalizados 04 e posteriores	35	30	20	100	30	60	100



Tipo de registro	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de opções	Texto (longo)	Texto (curto)	Link da Web mais campo concatenado
Tipos de registro setoriais além dos listados nesta tabela	35	30	20	100	30	60	100
Relacionamento do contato	35	30	20	100	30	60	100
Convidado	35	30	20	100	30	60	98

Além dos campos fornecidos acima, a tabela a seguir mostra os campos otimizados adicionais que estão disponíveis para os seguintes tipos de registro em Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre os campos otimizados, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135).

Tipo de registro	Caixa de seleção	Moeda	Data	Data/hora	Inteiro	Lista de opções de várias seleções
Conta	5	25	25	0	25	0
Equipe da conta	35	25	25	25	35	0
Atividade	5	25	25	0	25	0
Avaliação	5	5	5	0	5	0
Equipe de plano de negócios	35	25	25	25	35	0
Campanha	5	5	5	0	5	0
Contato	5	25	25	0	25	0
Equipe de contato	35	25	25	25	35	0
Objetos personalizados 1-40	5	5	5	0	5	0
Divisão	35	25	25	35	35	0
Lead	5	5	5	0	5	0
Equipe do lead	35	25	25	25	35	0
Oportunidade	5	25	25	0	25	0
Equipe da oportunidade	35	25	25	25	35	0
Produto	5	5	5	0	5	0

Tipo de registro	Caixa de seleção	Moeda	Data	Data/hora	Inteiro	Lista de opções de várias seleções
Indicação do produto	35	25	25	35	35	0
Receita	5	5	5	0	5	0
Solicitação de serviço	5	25	25	0	25	0
Equipe de solicitação de serviço	35	25	25	25	35	0

Tipo de registro	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de opções	Texto (longo)	Texto (curto)	Link da Web/ campos concatenados
Conta	25	0	0	25	25	25	0
Equipe da conta	35	25	25	50	25	50	0
Atividade	25	0	0	25	25	25	0
Avaliação	5	0	0	5	5	5	0
Equipe de plano de negócios	35	25	25	50	25	50	0
Campanha	5	0	0	5	5	5	0
Contato	25	0	0	25	25	25	0
Equipe de contato	35	25	25	50	25	50	0
Objetos personalizados 1-40	5	0	0	5	5	5	0
Divisão	35	30	20	100	30	60	0
Lead	5	0	0	5	5	5	0
Equipe do lead	35	25	25	50	25	50	0
Oportunidade	25	0	0	25	25	25	0
Equipe da oportunidade	35	25	25	50	25	50	0
Produto	5	0	0	5	5	5	0

Tipo de registro	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de opções	Texto (longo)	Texto (curto)	Link da Web/ campos concatenados
Indicação do produto	35	30	20	100	30	60	0
Receita	5	0	0	5	5	5	0
Solicitação de serviço	25	0	0	25	25	25	0
Equipe de solicitação de serviço	35	25	25	50	25	50	0

## Gerenciando Campos Personalizados Obsoletos

Você não pode excluir campos personalizados não utilizados no Oracle CRM On Demand; no entanto, você pode fazer o seguinte:

- Redefina o objetivo dos campos personalizados
- Oculte os campos personalizados removendo-os de áreas do Oracle CRM On Demand em que são usados
- Marque os campos personalizados como não utilizados

## Redefinindo o Objetivo de Campos Personalizados

Você pode redefinir o objetivo de um campo personalizado renomeando o campo na Configuração do Campo.

**Antes de começar.** Para realizar este procedimento, a configuração Pode Ler Todos os Registros deverá estar selecionada para a sua função de usuário.

### *Para redefinir o objetivo de campos personalizados*

- 1 Execute um destes procedimentos:
  - a Exclua todos os dados antigos que contêm campos obsoletos usando uma Exclusão em Lote ou serviços Web.
  - b Use o Assistente de Importação para definir o campo personalizado com um valor nulo.
- 2 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 3 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 4 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 5 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 6 Localize o campo personalizado de que necessita e clique em Editar.
- 7 Redefina o campo personalizado.  
Para obter mais informações sobre como editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135).
- 8 Reveja e atualize áreas do Oracle CRM On Demand em que o campo personalizado ocorreu, por exemplo, em layouts de página, layouts de pesquisa, workflows etc.

### Ocultando campos personalizados

Se não houver requisito de negócios para redefinir o objetivo de um campo personalizado obsoleto, você poderá ocultar o campo dos usuários finais removendo-o de áreas do Oracle CRM On Demand como layouts de página, layouts de pesquisa, workflows etc.

### Marcando campos personalizados como não utilizados

Você pode editar nomes de campos personalizados para conter, por exemplo, as palavras "Não Utilizado". Por exemplo, se o nome do campo personalizado for Nome do Contato, você poderá renomeá-lo como Número do Contato – Não Utilizado. Isso indica que o campo personalizado não está mais sendo usado.

#### *Para marcar campos personalizados como não utilizados*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Localize o campo personalizado de que necessita e clique em Editar.
- 6 Edite o campo personalizado para indicar que ele não está sendo utilizado.  
Para obter mais informações sobre como editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135).
- 7 Reveja e atualize áreas do Oracle CRM On Demand em que o campo personalizado ocorreu, por exemplo, em layouts de página, layouts de pesquisa, workflows etc.

## Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios

Você pode configurar um campo de modo que ele não seja obrigatório por padrão, mas que se torne obrigatório quando uma condição definida for satisfeita. Um campo configurado desta forma é conhecido como *campo condicionalmente obrigatório*. Por exemplo, você pode decidir que quando um usuário definir o status de uma oportunidade como Perdido, ele deverá selecionar um valor no campo Motivo do ganho/perda antes de salvar o registro. Para implementar este processo, você pode informar a seguinte condição para o campo Motivo do ganho/perda no gerenciamento de campos:

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

Após você configurar o campo desta forma, se um usuário selecionar o status Perdido para oportunidade, ele não poderá salvar a oportunidade até um valor ser selecionado no campo Modo do ganho/perda. Um asterisco vermelho (\*) é exibido ao lado do campo e, se o rótulo de texto for exibido para o campo, ele será mostrado em texto vermelho.

Ao configurar um campo condicionalmente obrigatório, observe os seguintes pontos:

- n Você deverá se certificar de que o campo condicionalmente obrigatório seja exibido nos layouts de página relevantes. Caso contrário, os usuários não poderão inserir um valor para o campo quando ele se tornar obrigatório. Da mesma forma, recomenda-se que você marque a caixa de seleção Sempre no Layout para o campo condicionalmente obrigatório no Assistente de Layout de Página, de modo que os usuários não possam remover o campo de seus layouts de página. Se alguns usuários já tiverem personalizado seus layouts de página, talvez você precise redefinir os layouts de página personalizados com o layout padrão após configurar o campo condicionalmente obrigatório. Para obter mais informações, consulte [Redefinindo Apresentações de Páginas Personalizadas](#) (consulte "[Redefinindo apresentações de página personalizadas](#)" na página 368).
- n Se quiser que um campo condicionalmente obrigatório seja sempre obrigatório para determinada função, você poderá tornar o campo obrigatório no layout de página usado para essa função. Assim, o campo será obrigatório em todos os casos em que o layout de página for usado, mesmo que a condição definida para o campo no nível do campo não seja atendida. Quando outros layouts de página forem usados, o campo será obrigatório somente quando a condição for atendida.

A tabela a seguir explica as definições para tornar esses campos obrigatórios ou condicionalmente obrigatórios no gerenciamento de campos no Assistente de Layout de Página.

Caixa de seleção obrigatória no Gerenciamento de Campos	Campo Condicionalmente Obrigatório no Gerenciamento de Campos	Caixa de Seleção Obrigatória no Assistente de Layout de Página	Caixa de Seleção Condicionalmente Obrigatória no Assistente de Layout de Página	Resultado
Marcado	Em branco	Selecionado e somente leitura	Não selecionado e somente leitura	Este campo é sempre obrigatório.
Não selecionado	Contém uma expressão	Não selecionado e editável	Selecionado e somente leitura <b>OBSERVAÇÃO:</b> Se você marcar a caixa de seleção Obrigatório no Assistente de Layout de Página, a caixa de seleção Condicionalmente	O campo só será obrigatório quando a condição especificada para o campo for atendida, a menos que você marque a caixa de seleção Obrigatório no Assistente de Layout de Página.

Caixa de seleção obrigatória no Gerenciamento de Campos	Campo Condicionalmente Obrigatório no Gerenciamento de Campos	Caixa de Seleção Obrigatória no Assistente de Layout de Página	Caixa de Seleção Condicionalmente Obrigatória no Assistente de Layout de Página	Resultado
			Obrigatório será automaticamente desmarcada.	
Não selecionado	Em branco	Não selecionado e editável	Não selecionado e somente leitura	Se você marcar a caixa de seleção Obrigatório no Assistente de Layout de Página, o campo será obrigatório em todos os campos em que o layout de página for usado. Caso contrário, o campo não será obrigatório.

## A Funcionalidade do Expression Builder para Campos Condicionalmente Obrigatórios

As seguintes limitações se aplicam à funcionalidade do Expression Builder que você pode usar nas condições criadas para campos condicionalmente obrigatórios:

**n Funções.** As seguintes funções do Expression Builder não são suportadas:

- n [FieldValue](#) (na página 943)
- n [FindNoneOf](#) (na página 944)
- n [FindOneOf](#) (na página 944)
- n [IfNull](#) (na página 946)
- n [IIf](#) (na página 947)
- n [InStr](#) (na página 949)
- n [Left](#) (na página 957)
- n [Len](#) (na página 958)
- n [LN](#) (na página 959)
- n [LookupName](#) (na página 961)
- n [LookupValue](#) (na página 962)
- n [Mid](#) (na página 964)
- n [Right](#) (na página 968)

**n Tipos de dados.** Você não pode usar campos do tipo Data ou Data/hora em expressões para campos condicionalmente obrigatórios. Você pode usar todos os outros tipos de campo suportados para uso no Expression Builder.

**Operadores.** Não há limitações.

Para obter mais informações sobre a utilização do Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 922)

## Limitações ao editar campos condicionalmente obrigatórios

Os administradores e os usuários devem considerar as seguintes limitações ao editar campos condicionalmente obrigatórios:

A expressão em um campo condicionalmente obrigatório pode incluir campos de registros associados. Por exemplo, na página Detalhes do contato, você pode ter um campo que é necessário somente quando uma conta específica está associada ao registro de contato. A expressão pode incluir o campo ID ou Nome da conta, como nos seguintes exemplos:

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

```
[{Primary Account Name}]="Peças do computador ACME"
```

Quando você cria chamadas de API REST ou serviço Web para atualizar o registro, e a solicitação inclui a associação, para garantir que a expressão no campo condicionalmente obrigatório retorne o valor correto, a solicitação deve conter o campo correto do registro associado. No exemplo de contato, o campo ID ou Nome, dependendo do que está configurado para o campo condicionalmente obrigatório, deve constar na solicitação. Alternativamente, a solicitação pode conter os campos ID e Nome.

- A expressão em um campo condicionalmente obrigatório pode avaliar campos somente leitura que são automaticamente atualizados quando uma associação entre dois registros é atualizada, como o campo Localização da conta em um registro de contato. No entanto, essa configuração não funciona corretamente nas seguintes circunstâncias:

  - Se o campo condicionalmente obrigatório não for necessário no momento (ou seja, se a expressão no campo retornar falso), o registro for editado em linha na página de detalhes do registro e a atualização fizer com que a expressão no campo condicionalmente obrigatório retornar verdadeiro. Nesse caso, o campo condicionalmente obrigatório continuará sendo desnecessário.
  - Se o campo condicionalmente obrigatório for necessário no momento (ou seja, se a expressão no campo retornar verdadeiro), o registro for editado na página de edição de registro e a atualização fizer com que a expressão no campo condicionalmente obrigatório retornar falso. Nesse caso, o campo condicionalmente obrigatório continuará sendo necessário.
- Um campo condicionalmente obrigatório pode usar uma expressão que retorne campos de informações relacionadas personalizados. No entanto, quando o campo de origem de um campo de informações relacionadas personalizado for atualizado, haverá um pequeno retardo até que o valor nesse campo seja atualizado automaticamente.

Portanto, se a expressão em um campo condicionalmente obrigatório retornar um campo de informações relacionadas personalizado, a expressão poderá não retornar o valor correto imediatamente após o campo de origem do campo de informações relacionadas personalizado ser atualizado.

## Criando e editando campos

Você pode criar campos personalizados e editar definições de campo existentes na página Editar campo de um tipo de registro, que você acessa na página Campos do *tipo de registro*. A página Campos do *tipo de registro*

mostra o nome de exibição de cada campo, se o campo é obrigatório e se a função ativada para cópia está disponível para o campo.

Se sua função incluir o privilégio Fazer upload de extensões do cliente e gerenciar tag do cabeçalho HTML personalizado, a coluna Tag do campo HTML também será exibida na página Campos do *tipo de registro*. Esta coluna mostra os nomes de campo a serem usados no código JavaScript personalizado que executa operações nos campos. Para obter mais informações sobre como desenvolver esse código personalizado, consulte o Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

A coluna Serviços Web v2.0 do ID de integração na página Campos *tipo de registro* mostra o ID de integração para cada campo. Estes são os nomes de campos usados nos arquivos WSDL para Serviços Web v2.0. Para obter mais informações sobre os arquivos WSDL, consulte [Fazendo download de arquivos de esquema e WSDL](#) (consulte "[Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema](#)" na página 863).

Para determinados tipos de registro, você pode, se desejar, configurar um campo personalizado para atuar como um campo de informações relacionadas. Os seguintes campos na página Edição de Campo serão usados somente se você estiver configurando um campo de informações relacionadas:

- Ativar Informações Relacionadas
- Tipo de registro relacionado
- Campo Relacionado

**OBSERVAÇÃO:** alguns dos campos restantes na página Edição de Campo se tornam somente leitura depois que você marca a caixa de seleção Ativar Informações Relacionadas.

Para obter informações sobre os campos de informações relacionadas personalizados e sobre como criá-los, consulte [Sobre os campos de informações relacionadas personalizados](#) (na página 144) e [Criando campos de informações relacionadas personalizados](#) (na página 146).

Para determinados tipos de registro, você pode, se desejar, configurar um campo personalizado do tipo de campo Lista de Opções para extrair sua lista de valores de outro campo da lista de opções. Os seguintes campos na página Edição de Campo serão usados somente se você estiver configurando um campo da lista de opções para extrair seus valores de outro campo da lista de opções:

- Ativar Valores da Lista de Opções Compartilhada
- Tipo de Registro Compartilhado
- Campo Compartilhado

**OBSERVAÇÃO:** os campos Campo Compartilhado e Tipo de Registro Compartilhado se tornam disponíveis depois que você marca a caixa de seleção Ativar Valores da Lista de Opções Compartilhada.

Para obter informações sobre como configurar um campo personalizado da lista de opções para extrair sua lista de valores de outro campo da lista de opções, consulte [Criando Campos Personalizados da Lista de Opções com Valores Compartilhados](#) (na página 149).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### ***Para criar campos personalizados e campos de edição***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.



3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.

4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.

5 Na página Campos:

n Clique em Novo campo se você estiver criando um campo personalizado.

n Clique no link Editar do campo para editar a definição do campo.

**OBSERVAÇÃO:** se você tiver editado um campo padrão e quiser redefinir todos os valores editados para as configurações padrão, clique no botão Padrão localizado ao lado dos botões Salvar e Cancelar.

6 Na página Campo - Edição, informe um Nome de exibição.

O nome de exibição é o rótulo do campo.

7 Na página Campo - Edição, selecione um Tipo de campo se você estiver criando um campo.

**CUIDADO:** o Tipo de campo não poderá ser alterado depois que você salvar o campo personalizado.

As seguintes regras se aplicam a campos personalizados, que podem diferir daquelas aplicáveis aos campos padrão do mesmo tipo de campo:

Tipo de campo	Comprimento máximo	Observações
Caixa de seleção	não aplicável	<b>OBSERVAÇÃO:</b> os usuários não são obrigados a selecionar um campo do tipo caixa de seleção que esteja marcado como Obrigatório. Se quiser que o campo da caixa de seleção tenha o valor Verdadeiro (ou seja, se quiser que a caixa de seleção seja marcada), use as regras de validação de campo no campo da caixa de seleção. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre gerenciamento de campo</a> (na página 115).
Data	25	
Data/hora	25	
Inteiro	10	Números inteiros que variam de -2147483647 a 2147483647.
Lista de opções com várias seleções		Você pode definir um valor padrão para uma lista de opções com várias seleções.
Número	10	Números que variam de -2147483648 a 2147483647.
Telefone	35	
Lista de opções	30	Um máximo de 1000 valores pode ser definido para uma lista de opções. No entanto, somente 300 desses valores estão disponíveis na interface do usuário. O conjunto total de valores da lista de opções recuperados em tempo de execução é calculado com base no número de

Tipo de campo	Comprimento máximo	Observações
		<p>valores de lista de opções multiplicado pelo número de idiomas ativos no nível da empresa. Esse número não deve ultrapassar 10000. Por exemplo, se houver 900 listas de valores e 12 idiomas ativos, o Oracle CRM On Demand não poderá acessar essa lista de opções porque a lista combinada de valores recuperados é 10800, que excede 10000.</p> <p>Embora o tamanho máximo para os valores da lista de opções seja 30, somente os 28 primeiros caracteres serão usados para determinar se um valor informado é o mesmo que um valor existente.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Quando valores da lista de opções são definidos, a ordem da lista de opções para cada idioma é independente. Isso significa que, quando você define a ordem dos valores em uma lista de opções, a ordem não será duplicada automaticamente se você traduzir a lista de opções para um outro idioma. Se você quiser manter a ordem dos valores da lista de opções consistente em todos os idiomas, deverá definir manualmente a ordem correta para todas as traduções.</p>
Texto (longo)	255	Os campos de texto usam um campo de texto de linha única.
Texto (curto)	40	Os campos de texto usam um campo de texto de linha única. Porém, campos diferentes usam tamanhos diferentes.
Texto (Curto-Mascarável)	40	Os campos mascaráveis permitem ocultar de alguns usuários alguns dados em determinados tipos de registro. Por exemplo, se um campo mascarável contiver o valor 4558785236, os usuários verão XXXX5236. Para obter mais informações, consulte Sobre Campos Mascaráveis.

Tipo de campo	Comprimento máximo	Observações
Link da Web	não aplicável	<p>Os campos personalizados de Link da Web permitem que você crie hyperlinks sensíveis ao contexto em suas apresentações.</p> <p>O campo Texto de exibição pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8.000 caracteres. Navegadores têm tamanhos de URL máximos diferentes. Se você especificar um URL muito longo, ele talvez não funcione conforme esperado. O tamanho do URL mudará se você estiver usando a substituição de parâmetro.</p> <p>O total combinado de links da Web e campos concatenados que é possível criar varia de acordo com o tipo de registro, mas, para alguns tipos de registro, o total combinado é 100 links da Web e campos concatenados. Para obter mais informações sobre campos em Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Sobre campos personalizados</a> (na página 123).</p> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurando links da Web</a> (na página 153).</p>
Campo concatenado	não aplicável	<p>Um <i>campo concatenado</i> é aquele que pode exibir os valores de vários campos, além de texto adicional.</p> <p>O total combinado de links da Web e campos concatenados que é possível criar varia de acordo com o tipo de registro, mas, para alguns tipos de registro, o total combinado é 100 links da Web e campos concatenados. Para obter mais informações sobre campos em Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Sobre campos personalizados</a> (na página 123).</p> <p>É possível configurar campos concatenados para a maioria dos tipos de registro. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurando campos concatenados</a> (na página 166).</p>

- 8 (Opcional) Para indicar que um nome de campo precisa ser traduzido para outros idiomas ativados para sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.
- 9 Clique em Salvar.
- 10 Na seção Propriedades adicionais, preencha os seguintes campos conforme necessário:

Campo	Comentários
Obrigatório	Marque esta caixa de seleção para tornar o campo obrigatório ao criar ou atualizar registros. Por exemplo, você pode requerer que todos os

Campo	Comentários
	<p>usuários preenchem o campo Contas ao adicionar novos contatos.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os usuários não são obrigados a selecionar um campo do tipo caixa de seleção que esteja marcado como Obrigatório. Se quiser que o campo da caixa de seleção tenha o valor Verdadeiro (ou seja, se quiser que a caixa de seleção seja marcada), use as regras de validação de campo no campo da caixa de seleção. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre gerenciamento de campo</a> (na página 115).</p>
<p>Condicionalmente Obrigatório</p>	<p>Se quiser que o campo seja obrigatório somente quando uma condição definida for satisfeita, informe uma expressão para a condição diretamente ou clique no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> No gerenciamento de campos, um campo pode ser configurado como obrigatório ou como condicionalmente obrigatório, mas não como ambos. Portanto, se a caixa de seleção Obrigatório estiver selecionada, você não poderá inserir uma expressão no campo Condicionalmente Obrigatório.</p> <p>Algumas limitações se aplicam à funcionalidade do Expression Builder que você pode usar nas condições para campos condicionalmente obrigatórios: Para obter mais informações sobre campos condicionalmente obrigatórios e as limitações que se aplicam à funcionalidade do Expression Builder, consulte <a href="#">Sobre Campos Condicionalmente Obrigatórios</a> (consulte "<a href="#">Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios</a>" na página 133).</p>
<p>Valor padrão</p>	<p>Informe um valor ou uma expressão diretamente ou clique no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p>Só será possível adicionar expressões complexas se a função incluir o privilégio Gerenciamento de campos avançado. Este campo pode conter uma expressão de, no máximo, 1.024 caracteres. Se você criar uma expressão para definir um valor padrão, o resultado dela não deverá exceder o número máximo de caracteres permitidos no campo. Além disso, qualquer string ou literal numérico passado para uma função no Expression Builder não deve exceder 75 caracteres.</p> <p>Se você informar o valor padrão diretamente neste campo, o número de caracteres no valor padrão não deverá exceder o número máximo de caracteres permitido para o tipo de campo. Para campos de tipo numérico, o valor deve estar dentro do intervalo de valores do campo.</p> <p>Para obter mais informações sobre a configuração de valores padrão, consulte <a href="#">Sobre gerenciamento de campo</a> (na página 115). Para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar em expressões, consulte <a href="#">Expression Builder</a> (na página 922).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se você atribuir um valor padrão a um campo mascarável, o valor padrão completo será exibido no campo quando um usuário criar um novo registro, mesmo que a função do usuário</p>

Campo	Comentários
	não inclua o privilégio Exibir dados mascarados.
Somente leitura	Marque a caixa de seleção para tornar o campo somente leitura.
Cópia ativada	Marque essa caixa de seleção para permitir que o campo seja copiado quando o tipo de registro for copiado usando o botão Copiar registro na página de detalhes do registro.
Otimizado	<p>Esta caixa de seleção é automaticamente ativada quando você seleciona um tipo de campo cujos campos otimizados estão disponíveis para esse tipo de registro. O número restante de campos otimizados disponíveis é exibido à direita da caixa de seleção Otimizado. Selecione a caixa de seleção Otimizado se você precisar da versão otimizada do campo.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Quando a caixa de seleção Otimizado for marcada para um campo e salva, não será possível desmarcá-la na página Editar. Entretanto, é possível renomear o campo se quiser redefinir seu objetivo.</p>
Descrição	Especifique informações adicionais sobre o campo.
Enviar padrão	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Marque essa caixa de seleção para que o campo não seja automaticamente preenchido com um valor padrão quando um novo registro for criado. O valor padrão especificado será definir quando o registro for salvo somente se um valor não for fornecido pelo usuário ou pelas ferramentas de integração.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Não é possível selecionar Enviar padrão para um campo de caixa de seleção.</p>
Validação de campo	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Informe uma expressão diretamente ou clique no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p>Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p>Para obter mais informações sobre a validação de campo, consulte <a href="#">Sobre gerenciamento de campo</a> (na página 115) e, para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar em expressões, consulte <a href="#">Expression Builder</a> (na página 922).</p>
Mensagem de erro de validação de campo	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Informe uma mensagem de erro personalizada para ser exibida além da mensagem padrão se a validação do campo falhar. A mensagem pode conter apenas letras, números, espaços, vírgulas, pontos e</p>

Campo	Comentários
	<p>traços.</p> <p>Os itens a seguir descrevem como as mensagens de erro são exibidas, dependendo da mensagem de erro personalizada que você especificar:</p> <p>Se a validação de campo estiver definida e nenhuma mensagem personalizada for especificada: o valor informado para '[<i>Campo</i>]' não corresponde às regras de validação definidas pelo administrador da empresa. A condição de validação é '[<i>Regra</i>]' (<i>código de erro</i>).</p> <p>Se a validação de campo estiver definida e uma mensagem personalizada for especificada: [<i>Mensagem de erro personalizada</i>] (<i>código de erro</i>).</p>
<p>Formato de Exibição da Dica de Ferramentas</p>	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Selecione HTML ou Texto Simples na lista suspensa para selecionar o formato no qual sua dica de ferramenta será exibida. O valor padrão desse campo é Texto Simples.</p> <p>Ao usar dicas de ferramentas formatadas em HTML, o desempenho é melhor se você evitar HTML complexo e reduzir o número de imagens exibidas na dica de ferramenta. Controles interativos, como hiperlinks, não são suportados. Também recomendamos usar preenchimento ao usar dicas de ferramentas formatadas em HTML para tornar o texto da dica de ferramenta fácil de ler. Ao usar a etiqueta HTML &lt;DIV&gt;, é recomendável usar uma borda para garantir que o conteúdo na etiqueta &lt;DIV&gt; permaneça na caixa de dica de ferramenta. Por exemplo:</p> <pre data-bbox="428 1192 1127 1255">&lt;div style="background-color: red; padding: 3px 8px; border-radius: 5px;"&gt;</pre> <p data-bbox="428 1276 1234 1339">Esta é uma mensagem de dica de ferramenta com preenchimento e um plano de fundo vermelho.</p> <pre data-bbox="428 1360 516 1381">&lt;/div&gt;</pre> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Para obter informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Considerações Importantes para Clientes Usando Código Personalizado no Oracle CRM on Demand</a> (consulte "Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand" na página 259).</p>

Campo	Comentários
Texto da dica de ferramenta	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Especifique informações sobre a funcionalidade do campo. Essas informações serão exibidas como uma Dica de ferramenta quando o usuário mover o ponteiro sobre o campo. O campo de texto tem um máximo de 1500 caracteres.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> recomendamos usar as dicas de ferramentas sem excesso e manter o texto da dica de ferramenta informativo e conciso.</p>

**11** Clique em Salvar.

Os novos campos adicionados automaticamente aparecem em azul e entre parênteses nos outros idiomas ativados (independentemente da configuração da caixa de seleção Para tradução).

**12** Para informar manualmente a tradução equivalente do novo nome, mensagem de erro de validação de campo, descrição ou texto da dica de ferramenta, faça o seguinte:

- a** Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
- b** Clique no link Editar do campo cujo nome, mensagem de erro de validação de campo, descrição ou texto da dica de ferramenta você deseja traduzir.
- c** Informe a tradução no campo Nome de exibição, Mensagem de erro de validação de campo, Descrição ou Texto da dica de ferramenta e clique em Salvar.  
Se você tiver traduzido o nome do campo, o nome traduzido aparecerá em preto na coluna Nome de exibição.
- d** Repita as etapas de a a c para cada idioma cuja tradução você deseja informar.
- e** Para continuar trabalhando na página Campos do *tipo de registro* depois que você informar as traduções, na lista suspensa Idioma, selecione o idioma padrão da empresa.

**OBSERVAÇÃO:** para campos personalizados a serem exibidos quando o idioma do usuário do Oracle CRM On Demand diferir do idioma em que o campo personalizado foi criado, o campo personalizado deverá ser traduzido para o idioma aplicável. Por exemplo, se um campo personalizado for criado em inglês, o usuário do idioma alemão verá esse campo no Analytics somente se o campo for traduzido para o alemão.

A seleção de Para tradução substitui Nome de exibição e Mensagem de erro de validação de campo em todos os outros idiomas.

**13** Se você tiver criado uma lista de opções ou uma lista de opções com várias seleções:

- a** Clique no link Editar lista de opções do campo personalizado.
- b** Na caixa Valores da lista de opções, informe cada valor em uma linha separada.
- c** Salve o registro.

- d (Opcional) Se sua empresa usar grupos de valores da lista de opções, mapeie os valores da lista de opções para os grupos de valores da lista de opções, para obter mais informações, consulte [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções](#) (na página 177).

**OBSERVAÇÃO:** agora, você deve expor os campos personalizados recém-criados, de forma que apareçam nos forms (Edição, Detalhes e Criação). Por padrão, eles *não* são exibidos. Para expor o campo personalizado, crie novas apresentações de página, conforme necessário, e verifique se essas apresentações são atribuídas a cada função que precisa exibir o campo.

## Sobre os campos de informações relacionadas personalizados

Usando os campos unidos, o Oracle CRM On Demand permite que você exiba algumas informações de um registro relacionado de um tipo de registro específico na página Detalhes ou listas de informações relacionadas de registros de um segundo tipo de registro. Um *campo unido* é um campo em um tipo de registro que usa uma chave estrangeira para referenciar um campo em outro tipo de registro. Por exemplo, o Objeto personalizado 04 pode ser vinculado ao tipo de registro Contato, e um número de campos unidos no tipo de registro Objeto personalizado 04 permitirá exibir informações dos registros de contato na página Detalhes para os registros do objeto personalizado 04. É possível exibir o nome, o sobrenome e o endereço de e-mail de um contato, bem como outros campos de um registro de contato na página Detalhes de um registro de objeto personalizado 04 vinculado. Da mesma forma, é possível exibir os campos do registro de contato nas listas de registros de objeto personalizado 04 vinculados ao registro de outro tipo de registro.

No entanto, talvez seja necessário exibir os valores de um campo em um tipo de registro relacionado para o qual um campo unido não esteja disponível. Por exemplo, talvez seja necessário exibir o número de telefone do assistente do contato relacionado na página Detalhes do registro de objeto personalizado 04, mas um campo unido não está disponível para o campo N° de telefone do assistente no tipo de registro Contato. Ou, talvez seja necessário exibir os valores de um campo personalizado no tipo de registro Contato da lista de registros de objeto personalizado 04 que aparece na página Detalhes de outro tipo de registro vinculado, como o tipo de registro Objeto personalizado 05. Para os tipos de registro Objeto personalizado e outros tipos de registro, é possível criar campos personalizados de informações relacionadas que permitem exibir informações de campos cujos campos unidos não estão disponíveis. Para obter informações sobre como criar campos de informações relacionadas personalizados, consulte [Criando campos de informações relacionadas personalizados](#) (na página 146).

**OBSERVAÇÃO:** É possível criar campos de informações relacionadas personalizados para todos os tipos de campos, exceto campos de link da Web, concatenados, mascaráveis e de lista de opções de várias seleções. não é possível usar um campo personalizado de informações relacionadas no relatório do Oracle CRM On Demand, pois esses campos não são mapeados no Analytics. Em vez disso, é necessário usar o campo de origem adequado, que está disponível no Analytics.

## Sobre como atualizar valores nos campos de informações relacionadas personalizados

As seguintes considerações se aplicam à atualização de valores nos campos de informações relacionadas personalizados:

- n Quando você salva um novo campo de informações relacionadas personalizado, o Oracle CRM On Demand envia automaticamente uma solicitação para inicializar o novo campo. O processo de inicialização preenche o campo de informações relacionadas personalizado nos registros com o valor do campo correspondente nos registros do tipo de registro relacionado.



- n Depois que um campo de informações relacionadas personalizado em um registro for inicializado, o valor no campo será atualizado automaticamente cada vez que o valor no campo correspondente do registro relacionado for atualizado.
- n O valor em um campo de informações relacionadas personalizado não pode ser atualizado diretamente através de qualquer canal.

### Exemplo de como usar campos de informações relacionadas personalizados

Sua empresa possui e gerencia centros de conferência, e oferece instalações de conferência para outras empresas, clientes governamentais etc. Use um tipo de registro de objeto personalizado para rastrear informações sobre eventos e outro tipo de registro de objeto personalizado para rastrear informações sobre as salas usadas nos eventos. Cada sala é usada para muitos eventos, e cada evento pode usar várias salas. Portanto, você precisa ter um relacionamento de muitos para muitos entre os tipos de registro. Para criar o relacionamento de muitos para muitos no Oracle CRM On Demand, você pode usar um terceiro tipo de registro de objeto personalizado como uma tabela de intersecção para rastrear informações sobre cada livro ou sessão da sala. Em seguida, você pode criar um relacionamento de um para muitos entre salas e sessões, e um relacionamento um para muitos entre eventos e sessões, que fornece um relacionamento de muitos para muitos entre salas e eventos. Para obter informações sobre como configurar relacionamentos de muitos para muitos entre objetos personalizados, consulte [Sobre relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados](#) (na página 291).

No tipo de registro Sala, você tem dois campos personalizados: Tipo de sala e Capacidade da sala. Agora, você quer exibir as informações dos campos Tipo de sala e Capacidade da sala na seção de informações relacionadas Sessões na página Detalhes do evento para determinadas funções de usuário. Esta configuração permite que os usuários que veem a página Detalhes do evento vejam o tipo e a capacidade das salas atribuídas ao evento.

O procedimento a seguir descreve como configurar os tipos de registro Evento e Sessão neste exemplo.

#### *Para configurar os tipos de registro Evento e Sessão*

- 1 Nas páginas Personalização do aplicativo do tipo de registro Sessão, crie dois campos de informações relacionadas personalizados para exibir os valores dos campos Tipo de sala e Capacidade da sala, que estão no tipo de registro Sala.  
  
Você pode atribuir aos novos campos no tipo de registro Sessão os mesmos nomes dos campos no tipo de registro Sala ou pode atribuir a eles nomes diferentes. Para obter informações sobre como criar campos personalizados, consulte [Criando campos de informações relacionadas personalizados](#) (na página 146).
- 2 Exiba a página Fila de inicialização do campo relacionado para confirmar que a solicitação de inicialização do campo foi concluída com êxito.  
  
Para obter mais informações, consulte [Criando campos de informações relacionadas personalizados](#) (na página 146).
- 3 Nas páginas Personalização do aplicativo do tipo de registro Evento, crie ou edite um layout de informação relacionada para o tipo de registro Sessão, e mova os campos personalizados que você criou para o tipo de registro Sessão da seção Campos disponíveis para a seção Campos selecionados no Assistente de layout de informações relacionadas.

Para obter informações sobre como criar layouts de informações relacionadas, consulte [Personalizando layouts de itens relacionados](#) (consulte "[Personalizando apresentações de itens relacionados](#)" na página 178).

- 4 Nas páginas Personalização do aplicativo do tipo de registro Evento, crie ou edite um layout para a página Detalhes do evento, e atribua o layout de informações relacionadas configurado para o tipo de registro Sessão.

Para obter informações sobre como configurar layouts de página, consulte [Personalizando layouts de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 183) e [Especificando layouts de páginas dinâmicas](#) (consulte "[Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#)" na página 235).

- 5 Atribua o layout da página Detalhes do evento configurado para o tipo de registro Evento a cada uma das funções de usuário relevantes.

Para obter mais informações sobre como configurar as funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

- 6 Se as funções ainda não estiverem atribuídas aos usuários, atribua as funções aos usuários apropriados.

Para obter informações sobre como configurar registros de usuário, consulte [Configurando usuários](#) (na página 297).

## Criando campos de informações relacionadas personalizados

Um *campo de informações relacionadas personalizados* é um campo de um tipo de registro específico que você pode usar para exibir os valores de um campo em um tipo de registro relacionado. Você pode adicionar os campos de informações relacionadas personalizados que criou aos layouts de página e aos layouts de informações relacionadas. Para obter um exemplo de como usar os campos de informações relacionadas personalizados, consulte [Sobre os campos de informações relacionadas personalizados](#) (na página 144).

Você pode configurar campos personalizados de informações relacionadas para os seguintes tipos de registro:

- Conta
- Contato da conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Carteira de contatos
- Objetos personalizados
- Contato da família
- Convidado
- Lead
- Oportunidade
- Receita do produto da oportunidade
- Parceiro

- n Solicitação de serviço
- n Solução
- n Usuário

Para campos de informações relacionadas personalizados, configure somente os seguintes campos na página Editar campo: Nome de exibição, Informações relacionadas, Tipo de campo, Tipo de registro relacionado, Texto da dica de ferramenta e Campo relacionado. Todos os outros campos da página Edição de Campo se tornam somente leitura depois que você marca a caixa de seleção Ativar Informações Relacionadas.

**OBSERVAÇÃO:** Se desejar, você pode configurar um campo personalizado do tipo de campo Lista de Opções para atuar como um campo de informações relacionadas, ou, se desejar, pode configurá-lo para extrair sua lista de valores de outro campo de lista de opções, mas não pode configurá-lo para ambos. Para obter informações sobre como configurar um campo personalizado da lista de opções com outro campo da lista de opções, consulte [Criando Campos Personalizados da Lista de Opções com Valores Compartilhados](#) (na página 149).

Se você alterar um campo personalizado existente para torná-lo um campo de informações relacionadas, acontecerá o seguinte em qualquer registro que contenha o campo de informações relacionadas:

- n Se o registro estiver associado a um registro do tipo de registro relacionado, o campo será preenchido com o valor do campo que você configura como o campo relacionado. Se o campo no registro já contiver um valor, o valor será substituído.
- n Se o registro não estiver associado a um registro do tipo de registro relacionado, o valor no campo será limpo.

Se você alterar um campo personalizado de informações relacionadas existente para que ele não seja mais um campo de informações relacionadas, em qualquer registro que contenha o campo, o valor existente no campo permanecerá inalterado. O campo se torna editável.

O procedimento a seguir descreve como criar um campo personalizado de informações relacionadas.

### Antes de começar:

- n Determine o tipo do campo no tipo de registro relacionado cujos valores você deseja exibir no campo de informações relacionadas personalizado que você está criando.
- n Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### ***Para criar um novo campo personalizado de informações relacionadas***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de tipos de registro, clique no link do tipo de registro em que você deseja configurar o campo de informações relacionadas personalizado.  
  
Por exemplo, se você quiser criar um campo de informações relacionadas personalizado no tipo de registro Objeto personalizado 04 para exibir os valores de um campo no tipo de registro Contato, clique em Objeto personalizado 04.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique em Novo campo.

### 6 Na página Editar campo do *tipo de registro*, faça o seguinte:

- a No campo Nome de exibição, informe o nome do novo campo.

Talvez seja necessário atribuir ao campo de informações relacionadas personalizado o mesmo nome do campo no tipo de registro relacionado. No entanto, você pode atribuir nomes diferentes aos campos.

- b No campo Tipo de campo, selecione o tipo de campo que deseja criar.

Por exemplo, para que o novo campo exiba os valores de um campo de número do tipo de registro relacionado, selecione Número.

**OBSERVAÇÃO:** É possível criar campos de informações relacionadas personalizados para todos os tipos de campos, exceto campos de link da Web, concatenados, mascaráveis e de lista de opções de várias seleções.

- c Marque a caixa de seleção Ativar Informações Relacionadas.

- d No campo Tipo de registro relacionado, selecione o tipo de registro relacionado.

Por exemplo, se você quiser criar um campo de informações relacionadas personalizado no tipo de registro Objeto personalizado 04 para exibir os valores de um campo no tipo de registro Contato, selecione Contato.

**OBSERVAÇÃO:** Depois que você selecionar o tipo de campo e o tipo de registro relacionado, todos os campos do tipo de campo selecionado no tipo de registro relacionado selecionado estarão disponíveis para seleção no Campo relacionado.

- e Em Campo relacionado, selecione o nome do campo cujas informações o novo campo personalizado deverá exibir.

- f Salve o novo campo.

### 7 (Opcional) Informe uma tradução do nome do novo campo, da seguinte maneira:

- a Na página Campos do *tipo de registro*, na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.

- b Clique no link Editar do campo cujo nome você deseja traduzir.

- c Informe a tradução no campo Nome de exibição e clique em Salvar.

O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.

**OBSERVAÇÃO:** você também pode inserir traduções da dica de ferramenta e a descrição para o campo.

- d Repita as etapas de a a c para cada idioma cuja tradução você deseja informar.

- e Para continuar trabalhando na página Campos do *tipo de registro* depois que você informar as traduções, na lista suspensa Idioma, selecione o idioma padrão da empresa.

Quando você salva um novo campo de informações relacionadas personalizado, o Oracle CRM On Demand envia automaticamente uma solicitação para inicializar o novo campo. O processo de inicialização preenche o campo de informações relacionadas personalizado nos registros com o valor do campo correspondente nos

registros do tipo de registro relacionado. Você pode exibir o status da solicitação de inicialização na página Fila de inicialização do campo relacionado, conforme descrito no procedimento a seguir.

**OBSERVAÇÃO:** O Oracle CRM On Demand não envia e-mail para confirmar que o processo de inicialização foi concluído.

### *Para exibir o status de uma solicitação de inicialização*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique em Fila de inicialização do campo relacionado.

A página Fila de inicialização do campo relacionado é exibida com as informações sobre o processo de inicialização.

Você pode adicionar o novo campo aos layouts de página para o tipo de registro em que você criou o campo e aos layouts de informações relacionadas do tipo de registro para outros tipos de registro. Por exemplo, se você criar um campo de informações relacionadas personalizado no tipo de registro Objeto personalizado 04 que exiba os valores de um campo no tipo de registro Contato, poderá adicionar o campo de informações relacionadas personalizado aos layouts de página do tipo de registro Objeto personalizado 04 e também aos layouts de informações relacionadas usados para exibir registros de objeto personalizado 04 nas páginas Detalhes de outros tipos de registro, como o tipo de registro Conta, outros tipos de registro Objeto personalizado e assim por diante. Para obter um exemplo de como usar os campos de informações relacionadas personalizados nos layouts de informações relacionadas, consulte [Sobre os campos de informações relacionadas personalizados](#) (na página 144).

## Criando Campos Personalizados da Lista de Opções com Valores Compartilhados

Em determinados tipos de registro, você pode criar um campo personalizado da lista de opções que extrai sua lista de valores de outro campo da lista de opções no mesmo tipo de registro ou em um tipo de registro diferente. O campo do qual os valores são extraídos é conhecido como o campo de origem e o campo que compartilha os valores do campo de origem é conhecido como o campo de destino. É possível configurar vários campos personalizados da lista de opções como campos de destino nos tipos de registro que oferecem suporte ao compartilhamento dos valores da lista de opções.

Quando você configura um campo de destino pela primeira vez, a lista de valores no campo é automaticamente sincronizada com a lista de valores no campo de origem. Todas as alterações feitas na lista de valores no campo de origem, futuramente, também serão aplicadas à lista de valores no campo de destino. Por exemplo, se você adicionar um novo valor à lista de valores no campo de origem a qualquer momento, esse valor estará disponível para seleção no campo de origem e no campo de destino. Não é possível atualizar a lista de valores no campo de destino por meio de qualquer canal.

Ao configurar um campo personalizado da lista de opções como um campo de destino, observe os seguintes pontos:

- n Não é possível usar um campo de destino como o campo de origem para outro campo da lista de opções.
- n É possível selecionar qualquer campo da lista de opções de qualquer tipo de registro para usar como o campo de origem, desde que ambas as condições sejam verdadeiras:
  - n O tipo de registro de origem é um cujos campos você pode configurar por meio das páginas Personalização do Aplicativo no Oracle CRM On Demand.

- n O campo que você deseja usar como o campo de origem não está configurado como um campo de destino.
- n É possível usar um campo da lista de opções como o campo de origem para vários campos de destino.
- n Se você alterar um campo personalizado da lista de opções existente que anteriormente continha sua própria lista de valores e configurar o campo para extrair seus valores de outro campo da lista de opções, os valores que foram originalmente configurados para o campo personalizado da lista de opções serão desativados.
- n Se você alterar a configuração de um campo de destino existente para que o campo não extraia mais sua lista de valores de outro campo da lista de opções, depois de salvar as alterações, a lista de valores para o campo personalizado da lista de opções inicialmente conterá os valores ativos do campo que foi usado anteriormente como o campo de origem. No entanto, a lista de valores no campo personalizado da lista de opções se tornará editável e você poderá adicionar novos valores e desativar valores. Todas as alterações que forem feitas posteriormente na lista de valores no campo que foi anteriormente usado como o campo de origem não serão mais sincronizados com os valores no campo personalizado da lista de opções.

Os seguintes tipos de registro oferecem suporte ao compartilhamento dos valores da lista de opções:

- n Conta
- n Contato da conta
- n Atividade
- n Campanha
- n Contato
- n Carteira de contatos
- n Objetos personalizados
- n Contato da família
- n Convidado
- n Lead
- n Oportunidade
- n Receita do produto da oportunidade
- n Parceiro
- n Solicitação de serviço
- n Solução
- n Usuário

**OBSERVAÇÃO:** Se desejar, você pode configurar um campo personalizado do tipo de campo Lista de Opções para atuar como um campo de informações relacionadas, ou, se desejar, pode configurá-lo para extrair sua lista de valores de outro campo de lista de opções, mas não pode configurá-lo para ambos. Para obter informações sobre como criar campos personalizados de informações relacionadas, consulte [Criando Campos Personalizados de Informações Relacionadas](#) (consulte "[Criando campos de informações relacionadas personalizados](#)" na página 146).

O procedimento a seguir descreve como criar um campo personalizado da lista de opções que extrai seus valores de outro campo da lista de opções.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

**Para criar um campo personalizado da lista de opções que extraia seus valores de outro campo da lista de opções**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de Tipos de Registro, clique no link para o tipo de registro no qual deseja configurar o campo personalizado da lista de opções que extrairá seus valores de outro campo.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique em Novo campo.
- 6 Na página Editar campo do *tipo de registro*, faça o seguinte:
  - a No campo Nome de exibição, informe o nome do novo campo.
  - b No campo Tipo de Campo, selecione Lista de Opções.
  - c Marque a caixa de seleção Ativar Valores da Lista de Opções Compartilhada.
  - d No campo Tipo de Registro Compartilhado, selecione o tipo de registro que contém o campo de origem.
  - e No campo chamado Campo Compartilhado, selecione o nome do campo de origem.
  - f Complete os campos restantes na página Edição de Campo do *tipo de registro* conforme a necessidade.
  - g Salve o novo campo personalizado da lista de opções.
- 7 (Opcional) Informe uma tradução do nome do novo campo, da seguinte maneira:
  - a Na página Campos do *tipo de registro*, na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b Clique no link Editar do campo cujo nome você deseja traduzir.
  - c Informe a tradução no campo Nome de exibição e clique em Salvar.  
O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.  
**OBSERVAÇÃO:** você também pode inserir traduções da dica de ferramenta e a descrição para o campo.
  - d Repita as etapas de a a c para cada idioma cuja tradução você deseja informar.

- e Para continuar trabalhando na página Campos do *tipo de registro* depois que você informar as traduções, na lista suspensa Idioma, selecione o idioma padrão da empresa.

### Administrando a configuração Cópia ativada

A maioria dos tipos de registro no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia; ou seja, os usuários podem copiar o registro atual que estão usando.

**OBSERVAÇÃO:** ao usar o botão Copiar registro, somente o registro base é copiado, mas não os registros filhos do item relacionado.

As seguintes restrições são aplicadas durante o uso da função de cópia:

- n Links da Web, campos concatenados, campos do sistema, campos de endereço e campos mascarados, campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de seleção Cópia ativada não está disponível para esses itens.
- n Os campos somente leitura não podem ser copiados. Eles são campos que foram definidos como somente leitura na configuração de campos ou na apresentação de campos.
- n Os campos que estão indisponíveis em uma apresentação de formulário do usuário não podem ser copiados.

Este tópico descreve como especificar os campos que podem ser copiados usando o botão Copiar nas páginas de detalhes de registro no Oracle CRM On Demand.

#### *Para especificar os campos que podem ser copiados usando o botão Copiar*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no tipo de registro para o qual você deseja ativar a função de cópia.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link de configuração do campo do tipo de registro.  
Uma lista de campos do tipo de registro especificado é exibida.
- 5 Localize o campo que você deseja editar e clique no link Editar.  
**OBSERVAÇÃO:** se quiser copiar associações, escolha a lista de seleção da associação e não o ID da associação. Todos os campos relacionados a esta associação serão automaticamente copiados quando a lista de seleção da associação for definida como Cópia ativada.
- 6 Marque a caixa de seleção Cópia ativada.
- 7 Clique em Salvar.

Estas alterações entrarão em vigor na próxima vez que você se conectar ao Oracle CRM On Demand.



## Configurando etiquetas de integração de campo personalizadas

As etiquetas de integração para campos personalizados são identificadores simbólicos independentes de idioma que foram atribuídos a cada campo personalizado. Essas etiquetas são usadas por Serviços Web (usados ao gerar arquivos WSDL) e parâmetros do campo personalizado Link da Web. Essas etiquetas permitem que um administrador defina um nome de integração significativo para cada campo personalizado. Esse nome é usado por componentes de integração, de forma que os nomes de rótulo possam ser alterados sem afetar as integrações existentes. Os IDs de integração são exibidos na coluna Serviços Web v2.0 do ID de integração na página Campos *tipo de registro*.

O Expression Builder usa IDs de integração. Dessa forma, elas também são usadas ao criar regras de workflow e campos. Para obter mais informações sobre regras de workflow, consulte [Criando regras de workflow](#) (na página 486). Para obter mais informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135).

**CUIDADO:** não altere os IDs de integração depois de configurá-los. Se fizer isso, você correrá o risco de perder todas as tecnologias que fazem referência às etiquetas de integração.

### Para definir a etiqueta de integração de um campo personalizado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique em Gerenciar Rótulos de Campos.
- 6 Na página Gerenciar Rótulos de Campos, clique no botão Avançado.
- 7 Atualize a Etiqueta de integração.

**OBSERVAÇÃO:** os campos são exibidos na página Configuração Avançada apenas quando há um ou mais campos personalizados para o tipo de registro.

**DICA:** para o ID de integração, use um nome curto descritivo que identifique facilmente esse campo personalizado. Os Serviços Web, os links da Web e outras tecnologias de integração (arquivos WSDL para Serviços Web e Parâmetros de URL para links da Web) também fazem referência a essa etiqueta.

## Configurando links da Web

*Link da Web* é um campo personalizado que permite colocar um hyperlink para um site externo ou aplicativo baseado na Web em um registro no Oracle CRM On Demand. O campo personalizado do link da Web pode ser usado para fornecer aos usuários uma maneira prática de navegar até outra página da Web, inclusive outra página no Oracle CRM On Demand. Você pode criar campos personalizados de link da Web para qualquer tipo de registro. Por exemplo, você pode definir um campo de link da Web para o tipo de registro de conta que atualiza os detalhes da conta com valores de outro aplicativo. Assim como outros campos personalizados, você deve adicionar campos de link da Web às apresentações de página de registro para que eles fiquem visíveis para os usuários.

Você pode configurar um link da Web simplesmente para que abra outro site. Também é possível configurar o link da Web para transmitir informações específicas do registro do Oracle CRM On Demand como um parâmetro na URL. Por exemplo, você pode criar um campo de link da Web para transmitir informações de endereço do registro de uma conta para um site que fornece mapas de endereços específicos. Assim, quando o usuário clicar no link da Web no registro da conta, será aberto um mapa para o local de sua conta.

Você também pode configurar um link da Web para abrir um relatório ou um painel.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#)" na página 157).

É possível configurar o link da Web para aparecer somente em determinadas circunstâncias. Por exemplo, você pode especificar as condições que devem ser satisfeitas para que o link da Web seja exibido, e pode configurar o link para aparecer somente nas páginas de detalhes a fim de impedir que os usuários cliquem no link nas páginas de edição.

**OBSERVAÇÃO:** o conteúdo dos campos de link da Web não pode ser transmitido para os novos registros quando um lead é convertido.

**Antes de começar.** Para configurar campos de link da Web, você deve se familiarizar com a sintaxe da URL alvo. Para configurar um link da Web para abrir um relatório ou um painel, o relatório ou o painel deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tenha acesso.

### *Para configurar o link da Web*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Se o campo do link da Web ainda não existir, crie um campo de link da Web personalizado, conforme descrito em [Criando e editando campos](#) (na página 135).
- 6 Na página Campos, clique no link Editar link da Web para o campo personalizado.
- 7 Na página Editar link da Web, conclua as seguintes propriedades quando aplicável:
  - a **Nome de apresentação do campo** Este campo é somente leitura.
  - b **Tipo.** Selecione um dos seguintes:
    - n **URL.** Selecione este valor se você deseja criar um link da Web para outra página da Web, inclusive outra página no Oracle CRM On Demand.
    - n **Relatório.** Selecione este valor se você deseja criar um link da Web para um relatório.
    - n **Painel.** Selecione este valor se você deseja criar um link da Web para um painel.
  - c **Campos usuário e sistema.** Quando você cria o link da Web, esse campo exibe automaticamente informações sobre o usuário e a empresa.

Para obter mais informações, consulte [Campos usuário e sistema](#) (na página 161).

- d Campos de tipo de registro.** Quando você cria o link da Web, esse campo exibe automaticamente informações sobre o tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** *Tipo de registro refere-se ao tipo de registro para o qual você está configurando o link da Web. Por exemplo, se estiver editando um link da Web para um registro de contato, esse campo aparecerá como a lista Campos de contatos.*

- e Funções.** (Somente o tipo de link da Web URL) Selecione EncodeURL na lista de opções se o URL do Oracle CRM On Demand precisar de codificação adicional para exibi-lo corretamente.

- f Para tradução.** Marque esta caixa de seleção se quiser que este link da Web apareça em outros idiomas ativados.

### 8 Na seção Propriedades do Windows, informe as seguintes propriedades:

- a** Em Texto de exibição, insira o rótulo (nome de exibição) do hyperlink, que será visto pelo usuário na apresentação.

Exemplo: Clique aqui para obter a barra de cotação de ações (sublinhado).

Também é possível incluir parâmetros sensíveis ao contexto no campo Exibir texto, colocando o cursor nesse campo e selecionando a lista Campos usuário e sistema ou Campos (tipos de registro). Um parâmetro de campo é colocado em Texto de exibição (indicado por %%%fieldname%%), que será substituído pelo valor de campo com base no registro atual.

**OBSERVAÇÃO:** *se o texto de exibição for muito longo para caber no layout, ele ficará truncado. Além disso, as informações das variáveis serão adicionadas no tempo de execução.*

- b** Selecione como o Oracle CRM On Demand deve se comportar quando o usuário clicar no hyperlink:

- n Abrir na janela atual.** Abre a página que foi acessada pelo hyperlink na janela atual, substituindo a sessão atual do Oracle CRM On Demand.
- n Abrir na guia da Web person.** Abre a página que foi acessada pelo hyperlink em uma guia da Web personalizada. Selecione a guia da Web desejada na lista Guia Web personalizada de destino.
- n Abrir na nova janela.** Abre a página que foi acessada pelo hyperlink em uma nova janela, deixando a janela atual do Oracle CRM On Demand inalterada. Marque a caixa de seleção Atualizar janela principal se desejar atualizar a janela principal depois que o usuário fechar a nova janela.

- c** Em opções de exibição, selecione a página de detalhes, a página de edição ou ambas, dependendo de onde deseja exibir o link da Web: somente nas páginas de detalhes, somente nas páginas de edição ou nas duas páginas. É possível adicionar links da Web a uma página da Lista e uma seção de informações relacionadas. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando acesso a lista e ordem da lista](#) (consulte "[Gerenciando acesso à lista e ordem da lista](#)" na página 221) e [Personalizando layouts de item relacionado](#) (consulte "[Personalizando apresentações de itens relacionados](#)" na página 178).

### 9 Preencha as Propriedades do link:

- a** Em Condição do link ativo, insira uma expressão para uma condição que controla se o link da Web está ativo nas páginas de detalhes e de edição. Você pode clicar no ícone fx próximo ao campo Condição do link ativo para abrir a janela do Criador de expressão na qual é possível inserir uma

expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode ser usada para expressões, consulte [Expression Builder](#) (na página 922).

Por exemplo, se você inserir uma expressão como [Receita] > 10.000, o link da Web será ativado somente se a condição, valor de Receita superior a 10.000, for satisfeita.

Se você não inserir uma expressão, o link da Web ficará sempre ativo. Se você inserir uma expressão e a condição não for satisfeita, o link da Web ainda será exibido, mas não será ativado.

- b** Em Exibir condição do link, insira uma expressão para uma condição que controla a visibilidade do link da Web nas páginas de detalhes e de edição.

Por exemplo, se você inserir uma expressão como [Receita] > 10.000, o link da Web será exibido somente se a condição, valor de Receita superior a 10.000, for satisfeita.

Se você não inserir uma expressão, o link da Web sempre será exibido.

As informações a seguir se aplicam às expressões nos campos Exibir condição do link e Condição do link ativo.

- n Nova página.** As expressões visíveis e ativas não são avaliadas para novas páginas. Elas são definidas como TRUE por padrão. A única maneira de desativar o link é definir a expressão explicitamente como FALSE.
- n Página de edição.** As expressões visíveis e ativas são definidas como TRUE por padrão. No entanto, você pode usar o Criador de expressão para adicionar uma nova expressão.
- c** (Somente os tipos de link da Web Relatório e Painel) No campo Caminho, clique no ícone Pesquisa (lupa), navegue até o relatório ou painel desejado em Pastas compartilhadas e clique em OK. O campo Caminho é preenchido automaticamente depois que você selecionar o relatório ou o painel.
- d** (Somente os tipos de link da Web Relatório e Painel) Se você deseja especificar filtros a serem aplicados ao relatório em tempo de execução, especifique os filtros no campo Parâmetros. Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados.
- e** (Somente o tipo de link da Web URL) Em URL, informe o URL que é chamado quando o usuário clica no hyperlink, por exemplo, [www.oracle.com](http://www.oracle.com).

**OBSERVAÇÃO:** Também é possível incluir parâmetros sensíveis ao contexto, colocando o cursor no campo URL e selecionando a lista Campos usuário e sistema ou Campos (tipo de registro). Um parâmetro de campo é colocado na URL (designada como %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor de campo com base no registro atual quando o usuário clica no valor.

Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado a um URL nulo quando você clicar no link.

Cada navegador tem um comprimento máximo de URL. Se você especificar um URL que exceder este tamanho, os usuários poderão observar um comportamento inadequado do navegador quando clicarem no link da Web. Verifique se o URL especificado é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se for válido, será exibida uma mensagem de erro em vez do link.

**OBSERVAÇÃO:** Embora seja possível usar um URL para incorporar um relatório ou um painel em um applet Web personalizado, uma guia da Web ou um link da Web do tipo URL, essa funcionalidade não é totalmente suportada e o URL pode não funcionar após uma atualização.

- f (Somente o tipo de link da Web URL) Em Método de solicitação, selecione o método com o qual você deseja enviar a solicitação do link da Web:
  - n **GET.** A solicitação GET envia os parâmetros de string da consulta (pares de valores e nomes) na URL de solicitação. Este é o valor padrão para links da Web existentes.
  - n **POST.** A solicitação POST envia os parâmetros de string da consulta (pares de valores e nomes) no corpo da mensagem de HTTP. Este é o valor padrão para novos links da Web.

- 10** Para os campos de usuário e de sistema, selecione uma opção na lista Campos usuário e sistema para adicionar campos de parâmetro ao campo URL, Texto de exibição ou Parâmetros na posição atual do cursor.

Por exemplo, se você escolher ID do usuário na lista, `%%%User id%%%` será inserido no campo URL, Texto de exibição ou Parâmetros, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. Em tempo de execução, `%%%User id%%%` é substituído pelo ID do usuário que está conectado. Como outro exemplo, se você escolher Nome do Host na lista, `%%%Hostname%%%` será inserido na posição do cursor. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo nome do host do servidor no qual o Oracle CRM On Demand está sendo executado. Isso será útil nas configurações que contêm um URL para o Oracle CRM On Demand, uma vez que não for mais necessário modificar manualmente o nome de host do Oracle CRM On Demand na migração de um ambiente para outro.

- 11** Nos campos de *tipo de registro*, coloque o cursor no campo URL, Texto de exibição ou Parâmetros onde deseja adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione na lista o campo a ser incluído.

Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, `%%%Row id%%%` será inserido no campo URL, Texto de exibição ou Parâmetros, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.

**OBSERVAÇÃO:** Um espaço reservado para o nome de um tipo de registro é indicado pelas palavras *tipo de registro* em itálico. Por exemplo, *tipo de registro* refere-se ao tipo de registro ao qual o campo personalizado do link da Web foi adicionado. Por exemplo, se estiver editando um link da Web para um registro de contato, esse campo aparecerá como a lista Campos de contatos.

- 12** Clique em Salvar.

- 13** Adicione o campo do link da Web à apresentação da página do *tipo de registro*, conforme descrito em [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 183).

## Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand

Você pode incorporar relatórios do catálogo do Analytics em qualquer um destes locais:

- n Applets Web personalizados do tipo Relatório, para páginas iniciais e página de detalhes de tipo de registro. Consulte [Criando applets Web para tipos de registro](#) (consulte "[Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#)" na página 195) e [Criando applets Web de relatório](#) (na página 205).

- ▮ Applets Web globais do tipo Relatório, para Minha página inicial e a Barra de ação. Consulte [Criando applets Web globais](#) (consulte "[Criando applets da Web globais](#)" na página 257) e [Criando applets Web de relatório](#) (na página 205).
- ▮ Guias da Web personalizadas do tipo Relatório. Consulte [Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias](#) (na página 247).
- ▮ Links da Web personalizadas do tipo Relatório. Consulte [Configurando links da Web](#) (na página 153).
- ▮ Minha página inicial e páginas iniciais de tipo de registro, usando os recursos Relatório personalizado da página inicial. Consulte [Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial](#) (na página 268) e [Criando relatórios personalizados de página inicial](#) (consulte "[Criando relatórios personalizados da página inicial](#)" na página 222).

Você pode incorporar painéis do catálogo do Analytics em qualquer um destes locais:

- ▮ Applets Web personalizados do tipo Painel, para páginas iniciais e página de detalhes de tipo de registro. Consulte [Criando applets Web para tipos de registro](#) (consulte "[Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#)" na página 195) e [Criando applets Web de painel](#) (na página 206).
- ▮ Applets Web globais do tipo Painel, para Minha página inicial e a Barra de ação. Consulte [Criando applets Web globais](#) (consulte "[Criando applets da Web globais](#)" na página 257) e [Criando applets Web de painel](#) (na página 206).
- ▮ Guias da Web personalizadas do tipo Painel. Consulte [Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias](#) (na página 247).
- ▮ Links da Web personalizadas do tipo Painel. Consulte [Configurando links da Web](#) (na página 153).

Para incorporar um relatório ou um painel do catálogo do Analytics, o relatório ou o painel deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, e você deve ter acesso à pasta em que o relatório ou o painel está localizado.

**OBSERVAÇÃO:** Embora seja possível usar um URL para incorporar um relatório ou um painel em um applet Web personalizado, uma guia da Web ou um link da Web do tipo URL, essa funcionalidade não é totalmente suportada e o URL pode não funcionar após uma atualização.

## Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados

Você pode incorporar relatórios e painéis em guias da Web e no applet da Web personalizado. Você também pode configurar campos de link da Web para abrir relatórios e painéis.

Ao criar um applet Web, uma guia da Web ou um link da Web personalizado do tipo Relatório ou Painel, especifique filtros que serão aplicados em tempo de execução. Para um painel, os filtros especificados se aplicarão a todos os relatórios do painel. Você pode especificar um máximo de seis filtros para um relatório ou um painel.

**OBSERVAÇÃO:** As colunas especificadas nos filtros devem ser incluídas no relatório, e o filtro nas colunas deve ser definido para "foi solicitado". Do contrário, o filtro especificado no applet Web, na guia da Web ou no link da Web não será aplicado quando o relatório for executado.

## Parâmetro P0

No parâmetro P0, no início da string de parâmetro, especifique o número de filtros que deseja configurar. Os valores válidos do parâmetro P0 são de 1 a 6. O parâmetro P0 pode ser usado somente uma vez na string de parâmetro.

## Parâmetros de filtro

Cada filtro usa três parâmetros: operador, coluna e valor, e os parâmetros devem ser especificados nessa ordem. Especifique o primeiro filtro nos parâmetros P1-P3 e os filtros subsequentes em conjuntos de três parâmetros, a saber P4-P6, P7-P9, P10-P12, P13-P15 e P16-P18. Você deve usar o E comercial (&) para separar os parâmetros. Cada parâmetro pode ser usado somente uma vez na string de parâmetro.

## Sintaxe

Para um único filtro, a sintaxe é a seguinte:

***P0=1&P1=operador&P2=coluna&P3=valor***

Para especificar filtros adicionais, adicione os parâmetros P4-P6, P7-P9 etc. e aumente o valor do parâmetro P0 para que corresponda ao número de filtros adicionados. Portanto, para dois filtros, a sintaxe é a seguinte:

***P0=2&P1=operador&P2=coluna&P3=valor&P4=operador&P5=coluna&P6=valor***

As seções a seguir descrevem os parâmetros operador, coluna e valor que compõem um filtro.

## Operador

O operador é especificado no primeiro dos três parâmetros de um filtro. A tabela a seguir lista os operadores que você pode usar.

Operador	Descrição
eq	Igual a ou em
neq	Diferente de ou não contido em
lt	Menor que
gt	Maior que
ge	Maior que ou igual a
le	Menor que ou igual a
bwith	Começa com
ewith	Termina com

Operador	Descrição
cany	Contém qualquer. O parâmetro valor pode ter diversos valores, cada um separado com um sinal de mais (+), e você deve especificar o número de valores. Por exemplo, para localizar as regiões de vendas 1, 3 e 5 (ou seja, três regiões):  <b>&amp;P1=cany&amp;P2=Sal es. Regi on&amp;P3=3+1+3+5</b>
chamada	Contém todos. O parâmetro valor pode ter diversos valores, cada um separado com um sinal de mais (+), e você deve especificar o número de valores.
like	Semelhante a. O parâmetro valor deve conter um valor, e a string de valor deve terminar com o curinga % (sinal de porcentagem). Por exemplo, para localizar nomes de conta semelhantes a Acme:  <b>&amp;P1=l i ke&amp;P2=Account. Name&amp;P3=Acme%</b>
top	Primeiros <i>n</i> itens. Por exemplo, para localizar as seis primeiras receitas de vendas:  <b>&amp;P1=top&amp;P2=Sal es. Revenue&amp;P3=6</b>
bottom	Últimos <i>n</i> itens. Por exemplo, para localizar as quatro últimas receitas de vendas:  <b>&amp;P1=bottom&amp;P2=Sal es. Revenue&amp;P3=4</b>
bet	Entre. O parâmetro valor pode ter dois valores, separados com um sinal de mais (+), e você deve especificar o número de valores. Por exemplo, para filtrar a região de vendas entre 3 e 7, use:  <b>&amp;P1=bet&amp;P2=Sal es. Regi on&amp;P3=2+3+7</b>
null	É nulo. O parâmetro valor deve ser 0 (zero) ou ser omitido.
nnull	Não é nulo. O parâmetro valor deve ser 0 (zero) ou ser omitido.

## Coluna

A coluna a ser filtrada é especificada no segundo dos três parâmetros de um filtro. Ao especificar a coluna, observe os seguintes pontos:

- ▮ Especifique o nome da tabela e o nome da coluna, separados por um ponto (.), conforme mostrado no exemplo a seguir, em que o campo Nome na tabela Conta é especificado:

**Account. Name**

- ▮ Se o nome da tabela ou o nome da coluna contiver um espaço, coloque o nome entre aspas, conforme mostrado no exemplo a seguir:



"Métricas da atividade". "No. de atividades"

Use os nomes de coluna originais, e não os nomes de exibição.

## Valor

O valor é especificado no terceiro dos três parâmetros de um filtro. Você pode especificar um valor diretamente ou um campo como parâmetro, da seguinte maneira:

Para incluir um campo de usuário ou de sistema em um parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que o parâmetro será adicionado e selecione o campo a ser incluído na lista Campos usuário e sistema.

Para obter informações sobre os campos de usuário e sistema que você pode usar nos parâmetros, consulte Campos de usuário e sistema.

(Applets Web somente para páginas de detalhes de tipo de registro, e links da Web) Para incluir um campo do tipo de registro em um parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que o campo será adicionado e selecione o campo na lista Campos de *tipo de registro*, em que *tipo de registro* é o nome do tipo de registro para o qual você está criando o applet.

Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha na lista Campos de *tipo de registro*, `%%%Row_Id%%%` será inserido. No tempo de execução, `%%%Row_Id%%%` será substituído pelo ID da linha do registro atual.

**OBSERVAÇÃO:** O URL de um relatório ou um painel é gerado em tempo de execução. O tamanho da URL do relatório ou do painel varia, dependendo dos valores passados para o URL dos filtros de relatório em tempo de execução. Cada navegador tem um comprimento máximo de URL. Se o URL de um relatório ou um painel exceder esse tamanho, os usuários poderão perceber comportamentos indeterminados no navegador quando tentarem exibir esse relatório ou painel.

## Campos usuário e sistema

A tabela a seguir descreve os vários campos usuário e sistema que você pode usar como parâmetros em links Web, campos concatenados.

Campo	Descrição
Indicador de Animação	Determina se a exibição de observações na Central de mensagens e nas páginas de Detalhe do registro é animada.
Unidade de negócios	A unidade de negócios da empresa.
Dia Inicial da Semana do Calendário	O dia inicial da semana de calendário do usuário conectado.
Código de Idioma da Empresa	O código de três letras do idioma da empresa do usuário. Os códigos de cada idioma estão relacionados em um apêndice no Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Local da empresa	O local da empresa.
Nome da empresa	O nome da empresa.

Campo	Descrição
Exibição Padrão do Calendário	A exibição do calendário para o usuário conectado. Selecione a exibição de calendário que deseja exibir toda vez que clicar na guia Calendário.
Objeto de Pesquisa Padrão	O tipo de registro que aparece na lista de opções de pesquisa na Barra de ação quando o usuário se conecta ao Oracle CRM On Demand.
Nome do host	O nome de host do servidor em que o Oracle CRM On Demand está sendo executado.
Modo HUD	Determina se o usuário verá links para as seções de informações relacionadas em uma página de Detalhe, na parte inferior da janela do navegador.
Número de Perguntas de Segurança	O número de perguntas de segurança necessárias para a organização do usuário conectado.
Modo de Visualização	O modo de visualização de registro do usuário conectado.
ID da Divisão Principal	O ID da divisão principal associada ao usuário conectado.
Nome da Divisão Principal	O nome da divisão principal associada ao usuário conectado.
Nome do Grupo Principal	O nome do grupo ao qual o usuário conectado foi adicionado.
ID da Organização Principal	O ID da organização principal associada ao usuário conectado.
ID da Posição Principal	O ID da posição principal associada ao usuário conectado.
Formato de informações relacionadas	O formato padrão das seções de informações relacionadas nas páginas de Detalhe do registro, como, por exemplo, listas, guias.
ID do Método de Venda	O ID do método de venda do usuário conectado.
Token SSO	As informações de autenticação necessárias para acessar o portal de Conexão única (SSO) da empresa.
ID do Tema	O tema usado quando o usuário se conecta com o Oracle CRM On Demand.
Apelido do usuário	O apelido do usuário conectado.
Tipo de Autenticação do Usuário	O tipo de autenticação quando o usuário estabelece conexão com o Oracle CRM On Demand; por exemplo, ID do Usuário/Senha Somente, Somente Autenticação Unificada SSO.
País do usuário	O nome do país do usuário conectado.
Código da Moeda do Usuário	O código de três letras da moeda do usuário.
Nome do usuário	O nome do usuário conectado.
Nome completo do usuário	O nome completo do usuário conectado.

Campo	Descrição
E-mail do Usuário	O endereço de e-mail do usuário conectado.
ID do Usuário	O ID do usuário que está conectado.
Código de idioma do usuário	O código de três letras do idioma do usuário. Os códigos de cada idioma estão relacionados em um apêndice no Oracle Migration Tool On Demand Guide.
Última Conexão do Usuário	O horário da última conexão do usuário conectado.
Sobrenome do usuário	O sobrenome do usuário conectado.
Código de local do usuário	O código de três letras do local do usuário. Você pode ver quais locais são suportados no campo Local da página Detalhes do usuário. Para obter mais informações, consulte a tabela Códigos de local de usuário suportados no Oracle CRM On Demand neste tópico.
Indicador de Senha do Usuário	Determina se a senha do usuário conectado é temporária.
ID da Linha do Usuário	O ID da linha do usuário conectado.
ID do Fuso Horário do Usuário	O ID do fuso horário do usuário conectado.
Indicador de Boas-vindas	indica se a Página de Boas-vindas do Oracle CRM On Demand será exibida sempre que o usuário estabelecer conexão com o Oracle CRM On Demand.
Código de ação XSS	O comportamento da proteção contra XSS (Cross Site Scripting) disponível para a empresa do usuário conectado, por exemplo, Bloquear, Corrigir etc.

## Códigos de local do usuário suportados no Oracle CRM On Demand

A tabela a seguir lista os locais e os códigos de local do usuário.

Localidade	Código de local do usuário
Chinês - Hong Kong SAR	ZHH
Chinês - PRC	CHS
Chinês - Cingapura	ZHI
Chinês - Taiwan	CHT
Tcheco - República Tcheca	CSY

Localidade	Código de local do usuário
Dinamarquês - Dinamarca	DAN
Holandês - Bélgica	NLB
Holandês - Holanda	NLD
Inglês - Austrália	ENA
Inglês - Canadá	ENC
Inglês - Índia	ENN
Inglês - Irlanda	ENI
Inglês - Nova Zelândia	ENZ
Inglês - Filipinas	ENP
Inglês - África do Sul	ENS
Inglês - Reino Unido	ENG
Inglês - Estados Unidos	ENU
Finlandês - Finlândia	FIN
Francês - Bélgica	FRB
Francês - Canadá	FRC
Francês - França	FRA
Francês - Luxemburgo	FRL
Francês - Suíça	FRS
Alemão - Áustria	DEA
Alemão - Alemanha	DEU
Alemão - Luxemburgo	DEL
Alemão - Suíça	DES
Grego - Grécia	ELL
Húngaro - Hungria	HUN
Indonésio - Indonésia	IND
Italiano - Itália	ITA
Japonês - Japão	JPN
Coreano - Coreia	KOR

Localidade	Código de local do usuário
Malaio - Malásia	MSL
Norueguês - Bokmål	NOR
Polonês - Polônia	PLK
Português - Brasil	PTB
Português - Portugal	PTG
Romeno – Romênia	ROU
Russo - Rússia	RUS
Eslovaco - Eslováquia	SVK
Espanhol - Chile	ESL
Espanhol - México	ESM
Espanhol - Espanha	ESN
Sueco - Suécia	SVE
Tailandês - Tailândia	THA
Turco - Turquia	TRK

## Sobre como usar links da Web para criar novos cenários de integração

A adição de campos personalizados de links da Web ao Oracle CRM On Demand oferece muitas novas oportunidades de integração. Você pode criar uma integração, com base na interface do usuário, na premissa e em sistemas externos que permitem que os usuários naveguem diretamente para o conteúdo do Oracle CRM On Demand.

Alguns exemplos são:

- ▮ Criar um link para um site Web financeiro com base no símbolo do código da ação na bolsa da conta que cria um gráfico de ações para a conta.
- ▮ Criar um link para um sistema interno que usa Serviços Web e cria uma exibição composta de dados de várias soluções na premissa e hospedadas relevantes para a conta atual.

**OBSERVAÇÃO:** Embora seja possível usar um URL para incorporar um relatório ou um painel em um applet Web personalizado, uma guia da Web ou um link da Web do tipo URL, essa funcionalidade não é totalmente suportada e o URL pode não funcionar após uma atualização. Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#)" na página 157).

Para obter instruções passo a passo sobre como criar links da Web, consulte [Configurando links da Web](#) (na página 153).

## Configurando campos concatenados

Um *campo concatenado* é aquele que pode exibir os valores de vários campos, além de texto adicional. Configure os campos concatenados quando quiser combinar os valores de uma série de campos individuais e deseje exibir essas informações nas páginas de Detalhes do registro, na página Editar, nas seções de informações relacionadas e em listas. Para obter mais informações sobre campos concatenados, consulte [Sobre campos concatenados](#).

Para configurar os campos concatenados em Oracle CRM On Demand, conclua as etapas do procedimento a seguir. Para obter mais informações sobre as restrições ao usar campos concatenados, consulte [Restrições ao usar campos concatenados](#) (na página 167).

### *Para configurar um campo concatenado*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Se o campo concatenado ainda não existir, crie um.

Para obter mais informações, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135).

- 6 Na página Campos, clique no link Editar link para o campo concatenado.

- 7 Na página Editar campos, conclua os seguintes campos quando aplicável:

**a Nome de apresentação do campo** Este campo é somente leitura.

**b Campos usuário e sistema.** Selecione uma opção na lista Campos usuário e sistema para adicionar campos de parâmetro ao campo Texto de exibição na posição atual do cursor.

Por exemplo, se você escolher ID do usuário na lista, o `%%%User id%%%` será inserido no Texto de exibição, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. No tempo de execução, esse parâmetro é substituído pelo ID do usuário que está conectado.

Para obter mais informações, consulte [Campos usuário e sistema](#) (na página 161).

**c Campos *Tipo de registro*.** Coloque o cursor no campo Texto de exibição, no qual você deseja adicionar um campo, e selecione o campo que você deseja incluir na lista.

Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, o `%%%Row id%%%` será inserido no campo Texto de exibição, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.

**OBSERVAÇÃO:** *Tipo de registro* refere-se ao tipo de registro para o qual você está configurando o campo concatenado. Por exemplo, se estiver editando um campo concatenado para um registro de contato, esse campo aparecerá como lista de Campos de contatos.

- d Para tradução.** Marque esta caixa de seleção se quiser que esse campo concatenado apareça em outros idiomas ativados.
- e Texto de exibição.** Mostra os campos e o texto adicional que compõem o campo concatenado. No campo Texto de exibição, é possível especificar os campos para os campos tipo de registro, usuário e sistema, e um texto adicional.

Por exemplo, se quiser criar um campo concatenado que se baseia nos campos Cargo e Idade, você pode selecionar Cargo dos campos *Tipo de registro*, digitar o texto 'aged' e selecionar Idade dos campos *Tipo de registro*. O texto a seguir é mostrado no campo Texto de exibição:

```
%%%Cargo%%%, aged %%%Idade%%%
```

Então, por exemplo, pode ser exibido o seguinte no campo concatenado:

```
Gerente, 41 anos
```

Você pode usar a tecla Enter no campo Texto de exibição para especificar que o texto e os campos apareçam em linhas separadas no campo concatenado.

**OBSERVAÇÃO:** se o texto de exibição for muito longo para caber no layout, ele ficará truncado. O campo Texto de exibição pode conter até 250 caracteres.

**8** Clique em Salvar.

**9** Adicione o campo concatenado à página de Detalhes.

Para obter mais informações, consulte [Personalização de layouts de página estáticos](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 183).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Sobre campos concatenados](#)
- [n Restrições ao usar campos concatenados](#) (na página 167)
- [n Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 183)

## Restrições ao usar campos concatenados

As restrições a seguir se aplicam ao usar os campos concatenados:

- n** Os campos concatenados suportam apenas os seguintes tipos de campo:
  - n** Endereço
  - n** Moeda
  - n** Data/Data hora

- n Inteiro
- n Número
- n Porcentagem
- n Lista de opções
- n Texto (longo)
- n Texto (curto)

**OBSERVAÇÃO:** O campo Estágio de vendas não é um campo verdadeiro da lista de opções. Campos concatenados não são suportados neste tipo de lista de opções.

- n O total combinado de links da Web e campos concatenados que é possível criar varia de acordo com o tipo de registro, mas, para alguns tipos de registro, o total combinado é 100 links da Web e campos concatenados. Para obter mais informações sobre campos em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre campos personalizados](#) (na página 123).
- n Campos concatenados não podem ser atualizados pelo workflow Atualizar Valores e não podem ser incluídos em eventos de integração. Em vez disso, você deve usar os campos individuais que fazem parte dos campos concatenados.
- n Não é possível importar ou exportar campos concatenados no Oracle CRM On Demand. Entretanto, você pode importar e exportar os campos individuais que fazem parte desses campos.
- n Ao configurar um campo concatenado com um campo de endereço, as seguintes condições se aplicam:
  - n Você pode adicionar campos individuais de um endereço ou mais de um endereço a um campo concatenado.
  - n Somente os campos de endereço adicionados ao campo concatenado aparecem nele. No entanto, ao atualizar o campo concatenado, o usuário pode editar todos os campos nos modelos de endereço relevantes, não apenas os campos de endereço exibidos no campo concatenado, a menos que o campo seja de um endereço compartilhado. Se um campo de endereço em um campo concatenado for proveniente de um endereço compartilhado em uma conta, um contato, uma concessionária ou um registro de parceiro, o usuário não poderá editar os campos dentro do endereço. Em vez disso, o usuário pode selecionar outro endereço.
- n Quando um campo concatenado for configurado com uma lista de opções em cascata, todas as listas de opções associadas à lista de opções em cascata devem ser adicionadas ao campo concatenado. Se você não adicionar todas as listas de opções, elas permanecerão como somente leitura e não poderão ser editadas.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Sobre campos concatenados](#)
- n [Configurando campos concatenados](#) (na página 166)
- n [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "Personalizando apresentações de páginas estáticas" na página 183)



## Gerenciando rótulos de campo

Para usar terminologia que seus funcionários estejam familiarizados, você pode alterar nomes de campo. Por exemplo, pode alterar o rótulo do campo Nome da conta para Nome da empresa. Você também pode substituir o rótulo de campo por um ícone.

**OBSERVAÇÃO:** pode levar de 30-60 minutos para os novos nomes de exibição de campo serem exibidos em relatórios e análises.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação. Os menus Tipo de exibição e Ícone não estarão disponíveis se o idioma de tradução for diferente do idioma do usuário. Para obter mais informações sobre a tradução de campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135).

### Para renomear um campo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
  - 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
  - 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
  - 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos obrigatórios.
  - 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique em Gerenciar rótulos de campo.
  - 6 Para alterar o nome do campo, faça o seguinte:
    - a Na página Gerenciar rótulos de campo, selecione Somente texto no menu Tipo de exibição.
    - b Informe o novo nome de campo no campo Nome de exibição.
  - 7 Para usar um ícone em vez de um rótulo de campo, faça o seguinte:
    - a Na página Gerenciar rótulos de campo, selecione Somente ícone no menu Tipo de exibição.
    - b (Opcional) Para selecionar um ícone que não seja o ícone padrão, clique no ícone Pesquisa (lupa) e selecione um ícone.
- OBSERVAÇÃO:** Se você selecionar Nenhum no menu Tipo de exibição, nenhum nome de campo ou ícone será exibido na página Detalhes do tipo de registro.
- 8 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa ser traduzido em outros idiomas ativados para a sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar exibir esse nome atualizado em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolhe outro idioma na lista suspensa Idioma de tradução dessa página), o nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos.

Se você não selecionar Para tradução, os nomes de exibição anteriores permanecem, não afetados pela alteração feita aqui.

Marcar a caixa de seleção **Para tradução também** faz com que a Mensagem de erro de validação de campo (na página **Campo - Edição**) seja marcada para tradução se a mensagem de erro existir. O campo **Mensagem de erro de validação de campo** está visível somente para usuários cuja função inclui o privilégio **Gerenciamento de campo avançado**.

- 9 Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
  - a Na lista suspensa **Idioma de tradução**, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b Informe o equivalente traduzido no campo **Nome de exibição adequado** e clique em **Salvar**.
  - c Clique no link para retornar à página **Campos** que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.

O nome traduzido aparece em preto na coluna **Nome de exibição**.

- 10 Clique em **Salvar**.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Sobre gerenciamento de campo](#) (na página 115)
- [n Criando e editando campos](#) (na página 135)

## Usando campos personalizados indexados

Para otimizar o desempenho do Oracle CRM On Demand, você pode usar campos personalizados que foram otimizados para tipos de registro específicos. Esses campos otimizados, chamados *campos personalizados indexados*, são campos especiais que podem melhorar o tempo de resposta durante uma pesquisa ou ao classificar uma lista específica. Os campos personalizados indexados são pré-configurados no banco de dados do Oracle CRM On Demand. Você pode alterar os rótulos nos campos personalizados indexados, mas não pode alterar as marcas de integração.

**OBSERVAÇÃO:** você pode optar por migrar seus dados de um campo personalizado para um campo personalizado indexado para aumentar o desempenho das listas para usuários. Para migrar os dados existentes para os tipos de registro disponíveis, use a funcionalidade de exportação e importação do Oracle CRM On Demand ou os serviços Web. Para obter mais informações sobre a exportação e importação de dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 614). Para obter mais informações sobre serviços Web, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 862).

Os campos personalizados indexados são prefixados com a palavra *Indexado*, por padrão. Os seguintes tipos de registro não suportam campos personalizados indexados:

- [n Avaliação](#)
- [n Livro](#)
- [n Usuário](#)

A tabela a seguir lista os tipos de registro com suporte a campos personalizados indexados:

- [n Conta](#)

- ↳ Equipe da Conta
- ↳ Atividade
- ↳ Endereço (de conta, contato, concessionária e parceiros).

**OBSERVAÇÃO:** Há restrições à personalização da lista de opções dos registros de endereço. Consulte *Sobre personalização da lista de opções nos registros de endereço*.

- ↳ Contato do compromisso
- ↳ Compromisso, Tarefa e Chamada
- ↳ Usuário do compromisso
- ↳ Ativo

**OBSERVAÇÃO:** Os tipos de registro Portfólio e Ativo compartilham os mesmo campos IndexPicklist. Quando você adiciona, edita ou exclui qualquer valor em um tipo de registro, a mesma ação acontece no outro tipo de registro.

- ↳ Campanha
- ↳ Destinatário da campanha
- ↳ Chamada - Detalhes do produto
- ↳ Itens promocionais de chamada entregues
- ↳ Contato
- ↳ Melhores horários para contato
- ↳ Equipe de contato
- ↳ Objetos personalizados 1-3
- ↳ Concessionária
- ↳ Evento
- ↳ Fundo
- ↳ Solicitação de fundos
- ↳ Família
- ↳ Lead
- ↳ Observação
- ↳ Oportunidade
- ↳ Função de contato da oportunidade
- ↳ Receita do produto da oportunidade
- ↳ Programa de parceria
- ↳ Carteira

**OBSERVAÇÃO:** Os tipos de registro Portfólio e Ativo compartilham os mesmo campos IndexPicklist. Quando você adiciona, edita ou exclui qualquer valor em um tipo de registro, a mesma ação acontece no outro tipo de registro.

- n Categoria do produto
- n Solicitação de serviço
- n Solução
- n Contato da tarefa
- n Usuário da tarefa
- n Usuário
- n Veículo
- n Contato de veículo
- n Histórico de vendas de veículos
- n Histórico de serviços do veículo

Cada tipo de registro na tabela tem os seguintes campos personalizados indexados:

- n Caixa de seleção indexada
- n Moeda indexada
- n Data de indexação
- n Número indexado
- n Lista de opções indexada 1
- n Lista de opções indexada 2
- n Lista de opções indexada 3
- n Lista de opções indexada 4
- n Lista de opções indexada 5
- n Lista de opções indexada 6
- n Texto longo indexado
- n Texto curto indexado 1
- n Texto curto indexado 2

Todos os outros tipos de registro no Oracle CRM On Demand têm os seguintes campos personalizados indexados:

- n Número indexado
- n Data de indexação
- n Caixa de seleção indexada
- n Moeda indexada
- n Lista de opções indexada 1
- n Lista de opções indexada 2
- n Lista de opções indexada 3
- n Lista de opções indexada 4

n Lista de opções indexada 5

**Exceções:** para todos os Objetos personalizados, alguns campos usam convenções de nomenclatura diferentes para aqueles listados nas tabelas anteriores:

n Lista de opções de índice 6 = Tipo

n Texto curto de índice 1 = Pesquisa rápida 1

n Texto curto de índice 2 = Pesquisa rápida 2

n Texto longo de índice = Nome

### Sobre personalização da lista de opções nos registros de endereço

Todas as personalizações da lista de opções dos endereços compartilhados entre contas, contatos, concessionárias e parceiros também serão compartilhados (por exemplo, listas de opções indexadas, lista de opções personalizada 1, lista de opções personalizada 2 etc). No entanto, será possível utilizar um rótulo personalizado para a lista de opções. Por exemplo, embora a definição da lista de opções para a Lista de opções indexada 1 seja igual para Endereço de conta e Endereço de contato, o campo poderá ser renomeado *Minha lista de opções A* em um registro, enquanto o outro poderá ser renomeado *Minha lista de opções 1* no outro registro. Para listas de opções indexadas, os administradores da empresa podem escolher qual lista de opções personalizar e utilizar, entretanto, eles não terão controle para personalizar listas de opções.

#### *Para usar campos personalizados indexados*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campo do *tipo de registro*, clique em Gerenciar campo e renomeie os campos personalizados indexados conforme apropriado para sua empresa, consulte [Gerenciando rótulos de campos](#) (consulte "[Gerenciando rótulos de campo](#)" na página 169).

### Revertendo configurações para padrões

Você pode reverter todos os nomes de campo rotulados novamente para seus nomes originais. (A opção padrão não afeta campos personalizados ou valores da lista de opções adicionados; eles não são revertidos para seus valores padrão.)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

#### *Para reverter configurações para seus padrões*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.

- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos obrigatórios.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique no botão Gerenciar Rótulos de Campo.
- 6 Clique no botão Padrão.

## Alterando valores da lista de opções

Alguns campos fornecem aos usuários uma lista suspensas com valores que eles podem escolher. Essa lista de valores é chamada *lista de opções*. Por exemplo, os valores na lista de opções do campo Área para solicitações de serviço podem ser Produto, Instalação, Manutenção e Treinamento.

Você pode adicionar, editar e reordenar valores nas listas de opções para campos. As listas de opções devem conter pelo menos um valor, mas o número máximo de valores (ativados ou desativados) em uma lista de opções é 1000. O número da ordem de uma nova entrada da lista de opções é preenchido automaticamente, mas você pode alterá-lo quando edita a lista de opções.

O sistema não permite alterar os valores da lista de opções usados para métrica de previsão e relatório. No entanto, ele permite que você altere outros valores da lista de opções usados como a base para as listas padrão que são exibidas em outras áreas da aplicação. Nessas listas padrão, a aplicação ainda inclui os registros que atendem aos critérios, independentemente dos valores da lista de opções renomeados. Para obter mais informações, consulte [Sobre campos, listas de opções e métrica](#) (na página 287).

Depois que você criar uma nova lista de opções, um valor inicial chamado *<Sem valores>* ficará automaticamente disponível na lista de opções. Esse valor é usado para informar aos usuários que ainda não existem valores na lista de opções, no caso em que o campo seja adicionado a uma apresentação da página antes de os valores reais serem adicionados à lista. A opção padrão *<Sem valores>* desaparece da lista de opções assim que um valor personalizado é adicionado a ela.

**CUIDADO:** não use o valor padrão *<Sem valores>* como parte de uma nova lista de opções ou lista de opções em cascata. O uso do valor dessa maneira pode gerar erros no Oracle CRM On Demand. Se desejar continuar a ter uma opção *<Sem valores>* disponível em uma lista de opções, você deverá adicioná-la como um valor personalizado.

Como boa prática, não renomeie nem reutilize os valores existentes da lista de opções. Em vez disso, desative o valor antigo da lista de opções, crie um novo valor e realize uma importação ou uma atualização em massa (alternativamente, execute os Serviços Web) para alterar todos os valores do registro para novos valores da lista de opções. Se você alterar um valor em uma lista de opções, deverá verificar se esse valor é atualizado e alterado para cada registro separadamente, pois isso não é implementado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.

Ao alterar os valores da lista de opções, observe as seguintes considerações para determinados tipos de registro e campos da lista de opções:

- No Oracle CRM On Demand (o aplicativo padrão), a prioridade das tarefas é indicada por setas nas listas de tarefas. A seta para cima indica prioridade 1-Alta, nenhuma seta indica prioridade 2-Média e a seta para baixo indica prioridade 3-Baixa. Se você alterar os valores de exibição para o campo Prioridade no tipo de registro da atividade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade para as listas de tarefa, a menos que utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que você

dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para 1-*rótulo*, nenhuma seta para 2-*rótulo*, uma seta para baixo para 3-*rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de 1-*Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para quaisquer valores personalizados que você adiciona à lista de opções para o campo Prioridade.

- ¶ A inclusão ou a edição dos valores que estão disponíveis por padrão na lista de opções para o campo Status do tipo de registro Atividade pode produzir resultados indesejáveis no processamento da atividade. O Oracle CRM On Demand procura especificamente os valores dos campos Concluído, Enviando, Enviado ou Planejado ao processar atividades. Se a sua empresa desativar esses valores de status e substituí-los por valores personalizados, o processamento da atividade no aplicativo Oracle CRM On Demand não funcionará de acordo com o documentado. Como resultado, a alteração dos valores da lista de opções do campo Status para o tipo de registro Atividade não é recomendável.
- ¶ Devido à codificação especializada, não há suporte à personalização da lista de opções de Tipo de Transação de Amostra do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, Tipo de Chamada da Conta e Tipo de Chamada do Contato.
- ¶ Quando o campo Status em uma solicitação de serviço é definido como Fechado ou Cancelado, Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente o campo Hora do Fechamento na solicitação de serviço para mostrar a data e a hora em que o status foi alterado. Consequentemente, é enfaticamente recomendável que a sua empresa não desative um desses valores na lista de opções Status para o tipo de registro Solicitação de Serviço. No entanto, a sua empresa pode alterar o nome de exibição para o valor Fechado, ou o valor Cancelado, ou para ambos os valores. Se a sua empresa alterar o nome de exibição para o valor Fechado, Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora do Fechamento em uma solicitação de serviço quando o status na solicitação de serviço for alterado para o valor que foi originalmente chamado de Fechado. De maneira semelhante, se a sua empresa alterar o nome de exibição para o valor Cancelado, Oracle CRM On Demand atualizará o campo Hora do Fechamento em uma solicitação de serviço quando o status na solicitação de serviço for alterado para o valor que foi originalmente chamado de Cancelado.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação. Além disso:

- ¶ Para adicionar ou alterar os valores na lista de opções Status do tipo de registro Atividade, a sua função deverá incluir o privilégio Personalizar Aplicativo - Editar Lista de Opções 'Status' da Atividade.
- ¶ Para adicionar ou alterar os valores na lista de opções Status do tipo de registro Solicitação de Serviço, a sua função deverá incluir o privilégio Personalizar Aplicativo - Editar Lista de Opções 'Status' da Solicitação de Serviço.

### **Para alterar listas de opções**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos obrigatórios.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique no link Editar lista de opções relacionado ao campo cujos valores deseja personalizar.

### 6 Na janela Editar lista de opções:

- n Para alterar um valor existente, informe o novo valor no campo Valores da lista de opções ou desative o valor antigo e crie um novo valor.

**OBSERVAÇÃO:** se você quiser que esse nome atualizado seja exibido nas listas de opções em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas, esse nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos.

Se você não selecionar Para tradução, os outros valores da lista de opções não serão afetados pela alteração feita aqui.

- n Para adicionar um novo valor, especifique as informações na linha que aparece no fim da lista.

Para adicionar outros novos valores, clique em Salvar e Novo.

Os novos valores da lista de opções adicionados automaticamente aparecem em azul e entre parênteses nos outros idiomas ativados (independentemente da configuração da caixa de seleção Para tradução).

- n Para excluir um valor, marque a caixa de seleção Desativado. Para ocultar ou mostrar valores desativados, clique em Ocultar desativados e Mostrar desativados, respectivamente.

**CUIDADO:** ao desativar valores, você também oculta as versões traduzidas em outros idiomas.

- n Para organizar a ordem que os valores da lista de opções são exibidos, altere os números na coluna Ordem.

**DICA:** é recomendável informar os números com intervalos entre eles, como 10, 20, 30, e assim por diante. Isso permite adicionar novos valores no meio da lista de opções mais facilmente, sem reordenar a lista inteira.

- n Para organizar os valores da lista de opções em ordem alfabética, clique no botão Salvar e ordenar alfabeticamente.

### 7 Na janela Editar lista de opções, clique em Salvar e fechar.

### 8 Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo valor da lista de opções:

- a Na página Campos, selecione o idioma na lista suspensa Idioma de tradução.

- b Clique no link Editar lista de opções adequado.

- c Informe o equivalente traduzido e clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** para ajudar a identificar o valor da lista de opções quando você estiver editando, a aplicação exibirá o ID interno e o valor padrão específico do idioma. Se você editar o valor incorreto da lista de opções, a lista ficará desatualizada nos idiomas. Ao usar apresentações dinâmicas, você não pode usar os valores da lista de opções que sejam idênticos aos IDs das listas de opções internas, pois isso pode resultar em comportamento imprevisível.



## Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções

Em vários tipos de registro, é possível mapear os valores nos campos da lista de opções para um ou mais grupos de valores da lista de opções. Os grupos de valores da lista de opções limitam os valores disponíveis para os usuários selecionarem nos campos da lista de opções. Cada grupo de valores da lista de opções pode controlar um ou mais campos da lista de opções em um ou mais tipos de registro. Para obter mais informações sobre os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte "Sobre Grupos de valores da lista de opções" na página 252).

Ao mapear os valores em um campo da lista de opções para os grupos de valores da lista de opções, faça o seguinte:

- Mapeie alguns, nenhum ou todos os valores para um grupo de valores da lista de opções específico.
- Mapeie cada valor para um ou mais grupos de valores da lista de opções ou para nenhum deles.

### *Para mapear valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique no link Editar PVG da lista de opções que você deseja mapear para um ou mais grupos de valores da lista de opções.
- 6 Nas páginas Configuração de Mapeamentos de PVG, na etapa 1, faça o seguinte:
  - a Na seção Grupo de valores da lista de opções da página, selecione um grupo de valores da lista de opções.
  - b Use as setas para mover os valores que serão mapeados para o grupo de valores da lista de opções selecionado da lista Valores disponíveis da lista de opções para a lista Valores relacionados ao PVG selecionado.
  - c Repita as etapas a e b para cada grupo de valores da lista de opções que deseja mapear para o campo.
- 7 Quando você concluir o mapeamento dos valores para os grupos de valores da lista de opções, vá para a Etapa 2 nas páginas Configuração de mapeamentos de PVG e confirme os mapeamentos.
- 8 Clique em Concluir para salvar suas alterações.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções](#) (na página 253)

[n Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções](#) (na página 254)

[n Criando grupos de valores da lista de opções](#) (na página 255)

## Personalizando apresentações de itens relacionados

Você pode personalizar apresentações de página para melhorar a aparência do Oracle CRM On Demand. A funcionalidade de layout dos itens relacionados permite que você personalize um layout de lista relacionada para a maior parte dos tipos de registro a fim de mostrar os campos especificados. Você pode selecionar campos das listas relacionadas e alguns campos principais. É possível selecionar os campos que você deseja exibir e especificar a ordem dos campos que atendem às suas necessidades de negócios. No entanto, você não pode selecionar o número de linhas que serão exibidas e não pode especificar os campos de classificação, exceto no caso do item relacionado Oportunidades para determinados tipos de registro pai.

**OBSERVAÇÃO:** Não é possível personalizar o layout da seção de informações relacionadas Equipes para a maioria dos tipos de registro que suportam equipes.

Se a opção Ativar View Aprimorada para Guias estiver selecionada no perfil da empresa, você poderá especificar filtros padrão personalizados para as seções de informações relacionadas que suportam a view aprimorada. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando Critérios de Filtro Padrão para Itens Relacionados](#) (na página 179).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

O procedimento a seguir descreve como personalizar a apresentação do item relacionado.

### *Para personalizar a apresentação do item relacionado*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro que você deseja.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique no link Apresentação de informações relacionadas que você deseja para o tipo de registro selecionado.  
A página Seção de informações relacionadas é exibida.
- 5 Na seção Configuração de informações relacionadas, selecione o tipo de informações relacionadas que você deseja personalizar.  
A página Apresentação de informações relacionadas do tipo de informações relacionadas selecionado é exibida.  
**OBSERVAÇÃO:** os itens da seção Configuração de informações relacionadas variam, dependendo do tipo de registro selecionado.
- 6 Execute uma das etapas a seguir:
  - [n](#) Clique em Editar para modificar a apresentação existente.
  - [n](#) Clique em Nova apresentação para criar uma nova apresentação.

n Clique em Copiar para copiar uma apresentação existente.

O Assistente de apresentação de informações relacionadas é exibido e o orientará pelo processo.

7 Na Etapa 1 Nome da apresentação, informe um nome para a apresentação e uma descrição (opcional), e clique em Avançar.

8 Na Etapa 2 Configuração de campos, selecione os campos da lista de Campos disponíveis e clique nas setas para cima e para baixo, próximas da lista de Campos selecionados, para organizar os campos na ordem que você deseja.

O número máximo de campos de uma apresentação é 20. Se você selecionar mais de 20 campos, aparecerá um erro quando tentar salvar a apresentação.

9 (Opcional) Para definir os critérios do *tipo de registro* Itens Relacionados a Oportunidade, faça o seguinte:

a Na lista suspensa, Classificar por, selecione um campo de classificação.

Você pode classificar por Modificação: Data, Nome da Oportunidade, Data de Fechamento ou Criação: Data.

b Clique em Crescente ou Decrescente para selecionar uma ordem de classificação.

**OBSEVAÇÃO:** se você não selecionar um campo de classificação, a ordem de classificação padrão e a ordem de classificação serão usadas.

Os critérios de classificação se aplicam aos lugares em que as seções de informações relacionadas são exibidas como guias e aos lugares em que elas são exibidas como listas. O campo selecionado no menu drop-down Classificar por será usado para classificação, mesmo que esse valor não esteja disponível na lista Campos Selecionado. Por exemplo, se você selecionar Criação: Data no menu drop-down Classificar por, todas as oportunidades serão classificadas por data de criação, mesmo que o campo Criação: Data não esteja disponível na lista Campos Selecionados.

**CUIDADO:** Por motivos de desempenho, recomendamos que você utilize apenas esta opção para classificar Itens Relacionadas a Oportunidades de Contas.

10 Clique em Concluir.

## Gerenciando Critérios de Filtro Padrão para Itens Relacionados

Se a opção Ativar View Aprimorada para Guias estiver selecionada no perfil da empresa, você poderá especificar filtros padrão personalizados para as seções de informações relacionadas que suportam a view aprimorada. Se você definir um filtro para uma seção de informações relacionadas, ele será aplicado quando um usuário abrir a página Detalhes do registro pai, caso estas duas condições sejam verdadeiras:

n O usuário utilizar o formato de guia para as seções de informações relacionadas.

n O campo que for usado para o filtro for um campo de pesquisa disponível na apresentação de pesquisa atribuída à função de usuário para o tipo de registro relacionado.

Os usuários podem limpar o filtro padrão. No entanto, se um usuário sair da página Detalhes do registro e retornar para ela, o filtro padrão personalizado será aplicado novamente.

Ao especificar os critérios de um filtro padrão personalizado, observe as considerações a seguir:

- n Só pode haver um filtro para um tipo de registro relacionado para um tipo de registro pai fornecido. Você não pode especificar filtros diferentes para as apresentações individuais de um tipo de registro relacionado.
- n Quando um usuário abre a guia de informações relacionadas, um filtro pode afetar o desempenho. Além disso, um filtro também poderá afetar o desempenho quando um usuário abre a página Detalhes do registro se a seção de informações relacionadas for a primeira guia na página Detalhes.
- n Se o campo que você selecionar para o filtro não estiver em uma apresentação da seção de informações relacionadas do tipo de registro, o campo será adicionado à seção de informações relacionadas no tempo de execução, desde que o campo do filtro seja um campo de pesquisa disponível na apresentação de pesquisa do tipo de registro relacionado na função do usuário.
- n Determinados campos são otimizados para melhorar o desempenho durante pesquisas e classificações de listas. Esses campos otimizados são mostrados com o texto verde na lista dos campos de pesquisa que estão disponíveis como o campo do filtro. Como prática recomendada, use um desses campos para o filtro:
- n Se o campo que você selecionar para o filtro não for um campo de lista de opções, o valor do filtro que você inserir será armazenado no seu idioma de usuário e não será traduzido. Quando um usuário abre a lista de registros relacionados, os registros são filtrados no valor que você inseriu para o filtro, independentemente do idioma do usuário que abriu a lista filtrada. Para obter informações sobre como usar campos de lista de opções nos critérios de filtro padrão, consulte a seção Sobre Campos de Lista de Opções em Critérios de Filtro Padrão deste tópico.
- n Se você usar um campo cujo formato varie em função da localidade do usuário atual do filtro, a pesquisa retornará os registros que corresponderem ao valor do filtro, independentemente do formato. Por exemplo, se você usar um campo de data para o filtro, a pesquisa retornará os registros em que a data no campo de pesquisa corresponder à data especificada, independentemente de como a data esteja formatada para o usuário que exibe a lista de registros relacionados.
- n A pesquisa de registros que atendem aos critérios do filtro faz distinção entre letras maiúsculas e minúsculas.

### Sobre Campos de Lista de Opções em Critérios de Filtro Padrão

Se você selecionar um campo de lista de opções e a condição do filtro exibir um ou mais valores para serem especificados, será possível usar o ícone de pesquisa (lupa) para selecionar os valores ou poderá inserir os valores diretamente.

Para as condições Igual a, Contém todos os valores, Não contém nenhum dos valores e É diferente de, o comportamento a seguir se aplica quando você especifica os critérios de filtro:

- n Se você usar o ícone de pesquisa para selecionar um valor de lista de opções ou inserir um valor que corresponda exatamente a um valor de lista de opções existente no idioma, o código independente de idioma (LIC) do valor da lista de opções será salvo para a pesquisa. Quando um usuário abre a lista de registros relacionados, o Oracle CRM On Demand compara o LIC que foi salvo com os LICs dos valores da lista de opções. O valor da lista de opções correspondente do LIC no idioma do usuário será usado para filtrar a lista de registros relacionados.
- n Se você inserir um valor que não corresponda exatamente a um valor de lista de opções existente no idioma do usuário, o valor inserido será salvo para a pesquisa. O valor será salvo no seu idioma de usuário. Quando um usuário abre a lista de registros relacionados, o Oracle CRM On Demand compara o valor que você inseriu com os LICs dos valores da lista de opções. Os registros são filtrados no valor que você inseriu para o filtro, independentemente do idioma do usuário que abriu a lista filtrada.

Para as condições Entre, Maior que e Menor que, o valor que você inserir ou selecionar para o filtro será salvo para a pesquisa. O valor será salvo no seu idioma de usuário. Para essas condições, o Oracle CRM On Demand compara o valor que você inserir com os LICs dos valores da lista de opções.

Para a condição Contém pelo menos um valor, os valores que você inserir ou selecionar para o filtro serão salvos para a pesquisa. Os valores serão salvos no seu idioma de usuário. Para essa condição, o Oracle CRM On Demand compara o valor que você inserir com os valores da lista de opções, e não com os LICs dos valores. Portanto, o uso da condição Contém pelo menos um valor para um filtro padrão pode resultar em um comportamento imprevisível para usuários que têm outro idioma de usuário.

Você pode obter mais informações sobre critérios de filtro e valores de filtro nos seguintes tópicos:

- n Sobre condições de filtro
- n Sobre valores de filtro
- n Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções

O procedimento a seguir descreve como especificar os critérios de um filtro padrão personalizado para um tipo de registro relacionado.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### ***Para especificar os critérios de um filtro padrão personalizado para um tipo de registro relacionado***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do Tipo de Registro, clique no link do tipo de registro pai.  
Por exemplo, se você quiser especificar um filtro para a lista de registros em uma seção de informações relacionadas em uma página Detalhes da Chamada, clique na Atividade.
- 4 Na página Personalização do Aplicativo do tipo de registro, na seção Gerenciamento de Apresentação de Página, clique no link Apresentação de Informações Relacionadas para o tipo de registro relevante.  
Por exemplo, se você quiser especificar um filtro para a lista de registros na seção de informações relacionadas Contatos da página Detalhe da Chamada das contas, na página Personalização do Aplicativo de Atividade, clique em Apresentação de Informações Relacionadas da Chamada da Conta.
- 5 Na barra de título da página Configuração de Informações Relacionadas, clique em Gerenciar Critérios de Filtro Padrão.
- 6 Na página Critérios de Filtro Padrão do tipo de registro pai, faça um dos seguintes:
  - a Se ainda não existir um filtro para o tipo de registro relacionado, clique em Critério de Novo Filtro Padrão.
  - b Se já existir um filtro para o tipo de registro relacionado, selecione uma opção no menu no nível do registro do filtro, da seguinte maneira:
    - n Se você quiser editar o filtro, selecione Editar.
    - n Se você quiser excluir o filtro, selecione Excluir.

7 Se você estiver configurando um filtro para o tipo de registro relacionado pela primeira vez, então, no campo Tipo de Registro Relacionado na página Edição de Critérios de Filtro Padrão, selecione o tipo de registro relacionado.

**OBSERVAÇÃO:** quando edita um filtro padrão personalizado existente para um tipo de registro relacionado, você não pode selecionar outro tipo de registro relacionado no campo Tipo de Registro Relacionado. Para criar um filtro para outro tipo de registro relacionado, você deverá criar um novo filtro.

8 Na seção Critério de Filtro Padrão, selecione o campo do filtro e depois selecione a condição de filtro e selecione ou insira o valor do filtro.

9 Salve as alterações.

## Sobre os limites de apresentação personalizada

Determinados limites são aplicáveis a estes tipos de apresentação:

- n Apresentações estáticas de página
- n Apresentações dinâmicas de página
- n Apresentações de página inicial
- n Apresentações de pesquisa

Para tipos de apresentação estática, dinâmica e página inicial, o número de caracteres máximo (incluindo espaços) usados em um nome de apresentação personalizada é de 50. Para o tipo de apresentação de pesquisa, o número de caracteres máximo (incluindo espaços) usados em um nome de apresentação personalizada é de 50.

Não use mais do que um total de 30.000 caracteres no total dos nomes de apresentação de determinado tipo de um tipo de registro, incluindo a apresentação padrão, se existir. Caso contrário, o Assistente de gestão de funções não funcionará adequadamente. Esse limite determina o número de apresentações personalizadas que podem ser criadas. Quando os nomes de apresentação forem armazenados no Oracle CRM On Demand, estarão separados por vírgula de forma que o número total de caracteres necessários para armazenar o nome de apresentação seja:

$$1 + (\textit{tamanho do nome de apresentação})$$

Neste caso, o *tamanho do nome de apresentação* será o número de caracteres do nome de apresentação.

Para estimar quantas apresentações de um determinado tipo podem ser criadas para um tipo de registro, determine quantos caracteres são usados em um nome de apresentação típico e aplique a seguinte fórmula:

$$30000 / [1 + (\textit{tamanho do nome de apresentação})]$$

Nesta fórmula, o *tamanho do nome de apresentação* será o número de caracteres de um nome de apresentação típico.

Por exemplo, se a empresa usar geralmente 29 caracteres em cada nome de apresentação estática de página personalizada para o Tipo de registro da conta, poderão ser armazenadas aproximadamente 1000 apresentações estáticas de página para o Tipo de registro de conta, ou seja, 30.000 dividido por 30. No entanto, os caracteres usados no nome da apresentação estática padrão de página para o tipo de registro são contados como parte do limite total. Por esse motivo, o número de apresentações estáticas personalizadas de

página que podem ser armazenadas para o tipo de registro Conta neste exemplo é de 999 ou inferior, dependendo do tamanho do nome da apresentação da página padrão.

De forma similar, se a empresa usar 29 caracteres em cada nome de apresentação da Página inicial para o tipo de registro Conta, o número de apresentações personalizadas da Página inicial que poderão ser armazenadas para a conta é de aproximadamente 999, dependendo do tamanho do nome da apresentação padrão da Página inicial para o tipo de registro Conta.

## Personalizando apresentações de página estáticas

A aparência correta de uma aplicação é importante para adoção pelo usuário e uma maneira de atingir a aparência correta é personalizar as apresentações de página. Como parte do processo de personalização, você pode:

- Adicionar campos personalizados aos forms Edição, Detalhes e Criação.
- Tornar campos obrigatórios nos forms Edição e Criação.
- Adicionar ou ocultar seções nas páginas Detalhes.

Você pode tornar as seções indisponíveis (ocultas) para seus funcionários ou pode torná-las disponíveis, mas ocultá-las num primeiro momento.

Existem dois métodos de personalizar apresentações de página. Você pode definir apresentações de página estáticas que definam campos específicos por função, ou apresentações de página dinâmicas que são alteradas com base no tipo de registro que está sendo criado. As apresentações de página dinâmicas também pode ser atribuídas por função. O número de caracteres que podem ser usados nos nomes de apresentação da página está limitado. Para obter mais informações, consulte [Sobre os limites da apresentação personalizada](#) (consulte "[Sobre os limites de apresentação personalizada](#)" na página 182).

Você pode criar novas apresentações para cada tipo de registro e atribuir a uma função de usuário uma apresentação de página de cada tipo de registro. Quando um usuário com essa função se conectar, verá qualquer apresentação personalizada específica a cada tipo de registro. Por exemplo, você pode criar duas apresentações de página para oportunidades: uma apresentação simplificada para representantes de serviço, mostrando apenas os campos mais importantes, e outra apresentação para representantes comerciais, com muito mais campos, e atribuir as diferentes apresentações às diferentes funções. Os usuários aos quais as funções de representante de serviço ou representante comercial não são atribuídas continuam vendo a apresentação padrão da página Oportunidade. Como outro exemplo, você pode criar duas apresentações de página para contatos, de forma que o campo Conta seja obrigatório quando representantes de serviço adicionam novos contatos, mas não quando gerentes de serviço adicionam novos contatos.

Se você não atribuir uma apresentação de página personalizada para um tipo de registro de uma função específica, a página padrão será usada para esse tipo de registro.

Ao personalizar uma apresentação de página, você pode determinar:

- Quais campos são exibidos na página

Para que os campos personalizados sejam exibidos, você deve adicioná-los às apresentações de página. Depois disso, os usuários com as funções a que a apresentação de página personalizada é atribuída verão os campos nas páginas Edição e Detalhes e no form Criação (na Barra de ação).

- Onde os campos são exibidos na página
- Quais campos são obrigatórios
- Quais campos são somente leitura

- n Quais campos devem aparecer sempre na apresentação, mesmo se os usuários personalizarem sua apresentação de campo
- n Quais tipos de registro vinculados são exibidos nas seções Informações relacionadas da página Detalhes. Por exemplo, você pode desejar que contatos vinculados sejam exibidos na página Contas - Detalhes.
- n Quantas seções de página são exibidas e com quais títulos.

Você pode copiar apresentações padrão, mas não pode editá-las ou excluí-las. Você pode excluir apresentação personalizadas, a menos que ela já esteja atribuída a uma função ou apresentação dinâmica.

### Sobre a Personalização de Apresentações de Páginas

Os usuários podem personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas na página de detalhes de um tipo de registro se o privilégio Personalizar As Informações Relacionadas da Página de Detalhes estiver ativado para sua função de usuário.

Os usuários podem personalizar a apresentação de campo da página de detalhes de um tipo de registro quando sua função de usuário estiver configurada como se segue:

- n O privilégio Personalizar os Campos da Página de Detalhes está incorporado na função.
- n Uma apresentação de página personalizada está atribuída à função para o tipo de registro.

Para obter mais informações sobre as apresentações de página personalizadas, consulte os seguintes tópicos:

- n [Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções](#) (na página 239)
- n [Como as Apresentações de Campo Personalizadas Interagem com as Apresentações de Página das Funções](#) (consulte "[Como as Apresentações de Páginas Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas de Funções](#)" na página 244)

### Considerações para campos em apresentações de página

Quando você criar suas apresentações de página, considere o seguinte:

- n Alguns campos de registro são importantes para cálculos de relatório e previsões. Para forçar o uso consistente desses campos, eles são sinalizados conforme necessário. Você não pode alterar o sinalizador necessário nestes campos ao personalizar uma apresentação de página. Você também não pode removê-los de uma apresentação de página.
- n A remoção de campos de uma apresentação de página pode ter implicações importantes sobre a forma de uso dos registros. Por exemplo, se você remover os campos Status e Publicar dos registros de soluções, os funcionários com essa apresentação de página não poderão aprovar soluções ou torná-las disponíveis para outros usuários.
- n Os endereços são agrupados para que o campo e seus rótulos reflitam a convenção de nomenclatura de cada país. Portanto, para alguns tipos de registro, você não pode separar linhas de endereço individuais. Em vez disso, você deve selecionar o campo que inclui o grupo de linhas de endereço (uma única opção de endereço). Essa opção substitui os campos individuais que podiam ser selecionados em versões anteriores à Versão 20, como Rua, Cidade, Código Postal. Por exemplo, para leads, o campo Cobrança é exibido nas etapas Configuração de campos e Disposição do campo do assistente de Apresentação da página. O campo Cobrança inclui todos os campos Endereço de cobrança.



- n É possível mover os campos de observação personalizados e padrão na lista Campos com texto longo na apresentação da página para outras áreas na apresentação da página.
- n É possível mover os campos a seguir para e a partir da lista de campos com Texto longo e para e a partir de outras áreas, na apresentação da página:

Registro	Nome do campo
Endereço da conta	Descrição
Endereço	Descrição
Endereço	Comentários
Modelos de avaliação das vendas	Descrição
Atividade	Próxima chamada
Aplicativo	Parcerias existentes
Aplicativo	Benefícios da parceria esperados
Aplicativo	Texto longo indexado
Ativo	Descrição
Livro	Descrição
Endereço da concessionária	Descrição
Evento	Descrição
Evento	Detalhes da sessão
Evento	Objetivo do teste
Fundo	Descrição
Solicitação de fundos	Descrição
Família	Descrição
Convidado	Comentários
Convidado	Detalhes da sessão
Item do Plano de Envio de Mensagens	Sinopse
Item do Plano de Envio de Mensagens	Observações do palestrante
Item do Plano de Envio de Mensagens	Público
Plano de envio de mensagens	Público
Plano de envio de mensagens	Comentário
Plano de envio de mensagens	Descrição
Relações do item do plano de mensagem	Público

Registro	Nome do campo
Relações do item do plano de mensagem	Sinopse
Objetivo	Descrição
Objetivo	Público-alvo
Chamada da conta	Próxima chamada
Chamada da conta	Descrição
Compromisso	Próxima chamada
Compromisso	Descrição
Chamada do participante	Próxima chamada
Chamada do participante	Descrição
Endereço do contato	Programações aceitáveis
Endereço do contato	Descrição
Chamada do contato	Descrição
Chamada do contato	Próxima chamada
Chamada inteligente	Descrição
Chamada inteligente	Próxima chamada
Tarefa	Descrição
Tarefa	Próxima chamada
Parceiro	Descrição
Endereço do parceiro	Descrição
Programa de Parceria	Descrição
Produto	Descrição
Indicação do produto	Descrição
Receita	Descrição
Receita da conta	Descrição
Receita do contato	Descrição
Receita do produto da oportunidade	Descrição
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	Texto da isenção de responsabilidade
Lote de amostra	Descrição
Transação de Amostra	Comentários

Registro	Nome do campo
Solicitação de serviço	Assunto
Item da transação	Descrição
Veículo	Descrição
Histórico de serviços do veículo	Descrição

### Apresentações e listas de páginas

Você pode usar apresentações de página e privilégios de função para limitar os campos que os usuários podem procurar, exibir em listas e exportar. Quando um usuário cria ou refina uma lista de registros ou usa a pesquisa avançada para localizar registros, os privilégios e as apresentações de página atribuídos à função do usuário determinam quais campos o usuário pode pesquisar e exibir, da seguinte forma.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado para a função do usuário, então o usuário poderá pesquisar todos os campos de pesquisa disponibilizados na apresentação de pesquisa atribuída à função do usuário para o tipo de registro. Além disso, ao criar ou refinar uma lista, o usuário pode selecionar qualquer campo para exibi-lo como uma coluna na lista de registros que é retornada pela pesquisa.

**OBSERVAÇÃO:** recomendamos que os administradores da empresa não ativem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas listas para a maioria das funções do usuário. Quando o privilégio não é ativado, os campos que sua empresa não usam não ficam visíveis nas páginas de pesquisa e da lista. Isso reduz a aglomeração e facilita a visualização dos campos para os usuários.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas não estiver ativado para a função do usuário, então o usuário poderá pesquisar um campo somente se ele atender a ambos os critérios a seguir:

- O campo é um campo de pesquisa disponível na apresentação de pesquisa atribuída à função de usuário para o tipo de registro.
- O campo está disponível na apresentação da página de Detalhes que é atribuída à função do usuário para esse tipo de registro. Se apresentações de páginas dinâmicas forem definidas para a função, então o campo deverá ser exibido em pelo menos uma das apresentações de páginas dinâmicas.

Além disso, ao criar ou refinar uma lista, o usuário pode selecionar um campo para exibi-lo como uma coluna na lista de registros que é retornada pela pesquisa somente se o campo for exibido em pelo menos uma das apresentações da página de Detalhes, incluindo apresentações de páginas dinâmicas, que são atribuídas à função do usuário para o tipo de registro. Esta restrição também afeta o que o usuário pode exportar em uma lista. Se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na função do usuário, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, então o usuário poderá exportar somente os campos exibidos na lista. O usuário não pode exportar todos os campos dos registros na lista.

**OBSERVAÇÃO:** no caso de pesquisas avançadas que os usuários começam no link Avançado em uma lista de registros detalhados de um registro pai, considerações adicionais se aplicam à disponibilidade dos campos de pesquisa e aos campos que podem ser exibidos nos resultados da pesquisa. Para obter mais informações, consulte [Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados](#).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### *Para criar uma apresentação de página*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página obrigatório.
- 5 Na lista Apresentação da página, faça o seguinte:
  - n Clique no link Editar de uma apresentação existente para modificá-la.
  - n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
  - n Clique no link Copiar para copiar uma apresentação existente.

O Assistente de apresentação de página aparece para orientá-lo no decorrer do processo.

**OBSERVAÇÃO:** o número de etapas no Assistente de apresentação de página pode diferir, dependendo do link Apresentação da página que você clicar.

- 6 Na Etapa 1, Nome da apresentação, informe um nome para a apresentação e uma descrição (opcional).
- 7 Na Etapa 2, Configuração de Campos, selecione as características do campo, da seguinte forma:
  - n Marque a caixa de seleção Obrigatório de todos os campos que você deseja tornar obrigatórios.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários não são obrigados a selecionar um campo do tipo caixa de seleção que esteja marcado como Obrigatório. Se quiser que o campo da caixa de seleção tenha o valor Verdadeiro (ou seja, se quiser que a caixa de seleção seja marcada), use as regras de validação de campo no campo da caixa de seleção. Para obter mais informações, consulte [Sobre gerenciamento de campo](#) (na página 115).

- n Marque a caixa de seleção Somente leitura de todos os campos que você deseja tornar somente leitura.
- n Marque a caixa de seleção Sempre na Apresentação para qualquer campo que não quiser que os usuários consigam remover de sua apresentação.

**OBSERVAÇÃO:** Quando você cria um novo layout de página, a caixa de seleção Sempre no Layout é marcada por padrão e é somente para leitura para qualquer campo configurado como campo obrigatório, a menos que um valor padrão seja configurado para o campo. Se for configurado um valor padrão para um campo obrigatório, a caixa de seleção Sempre no Layout estará marcada, mas você poderá desmarcá-la. Recomendamos que você marque a caixa de seleção Sempre no Layout para os campos configurados como condicionalmente obrigatórios. E, se você utiliza ou pretende usar um layout de página dinâmico para o tipo de registro, recomendamos marcar a caixa de seleção Sempre no Layout para o campo de listas de opções que orienta o layout dinâmico.

Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Condicionalmente Obrigatório, consulte [Sobre Campos Condicionalmente Obrigatórios](#) (consulte "[Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios](#)" na página 133).

- 8 Na Etapa 3, Disposição do campo, você pode:

- n Mover campos da lista *tipo de registro* - Campos disponíveis para várias seções da área *tipo de registro* - Organizar apresentação da página.

Certifique-se de mover os campos personalizados e os campos setoriais que você deseja adicionar aos forms. Além disso, se qualquer um dos campos para os quais você tiver marcado a caixa de seleção Sempre na Apresentação na Etapa 2 não estiver ainda na apresentação, adicione-os à apresentação.

**CUIDADO:** A menos que um valor padrão tenha sido configurado para um campo obrigatório, o campo obrigatório deverá estar no layout da página. Caso contrário, ninguém com esse layout conseguirá criar ou editar um registro desse tipo. Se um valor padrão for configurado para um campo obrigatório, o campo obrigatório poderá aparecer no layout da página. Da mesma forma, você deverá se certificar de que os campos condicionalmente obrigatórios sejam exibidos nos layouts de página relevantes. Caso contrário, os usuários não poderão inserir um valor para esses campos quando eles se tornarem obrigatórios.

- n Remova o campo Descrição da apresentação de página ou mova o campo Descrição para outra área na apresentação de página.
- n Reorganize as informações.

**OBSERVAÇÃO:** essas alterações afetam todos os forms desse tipo de registro quando um usuário com a função adequada exibe as páginas. No entanto, se você atualizar a apresentação do campo depois de um usuário ter personalizado a apresentação de campo para o tipo de registro, as alterações não serão aplicadas à apresentação personalizada. Alguns campos incluem um grupo de campos ou campos de várias linhas. Evite mover esses campos, pois suas próprias informações poderão sobrepor outros campos na apresentação final. Por este motivo, a aplicação não permite que você mova campos de texto de várias linhas, como Descrição.

A aplicação usa um modelo de endereço que fornece os campos específicos para cada país. Para obter mais informações, consulte [Mapeamento de países e endereço](#) (consulte "Sobre países e mapeamento de endereços" na página 619).

### 9 Na Etapa 4, Informações relacionadas, você pode:

- n Adicionar ou remover seções que aparecem nas páginas Detalhes. As seções são as áreas em que os usuários podem vincular registros ao registro atual.

Por exemplo, se você não desejar que os funcionários possam vincular produtos a oportunidades, verifique se a seção Produtos não aparece na caixa Informações disponíveis ou Informações exibidas.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários podem alterar essas configurações padrão por meio do link Editar apresentação na página de detalhes da sua aplicação. Depois que os usuários tiverem editado suas apresentações pessoais, não verão as novas alterações nas informações relacionadas feitas pelo administrador da empresa enquanto não editarem a apresentação em outra ocasião.

- n Altere a ordem das seções nas páginas Detalhes.

**OBSERVAÇÃO:** essas alterações afetam a página Detalhes desse tipo de registro quando um usuário com uma função personalizada adequada exibe as páginas.

### 10 Na Etapa 5, Apresentação de informações relacionadas, selecione a apresentação de informações relacionadas adequada para cada uma das seções de informações relacionadas da página.

**OBSERVAÇÃO:** a apresentação padrão de cada seção de informações relacionadas é aquela padrão. Se você já tiver criado apresentações de informações relacionadas personalizadas, poderá

selecioná-las na lista. Para obter mais informações sobre a criação de apresentações de informações relacionadas, consulte [Personalizando apresentações de itens relacionados](#) (na página 178).

**11** Clique em Concluir.

**12** Atribua a apresentação de página desse tipo de registro às funções de usuário conforme necessário. Consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

## Personalizando Apresentações de Páginas para Criar Novos Registros

Você pode criar e personalizar apresentações de páginas usadas para criar novos registros. Para essas apresentações, você pode melhorar a aparência do Oracle CRM On Demand, permitindo que os usuários exibam apenas os campos mais relevantes e os usados com maior frequência para um tipo de registro.

Na página Apresentação do Novo Registro, você pode selecionar quais campos devem aparecer na apresentação, quais campos são obrigatórios, quais campos são apenas para leitura e pode reorganizar a ordem dos campos na apresentação para atender às necessidades da sua empresa.

Você pode copiar ou editar uma apresentação existente e modificá-lo de acordo com suas necessidades.

**OBSERVAÇÃO:** O número de caracteres usados nos nomes de apresentações é limitado. Para obter mais informações, consulte [Sobre os limites da apresentação personalizada](#) (consulte "[Sobre os limites de apresentação personalizada](#)" na página 182).

Depois de criar uma apresentação, você deve usar o Assistente de Gestão de Funções para atribuir a apresentação Novo registro às funções de usuário que precisam usar essa apresentação. Ao fazer isso, você também especifica onde a apresentação é usada no aplicativo. Por exemplo, você pode especificar se o layout é usado apenas quando um usuário cria um registro por meio da barra Ação ou por meio do cabeçalho global. Para obter mais informações sobre como atribuir layouts de Novos registros a funções, consulte [Adicionando Funções](#) (na página 338) e [Sobre os Layouts das Páginas de Novos Registros](#).

### *Para criar ou modificar um layout para a criação de novos registros*

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4** Na seção Gerenciamento de Apresentação de Página, clique no link Layout do Novo Registro no *tipo de registro*.
- 5** Na página Apresentação de Novo Registro, faça uma das ações a seguir:
  - n** Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
  - n** Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.O Assistente de apresentação de página aparece para orientá-lo no decorrer do processo.
- 6** Na Etapa 1 - Nome da apresentação, insira um nome para a apresentação e uma descrição, se necessário.

7 Na Etapa 2, Configuração de campos, selecione as características do campo, da seguinte forma:

- n Marque a caixa de seleção Obrigatório de todos os campos que você deseja tornar obrigatórios.

**OBSERVAÇÃO:** Os usuários não obrigados a selecionar um campo de tipo de campo da caixa de seleção que está marcado como Obrigatório. Se quiser que o campo da caixa de seleção tenha o valor Verdadeiro (ou seja, se quiser que a caixa de seleção seja marcada), use as regras de validação de campo no campo da caixa de seleção. Para obter mais informações, consulte [Sobre gerenciamento de campo](#) (na página 115).

- n Marque a caixa de seleção Somente leitura de todos os campos que você deseja tornar somente leitura.

Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Condicionalmente Obrigatório, consulte [Sobre Campos Condicionalmente Obrigatórios](#) (consulte "[Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios](#)" na página 133).

8 Na Etapa 3, Disposição do campo, você pode:

- n Mova campos da lista Campos de tipo de registro Disponível para várias seções da área da Apresentação de Página de *tipo de registro* Organizar.

Certifique-se de mover os campos personalizados e os campos específicos do setor que deseja adicionar à apresentação de página.

**CUIDADO:** A menos que um valor padrão tenha sido configurado para um campo obrigatório, o campo obrigatório deverá estar no layout da página. Caso contrário, ninguém com esse layout conseguirá criar um registro desse tipo. Se um valor padrão for configurado para um campo obrigatório, o campo obrigatório poderá aparecer no layout da página. Da mesma forma, você deverá se certificar de que os campos condicionalmente obrigatórios sejam exibidos nos layouts de página relevantes. Caso contrário, os usuários não poderão inserir um valor para esses campos quando eles se tornarem obrigatórios.

- n Remova o campo Descrição da apresentação da página e certifique-se de que o campo Descrição esteja na seção Campo(s) de Texto Longo da apresentação da página.

- n Reorganize as informações movendo os campos entre seções, conforme necessário.

**OBSERVAÇÃO:** essas alterações afetam todos os forms desse tipo de registro, quando um usuário com a função adequada exibe as páginas. Alguns campos incluem um grupo de campos ou campos de várias linhas. Evite mover esses campos, pois suas próprias informações poderão sobrepor outros campos na apresentação final.

9 Clique em Concluir.

**OBSERVAÇÃO:** depois de adicionar uma apresentação ao aplicativo, você precisará disponibilizá-la para uma função de usuário para que os usuários possam vê-la. Para obter mais informações sobre como adicionar e modificar funções de usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

## Renomeando títulos de seção de campo

Nas páginas Edição e Detalhes do registro, os campos são agrupados em seções. Para usar terminologia que os usuários já estejam familiarizados, você pode renomear os títulos acima dos grupos de campos nas páginas Edição e Detalhes. Em Contas - Página inicial, por exemplo, você pode alterar Informações-chave sobre a conta para Perfil da empresa.

Você não pode renomear seções nas apresentações padrão. Crie uma nova e renomeie as seções na apresentação personalizada.

As seções sem campos não são exibidas na página Detalhes.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### *Para renomear uma seção*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização da aplicação, clique no link Personalização da aplicação.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página obrigatório.
- 5 Na página *tipo de registro* - Apresentação da página, clique em Editar seções.
- 6 Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma principal para a sua empresa.
- 7 No Nome de exibição, digite o nome que deseja usar.
- 8 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa ser traduzido em outros idiomas ativados para a sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

**OBSERVAÇÃO:** se você quiser que esse nome atualizado seja exibido em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolhe outro idioma na lista suspensa Idioma de tradução dessa página), o nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos.

Se você não selecionar Para tradução, os nomes de exibição anteriores permanecem, não afetados pela alteração feita aqui.

- 9 Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
  - a Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição adequado e clique em Salvar.
  - c Clique no link para retornar à página Campos que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.

O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.

## Sobre applets da Web personalizados

Os applets Web personalizados permitem que você incorpore conteúdo da Web externo, relatórios e painéis nos seguintes lugares de Oracle CRM On Demand:



n Para applets da Web globais:

n Barra Ação

**OBSERVAÇÃO:** Para a versão 27 e posterior, isso também pode se referir a applets da Web globais no cabeçalho global, que pode ser configurado como parte de um Layout da barra de ação e do cabeçalho global.

n Minha página inicial

n Para applets da Web do tipo de registro:

n Página inicial do tipo de registro

n Página de detalhes

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#)" na página 259).

É possível criar cinco tipos de applet Web, que permitem incorporar tipos diferentes de conteúdo da Web:

n **Painel.** Usado para incorporar painéis.

n **Feed.** Usado para incorporar feeds RSS. Por exemplo, você pode incorporar um feed de notícias em Minha página inicial.

**Observação:** apenas o padrão RSS 2.0 é suportado.

n **HTML.** Usado para incorporar código HTML. Por exemplo, é possível usar esse applet da Web para incorporar widgets da Web de uma fonte externa com o Google Maps.

n **Relatório.** Usado para incorporar relatórios.

n **URL.** Usado para incorporar o conteúdo disponível na URL especificada em um applet no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, você pode ter um applet da Web personalizado na página Detalhes do lead que permite ver uma pesquisa do Google feita para o nome desse lead. Para obter mais informações sobre a padronização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte [Padronização de URL](#) (na página 247).

**OBSERVAÇÃO:** Embora seja possível usar um URL para incorporar um relatório ou um painel em um applet Web personalizado, uma guia da Web ou um link da Web do tipo URL, essa funcionalidade não é totalmente suportada e o URL pode não funcionar após uma atualização. Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#)" na página 157).

É possível adicionar um applet da Web para qualquer tipo de registro para o qual os links Apresentação da página estejam visíveis.

A criação de um applet da Web personalizado em vez de uma guia da Web personalizada tem duas vantagens:

n Um applet da Web personalizado que é exibido em uma página, como Detalhes do lead, permite visualizar os dados na página de detalhes junto com outros dados contextuais. Por outro lado, se seus dados externos forem visualizados com o uso de uma guia da Web, quando você clicar na guia da Web, será direcionado para fora da página de detalhes e redirecionado para a página da guia da Web.

n Sua empresa talvez tenha um grande volume de informações que você deseja exibir, por exemplo, investimentos de carteiras. Com os applets da Web personalizados, você pode mostrar uma grande quantidade de dados de outro site sem precisar carregar informações no Oracle CRM On Demand. O

carregamento de muitos dados no Oracle CRM On Demand requer ferramentas de integração para gerenciar diversas colunas de dados.

### Limites para applet da Web personalizado

O número máximo de applets da Web personalizados que podem ser mostrados em um assistente de layout é 200. Esse limite se aplica nos assistentes de layout para Minha página inicial, páginas iniciais de tipo de registro e páginas de detalhes, além da barra de Ação. Os relatórios de página inicial personalizada são incluídos na contagem de applets da Web para os locais da página inicial de tipo de registro e da Minha página inicial.

Esse limite pode afetar os layouts que os usuários finais veem no aplicativo e os assistentes de layout que os administradores usam para criar e editar layouts. Se mais de 200 applets da Web personalizados forem criados para um local (que pode ser a Minha página inicial, a página inicial de tipo de registro, a página de detalhes ou a barra de Ação), na próxima vez que você editar um layout para esse local, somente os 200 applets da Web personalizados recentemente modificados serão mostrados no assistente de layout. Os applets da Web personalizados restantes não serão mostrados, mesmo que esses applets tenham sido anteriormente incluídos na lista de applets exibidos ou na lista de applets disponíveis. Depois que você salvar as suas alterações no layout, qualquer applet não disponível no assistente não estará mais disponível para usuários finais cuja função tenha esse layout, mesmo que o applet tenha sido exibido anteriormente no layout por padrão ou estivesse disponível para os usuários o adicionassem a seus layouts.

### Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Criando Applets Web para Tipos de Registros](#) (consulte "[Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#)" na página 195)
- [Criando applets da Web globais](#) (na página 257)
- [Criando Applets Web de Painel](#) (na página 206)
- [Criando Applets da Web em HTML](#) (na página 201)
- [Criando Applets Web de Relatório](#) (na página 205)
- [Criando Applets da Web de Feed RSS](#) (na página 198)
- [Criando Applets da Web como URL](#) (na página 202)
- [Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS](#) (na página 207)
- [Traduzindo os Applets da Web e os Nomes de Relatórios Personalizados](#) (consulte "[Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados](#)" na página 210)
- [Sobre como desativar código personalizado para usuários](#) (na página 194)

### Sobre como desativar código personalizado para usuários

Quando você está solucionando um problema técnico para um usuário no Oracle CRM On Demand, talvez você queira desativar todo o código personalizado, inclusive o código personalizado em applets da Web personalizados e todas as adições de cabeçalhos HTML personalizadas para esse usuário. Se o problema não ocorrer mais quando o código personalizado estiver desativado, é provável que ele seja a causa do problema.

Além disso, se você entrar em contato com a Oracle para obter ajuda, poderá ser solicitado a desativar todo o código personalizado para ajudar na solução do problema.

O campo Ativação do código personalizado no perfil de um usuário permite que administradores desativem todo o código personalizado desse usuário e também ativem o indicador de código personalizado do usuário. Quando o indicador de código personalizado está ativado para um usuário, uma das mensagens a seguir aparece na parte inferior de cada página que o usuário acessa no Oracle CRM On Demand:

- n Código ativo personalizado.** O código personalizado foi detectado e está ativo na página atual.
- n Código personalizado não detectado.** Nenhum código personalizado foi detectado na página atual.
- n Código personalizado desativado.** O código personalizado foi detectado para a página atual, mas está desativado.

Para obter informações sobre as opções que estão disponíveis no campo Ativação do código personalizado, consulte [Campos do usuário](#) (consulte "[Campos de usuário](#)" na página 299).

**OBSERVAÇÃO:** se você adicionar o campo Ativação do código personalizado à apresentação de página Usuário proprietário de uma função de usuário, os usuários que tiverem essa função poderão desativar o código personalizado e ativar o indicador de código personalizado.

### Sobre o código personalizado no código de origem

Quando o código personalizado está ativo em uma página, ele fica visível no código de origem da página, com comentários para marcar o início e o fim do código personalizado. Quando o código personalizado está desativado, ele não é incluído no código de origem da página. Em vez disso, o código de origem contém um comentário para indicar que o código personalizado está desativado.

## Criando Applets da Web para Tipos de Registro

Você pode incorporar conteúdo externo da Web criando um applet da Web personalizado que aparece na página inicial ou na página de detalhes de um tipo de registro. Você também pode incorporar relatórios e painéis nos applets da Web personalizados para páginas de Detalhes e páginas Iniciais de tipo de registro.

Ao criar um applet da Web, você deve adicioná-lo à apresentação da página inicial ou da página de detalhes. Para que o usuário veja a apresentação dessa página, é necessário atribuir uma função de usuário apropriada.

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Gerenciar applets da Web personalizados. Se a caixa de seleção Ativar Suporte à Tradução de Idioma para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa, você poderá criar applets apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma padrão da empresa.

### *Para criar um novo applet da Web*

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4** Na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique no link Applet da Web do tipo de registro necessário.

- 5 Na lista Applet do *tipo de registro*, clique em Novo.
- 6 Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome	Informe um nome. O valor no campo do nome aparece na barra de título da seção Informações relacionadas.
Para tradução	<p>Essa caixa de seleção está disponível apenas se a caixa de seleção Ativar Suporte a Idioma de Tradução para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa. Quando você cria, pela primeira vez, um applet, a caixa de seleção Para Tradução estará marcada e será apenas para leitura. A caixa de seleção Para Tradução age apenas quando você atualiza um applet existente. Além disso, a caixa de seleção Para Tradução será apenas para leitura se você selecionar qualquer idioma que não o idioma padrão da empresa no campo Idioma de Tradução na lista de applets, antes de editar o applet. Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de applets personalizados, consulte <a href="#">Traduzindo Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados</a> (consulte "<a href="#">Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados</a>" na página 210).</p> <p>Se você alterar o nome de um applet da Web personalizado existente no idioma padrão da empresa, use a caixa de seleção Marcar para Tradução como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se desejar que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> <li><input type="checkbox"/> Se desejar que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> </ul>
Local	Selecione Página inicial ou Página de detalhes, dependendo do lugar em que o conteúdo externo, o relatório ou o painel aparecerá em uma página inicial ou na página de detalhes.
Colunas	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo somente é aplicável quando o valor da Localização for Página inicial.</p> <p>Especifique a largura do applet, selecionando simples ou dupla no menu Colunas.</p>

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet desejado, conforme descrito em nos seguintes tópicos:

- n [Criando Applets Web de Painel](#) (na página 206)
- n [Criando Applets da Web em HTML](#) (na página 201)
- n [Criando Applets Web de Relatório](#) (na página 205)
- n [Criando Applets da Web de Feed RSS](#) (na página 198)
- n [Criando Applets da Web como URL](#) (na página 202)

### ***Para tornar o applet da Web visível***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página obrigatório.
- 5 Na lista Apresentação da página, faça o seguinte:
  - n Clique em Editar para modificar a apresentação existente.
  - n Clique em Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
  - n Clique em Copiar para copiar uma apresentação existente.

O Assistente de apresentação de página é exibido e orienta você em todo o processo.

**OBSERVAÇÃO:** o número de etapas no Assistente de apresentação de página pode variar dependendo do link Apresentação da página que foi clicado. Na Etapa 1 - Nome da apresentação, verifique se a apresentação tem um nome e, se necessário, uma descrição.

- 6 Na Etapa 4 - Informações relacionadas:
  - a Mova o novo applet da Web personalizado da lista Informações disponíveis para a lista Informações exibidas.
  - b Clique nas setas para cima e para baixo para posicionar o novo applet da Web personalizado conforme necessário.
  - c Clique em Concluir para criar a nova apresentação.
- 7 Para adicionar a apresentação da página a funções de usuário conforme necessário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

### **Tópico relacionado**

O tópico a seguir fornece um exemplo de criação de um applet Web que exibe um feed RSS do Twitter:

- n [Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS](#) (na página 207)

## Criando Applets da Web de Feed RSS

Crie este tipo de applet para alimentações de RSS que você deseja incorporar no aplicativo. Configure applets de alimentação de RSS de forma que o conteúdo incorporado seja relevante às funções do usuário.

Você pode permitir que os usuários configurem applets de alimentação de RSS, mas é recomendável que você torne apenas poucos applets configuráveis. Se você adicionar um applet de alimentação de RSS à barra de Ação e disponibilizar os registros em uma guia da Web personalizada, os usuários poderão ler as alimentações de forma mais fácil, porque eles não precisarão navegar em diferentes páginas.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#)" na página 259).

### *Para criar um applet de alimentação de RSS*

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final da criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) (na página 195) e [Criando Applets da Web Global](#) (consulte "[Criando applets da Web globais](#)" na página 257).

Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione Alimentação.

Campo	Comentários
Campos usuário e sistema	<p>Antes de criar um applet Web no Oracle CRM On Demand, considere cuidadosamente como você usará as variáveis de campo do parâmetro como <code>%%%User Id%%%</code>, se o campo contiver caracteres que possam ser de escape como referências de entidade de caractere.</p> <p>Quando você insere variáveis de campo do parâmetro no HTML, os caracteres no nome de campo como <code>&amp;</code> serão de escape como referência de entidade de caractere correspondente, (neste caso <code>&amp;#38;</code>) e o navegador expandirá a referência de entidade para que o caractere mencionado seja exibido. Por exemplo, é possível que você queira criar um applet Web do HTML da página inicial com o nome da empresa: Fabricação A&amp;B. Na lista suspensa Campos do Usuário e do Sistema, é possível escolher o Nome da empresa para inserir a variável: <code>%%%Company name%%%</code>. No momento da execução, a variável terá o valor de Fabricação A&amp;#38;B, que será exibido no navegador como Fabricação A&amp;B. Contudo, as referências de entidade de caractere não serão expandidas no código de JavaScript, por isso, neste caso, coloque a variável em um contexto referenciável, recupere-a do documento DOM e codifique-a conforme a necessidade. As diferenças estão ilustradas no exemplo a seguir do código do HTML de applet Web:</p> <pre>&lt;span id="companyname" style="display: none" data-value="%%%Company name%%%"&gt;&lt;/span&gt;  &lt;script type="text/javascript"&gt;  var var1 = "%%%Company name%%%";  var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value");  &lt;/script&gt;</pre> <p>O valor de <code>var1</code> é "Fabricação A&amp;#38;B" e o valor de <code>var2</code> é "Fabricação A&amp;B". Os valores de <code>var1</code> e <code>var2</code> são diferentes porque o navegador expandirá referências de entidade em dados e tags HTML, mas não no elemento <code>&lt;script&gt;</code>.</p> <p>Selecione uma opção na lista suspensa Campos usuário e sistema para adicionar campos de parâmetro ao campo URL na posição atual do cursor.</p> <p>Por exemplo, se você escolher ID de usuário da lista suspensa, <code>%%%ID de usuário%%%</code> será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID de usuário, do usuário que está conectado.</p> <p>Como outro exemplo, se você escolher Nome do Host na lista, <code>%%%Hostname%%%</code> será inserido na posição do cursor. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo nome do host do servidor no qual o Oracle CRM On Demand está sendo executado. Isso será útil nas configurações que contêm um URL para o Oracle CRM On Demand, uma vez que não for mais necessário modificar manualmente o nome de host do Oracle CRM On Demand na migração de um ambiente para outro.</p> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Campos usuário e sistema</a></p>

Campo	Comentários
Campos de <i>Tipo de registro</i>	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo é aplicável somente quando o valor da <i>Localização for Página de detalhes</i>.</p> <p>Coloque o cursor no campo URL no qual você deseja adicionar um parâmetro e selecione o campo que você deseja incluir na lista suspensa.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, <code>%%ID da linha%%</code> será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.</p>
Funções	<p>Selecione <code>EncodeURL</code> na lista de opções se o URL do Oracle CRM On Demand precisar de mais codificação para exibi-lo corretamente.</p>
URL	<p>Informe o URL que será chamada quando o usuário clicar no hyperlink, como por exemplo, <code>http://rss.news.yahoo.com/topstories</code>.</p> <p>É necessário incluir <code>http://</code> no URL. Verifique se o URL é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, uma mensagem de erro será exibida em vez do conteúdo incorporado quando um usuário acessar o applet da Web personalizado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter mais informações sobre a padronização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Padronização de URL (na página 247)</a>.</p> <p>Também é possível incluir parâmetros sensíveis contexto neste campo, colocando o cursor no campo URL e selecionando a lista suspensa <i>Campos usuário e sistema</i>. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (atribuído por <code>%%fieldname%%</code>), que é substituído pelo valor do campo, com base no registro atual, quando o applet chama o URL de origem.</p> <p>Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado a um URL nulo quando você clicar no link.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> cada navegador tem um tamanho máximo de URL. Se você especificar um URL que exceda este tamanho, os usuários visualizarão um comportamento indeterminado do navegador.</p>
Permitir que os usuários substituam o URL	<p>Configurar applets de alimentação de RSS para conteúdo que seja relevante às funções do usuário. Enquanto você puder ativar os usuários para configurar applets de alimentação de RSS, é recomendável que você torne apenas um pequeno número de applets configuráveis.</p>



Campo	Comentários
Abrir registros em	Selecione um valor, dependendo se você quer registros para abrir na janela do navegador atual ou em uma nova janela do navegador. Se quiser adicionar o applet de alimentação de RSS à Barra de Ação, lembre-se de que as alimentações são mais fáceis de ler em uma nova janela do navegador. Esta ação evita que o usuário precise navegar até uma página diferente.
Altura	A altura do applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado para o applet Web nos temas modernos. O campo Ícone moderno está disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro.

## Criando Applets da Web em HTML

Crie este tipo de applet para conteúdo incorporado no código HTML para o qual você deseja fazer inclusões.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte "Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand" na página 259).

### Para criar um applet da Web HTML

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final da criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) (na página 195) e [Criando Applets da Web Global](#) (consulte "Criando applets da Web globais" na página 257).

Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione HTML.
Campos de <i>Tipo de registro</i>	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo é aplicável somente quando o valor da Localização for Página de detalhes.</p> <p>Coloque o cursor no campo HTML do applet da Web no qual você deseja adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que você deseja incluir na lista suspensa.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.</p>

Campo	Comentários
Adições de título HTML	<p>O HTML que você especifica é usado no atributo src de um elemento &lt;iframe&gt; dentro do código HTML da página à qual você adiciona o applet Web. Todo código que você adicionar ao campo HTML do applet da Web será adicionado ao elemento do &lt;iframe&gt;. É possível incluir referências aos arquivos JavaScript incorporados na seção &lt;head&gt; do HTML neste campo.</p> <p>Não há suporte para a referência a arquivos JavaScript em páginas do Oracle CRM On Demand. Qualquer conteúdo informado é adicionado aos tags &lt;head&gt;.</p>
HTML do applet da Web	<p>O HTML que você especifica é usado no atributo src de um elemento &lt;iframe&gt; dentro do código HTML da página à qual você adiciona o applet Web.</p> <p>Todo código que você adicionar ao campo HTML do applet da Web será adicionado ao elemento do &lt;iframe&gt;. Qualquer conteúdo informado neste campo é adicionado aos tags &lt;body&gt;.</p>
Sempre executar	<p>Esta caixa de seleção determina se um applet Web personalizado será executado se for minimizado. Esta caixa de seleção estará disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro na Barra de ação.</p>
Altura	<p>A altura do applet em pixels.</p>
Ícone Moderno	<p>Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado para o applet Web nos temas modernos. O campo Ícone moderno está disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro.</p>

## Criando Applets da Web como URL

Crie este tipo de applet quando quiser incorporar o conteúdo de um URL em um IFrame.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#)" na página 259).

### *Para criar um applet da Web do URL*

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final da criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) (na página 195) e [Criando Applets da Web Global](#) (consulte "[Criando applets da Web globais](#)" na página 257).

Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione URL.
Campos usuário e sistema	<p>Selecione uma opção na lista suspensa Campos usuário e sistema para adicionar campos de parâmetro de usuário ao campo URL na posição atual do cursor.</p> <p>Por exemplo, se você escolher ID de usuário da lista suspensa, %%%ID de usuário%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID de usuário, do usuário que está conectado.</p> <p>Como outro exemplo, se você escolher Nome do Host na lista, %%%Hostname%%% será inserido na posição do cursor. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo nome do host do servidor no qual o Oracle CRM On Demand está sendo executado. Isso será útil nas configurações que contêm um URL para o Oracle CRM On Demand, uma vez que não for mais necessário modificar manualmente o nome de host do Oracle CRM On Demand na migração de um ambiente para outro.</p>
Campos de <i>Tipo de registro</i>	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo é aplicável somente quando o valor da <i>Localização for Página de detalhes</i>.</p> <p>Coloque o cursor no campo URL no qual você deseja adicionar um parâmetro e selecione o campo que você deseja incluir na lista suspensa.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.</p>
Funções	Selecione EncodeURL na lista de opções se o URL do Oracle CRM On Demand precisar de mais codificação para exibi-lo corretamente.

Campo	Comentários
URL	<p>Informe o URL que será chamada quando o usuário clicar no hyperlink, como por exemplo, <a href="http://maps.google.com">http://maps.google.com</a>.</p> <p>É necessário incluir a parte <code>http://</code> do URL. Verifique se o URL é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, uma mensagem de erro será exibida em vez do conteúdo incorporado quando um usuário acessar o applet da Web personalizado.</p> <p>Também é possível incluir parâmetros sensíveis contexto neste campo, colocando o cursor no campo URL e selecionando a lista suspensa Campos usuário e sistema. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (atribuído pelo <code>%%%fieldname%%%</code>), que é substituído pelo valor do campo, com base no registro atual quando o usuário clicar no valor. Por exemplo, o seguinte URL é aprovada no endereço de remessa para os mapas do Google:</p> <p><code>http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</code></p> <p>Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado a um URL nulo quando você clicar no link.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> cada navegador tem um tamanho máximo de URL. Se você especificar um URL que exceda este tamanho, os usuários visualizarão um comportamento indeterminado do navegador.</p>
Sempre executar	<p>Esta caixa de seleção determina se um applet Web personalizado será executado se for minimizado. Esta caixa de seleção estará disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro na Barra de ação.</p>
Altura	<p>A altura do applet em pixels.</p>
Ícone Moderno	<p>Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado para o applet Web nos temas modernos. O campo Ícone moderno está disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro.</p>

## Criando applets Web de relatório

Crie este tipo de applet quando quiser incorporar um relatório. Você pode especificar filtros que serão aplicados ao relatório em tempo de execução.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#)" na página 157).

**Antes de começar.** O relatório que você deseja incorporar no applet Web deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tenha acesso.

### Para criar um applet Web de relatório

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final da criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) (na página 195) e [Criando Applets da Web Global](#) (consulte "[Criando applets da Web globais](#)" na página 257).

Na página Applet Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione Relatório.
Caminho	Clique no ícone Pesquisa (lupa) e navegue até o relatório desejado em Pastas compartilhadas e clique em OK.  O campo Caminho é preenchido automaticamente depois que você selecionar o relatório.
Parâmetros	(Opcional) Especifique os filtros a serem aplicados ao relatório em tempo de execução.  Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte <a href="#">Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados</a> .  Você pode adicionar campos como parâmetros, da seguinte maneira:  <ul style="list-style-type: none"> <li> <span style="color: #800000;">n</span> Para incluir um campo de usuário ou de sistema em um parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que o parâmetro será adicionado e selecione o campo a ser incluído na lista Campos usuário e sistema.             Para obter informações sobre os campos de usuário e sistema que você pode usar nos parâmetros, consulte <a href="#">Campos de usuário e sistema</a>.         </li> <li> <span style="color: #800000;">n</span> (Applets Web somente para páginas de detalhes de tipo de registro) Para incluir um campo do tipo de registro em um parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que o campo será adicionado e selecione o campo na lista Campos de <i>tipo de registro</i>, em que <i>tipo de registro</i> é o nome do tipo de registro para o qual você está criando o applet.         </li> </ul>
Sempre executar	Esta caixa de seleção determina se um applet Web personalizado será executado se for minimizado. Esta caixa de seleção estará disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro na Barra de ação.

Campo	Comentários
Descrição	(Opcional) Informe uma descrição para o applet.
Altura	Informe a altura do applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado para o applet Web nos temas modernos. O campo Ícone moderno está disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#)" na página 259).

## Criando applets Web de painel

Crie este tipo de applet para incorporar um painel. Você pode especificar filtros que serão aplicados aos relatórios no painel em tempo de execução.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#)" na página 157).

**Antes de começar.** O painel que você deseja incorporar no applet Web deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tenha acesso.

### *Para criar um applet Web de painel*

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final da criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos [Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#) (na página 195) e [Criando Applets da Web Global](#) (consulte "[Criando applets da Web globais](#)" na página 257).

Na página Applet Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Tipo	Selecione Painel.
Caminho	Clique no ícone Pesquisa (lupa) e navegue até o painel desejado em Pastas compartilhadas e clique em OK.  O campo Caminho é preenchido automaticamente depois que você selecionar um painel.

Campo	Comentários
Parâmetros	<p>(Opcional) Especifique os filtros a serem aplicados aos relatórios do painel em tempo de execução. Os filtros são aplicados aos relatórios do painel. Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte <a href="#">Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados</a>.</p> <p><b>n</b> Para incluir um campo de usuário ou de sistema em um parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que o parâmetro será adicionado e selecione o campo a ser incluído na lista Campos usuário e sistema.</p> <p>Para obter informações sobre os campos de usuário e sistema que você pode usar nos parâmetros, consulte <a href="#">Campos de usuário e sistema</a>.</p> <p><b>n</b> (Applets Web somente para páginas de detalhes de tipo de registro) Para incluir um campo do tipo de registro em um parâmetro de filtro, coloque o cursor no campo Parâmetros na posição em que o campo será adicionado e selecione o campo na lista Campos de <i>tipo de registro</i>, em que <i>tipo de registro</i> é o nome do tipo de registro para o qual você está criando o applet.</p>
Sempre executar	Esta caixa de seleção determina se um applet Web personalizado será executado se for minimizado. Esta caixa de seleção estará disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro na Barra de ação.
Descrição	(Opcional) Informe uma descrição para o applet Web.
Altura	Informe a altura do applet em pixels.
Ícone Moderno	Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado para o applet Web nos temas modernos. O campo Ícone moderno está disponível somente para applets Web que você criar para as páginas Detalhes de tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand](#)" na página 259).

## Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS

Este tópico fornece um exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS. Você pode usar este recurso de forma diferente, dependendo de seu modelo de negócios. Este exemplo configura um applet Web de feed RSS na página de detalhes do registro de contato para usuários que têm a função Representante comercial. O applet Web exibe as mensagens do Twitter do contato.

O administrador da empresa configura o campo ID do Twitter no tipo de registro de Contato e cria o applet Web do Twitter. Em seguida, o administrador da empresa adiciona o novo campo e o applet Web do Twitter para a apresentação de página da função Representante comercial. Os usuários que têm a função

Representante comercial podem inserir o ID do Twitter para um contato na página Detalhes do contato. Quando um usuário (que tem a função Representante comercial) preenche o campo com o ID do Twitter do contato, o feed RSS do Twitter para o contato aparece no applet Web do Twitter na página Detalhes do contato.

**Antes de começar.** Para configurar o campo de ID do Twitter, criar o applet da Web do Twitter e adicionar o campo e o applet à apresentação da página é necessário ter o privilégio Personalizar Aplicativo na sua função de usuário.

### ***Para criar um applet Web de feed RSS (Administrador da empresa)***

- 1** Configure o campo ID do Twitter no tipo de registro de Contato, como segue:
  - a** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
  - c** Na seção Configuração de tipos de registro, clique em Contato.
  - d** Na seção Gerenciamento de campo, clique em Configuração de campos de contato.
  - e** Na página Campos, clique em Novo campo.
  - f** Na página Campo de contato - Edição, insira o ID do Twitter no campo Nome de exibição e selecione Texto (curto) no campo Tipo de campo.
  - g** Salve as alterações.
- 2** Clique no link Personalização do aplicativo Voltar para contato.
- 3** Crie o applet Web do Twitter, como segue:
  - a** Na página Personalização do aplicativo do Contato, na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique em Applet Web de contato.
  - b** Na página Lista de applets de contato, clique em Novo.
  - c** Na página Applet Web de contato, insira os detalhes do applet Web, como segue:
    - n** Insira um nome para o applet Web, por exemplo, Mensagens do Twitter do contato.
    - n** No campo Localização, selecione Página de detalhes.
    - n** No campo Tipo, selecione Mensagens.
    - n** Nos campos da URL, digite o seguinte:  
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%&count=10`
    - n** No campo Permitir que usuários substituam URL, selecione Não.
    - n** No campo Abrir registros em, selecione Janela atual.
    - n** No campo Descrição, insira uma descrição, como por exemplo, Mensagens do Twitter do contato.
    - n** No campo Altura, digite 200.



**OBSERVAÇÃO:** a URL especifica que 10 linhas do feed devem ser mostradas no applet na página Detalhes do contato (contagem=10). Para mostrar 10 linhas, uma altura de 200 pixels é apropriada para o applet. Se quiser que mais 10 linhas de feed apareçam na página Detalhes do contato, altere a URL adequadamente e aumente a altura do applet.

- d Salve as alterações.
- 4 Clique no link Personalização do aplicativo Voltar para contato.
- 5 Adicione o campo ID do Twitter e o Applet Web na apresentação de página contato da função do usuário, como segue:
  - a Na página Personalização do aplicativo do Contato, na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique em Apresentação de página contato.
  - b No menu de nível de registro da apresentação de página que foi atribuída à função Representante comercial, clique em Editar.
  - c Na Etapa 3, Disposição do campo, use as setas para mover o campo ID do Twitter da seção Contatos - Campos disponíveis para o campo da seção da página para exibir, por exemplo, seção Principais informações do contato.
  - d Na Etapa 4, Informações relacionadas, use as setas para mover o applet Web criado na seção Informações disponíveis para a seção Informações exibidas.
  - e Clique em Concluir para salvar suas alterações.

Na próxima vez que um usuário que tem a função Representante comercial editar um registro de contato ou criar um novo registro de contato, ele poderá configurar o feed RSS do Twitter de um contato, conforme descrito no procedimento a seguir.

### ***Para configurar o feed RSS do Twitter de um contato (Usuário)***

- 1 Abra um registro de contato existente ou crie e salve um novo contato.
- 2 Na página Detalhes do contato, se o applet de Mensagens do Twitter do contato não for exibido na página, adicione-o como segue:
  - a Clique em Editar Apresentação.
  - b Se a página Apresentação Pessoal abrir, clique em Informações Relacionadas.
  - c Na página Apresentação Pessoal - Informações Relacionadas, use as setas para mover o applet do Feed Entrar em Contato com o Twitter da seção Disponível para a seção Informações Exibidas.
  - d Salve as alterações.
- 3 Na página Detalhes do contato, clique em Editar.
- 4 Na página Contato - Edição, no campo ID do Twitter, informe o ID do Twitter do contato.
- 5 Salve as alterações.

As mensagens do Twitter do contato é exibida no applet Mensagens do Twitter do contato na página Detalhes do contato:

## Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados

Dependendo da configuração da caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Applets da Web no perfil da empresa, pode ser que você consiga informar nomes traduzidos para os seguintes tipos de applets:

- Applets da Web Personalizados, incluindo applets da Web globais e applets da Web para tipos de registro
- Os applets que exibem relatórios personalizados em páginas iniciais de tipo de registro
- Applets que exibem relatórios personalizados na Minha Página Inicial

Se a caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Applets da Web estiver desmarcada no perfil da empresa, não será possível inserir nomes traduzidos para esses tipos de applets.

Se a caixa de seleção Ativar Suporte de Idioma para Applets da Web estiver marcada no perfil da empresa, o comportamento é como se segue para estes tipos de applets:

- O campo Idioma de Tradução está disponível quando você exibe uma lista dos applets. Você pode criar applets apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma padrão da empresa. Depois de você ter criado um novo applet, o nome do applet será exibido em fonte azul e entre parêntesis em todos os idiomas diferentes do idioma padrão da empresa. Em seguida, você pode editar o applet para inserir as versões traduzidas do nome do applet.
- A caixa de seleção Para Tradução está disponível nas páginas em que você edita os applets. Se alterar o nome do applet no idioma padrão da empresa, você poderá usar a caixa de seleção Para Tradução para indicar se as versões traduzidas do nome do applet deverão ser substituídas pelo nome atualizado ou se elas deverão permanecer inalteradas. Se você marcar a caixa de seleção Para Tradução, o nome do applet atualizado será exibido na fonte padrão no idioma padrão da empresa e também será exibido na fonte azul e entre parêntesis em todos os outros idiomas, até você inserir o nome traduzido para o idioma. Se você não marcar a caixa de seleção Marcar para Tradução ao atualizar o nome do applet no idioma padrão da empresa, o nome do applet será alterado no idioma padrão da empresa, mas os nomes dos applets traduzidos não serão alterados.

**OBSERVAÇÃO:** Quando você cria, pela primeira vez, um applet, a caixa de seleção Para Tradução estará marcada e será apenas para leitura. A caixa de seleção Para Tradução age apenas quando você atualiza um applet existente. Além disso, a caixa de seleção Para Tradução será apenas para leitura se você selecionar qualquer idioma que não o idioma padrão da empresa no campo Idioma de Tradução na lista de applets, antes de editar o applet.

O procedimento a seguir descreve como inserir uma versão traduzida de um nome do applet.

### ***Para informar uma versão traduzida de um nome de applet***

- 1 Navegue para a página Lista dos applets.
- 2 Na página Lista dos applets, no campo Idioma de Tradução, selecione o idioma para o qual deseja informar um nome traduzido

- 3 Clique no link Editar do applet.
- 4 No campo Nome, informe o nome traduzido do applet.
- 5 Salve as alterações.

Repita esse procedimento para cada idioma, conforme necessário.

## Tópicos relacionados

- n [Criando Applets Web para Tipos de Registros](#) (consulte "[Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#)" na página 195)
- n [Criando relatórios personalizados da página inicial](#) (na página 222)
- n [Criando applets da Web globais](#) (na página 257)
- n [Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial](#) (na página 268)

## Definindo listas de opções em cascata

As listas de opções em cascata limitam os valores de uma lista de opções, a lista de opções *relacionada*, com base no valor selecionado em outra lista de opções, a lista de opções *principal*. Por exemplo, uma lista de opções principal pode apresentar uma lista de categorias de solicitação de serviço e aproveitar o valor de uma lista de opções relacionada chamada Subcategorias. Quando o usuário selecionar, por exemplo, o valor Instalação para Categoria, a lista de opções Subcategorias será limitada de modo dinâmico para mostrar somente os valores da lista de opções que estão associados à categoria Instalação.

Você pode vincular listas de opções com várias seleções, incluindo campos predefinidos e personalizados da lista de opções, como listas de opções em cascata. Também é possível aninhar listas de opções em cascata para que uma lista de opções relacionada de uma definição de listas de opções em cascata possa ser uma lista de opções principal em outra definição de listas de opções em cascata.

Se tiver várias listas de opções em cascata e se atualizar o valor da lista de opções principal de nível superior, os valores atualizados serão refletidos apenas no primeiro nível do aninhamento, conforme mostrado no seguinte exemplo:

- n Você tem uma lista de opções principal em cascata chamada Tipo da Conta e uma lista de opções relacionada chamada Prioridade da Conta.
- n Você tem uma segunda lista de opções principal em cascata chamada Prioridade de Conta e uma lista de opções relacionada chamada Categoria de Conta.
- n Você tem um registro de Conta com os seguintes valores:
  - n **Tipo de Conta.** O valor desse campo é Cliente.
  - n **Prioridade de Conta.** O valor, desse campo é Alto.
  - n **Categoria de Conta.** O valor desse campo é Platinum.
- n Se você atualizar o valor Tipo de Conta para Parceiro, o valor de Prioridade de Conta será automaticamente redefinido. No entanto, o valor Categoria de Conta permanecerá inalterado.

É possível usar campos da lista de opções que contenham valores mapeados para grupos de valores da lista de opções nas listas de opções em cascata. No entanto, em uma definição da lista de opções em cascata, é possível especificar somente um conjunto de relacionamentos entre os valores no campo da lista de opções

pai e os valores nos campos da lista de opções relacionados, independentemente de você selecionar um grupo de valores da lista de opções na lista Grupo de valores da lista de opções ao definir a lista de opções em cascata. Para obter mais informações sobre como as listas de opções em cascata funcionam com os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre as listas de opções em cascata e os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte "Sobre listas de opções em cascata e grupos de valores da lista de opções" na página 213). Para obter mais informações sobre os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte "Sobre Grupos de valores da lista de opções" na página 252).

**Antes de começar.** Antes de você criar uma definição de listas de opções em cascata, as listas de opções principal e relacionada devem existir e serem visíveis no layout da página. A lista de opções principal deve ser visível para filtrar os valores da lista de opções relacionada. Para obter informações sobre como criar listas de opções, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135). Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### *Para criar uma definição de listas de opções em cascata*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Listas de opções em cascata, clique no link Listas de opções em cascata desejado.

Os tipos de registro listados incluem o tipo de registro pai e os tipos de registro relacionados que têm valores da lista de opções. Por exemplo, para oportunidades, existem links para Parceiro da oportunidade e Concorrente da oportunidade.
- 5 Na página Listas de opções em cascata, faça o seguinte:
  - n Clique em Editar ou Copiar para modificar uma definição de listas de opções em cascata existente.
  - n Clique no botão Novo para criar uma nova definição de listas de opções em cascata.O Assistente de listas de opções em cascata orienta você no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Selecionar listas de opções, selecione uma lista de opções principal e uma lista de opções relacionada.
- 7 Na Etapa 2 - Selecionar valores, você pode:
  - n Visualizar as associações existentes entre um valor da lista de opções principal e os valores da lista de opções relacionada. Quando você seleciona um valor na lista Valores disponíveis da lista de opções principal, os valores disponíveis da lista de opções relacionada são mostrados na lista Valores disponíveis da lista de opções relacionada, e os valores que serão exibidos são mostrados na lista Valores exibidos da lista de opções relacionada. Se nenhum valor for especificado na lista Valores exibidos da lista de opções relacionada, todos os valores da lista de opções relacionada serão exibidos quando o valor correspondente na lista de opções principal for selecionado.

**OBSERVAÇÃO:** Se os grupos de valores da lista de opções forem definidos para a sua empresa, para ajudar você a verificar se a configuração da lista de opções em cascata atende corretamente às suas necessidades de negócios, selecione ou destaque o grupo de valores da lista de opções na lista Grupo de valores da lista de opções. Quando você selecionar um grupo de valores da lista de opções, as listas Valores disponíveis da lista de opções pai e Valores

disponíveis da lista de opções relacionada mostrarão somente os valores mapeados para o grupo de valores da lista de opções selecionado.

- n Criar uma nova associação. Mova o valor desejado de Valores disponíveis da lista de opções relacionada para Valores exibidos da lista de opções relacionada.
  - n Remover uma associação existente. Mova o valor de Valores exibidos da lista de opções relacionada para Valores disponíveis da lista de opções relacionada.
- 8** Na Etapa 3 - Confirmar, você pode confirmar os valores selecionados na lista de opções relacionada para cada valor da lista de opções principal e, em seguida, clicar em Concluir para terminar a definição da relação em cascata entre as listas de opções principal e relacionada.

Ao clicar em Concluir no assistente, você voltará à lista de opções em cascata para o tipo de registro atual.

Depois de clicar em Concluir e adicionar a definição de listas de opções em cascata a uma apresentação de página, ela será ativada automaticamente para todas as funções que incluem essa apresentação.

## Sobre listas de opções em cascata e grupos de valores da lista de opções

É possível usar campos da lista de opções que contenham valores mapeados para grupos de valores da lista de opções nas listas de opções em cascata. No entanto, em uma definição da lista de opções em cascata, é possível especificar somente um conjunto de relacionamentos entre os valores no campo da lista de opções pai e os valores nos campos da lista de opções relacionados, independentemente de você selecionar um grupo de valores da lista de opções na lista Grupo de valores da lista de opções ao definir a lista de opções em cascata. Se um campo for um campo relacionado em uma definição da lista de opções em cascata e também estiver mapeado para grupos de valores da lista de opções, os valores disponíveis para seleção no campo quando um registro for criado ou atualizado serão filtrados primeiro pelo grupo de valores da lista de opções no registro e, em seguida, pela definição da lista de opções em cascata.

Como exemplo, suponhamos que você defina a seguinte configuração para o tipo de registro Conta:

- n Os campos Tipo de conta e Prioridade são vinculados em uma definição da lista de opções em cascata, com o campo Tipo de conta como campo da lista de opções pai.
- n Os campos Grupo de valores da lista de opções, Tipo de conta e Prioridade estão presentes no layout da página Detalhes.

Quando o campo Grupo de valores da lista de opções for preenchido em uma conta, os valores disponíveis para seleção nos campos da lista de opções serão os seguintes:

- n No campo Tipo de conta, os valores mapeados para o grupo de valores da lista de opções estarão disponíveis para seleção.
- n No campo da lista de opções Prioridade, todos os valores mapeados para o grupo de valores da lista de opções estarão disponíveis até que um valor seja selecionado no campo Tipo de conta. Depois que um valor for selecionado no campo Tipo de conta, os valores no campo Prioridade se limitarão aos valores que atenderem aos seguintes critérios:
  - n O valor é mapeado para o grupo de valores da lista de opções.
  - n O valor é vinculado ao valor no campo Tipo de conta na definição da lista de opções em cascata.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▮ [Definindo listas de opções em cascata](#) (na página 211)
- ▮ [Sobre os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte "[Sobre Grupos de valores da lista de opções](#)" na página 252)
- ▮ [Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções](#) (na página 253)
- ▮ [Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções](#) (na página 254)
- ▮ [Criando grupos de valores da lista de opções](#) (na página 255)
- ▮ [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções](#) (na página 177)

## Gerenciando layouts de pesquisa

Para a maioria dos tipos de registro, é possível especificar os campos, tanto padrão quanto personalizados, que os usuários podem usar ao procurar registros. Se desejar, você pode especificar um valor padrão para cada um dos campos de pesquisa direcionada. Além disso, você pode especificar os campos exibidos na página de resultados de pesquisa. Para saber como especificar os campos em uma apresentação de pesquisa e como atribuir uma apresentação de pesquisa para cada tipo de registro a funções de usuários conforme necessário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

Você pode copiar uma apresentação de pesquisa existente e modificá-la, segundo seus próprios critérios, ou pode editar apresentações de pesquisa existentes. A apresentação de pesquisa padrão é somente leitura. Você pode copiá-la, mas não excluí-la nem editá-la. Para especificar os campos que são usados nas pesquisas e os campos que são exibidos nos resultados da pesquisa, use o Assistente de apresentação de pesquisa.

**OBSERVAÇÃO:** Existem limites para o número de caracteres que podem ser usados na pesquisa de nomes de apresentação. Para obter mais informações, consulte [Sobre os limites da apresentação personalizada](#) (consulte "[Sobre os limites de apresentação personalizada](#)" na página 182).

**CUIDADO:** ao criar ou editar uma apresentação de pesquisa para o tipo de registro Usuário, não adicione os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) à mesma apresentação de pesquisa ao mesmo tempo. Se ambos esses campos forem disponibilizados em uma apresentação de pesquisa, então as pesquisas que usam essa apresentação de pesquisa falharão. Para obter mais informações sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido), consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros do usuário](#) (na página 312).

## Gerenciando o comportamento das janelas de pesquisa

Também é possível usar o Assistente de apresentação de pesquisa para gerenciar o comportamento das janelas de pesquisa e ativar as associações inteligentes. As duas opções a seguir estão disponíveis para configurar o comportamento da janela de pesquisa para cada tipo de registro. Todas essas opções são selecionadas na apresentação de pesquisa padrão:

- ▮ **Configurar janela de Pesquisa com campos padrão.** Se essa caixa de seleção estiver selecionada, os campos na apresentação da pesquisa padrão serão usados.
- ▮ **Mostrar resultados da pesquisa quando a janela de Pesquisa for aberta.** Se essa caixa de seleção estiver selecionada, a lista de registros disponíveis será exibida na janela de pesquisa quando ela for aberta. Se essa caixa de seleção estiver desmarcada, nenhum registro será exibido quando a janela de pesquisa for aberta.

**OBSERVAÇÃO:** Se a visibilidade do gerente estiver ativada para a empresa, a lista de registros em algumas janelas de pesquisa poderá demorar para ser preenchida e, em alguns casos, a janela de pesquisa poderá expirar. Para impedir que o tempo limite seja atingido, desmarque a caixa de seleção **Mostrar resultados da pesquisa quando a janela de Pesquisa for aberta do tipo de registro associado à janela de Pesquisa**. Assim, a janela de Pesquisa não exibe nenhum registro e os usuários podem especificar critérios de pesquisa para encontrar os registros desejados.

- n **Solução automática ativada.** Se essa caixa de seleção estiver selecionada, as associações inteligentes estarão ativadas. As *Associações inteligentes* no Oracle CRM On Demand são pesquisas automáticas que facilitam a associação de registros de diferentes tipos de registro, como conta, contato, oportunidade, atividade e assim por diante. Quando as associações inteligentes estão ativadas, os usuários podem digitar parte do nome ou o nome inteiro do registro que desejam associar ao registro principal no campo adequado e permitir que o Oracle CRM On Demand resolva a associação automaticamente. Quando o usuário tentar salvar as alterações, o Oracle CRM On Demand pesquisará a correspondência com o nome informado pelo usuário. Se o Oracle CRM On Demand localizar uma correspondência exclusiva, o registro correspondente será usado e as alterações do usuário serão salvas. Se o Oracle CRM On Demand não localizar uma correspondência ou se localizar várias correspondências em potencial, será apresentada ao usuário a janela de pesquisa. Na janela de pesquisa, o usuário pode realizar pesquisas adicionais e selecionar o registro adequado. Se as associações inteligentes não estiverem ativadas, os usuários deverão clicar no ícone Pesquisa próximo do campo para abrir a janela de pesquisa, na qual é possível pesquisar os registros.
- n **Mostrar lista por contexto como padrão da janela de pesquisa.** Esta caixa de seleção estará disponível somente se o menu Listas de Tipos de Registro nas Janelas de Pesquisa estiver definido como Ativado no perfil da empresa. Se a caixa de seleção **Mostrar lista sensível ao contexto como janela de pesquisa padrão** estiver selecionada e o tipo de registro tiver uma ou mais listas sensíveis ao contexto, todas essas listas serão exibidas antes das outras listas no *tipo de registro* do campo Lista no campo superior esquerdo da janela de pesquisa. Listas sensíveis ao contexto têm mais probabilidade de conter os registros necessários aos usuários. Para obter mais informações sobre o *tipo de registro* do campo Lista e as listas sensíveis ao contexto, consulte Procurando registros em janelas de pesquisa. Para obter mais informações sobre o menu Listas de Tipos de Registro nas Janelas de Pesquisa, consulte [Configurando o Perfil da Empresa e os Padrões Globais](#) (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 20).

**OBSERVAÇÃO:** se você marcar **Desativado** nas Listas de Tipo de Registro no menu Janelas de Pesquisa no perfil da empresa depois de configurar as apresentações de pesquisa, a caixa de seleção **Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Padrão da Janela de Pesquisa** não estará mais disponível no Assistente de apresentação da pesquisa. Além disso, as listas sensíveis ao contexto também não estarão disponíveis nas janelas de pesquisa, e a pesquisa inicial de um registro de determinado tipo nessas janelas será executada em todos os registros desse tipo que o usuário pode acessar, independentemente de a opção **Mostrar listas sensíveis ao contexto como padrão da janela de pesquisa** ter sido ou não selecionada anteriormente. No entanto, o Oracle CRM On Demand armazena a configuração da caixa de seleção **Mostrar lista sensível ao contexto como janela de pesquisa padrão** para cada apresentação de pesquisa. Se você selecionar posteriormente **Ativado** ou **Misto** nas Listas de Tipos de Registro no menu Janelas de Pesquisa no perfil da empresa novamente, a configuração da caixa de seleção **Mostrar Lista Sensível ao Contexto como Janela de Pesquisa Padrão** para cada apresentação de pesquisa será restaurada e se tornará efetiva novamente.

Se estiver criando uma apresentação de pesquisa do tipo de registro do Produto, a opção a seguir estará disponível se você quiser que a janela de apresentação da pesquisa exiba produtos por divisão:

- n **Configurar janela de pesquisa com divisão como o campo de pesquisa padrão.** No Oracle CRM On Demand, quando você cria uma apresentação de pesquisa para o tipo de registro do Produto no assistente de Apresentação de pesquisa, você pode configurar a apresentação de pesquisa do produto para listar produtos por divisões marcando a caixa de seleção **Configurar janela de pesquisa com divisão** como

campo de pesquisa padrão. A exibição de produtos por divisão na janela de pesquisa do produto permite aos usuários executarem uma pesquisa dentro de um conjunto de produtos relevantes e reduz o erro do usuário durante a pesquisa e a seleção em uma lista de produtos. Para obter mais informações, consulte [Considerações ao Criar Layouts de Pesquisa do Produto](#) (na página 220).

Se você estiver criando um layout de pesquisa e quiser configurar a página de resultado da pesquisa avançada por palavra-chave de modo a exibir campos de resultados específicos para os tipos de registro Conta, Oportunidade, Contato, Compromisso e Tarefa, as opções a seguir estarão disponíveis:

- Configurar Pesquisa por Palavra-chave com Campos Seleccionados dos Resultados da Pesquisa.** Se esta caixa de seleção estiver marcada, os campos definidos no layout de pesquisa serão exibidos na página de resultados da pesquisa avançada por palavra-chave. Se esta caixa de seleção estiver desmarcada, os principais campos do tipo de registro serão exibidos na página de resultados da pesquisa.

Se você estiver criando um layout de pesquisa e quiser especificar o primeiro campo na lista de campos de pesquisa direcionada como o campo de pesquisa padrão na janela de pesquisa, a opção a seguir estará disponível

- Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Padrão em Pesquisas.** Se essa caixa de seleção estiver marcada, o primeiro campo na lista de campos de pesquisa direcionada no layout de pesquisa será usado como o campo de pesquisa padrão na janela de pesquisa. Se esta caixa de seleção estiver desmarcada, o campo de pesquisa padrão será o mesmo que o campo em que a pesquisa é mapeada.

### Recursos de apresentação de pesquisa para pesquisa avançada de registros relacionados

Quando você criar ou editar uma apresentação de pesquisa, considere seus requisitos para tornar os campos disponíveis como campos de pesquisa em pesquisas avançadas de registros relacionados. Ao determinar se um campo está disponível para pesquisa em uma pesquisa avançada de registros relacionados de determinado tipo de registro, o Oracle CRM On Demand usa os seguintes recursos da apresentação de pesquisa do tipo de registro em circunstâncias específicas:

- A lista de campos de pesquisa disponíveis na apresentação da pesquisa.
- A configuração da caixa de seleção Restringir pesquisa a campos seleccionados na apresentação de informações relacionadas na apresentação da pesquisa.

Para obter informações sobre quando e como o Oracle CRM On Demand usa esses recursos para determinar se um campo está disponível para pesquisa em uma pesquisa avançada de registros relacionados, consulte [Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados](#).

**Antes de começar.** Para gerenciar apresentações de pesquisa, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo.

O procedimento a seguir descreve como criar ou modificar uma apresentação de pesquisa.

#### *Para criar ou modificar uma apresentação de pesquisa*

- No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.



- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no tipo de registro para o qual deseja criar ou modificar uma apresentação de pesquisa.
  - 4 Na página Personalização do aplicativo do *tipo de registro*, clique no link Apresentação de pesquisa do *tipo de registro*.
  - 5 Na lista Apresentação de pesquisa, faça o seguinte:
    - n Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
    - n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
    - n Clique em Remover para excluir uma apresentação existente que não esteja atribuída a uma função no momento.
- O Assistente de apresentação de pesquisa orienta você no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Definir nome da apresentação, informe ou modifique o nome e, opcionalmente, uma descrição da apresentação.
  - 7 Clique em Avançar.

Na Etapa 2 - Especificar campos de pesquisa, existem três listas:

- n **Campos de pesquisa não disponíveis.** Esta lista exibe todos os campos que não estarão disponíveis para pesquisa.
- n **Campos de pesquisa de destino.** Esta lista exibe todos os campos que estão disponíveis para pesquisa direcionada e que serão exibidos no applet Pesquisa Direcionada do tipo de registro na barra de Ação. O applet Pesquisa Direcionada pode exibir no máximo dez campos. Se você adicionar mais de 10 campos à lista e tentar salvar o layout, uma mensagem de erro será exibida. Se você usar campos de Pesquisa Direcionada, o seguinte acontecerá:
  - n Os campos estão disponíveis como campos padrão preenchidos no formulário de critérios Pesquisa avançada.
  - n Os campos selecionados aparecem como campos padrão preenchidos nos critérios de filtro ao criar ou refinar listas.
  - n Os campos selecionados aparecem como o conjunto de campos que você pode pesquisar na janela de Pesquisa.

Se nenhum campo for especificado na lista, o tipo de registro aparecerá no applet de Pesquisa direcionada mas nenhum campo de pesquisa será exibido no applet.

- n **Campos adicionais de pesquisa.** Esta lista exibe os campos que não estão disponíveis no applet de Pesquisa Direcionada, mas que estão disponíveis em outras pesquisas, como pesquisas avançadas. Os campos indexados são exibidos em verde. Os campos indexados que não diferenciam maiúsculas e minúsculas são exibidos em azul.

**OBSERVAÇÃO:** para obter o desempenho ideal, use campos indexados ao definir seus campos de pesquisa. Se a lista Campos da pesquisa direcionada ou Campos da pesquisa adicional contiverem campos que não estão otimizados, então aparecerá uma mensagem de advertência.

Para organizar os campos em uma lista, clique na seta para cima e na seta para baixo. Você pode mover campos entre as listas clicando na seta para a direita e seta para a esquerda ou na seta para cima e seta para baixo. A ordem dos campos nas listas é usada no applet Pesquisa direcionada na barra de ação e nos formulários dos critérios de pesquisa.

**OBSERVAÇÃO:** os campos que são mostrados com texto em violeta nunca fazem distinção entre letras maiúsculas e minúsculas. Esses campos não estão otimizados para pesquisas rápidas.

**8** Na Etapa 2, mova os campos para a lista Campos de pesquisa não disponíveis e organize os campos nas listas Campos da pesquisa direcionada e Campos da pesquisa adicional, conforme necessário.

**9** (Opcional) Na Etapa 2, marque ou desmarque a caixa de seleção Restringir pesquisa a campos selecionados na apresentação de informações relacionadas, conforme necessário, para atender seus requisitos a fim de tornar os campos disponíveis como campos de pesquisa em pesquisas avançadas de registros relacionados.

Para obter informações sobre essa caixa de seleção, consulte Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados.

**10** (Opcional) Se você planeja marcar a caixa de seleção Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Padrão em Pesquisas na Etapa 4 do Assistente de Apresentação de Pesquisa, use a seta para cima e para baixo de modo a posicionar o primeiro campo na lista de campos de pesquisa direcionada, conforme necessário.

**11** (Opcional) Marque a caixa de seleção Configurar janela de pesquisa com divisão como o campo de pesquisa padrão se quiser que a janela de apresentação de pesquisa exiba produtos por divisão.

**OBSERVAÇÃO:** esta opção só está disponível quando você especifica uma apresentação de pesquisa para o tipo de registro do Produto. Para obter mais informações, consulte [Considerações ao Criar Layouts de Pesquisa do Produto](#) (na página 220).

**12** Clique em Avançar.

**13** (Opcional) Na Etapa 3, Especificar Valores Padrão para Campos de Pesquisa, insira ou selecione os valores padrão para os campos de pesquisa.

Se desejar, você pode especificar um valor padrão para cada um dos campos na lista de campos de pesquisa direcionada. Se você especificar um valor padrão para um campo de pesquisa, esse campo será preenchido automaticamente com o valor padrão no applet Pesquisa Direcionada na barra Ação, no formulário de critérios Pesquisa Avançada, e quando os usuários criarem uma nova lista. Os valores padrão são formatados de acordo com a localidade do usuário e, para campos da lista de opções e campos da lista de opções de múltipla seleção, o campo de pesquisa será preenchido com o(s) valor(es) da lista de opções correspondente do idioma do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** para o tipo de registro Atividade, é possível especificar valores padrão para os campos de pesquisa nas apresentações de pesquisa para compromissos e tarefas. Os campos de pesquisa são preenchidos com os valores padrão no applet Pesquisa Direcionada na barra Ação e no formulário Pesquisa Avançada quando os usuários pesquisarem compromissos ou tarefas. No entanto, você não pode criar uma apresentação de pesquisa para o tipo de registro Atividade. Portanto, os campos de pesquisa nunca são pré-selecionados nem preenchidos quando os usuários criam uma nova lista para o tipo de registro Atividade.

Configurar um valor padrão pode ajudar os usuários a pesquisar mais rapidamente. Por exemplo, se você souber que os usuários normalmente procuram contas ativas, será possível selecionar Ativo como o valor padrão para o campo de pesquisa Status no tipo de registro Conta. A condição para um valor de pesquisa padrão depende do tipo de campo e você não pode selecionar uma condição diferente para a maioria dos tipos de campo. Por exemplo, para um campo da lista de opções, a condição será definida como Igual a. Para campos do tipo Caixa de Seleção, é possível selecionar Marcado, que é a condição padrão, ou Não está Marcado. Os usuários podem alterar a condição e o valor quando eles realizam uma pesquisa.

**OBSERVAÇÃO:** quando os usuários refinam uma lista existente, a lista de campos de pesquisa, bem como as condições e os valores desses campos de pesquisa são determinados pelo filtro da lista atual.

### 14 Clique em Avançar.

Na Etapa 4, Definir apresentação dos resultados de pesquisa, existem três listas:

- n **Campos dos resultados da pesquisa não disponíveis.** Esta lista exibe todos os campos que não serão exibidos nos resultados da pesquisa.
- n **Campos dos resultados da pesquisa da janela de Pesquisa.** Esta lista exibe os campos que serão exibidos nos resultados da pesquisa da janela de Pesquisa. Esta lista tem um limite de nove campos.
- n **Campos adicionais de resultados de pesquisa.** Esta lista exibe os campos extras, além daqueles da lista Campos dos resultados da pesquisa da janela de Pesquisa, que serão exibidos nos resultados de pesquisas que não sejam nas janelas de Pesquisa.

O número total de campos permitidos nos campos de resultados de pesquisa da janela de Pesquisa e na lista Campos adicionais de resultados de pesquisa é 20, ou seja, a página de resultados de pesquisa pode exibir no máximo 20 colunas. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte Localizando registros.

**CUIDADO:** é recomendável adicionar campos às listas aos poucos, porque o número de colunas nas listas pode afetar o desempenho. O desempenho varia significativamente por tipo de registro e por tipo de campo. Cada campo adicional pode aumentar o tempo de carregamento da lista.

### 15 Na Etapa 4, Definir apresentação dos resultados da pesquisa, mova os campos para as listas Campos dos resultados da pesquisa da janela de Pesquisa e Campos dos resultados da pesquisa adicional, e reorganize-os, conforme necessário.

**OBSERVAÇÃO:** A lista Campos de Resultados de Pesquisa da Janela de Pesquisa determina o layout dos campos de resultado de pesquisa somente para janelas de pesquisa de associação única. Não é possível especificar o layout dos campos de resultado de pesquisa para janelas de pesquisa de multiassociação.

### 16 Marque ou desmarque as caixas de seleção a seguir, conforme necessário, para configurar o comportamento de janelas de Pesquisa:

- n Configurar janela de Pesquisa com campos padrão
- n Mostrar resultados da pesquisa quando a janela de Pesquisa for aberta
- n Solução automática ativada
- n Mostrar lista sensível ao contexto como padrão da janela de pesquisa
- n Configurar Pesquisa por Palavra-chave com Campos Seleccionados dos Resultados da Pesquisa
- n Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Padrão em Pesquisas

### 17 Clique em Concluir.

#### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Personalizando apresentações de itens relacionados](#) (na página 178)

- Personalizando apresentações de páginas estáticas (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 183)
- Criando apresentações de página inicial de registro (na página 225)

## Considerações ao Criar Layouts de Pesquisa do Produto

No Oracle CRM On Demand, quando você cria uma apresentação de pesquisa para o tipo de registro do Produto no assistente de Apresentação de pesquisa, você pode configurar a apresentação de pesquisa do produto para listar produtos por divisões marcando a caixa de seleção Configurar janela de pesquisa com divisão como campo de pesquisa padrão. A exibição de produtos por divisão na janela de pesquisa do produto permite aos usuários executarem uma pesquisa dentro de um conjunto de produtos relevantes e reduz o erro do usuário durante a pesquisa e a seleção em uma lista de produtos.

Quando você opta por exibir produtos por divisões na sua apresentação de pesquisa do produto:

- A janela de pesquisa do produto usa o campo Divisão como campo de pesquisa padrão e é pré-preenchida com a divisão principal do usuário caso o usuário tenha uma divisão.
- Se a caixa de seleção Exibir Resultados de Pesquisa quando a Janela de Pesquisa For Aberta estiver marcada, a lista de produtos será exibida e filtrada automaticamente pela divisão principal do usuário. Se o usuário não tiver uma divisão principal, todos os produtos serão exibidos, mas não serão filtrados.
- Se a caixa de seleção Exibir Resultados de Pesquisa quando a Janela de Pesquisa For Aberta não estiver marcada, nenhum produto será exibido na janela de pesquisa do produto.

Quando você opta por não exibir produtos por divisões na sua apresentação de pesquisa do produto:

- A janela de pesquisa do produto usa o campo Nome do produto como campo de pesquisa padrão.
- Se a caixa de seleção Exibir Resultados de Pesquisa quando a Janela de Pesquisa For Aberta estiver marcada, a janela de pesquisa do produto usará o campo Nome do Produto como o campo de pesquisa padrão e todos os produtos serão listados.
- Se a caixa de seleção Exibir Resultados de Pesquisa quando a Janela de Pesquisa For Aberta não estiver marcada, a janela de Pesquisa do Produto usará o campo Nome do Produto como o campo de pesquisa padrão e nenhum produto será listado.

O campo Divisão não é adicionado automaticamente ao applet Pesquisa direcionada. No entanto, você pode adicioná-lo à pesquisa direcionada para que ele seja exibido no applet Pesquisa direcionada na barra de ações.

O usuário não pode procurar a Divisão se ela não estiver listada na lista de Campos de pesquisa não disponíveis. No entanto, ao marcar a caixa de diálogo Configurar janela de pesquisa com divisão como o campo de pesquisa padrão, o usuário pode procurá-la usando apenas uma janela de consulta.

**OBSERVAÇÃO:** quando você marca uma caixa de seleção Configurar Janela de Pesquisa com Divisão como o Campo de Pesquisa Padrão, essa configuração prevalece sobre a caixa de seleção Primeiro Campo de Pesquisa Direcionada como Pesquisa Padrão em Pesquisas. Para obter mais informações sobre como especificar o campo de pesquisa padrão em uma janela de Pesquisa, consulte [Gerenciando Layouts de Pesquisa](#) (na página 214).

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciando layouts de pesquisa](#) (na página 214)

n [Configuração da divisão](#) (na página 73)

## Gerenciando acesso à lista e ordem da lista

Para cada tipo de registro, é possível especificar as listas que estão disponíveis para cada função, e a ordem em que as listas são exibidas na página inicial do tipo de registro.

Você pode criar uma nova apresentação somente para as funções que ainda não foram personalizadas. Você também pode editar ou excluir apresentações existentes. Não é possível gerenciar o acesso e a ordem das listas privadas do usuário.

### Antes de começar:

Como você deve selecionar uma função à qual essa personalização se aplique, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para realizar o procedimento, a sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Gerenciamento de listas públicas.

### Para criar ou modificar o acesso à lista

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Acesso e ordem da lista, clique no link Acesso e ordem da lista do *tipo de registro*.
- 5 Na página Apresentação de ordem de lista, faça o seguinte:
  - n Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
  - n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
- 6 Se estiver criando uma nova apresentação, selecione uma função na lista suspensa Nome da função. Somente as funções que ainda não têm uma apresentação associada estão disponíveis na lista suspensa.
- 7 Mova as listas entre as listas Todas as listas, Listas disponíveis para esta função, Mostrar na lista abreviada conforme necessário.
  - n A opção Todas as listas contém todas as listas do tipo de registro, além das listas privadas.
  - n A opção Listas disponíveis para esta função contém todas as listas disponíveis para a função selecionada. Estas listas também são exibidas no campo Lista *tipo de registro* nas janelas de pesquisa do tipo de registro.
  - n A opção Mostrar na lista abreviada contém as listas exibidas na seção Lista da página inicial, na lista de opções das listas nas páginas da lista para o tipo de registro e no *tipo de registro* do campo Lista

nas janelas de pesquisa do tipo de registro. Para obter mais informações sobre o *tipo de registro* do campo Lista, consulte Como procurar registros em janelas de pesquisa.

- 8 Reorganize a ordem das listas conforme necessário usando as setas direcionais para cima e para baixo.
- 9 Clique em Salvar.

## Criando relatórios personalizados da página inicial

Você pode usar o recurso Relatório personalizado da página inicial para adicionar vários relatórios, tanto predefinidos quanto personalizados, às páginas iniciais de tipo de registro. Com esse recurso, você pode fornecer as informações mais relevantes para usuários diferentes. Por exemplo, você pode configurar a página inicial Solicitação de serviço de um representante do serviço de atendimento ao cliente mostrar um relatório de solicitação de serviço de atendimento ao cliente.

Para alguns tipos de registro, os relatórios padrão são mostrados, por padrão, na página inicial de tipo de registro. Você pode substituir os relatórios padrão por relatórios diferentes ou pode adicionar outros relatórios. Você também pode especificar relatórios de página inicial para os tipos de registro para os quais nenhum relatório é mostrado na página inicial de tipo de registro por padrão.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#)" na página 157).

Para disponibilizar um relatório predefinido ou personalizado em uma página inicial de tipo de registro, primeiro crie um registro de relatório personalizado de página inicial para o relatório. Quando você cria ou edita os layouts de página inicial para um tipo de registro, todos os registros de relatório personalizado de página inicial criados para o tipo de registro são relacionados na lista Todas as seções, no Assistente de apresentação de página inicial. Em seguida, você pode disponibilizar um relatório em uma apresentação da página inicial do seguinte modo:

- ▢ Você pode mover o relatório para uma das listas de seções exibidas por padrão no layout de página inicial, para que qualquer usuário cuja função tenha esse layout veja automaticamente o relatório na sua página inicial de tipo de registro.
- ▢ Você pode mover o relatório para a lista de seções disponíveis no layout de página inicial, para que qualquer usuário cuja função tenha esse layout e o privilégio Personalizar páginas iniciais possa adicionar o relatório à página inicial de seu tipo de registro.

Para obter informações sobre a personalização de páginas iniciais, consulte [Criando apresentações de página inicial de registro](#) (na página 225). Para obter informações sobre como criar relatórios personalizados para Minha página inicial, consulte [Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial](#) (na página 268).

## Sobre os privilégios de gestão de registros de relatório personalizados da página inicial

Se sua função tiver os privilégios apropriados, você poderá criar registros de relatório personalizados e adicioná-los a layouts de página inicial personalizados para todos os tipos de registro. A tabela a seguir mostra os privilégios necessários para as diversas tarefas envolvidas na disponibilização de um relatório personalizado em uma página inicial.

Tarefa	Privilégio Necessário	Observações
--------	-----------------------	-------------

Tarefa	Privilégio Necessário	Observações
(Opcional) Criar um relatório personalizado e publicá-lo em uma pasta da empresa inteira	Gerenciar Relatórios Personalizados	Para obter mais informações, consulte <a href="#">Noções Básicas do Analytics</a> .
Criar um registro de relatório personalizado de página inicial	Personalizar Aplicativo Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial Acessar Pasta migrada compartilhada por toda a empresa	As instruções para essa tarefa são fornecidas neste tópico.  O privilégio Acessar Pasta migrada compartilhada por toda a empresa será necessário somente se você quiser adicionar um relatório da Pasta migrada compartilhada por toda a empresa a um relatório personalizado de página inicial.
Adicionar uma seção Relatório personalizado a uma apresentação da página inicial	Personalizar Aplicativo Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial	Para obter mais informações, consulte <a href="#">Criando apresentações de página inicial de registro</a> (na página 225).
Adicionar uma apresentação da página inicial a uma função do usuário	Gerenciar funções e acesso	Para obter mais informações, consulte <a href="#">Adicionando funções</a> (na página 338).
(Opcional) Adicionar uma seção Relatório personalizado a uma página inicial ou removê-la (usuário final)	Personalizar Páginas Iniciais	Para obter mais informações, consulte <a href="#">Alterando apresentações da sua página principal</a> .

**Antes de começar:**

- n O relatório que você deseja incorporar em uma página Inicial deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tenha acesso.
- n Se a caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa, você poderá criar e personalizar relatórios, apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma padrão da empresa.

***Para criar um relatório personalizado da página inicial***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.

- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página inicial, clique no Relatório personalizado da página inicial do *tipo de registro*.
- 5 Clique em Novo relatório de página inicial.
- 6 Na página Detalhe do relatório personalizado da página inicial, preencha os campos a seguir.

Campo	Comentários
Nome	Informe o nome do relatório personalizado.
Para tradução	<p>Essa caixa de seleção está disponível apenas se a caixa de seleção Ativar Suporte a Idioma de Tradução para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa. Ao criar um relatório personalizado, a caixa de seleção Marcar para Tradução é selecionada e apenas para leitura. Além disso, a caixa de seleção Marcar para Tradução é apenas para leitura se você selecionar qualquer idioma que não seja o idioma padrão da empresa no campo Tradução na lista de relatórios personalizados, antes de atualizar um relatório personalizado existente.</p> <p>Se você alterar o nome de um relatório personalizado existente no idioma padrão da empresa, use a caixa de seleção Marcar para Tradução como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se desejar que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> <li><input type="checkbox"/> Se desejar que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> </ul> <p>Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de relatório personalizados, consulte <a href="#">Traduzindo nomes de applets Web e de relatórios personalizados</a> (consulte "Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados" na página 210).</p>
Altura	Selecione Única ou Dupla. Se você definir a altura como Duplo, o relatório terá o dobro da altura das outras seções da página inicial.



Campo	Comentários
Largura	Selecione Única ou Dupla. Se desejar que o relatório abranja a página inicial inteira da esquerda para a direita, defina a largura como Duplo.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> os relatórios que têm o valor do atributo HTML RowSpan superior a 2 às vezes se expandem além do tamanho especificado.
Executar Relatório Imediatamente	Se você marcar essa caixa de seleção, o relatório será executado automaticamente e os usuários não precisarão clicar em um link para atualizar o relatório.
Catálogo	Selecione o catálogo do relatório a ser incorporado.

- 1 Clique no ícone Pesquisa (lupa) e navegue até o relatório necessário nas Pastas compartilhadas. O campo Caminho do relatório é preenchido automaticamente depois que você seleciona o relatório.
- 2 No campo Descrição, informe uma descrição para o relatório personalizado da página inicial.
- 3 Clique em Salvar.

## Criando apresentações de página inicial de registro

Você pode criar apresentações de página inicial personalizadas para todos os tipos de registro. Com esse recurso, é possível fornecer as informações mais relevantes para usuários diferentes, inclusive a exibição de relatórios personalizados em páginas iniciais de tipo de registro. Por exemplo, você pode configurar a página inicial Solicitação de serviço de um representante do atendimento ao cliente para mostrar a tarefa relacionada à solicitação de serviço atual do usuário e um relatório personalizado da solicitação de serviço.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar usar um relatório predefinido ou personalizado em uma apresentação de página inicial personalizada, primeiro crie um registro Relatório personalizado da página inicial para o relatório realizando o procedimento descrito em [Criando relatórios personalizados da página inicial](#) (na página 222).

Você pode copiar uma apresentação da página inicial existente e modificá-la de acordo com seus critérios. Você também pode editar apresentações existentes, menos a apresentação padrão de página inicial, que é somente leitura. É possível copiar a apresentação da Página inicial padrão, mas não é possível excluí-la nem editá-la.

**OBSERVAÇÃO:** O número de caracteres usado nos nomes da apresentação da Página inicial é limitado. Para obter mais informações, consulte [Sobre os limites da apresentação personalizada](#) (consulte "Sobre os limites de apresentação personalizada" na página 182).

Depois de criar uma apresentação da página inicial personalizada, você deve usar o Assistente de gestão de funções para atribuir a apresentação às funções de usuário que precisam usar essa apresentação. Os usuários cuja função inclui o privilégio Personalizar página inicial podem personalizar sua própria apresentação da página inicial para um tipo de registro. A apresentação personalizada pode exibir todas as seções disponíveis para ela que foram atribuídas à função dos usuários para esse tipo de registro.

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial.

### ***Para criar ou modificar uma apresentação da página inicial***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página inicial, clique no link Apresentação da página inicial do *tipo de registro*.
- 5 Na lista Apresentação da página inicial, faça o seguinte:
  - n Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
  - n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.

O Assistente de apresentação de página inicial aparece para orientá-lo no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Nome da apresentação, insira um nome para a apresentação e uma descrição, se necessário.
- 7 Na Etapa 2 - Apresentação da página inicial, especifique as seções disponíveis e exibidas do seguinte modo:
  - n Mova as seções da lista Todas as seções para a lista Seções disponíveis.  

A lista Seções disponíveis inclui as seções que podem ser adicionadas a uma página inicial. Se você não desejar que o usuário adicione uma seção a uma página inicial, deixe a seção em branco na lista Todas as seções.
  - n Mova as seções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reorganize as informações nas duas listas conforme necessário.  

Deixe as seções com largura dupla na lista do Lado esquerdo. Elas são expandidas automaticamente quando a página inicial é exibida.
- 8 Clique em Concluir.

**OBSERVAÇÃO:** depois de adicionar uma apresentação personalizada da página inicial ao aplicativo, você precisará disponibilizá-la para uma função de usuário para que os usuários possam vê-la. Para obter mais informações sobre como adicionar e modificar funções de usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338). Os usuários cuja função tem o privilégio Personalizar página inicial podem editar a apresentação de suas páginas iniciais com qualquer lista ou relatório disponível na apresentação da página inicial atribuída à função deles para o tipo de registro em questão.

## **Personalizando a trilha de auditoria**

Para muitos tipos de registro, você pode usar a trilha de auditoria para rastrear a criação, a exclusão e a restauração de registros, bem como rastrear atualizações para campos específicos em registros existentes. Um registro de trilha de auditoria mostra os detalhes do usuário cuja ação acionou o registro da trilha de

auditoria, o tipo de ação que foi executada e o marcador de data/hora. Quando um campo auditado em um registro existente é atualizado, o registro da trilha de auditoria da alteração do campo mostra o valor novo e o valor antigo do campo.

**OBSERVAÇÃO:** se nenhum dos campos auditados for atualizado quando um registro for atualizado, nenhum registro de trilha de auditoria será gerado para a operação.

### Configurações da Empresa para a Trilha de Auditoria

O período que os registros da trilha de auditoria permanecem retidos no Oracle CRM On Demand é especificado no campo Vencimento da Auditoria (Dias) no perfil da empresa. No aplicativo padrão, os registros ficam retidos por 90 dias, mas os administradores podem especificar outro período.

O número máximo de campos que é possível auditar para um tipo de registro é especificado no campo Campos Auditáveis de Tipo de Registro no perfil da empresa. No aplicativo padrão, o máximo são 35 campos, mas os administradores podem alterar esse limite.

**OBSERVAÇÃO:** O número máximo de campos que podem ser auditados para um tipo de registro é mostrado na página Configuração do Campo de Auditoria de cada tipo de registro, mas o valor não pode ser alterado nessa página.

Para obter informações sobre como alterar as configurações da empresa para a trilha de auditoria, consulte [Definindo as Configurações da Empresa](#) (na página 22).

### Auditoria exige mais tempo e recursos

A auditoria adiciona tempo de processamento a uma operação porque as regras de auditoria devem ser avaliadas quando a operação é executada. No caso de operações de atualização, é necessário gerar e armazenar um registro de trilha de auditoria para cada campo auditado que é atualizado. Então, quanto mais campos forem auditados em um tipo de registro, mais tempo levará para salvar um registro desse tipo.

### Configuração da Trilha de Auditoria

Para cada um dos tipos de registro que suportam a trilha de auditoria, você pode especificar o seguinte:

Quais campos deseja auditar.

Se deseja rastrear a criação de registros.

**OBSERVAÇÃO:** você não pode desmarcar a opção para rastrear a criação de registros na Trilha de auditoria do usuário.

No caso de registros que podem ser excluídos, se você deseja rastrear a exclusão e a restauração desses registros.

**OBSERVAÇÃO:** a opção para rastrear a exclusão e a restauração de registros não está disponível para as trilhas de auditoria Usuário e Administração de Parceiros do Usuário porque não é possível excluir esses registros.

A trilha de auditoria de um tipo de registro é ativada assim que você especifica que pelo menos um campo deverá ser auditado para o tipo de registro ou seleciona uma das opções para rastrear a criação, a exclusão e a restauração de registros.

## Sobre Tornar Registros da Trilha de Auditoria Visíveis para Usuários

Os registros da trilha de auditoria aparecem na seção de informações relacionadas Trilha de Auditoria nas páginas Detalhes do registro, conforme descrito em [Exibindo Trilhas de Auditoria para Registros](#). Para tornar os registros da trilha de auditoria visíveis para os usuários, você deverá fazer o seguinte:

- Adicione a seção de informações relacionadas Trilha de Auditoria às apresentações relevantes da página Detalhes do registro de um tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** a seção informações relacionadas a Trilha de auditoria não está disponível para adicionar layouts de página dos tipos de registro Ativo e Receita. As informações de trilha de auditoria desses tipos de registro só podem ser vistas na Trilha de auditoria mestre.

- Atualize os perfis de acesso de usuário relevantes para permitir o acesso aos registros da trilha de auditoria. Por exemplo, para permitir que um usuário veja os registros da trilha de auditoria nas contas, conceda a ele acesso somente leitura ao tipo de informações relacionada à Trilha de Auditoria do tipo de registro Conta. Para obter mais informações sobre perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 363).

Os administradores também podem exibir todo o conjunto de registros da trilha de auditoria de todos os tipos de registros auditados na Trilha de Auditoria Mestre, conforme descrito em [Revisando Alterações de Trilha de Auditoria com a Trilha de Auditoria Mestre](#) (consulte "Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal" na página 84).

## Tipos de Registro Auditados por Padrão

Por padrão, a trilha de auditoria é ativada para os tipos de registro Oportunidade e Solicitação de Serviço na primeira vez que uma empresa é configurada. Além disso, para determinados tipos de registro que são específicos do setor ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, a trilha de auditoria é ativada quando o tipo de registro é ativado para a empresa. Para todos esses tipos de registro, a trilha de auditoria é configurada da seguinte maneira:

- Campos específicos são auditados. Você pode adicionar campos à lista de campos auditados e remover campos da lista.
- A opção para rastrear a criação de registros e a opção para rastrear a exclusão e a restauração de registros estão selecionadas. Você pode alterar essas configurações.

Para os tipos de registro Oportunidade e Solicitação de Serviço apenas, os seguintes itens estão configurados por padrão:

- A seção de informações relacionadas Trilha de Auditoria está disponível na apresentação da página Detalhes padrão.
- Todos os perfis de acesso padrão fornecem acesso somente leitura aos registros da trilha de auditoria.

Por padrão, a trilha de auditoria também é ativada para o tipo de registro Usuário quando uma empresa é configurada. Por padrão, é feita auditoria de determinados campos obrigatórios. A opção para rastreamento da criação de registros também está selecionada, e você não pode alterar essa configuração.

A tabela a seguir lista os tipos de registro que suportam a trilha de auditoria e mostra se, por padrão, a trilha de auditoria está ativada para o tipo de registro. Ela também lista os campos que, por padrão, são auditados.

**OBSERVAÇÃO:** se você remover todos os campos da lista de campos auditados de um tipo de registro e também desmarcar as opções para rastrear a criação, a exclusão e a restauração de registros, a trilha de auditoria ficará desativada para o tipo de registro.

Tipo de registro	Trilha de Auditoria Ativada por Padrão?	Campos auditados padrão
Conta	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Credencial	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Atividade	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Endereço	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Alocação	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Aplicativo	Sim	Receita Anual, ID do Aplicativo, Status de Aprovação, Data de Aprovação, Campanha, Atual Responsável pela Aprovação, Endereço de E-mail, Parcerias Existentes, Benefícios da Parceria Esperados, Nome, Sobrenome, Local, Número de Fax Principal, Número de Telefone Principal, Nome, Número de Funcionários, Parceiro, Programa de Parceria, Tipo de Parceiro, Nível de Programa, Motivo da Rejeição, Origem, Status de Envio, Número de Fax Comercial, Número de Telefone Comercial.
Ativo	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Produto bloqueado	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Perfil de corretor	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Plano de negócios	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Campanha	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Certificação	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Demanda	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Contato	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Licença do estado do contato	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Curso	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Cobertura	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Objetos personalizados 01 ou posteriores	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Dano	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.

Tipo de registro	Trilha de Auditoria Ativada por Padrão?	Campos auditados padrão
Registro de negócios	Sim	Status de aprovação, Contato associado, Cliente associado, Lead associado, Oportunidade associada, Telefone celular, Cidade, Data de fechamento, Nome da empresa, País, Moeda, Aprovador atual, Tamanho do negócio, E-mail, Data de expiração, Fax, Nome, Sobrenome, Nome, Conta do parceiro de origem, Programa de parceria, Código postal, Parceiro principal, Interesse no produto, Motivo da rejeição, Estado, Rua, Status do envio, Número de telefone, Tipo.
Concessionária	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Evento	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Exame	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Conta financeira	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Titular da conta financeira	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Investimento da conta financeira	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Plano financeiro	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Produto financeiro	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Transação financeira	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Fundo	Sim	Proprietário, Parceiro, Status, Valor alvo.
Solicitação de fundos	Sim	Aprovado, Data de decisão da demanda, Solicitação da demanda, Data de vencimento, Fundo, Concedido, Proprietário, Data de pré-aprovação, Solicitação de pré-aprovação, Status.
Alocação de contato HCP	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Família	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Propriedade do seguro	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Relatório de auditoria de estoque	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Período do estoque	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Convidado	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.

Tipo de registro	Trilha de Auditoria Ativada por Padrão?	Campos auditados padrão
Parte envolvida	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Lead	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Solicitação MDF	Sim	Valor pré-aprovado, Valor solicitado, Status da aprovação, Data de decisão da demanda, Status da demanda, Fundo, Data de pré-aprovação, Status de envio, Data de envio, Valor total da demanda aprovado, Valor total da demanda solicitado.
Plano de envio de mensagens	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Item do plano de envio de mensagens	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Relações do item do plano de mensagem	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Objetivo	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Oportunidade	Sim	Data de fechamento, Previsão, Proprietário, Probabilidade (%), Receita, Estágio de vendas.
Ordem	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Parceiro	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Programa de parceria	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Conta do plano	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Contato do plano	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Oportunidade do plano	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Apólice	Sim	Valor nominal. Para obter mais informações, consulte Campos de apólice.
Titular da apólice	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Carteira	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Indicação do produto	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Cotação	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Receita	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.

Tipo de registro	Trilha de Auditoria Ativada por Padrão?	Campos auditados padrão
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Lote de amostra	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Solicitação de amostra	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Item da solicitação de amostra	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Transação de amostra	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Solicitação de serviço	Sim	Área, Causa, Descrição, Proprietário, Prioridade, Origem, Status, Assunto, Tipo.
Assinatura	Sim	Contato
Mídia social	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Perfil social	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Solução	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.
Solicitação de preços especiais	Sim	Status de aprovação, Data de autorização, Data de decisão da demanda, Status da demanda, Status do envio, Data de envio, Valor total autorizado, Valor total solicitado, Valor total da demanda aprovado, Valor total da demanda solicitado
Usuário	Sim	Sempre enviar alertas críticos, Tipo de autenticação, E-mail, Identificador externo para logon único, Função, Status, ID de conexão do usuário.
Administrador do Parceiro do Usuário	Não	Nenhum campo é auditado por padrão. Como prática recomendada, faça auditoria nos seguintes campos:  Sempre enviar alertas críticos, Tipo de autenticação, E-mail, Identificador externo para logon único, Função, Status, ID de conexão do usuário.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Na Trilha de Auditoria Mestre, as alterações feitas nos registros do usuário por meio das páginas de autoadministração do parceiro são exibidas com o tipo de registro Administrador Parceiro do Usuário.



Tipo de registro	Trilha de Auditoria Ativada por Padrão?	Campos auditados padrão
Veículo	Não	Nenhum campo é auditado por padrão.

As considerações a seguir se aplicam aos campos relacionados à auditoria:

- ▮ Para a trilha de auditoria do Usuário, os campos obrigatórios são exibidos com texto vermelho na lista de campos auditados. Você não poderá salvar a Trilha de Auditoria do Usuário se remover algum dos campos obrigatórios da lista de campos auditados.
- ▮ Para campos de chave externa, o nome (não a ID) é armazenado e exibido na trilha de auditoria. Por exemplo, se o campo Conta do tipo de registro Oportunidade for auditado, a trilha de auditoria exibirá o nome da conta, em vez do ID da Linha.
- ▮ Nenhum campo de endereço está disponível para os tipos de registro auditáveis.
- ▮ Os campos de lista de opções mostram os valores dependentes do idioma do usuário (LDVs).
- ▮ As colunas de ID que não são exibidas nas apresentações não estão disponíveis para auditoria.

O procedimento a seguir descreve como personalizar a trilha de auditoria de um tipo de registro.

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função deve incluir todos os seguintes privilégios:

- ▮ Personalizar Aplicativo
- ▮ Administrar auditoria de campo
- ▮ Gerenciar funções e acesso

### **Para personalizar a trilha de auditoria para um tipo de registro**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Configuração de Auditoria de Campo, clique no link Configuração de Auditoria de Campo do *tipo de registro*.
- 5 (Opcional) Selecione Auditar criação do registro *tipo de registro* caso você queira controlar a criação de registros na trilha de auditoria.
- 6 (Opcional) Selecione Auditar exclusão/restauração do registro *tipo de registro* caso você queira controlar a exclusão ou a restauração de registros na trilha de auditoria.
- 7 Na página Configuração do campo de auditoria, mova os campos da lista Campos disponíveis para a lista Campos auditados conforme necessário.

Uma mensagem de erro será exibida se o limite da empresa for ultrapassado.

A lista Campos disponíveis contém todos os campos padrão e personalizados do tipo de registro que ainda não foram auditados.

### 8 Clique em Salvar.

A auditoria de um campo entra em vigor imediatamente depois de ser ativada.

**OBSERVAÇÃO:** o tipo de registro Convidado é um tipo de registro-filho do tipo Evento. Você pode personalizar os campos de trilha de auditoria para o tipo de registro Convidado e configurar a seção de informações relacionadas da Trilha de Auditoria por meio das páginas Personalização do Aplicativo para o tipo de registro Evento. É possível adicionar a seção de informações relacionadas da Trilha de Auditoria para o tipo de registro Convidado à página Somente layouts da página Detalhes do Convidado. Não é possível adicionar a seção de informações relacionadas da Trilha de Auditoria para o tipo de registro Convidado aos layouts da página Detalhes do Evento. Além disso, para que os usuários possam visualizar a trilha de auditoria para registros de convidados, você precisa atualizar os perfis de acesso relevantes para fornecer aos usuários acesso somente leitura ao item relacionado da Trilha de Auditoria para o tipo de registro-pai Evento.

## Sobre as informações em campos modificados nos registros

O Oracle CRM On Demand usa os seguintes campos de sistema para armazenar informações sobre a alteração feita mais recentemente em um registro:

- Modificação externa
- Modificação: data
- Modificado por
- Modificado em: data externa

Em determinados casos, o Oracle CRM On Demand grava informações em um ou mais desses campos para refletir uma alteração feita no registro não causada por uma ação de usuário explícita. Por esse motivo, é recomendável não confiar nas informações nesses campos para controlar as alterações feitas pelos usuários nos registros. Em vez disso, use o recurso da trilha de auditoria para controlar as alterações feitas pelos usuários em campos específicos nos registros. Para obter informações sobre como personalizar a trilha de auditoria para tipos de registro, consulte [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 226). Para obter informações sobre como exibir as alterações de configuração de campos, funções e perfis de acesso, consulte [Revisando as alterações de configuração de administração na trilha de auditoria](#) (consulte "[Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria](#)" na página 86).

Este é um exemplo de uma alteração de sistema feita no campo Modificado por em um registro. Um usuário exclui uma conta vinculada a um registro de contato como conta principal do contato. Quando o registro de conta excluído for expurgado do banco de dados, o link entre a conta excluída e o contato será removido do banco de dados. Depois que o link for removido do banco de dados, na próxima vez que o registro de contato for aberto por qualquer usuário, o Oracle CRM On Demand selecionará outra conta vinculada como conta principal no contato e gravará o ID da conta no campo de conta principal. Ou, se não houver contas vinculadas ao contato, o Oracle CRM On Demand atualizará o registro para refletir isso. Em seguida, o Oracle CRM On Demand atualizará o campo Modificado por com o nome do usuário que abriu o registro de contato.

Além disso, no caso de registros que são de propriedade de um grupo, as informações nos campos do sistema no registro podem ser atualizadas automaticamente depois que um usuário é excluído do grupo. Se o nome do usuário excluído do grupo aparecer no campo Proprietário em um registro compartilhado que seja de propriedade do grupo, o nome no campo Proprietário nesse registro será alterado para o nome de outro membro do grupo depois que o proprietário anterior for excluído do grupo. Quando for feita uma alteração como essa na propriedade de um registro de oportunidade ou de um registro de portfólio, os campos do sistema que armazenam informações sobre a alteração mais recente no registro serão atualizados, e as informações mostrarão que o registro foi atualizado pelo usuário Administrador da Oracle. No entanto, no caso de outros tipos de registro que suportem grupos, os campos do sistema não serão atualizados. Para todos os

tipos de registro que suportam grupos, quando o campo é alterado devido ao fato de o usuário ter sido excluído do grupo, a alteração no campo Proprietário no registro compartilhado não é controlada na trilha de auditoria, mesmo que o campo Proprietário esteja configurado para uma auditoria do tipo de registro.

O campo Modificado por em um registro também pode mostrar o nome de um usuário que não tem os privilégios e direitos de acesso necessários para atualizar o registro diretamente. Por exemplo, quando o status de um usuário é alterado de Ativo para Inativo ou de Inativo para Ativo, os valores nos campos Usuários ativos e Usuários inativos na página Perfil da empresa são atualizados. Como resultado das alterações feitas nesses campos, o campo modificado por na página Perfil da empresa é atualizado para mostrar o nome do usuário que atualizou o registro do usuário, mesmo se o usuário que fez essa alteração não tiver o privilégio necessário para atualizar o perfil da empresa.

## Especificando apresentações de páginas dinâmicas

As apresentações dinâmicas simplificam o aplicativo para os usuários finais, permitindo que eles gerenciem somente o subconjunto de informações que é relevante em uma determinada situação. Por exemplo, sua empresa pode rastrear vários tipos de contas diferentes, como contas de cliente, de cliente potencial ou de parceiro. Com o recurso de apresentação de página dinâmica, você pode configurar apresentações diferentes que mostram um conjunto diferente de campos da conta e itens relacionados com base no tipo da conta. Em seguida, é possível associar as diferentes apresentações com uma ou mais funções de usuário. Quando o usuário faz drill-down em um registro de uma determinada conta, é exibida a apresentação da página apropriada com base na função do usuário e no tipo da conta.

Quando você define apresentações de páginas dinâmicas para um tipo de registro, um valor de lista de opções predefinido é usado para acionar a conversão dinâmica das apresentações de página. Especifique uma apresentação de página a ser exibida para cada valor da lista de opções. Assim, os usuários podem ver apresentações de página diferentes para registros diferentes do mesmo tipo, com base no valor da lista de opções selecionado no registro.

**OBSERVAÇÃO:** Ao usar apresentações dinâmicas, não será possível usar os valores da lista de opções que sejam idênticos às IDs das listas de opções internas, pois isso pode resultar em comportamento imprevisível.

Você deve associar suas apresentações de páginas dinâmicas a funções de usuário conforme necessário. Existe uma relação de muitos para muitos entre apresentações de páginas dinâmicas e funções de usuário.

Cada valor da lista de opções tem apenas uma apresentação associada, mas uma apresentação de página pode ser associada a vários valores da lista de opções. Existe um limite de 200 associações entre os valores da lista de opções e as apresentações de página. Não é possível excluir uma apresentação que já está associada a uma função de usuário.

**Cuidado:** é recomendável incluir a lista de opções de orientação em todas as apresentações dinâmicas associadas a uma lista de opções de orientação. Se uma das apresentações atribuídas não tiver a lista de opções de orientação e o valor da lista de opções associado a essa apresentação for selecionado e salvo para um registro, você não verá a lista de opções de orientação na apresentação e, assim, não poderá editar o campo.

A tabela a seguir mostra os valores predefinidos da lista de opções de orientação para cada tipo de registro.

Tipo de registro	Lista de opções de orientação
Conta	Tipo de conta
Atividade: compromisso	Tipo

Tipo de registro	Lista de opções de orientação
Atividade: tarefa	Tipo
Compromisso	Tipo
Ativo	Tipo de ativo
Plano de negócios	Tipo
Atividade da chamada	Tipo
Campanha	Tipo de campanha
Contato	Tipo de contato
Objetos personalizados 01-03	Tipo
Objetos personalizados 04 ou posteriores	Tipo
Registro de negócio	Tipo
Concessionária	Status
Evento	Tipo
Fundo	Status
Solicitação de fundos	Status
Família	Segmento
Relatório de auditoria de estoque	Tipo
Lead	Origem do lead
Form. Méd.	Tipo
Resposta ao plano de mensagens	Tipo
Plano de envio de mensagens	Tipo
Item do plano de envio de mensagens	Tipo
Relação do item do plano de mensagem	Tipo
Objetivos	Tipo
Oportunidade	Tipo de oportunidade
Receita do produto da oportunidade	Tipo
Parceiro	Status da organização do parceiro
Programa de parceria	Tipo de parceiro

Tipo de registro	Lista de opções de orientação
Apólice	Linha de negócios
Carteira	Tipo de conta
Receita	Tipo
Receita: receita da conta	Tipo
Receita: receita do contato	Tipo
Transação de amostra	Tipo
Solicitação de serviço	Tipo
Solução	Status
Tarefa	Tipo
Veículo	Tipo de produto
Informações financeiras do veículo	Tipo de financiamento

O número de caracteres que podem ser usados nos nomes de apresentação da página está limitado. Para obter mais informações, consulte [Sobre os limites da apresentação personalizada](#) (consulte "[Sobre os limites de apresentação personalizada](#)" na página 182).

## Apresentações e listas de páginas

Você pode usar apresentações de página e privilégios de função para limitar os campos que os usuários podem procurar, exibir em listas e exportar. Quando um usuário cria ou refina uma lista de registros ou usa a pesquisa avançada para localizar registros, os privilégios e as apresentações de página atribuídos à função do usuário determinam quais campos o usuário pode pesquisar e exibir, da seguinte forma.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado para a função do usuário, então o usuário poderá pesquisar todos os campos de pesquisa disponibilizados na apresentação de pesquisa atribuída à função do usuário para o tipo de registro. Além disso, ao criar ou refinar uma lista, o usuário pode selecionar qualquer campo para exibi-lo como uma coluna na lista de registros que é retornada pela pesquisa.

**OBSERVAÇÃO:** recomendamos que os administradores da empresa não ativem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas listas para a maioria das funções do usuário. Quando o privilégio não é ativado, os campos que sua empresa não usam não ficam visíveis nas páginas de pesquisa e da lista. Isso reduz a aglomeração e facilita a visualização dos campos para os usuários.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas não estiver ativado para a função do usuário, então o usuário poderá pesquisar um campo somente se ele atender a ambos os critérios a seguir:

- n O campo é um campo de pesquisa disponível na apresentação de pesquisa atribuída à função de usuário para o tipo de registro.
- n O campo está disponível na apresentação da página de Detalhes que é atribuída à função do usuário para esse tipo de registro. Se apresentações de páginas dinâmicas forem definidas para a função, então o campo deverá ser exibido em pelo menos uma das apresentações de páginas dinâmicas.

Além disso, ao criar ou refinar uma lista, o usuário pode selecionar um campo para exibi-lo como uma coluna na lista de registros que é retornada pela pesquisa somente se o campo for exibido em pelo menos uma das

apresentações da página de Detalhes, incluindo apresentações de páginas dinâmicas, que são atribuídas à função do usuário para o tipo de registro. Esta restrição também afeta o que o usuário pode exportar em uma lista. Se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na função do usuário, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, então o usuário poderá exportar somente os campos exibidos na lista. O usuário não pode exportar todos os campos dos registros na lista.

**OBSERVAÇÃO:** no caso de pesquisas avançadas que os usuários começam no link Avançado em uma lista de registros detalhados de um registro pai, considerações adicionais se aplicam à disponibilidade dos campos de pesquisa e aos campos que podem ser exibidos nos resultados da pesquisa. Para obter mais informações, consulte [Sobre a pesquisa avançada de registros relacionados](#).

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Personalizar aplicativo - Gerenciar apresentações dinâmicas.

### ***Para criar ou modificar uma apresentação de página dinâmica***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação dinâmica, clique no link Apresentação dinâmica do *tipo de registro*.
- 5 Na lista Apresentação da página dinâmica, faça o seguinte:
  - n Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
  - n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.O Assistente de apresentação dinâmica orienta você no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Nome da apresentação:
  - a Insira um nome para a apresentação dinâmica.
  - b Selecione uma apresentação padrão. Essa apresentação será mostrada como padrão na próxima etapa.O campo Lista de opções de orientação mostra a lista de opções cujos valores determinam qual apresentação é vista pelos usuários.
- 7 Na Etapa 2 - Atribuir apresentações, associe cada valor da lista de opções a um nome de apresentação.

**OBSERVAÇÃO:** para cada apresentação de página dinâmica, há um limite de 200 associações entre valores da lista de opções de orientação e apresentações de página.

A apresentação selecionada é exibida quando um registro tem o valor da lista de opções correspondente.
- 8 Clique em Concluir.

## Tópicos relacionados

Para obter informações sobre como as apresentações de páginas personalizadas interagem com as apresentações de páginas dinâmicas:

- [Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções](#) (na página 239)
- [Como as Apresentações de Campo Personalizadas Interagem com as Apresentações de Página das Funções](#) (consulte "[Como as Apresentações de Páginas Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas de Funções](#)" na página 244)

## Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções

Cada função de usuário tem um layout de página atribuído para cada tipo de registro. As apresentações de páginas determinam os campos, as seções de páginas e as seções de informações relacionadas que os usuários podem ver nas páginas em que cria, exibem e editam registros dos vários tipos de registros. Os usuários podem personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas na página de detalhes de um tipo de registro se o privilégio Personalizar As Informações Relacionadas da Página de Detalhes estiver ativado para sua função de usuário. Os usuários podem mostrar ou ocultar as seções de informações relacionadas e também alterar a ordem em que elas aparecem na página Detalhe.

**OBSERVAÇÃO:** Dependendo da configuração de sua função de usuário, os usuários podem também conseguir personalizar a apresentação dos campos nas páginas de registros. Para obter mais informações, consulte [Como as Apresentações de Campos Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas para Funções](#) (consulte "[Como as Apresentações de Páginas Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas de Funções](#)" na página 244).

Se necessário, você pode redefinir qualquer versão personalizada das apresentações de páginas com as configurações padrão de uma função. Para obter mais informações, consulte [Redefinindo Apresentações de Páginas Personalizadas](#) (consulte "[Redefinindo apresentações de página personalizadas](#)" na página 368).

## Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas Estáticas

Quando um layout de página estático é utilizado, o usuário vê o mesmo layout para todos os registros de um determinado tipo de registro. Quando um usuário cria uma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas para uma apresentação de página de Detalhes estática, o comportamento será como se segue:

- Após o usuário alterar o layout das seções de informações relacionadas na página Detalhe para um tipo de registro, o layout personalizado do usuário será utilizado sempre que o usuário abri-la para um registro desse tipo.
- A apresentação personalizada do usuário das seções de informações relacionadas continua a ser usada para todos os registros do tipo de registro até que ocorra uma das ações a seguir:
  - O usuário edita a apresentação personalizada das seções de informações relacionadas novamente.
  - O usuário redefine a apresentação para a apresentação de página padrão da função do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** a restauração de uma apresentação de campo como a apresentação padrão não afeta nenhuma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas. De maneira semelhante, a restauração de uma apresentação personalizada de seções de informações relacionadas como a apresentação padrão não afeta nenhuma apresentação de campo personalizada do tipo de registro.

- n O administrador da empresa redefine a apresentação de página da função do usuário para a apresentação de página padrão.

**OBSERVAÇÃO:** se um administrador redefinir a apresentação de página de um tipo de registro como a apresentação padrão de uma função, todas as apresentações de campo personalizadas e todas as apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas desse tipo de registro serão restauradas como o padrão para os usuários que têm essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova apresentação de página de um tipo de registro a uma função, todos os usuários que têm essa atribuição verão a nova apresentação de campo do tipo de registro, mas continuarão a ver as apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas do tipo de registro, até restaurarem suas apresentações de informações relacionadas como a apresentação padrão.

- n Se o administrador da empresa fizer alterações nas listas de seções de informações relacionadas disponíveis e exibidas em uma apresentação de página padrão para a função de usuário, o comportamento será conforme a seguir:
  - n Se o administrador da empresa mover a seção de informações relacionadas que estava indisponível anteriormente para a lista das seções exibidas ou para a lista de seções disponíveis na apresentação de página padrão, a seção não será exibida automaticamente na apresentação personalizada correspondente do usuário. Se o usuário desejar que a nova seção disponível seja exibida, ele deverá editar a apresentação personalizada para adicionar a seção à lista de seções exibidas
  - n Se o administrador da empresa remover a seção de informações relacionadas da lista de seções disponíveis para a lista de seções disponíveis da apresentação de página padrão e se essa seção já estiver exibida na apresentação personalizada de um usuário, a seção continuará a ser exibida para o usuário, até que ele mova a seção da lista de seções exibidas da apresentação personalizada ou redefina a apresentação para como a apresentação padrão.
  - n Se o administrador da empresa mover uma seção de informações relacionadas para a lista de seções não disponíveis na apresentação de página padrão e se essa seção já estiver exibida na apresentação personalizada de um usuário, a seção continuará a ser exibida na página de detalhes desse usuário. No entanto, na próxima vez em que o usuário editar a apresentação personalizada da página Detalhes, a seção não aparecerá mais na lista das seções exibidas para a apresentação e depois que o usuário clicar em Salvar na página Informações pessoais - Apresentação, a seção indisponível será removida da apresentação e não será mais exibida na página Detalhes de registro.

## Como as Apresentações de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas Dinâmicas

Para alguns tipos de registro, os administradores da empresa poderão criar layouts de página dinâmicos. Nos layouts de página dinâmicos, um valor da lista de opções em um campo no registro será utilizado para determinar a representação dinâmica do layout de página para o registro. Por exemplo, sua empresa deseja que os usuários visualizem um determinado layout para as páginas Detalhe das contas em que o tipo de conta é Cliente e poderá desejar que os usuários visualizem um layout de página diferente das contas em que o tipo de conta é Concorrente. Neste caso, o administrador da empresa poderá configurar um layout de página dinâmico para a página Detalhes da conta e atribuí-lo às funções de usuário conforme necessário.



Quando são utilizadas apresentações dinâmicas, a caixa de seleção Ativar Personalização de Apresentações de Páginas Dinâmicas no perfil da empresa determina se um usuário pode criar apenas uma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas para um tipo de registro ou pode criar várias apresentações personalizadas para um tipo de registro. O comportamento da caixa de seleção Ativar personalização de layouts de página dinâmicos individuais é o seguinte:

- n Se a caixa de seleção Ativar Personalização de Apresentações de Páginas Dinâmicas Individuais for desmarcada no perfil da empresa, o usuário poderá criar apenas uma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas para um tipo de registro. O layout personalizado do usuário das seções de informações relacionadas é utilizado para a página Detalhe de todos os registros desse tipo de registro, independente do valor no campo da lista de opções que determina a renderização dinâmica do layout da página.

Por exemplo, assegurar que um layout dinâmico seja utilizado para o tipo de registro da Conta, conforme descrito anteriormente. Se um usuário alterar o layout das seções de informações relacionadas enquanto trabalhar na página Detalhe de uma conta que tenha tipo de conta Concorrente, o layout personalizado das seções de informações relacionadas será utilizado na página Detalhe de todos os registros de conta, independente do tipo.

Após o layout ter sido personalizado, quaisquer alterações adicionais feitas pelo usuário no layout personalizado serão refletidas na página Detalhe para todos os registros daquele tipo. Se o usuário redefinir a apresentação das seções de informações relacionadas do tipo de registro como a apresentação padrão da função do usuário, as apresentações de páginas dinâmicas para o tipo de registro serão usadas para as páginas Detalhes do registro.

Por exemplo, assegurar que um layout dinâmico seja utilizado para o tipo de registro da Conta, conforme descrito anteriormente. Depois que um usuário tiver redefinido a apresentação das seções de informações relacionadas do tipo de registro Conta com a apresentação padrão da função do usuário, a apresentação de página dinâmica adequada para o tipo de conta, Concorrente ou Cliente, será usada.

- n Se a caixa de seleção Ativar Personalização de Apresentações de Páginas Dinâmicas Individuais estiver marcada no perfil da empresa, o usuário poderá optar por criar uma apresentação personalizada para cada um dos valores no campo da lista de opções que determina a renderização dinâmica da apresentação da página. O layout personalizado do usuário para um valor da lista de opções será utilizado cada vez que o usuário abrir um registro deste tipo no qual o valor da lista de opções foi selecionado.

Depois de o usuário ter criado uma apresentação pessoal das seções de informações relacionadas para um valor de lista de opções, ele poderá alterar a apresentação personalizada novamente ou poderá criar apresentações personalizadas para outros valores da lista de opções. O usuário também pode optar por redefinir as apresentações das seções de informações relacionadas para todos os valores de listas de opções como as apresentações de páginas padrão.

Independentemente da configuração na caixa de seleção Ativar Personalização de Apresentações de Páginas Dinâmicas Individuais no perfil da empresa, a interação entre as apresentações personalizadas de um usuário das seções de informações relacionadas e as apresentações de páginas da função do usuário é como se segue:

- n Se o administrador da empresa fizer alterações nas listas de seções de informações relacionadas disponíveis e exibidas em uma apresentação de página padrão para a função de usuário, o comportamento será conforme a seguir:
  - n Se o administrador da empresa mover a seção de informações relacionadas que estava indisponível anteriormente para a lista das seções exibidas ou para a lista de seções disponíveis na apresentação de página padrão, a seção não será exibida automaticamente na apresentação personalizada correspondente do usuário. Se o usuário desejar que a nova seção disponível seja exibida, ele deverá editar a apresentação personalizada para adicionar a seção à lista de seções exibidas

- n Se o administrador da empresa remover a seção de informações relacionadas da lista de seções disponíveis para a lista de seções disponíveis da apresentação de página padrão e se essa seção já estiver exibida na apresentação personalizada de um usuário, a seção continuará a ser exibida para o usuário, até que ele mova a seção da lista de seções exibidas da apresentação personalizada ou redefina a apresentação para como a apresentação padrão.
- n Se o administrador da empresa mover uma seção de informações relacionadas para a lista de seções não disponíveis na apresentação de página padrão e se essa seção já estiver exibida na apresentação personalizada de um usuário, a seção continuará a ser exibida na página de detalhes desse usuário. No entanto, na próxima vez em que o usuário editar a apresentação personalizada da página Detalhes, a seção não aparecerá mais na lista das seções exibidas para a apresentação e depois que o usuário clicar em Salvar na página Informações pessoais - Apresentação, a seção indisponível será removida da apresentação e não será mais exibida na página Detalhes de registro.

### Sobre como alterar a opção Ativar personalização de layouts de página dinâmicos individuais

Os administradores da empresa podem alterar a definição da caixa de seleção Ativar personalização de layouts de página dinâmicos individuais no perfil da empresa. Se alterar a configuração da caixa de seleção, as apresentações das seções de informações relacionadas que os usuários veem podem ser afetadas. O comportamento visto pelo usuário quando a definição for alterada dependerá do seguinte:

- n Se a caixa de seleção tiver sido marcada anteriormente, permitindo, assim, que o usuário crie apresentações personalizadas de seções de informações relacionadas para um tipo de registro.
- n Se o usuário tiver criado anteriormente uma única apresentação personalizada ou várias apresentações personalizadas de seções de informações relacionadas para páginas em que apresentações dinâmicas são usadas.

A tabela a seguir mostrará o comportamento visto pelo usuário quando a caixa de seleção Ativar personalização de layouts de página dinâmicos individuais, que estiver desmarcada no momento, for marcada.

O usuário criou anteriormente um único layout personalizado para um tipo de registro?	O usuário criou anteriormente layouts personalizados de valores da lista de opções individuais para algum tipo de registro?	Comportamento após a caixa de seleção ser marcada
Sim	Não	O usuário verá o conjunto de layouts de página dinâmicos padrão atribuídos à função para o tipo de registro.
Sim	Sim	O usuário verá as apresentações de páginas personalizadas que ele criou anteriormente para os valores da lista de

O usuário criou anteriormente um único layout personalizado para um tipo de registro?	O usuário criou anteriormente layouts personalizados de valores da lista de opções individuais para algum tipo de registro?	Comportamento após a caixa de seleção ser marcada
		opções individuais.
Não	Não	O usuário verá o conjunto de layouts de página dinâmicos padrão atribuídos à função para o tipo de registro.
Não	Sim	O usuário verá as apresentações de páginas personalizadas que ele criou anteriormente para os valores da lista de opções individuais.

A tabela a seguir mostrará o comportamento visto pelo usuário quando a caixa de seleção Ativar personalização de layouts de página dinâmicos individuais, que estiver marcada no momento, for desmarcada.

O usuário criou anteriormente um único layout personalizado para um tipo de registro?	O usuário criou anteriormente layouts personalizados de valores da lista de opções individuais para algum tipo de registro?	Comportamento após a caixa de seleção ser desmarcada
Sim	Não	O usuário verá a única apresentação personalizada que ele criou anteriormente.
Sim	Sim	O usuário verá a única apresentação personalizada que ele criou anteriormente.
Não	Não	O usuário verá o conjunto de layouts de página dinâmicos padrão atribuídos à função para o tipo de registro.

O usuário criou anteriormente um único layout personalizado para um tipo de registro?	O usuário criou anteriormente layouts personalizados de valores da lista de opções individuais para algum tipo de registro?	Comportamento após a caixa de seleção ser desmarcada
Não	Sim	O usuário verá o conjunto de layouts de página dinâmicos padrão atribuídos à função para o tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** Se as apresentações personalizadas criadas anteriormente por seus usuários forem diferentes das apresentações padrão atuais, pode ser necessário redefinir as apresentações de páginas de uma função com as apresentações padrão, depois de ter alterado as configurações da caixa de seleção Ativar Personalização de Apresentações de Páginas Dinâmicas Individuais terem sido alteradas. No entanto, redefinir as apresentações de páginas de uma função redefina todas as apresentações de campos personalizadas com a apresentação padrão, além de redefinir as apresentações das seções de informações relacionadas. Como alternativa, você pode recomendar que os usuários redefinam suas apresentações das seções de informações relacionadas como o padrão.

### Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre os layouts de página, consulte os seguintes tópicos:

- [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 183)
- [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) (na página 235)
- [Redefinindo apresentações de página personalizadas](#) (na página 368)
- [Como as Apresentações de Campo Personalizadas Interagem com as Apresentações de Página das Funções](#) (consulte "[Como as Apresentações de Páginas Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas de Funções](#)" na página 244)

## Como as Apresentações de Páginas Personalizadas Interagem com Apresentações de Páginas de Funções

Os usuários podem personalizar a apresentação de campo da página de detalhes de um tipo de registro quando sua função de usuário estiver configurada como se segue:

- O privilégio Personalizar os Campos da Página de Detalhes está incorporado na função.
- Uma apresentação de página personalizada está atribuída à função para o tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** se a apresentação padrão for atribuída a uma função para um tipo de registro, os usuários não poderão personalizar a apresentação do campo desse tipo de registro. Além disso, não é possível configurar uma função de usuário para que os usuários possam personalizar algumas, mas não todas, as apresentações de páginas personalizadas atribuídas à sua função. Se a função do usuário incluir o privilégio

Personalizar Página de Detalhes - Campos, os usuários que têm essa função poderão personalizar todas as apresentações de páginas personalizadas atribuídas à função.

Quando você configura apresentações de páginas personalizadas, pode especificar que certos campos devem sempre ser exibidos na apresentação. Com a exceção de campos obrigatórios e dos campos que você especifica, que devem sempre ser exibidos na apresentação, os usuários podem mostrar ou ocultar os campos em sua apresentação personalizada. Os usuários também podem alterar a ordem na qual os campos são exibidos na página de Detalhes. Os usuários não podem adicionar nenhum campo que não seja exibido na apresentação padrão à sua apresentação personalizada. Os usuários podem personalizar as apresentações de campo para apresentações dinâmicas e estáticas.

**OBSERVAÇÃO:** dependendo da configuração de sua função de usuário, os usuários também podem conseguir personalizar a apresentação das seções de informações relacionadas nas páginas de Detalhes do registro. Para obter mais informações, consulte [Como as Apresentações de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas de Funções](#) (consulte "Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções" na página 239).

Depois de um usuário ter criado uma apresentação de campo personalizada, esse layout será usado toda vez que o usuário abrir ou editar um registro desse tipo, até que uma das ações a seguir ocorra:

- O usuário altera a apresentação de campo novamente.
- O usuário restaura a apresentação de campo padrão para a página.

**OBSERVAÇÃO:** a restauração de uma apresentação de campo como a apresentação padrão não afeta nenhuma apresentação personalizada das seções de informações relacionadas. De maneira semelhante, a restauração de uma apresentação personalizada de seções de informações relacionadas como a apresentação padrão não afeta nenhuma apresentação de campo personalizada do tipo de registro.

- O administrador redefine a apresentação de página da função de usuário como a apresentação padrão ou atribui uma apresentação diferente à função para esse tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** se um administrador redefinir a apresentação de página de um tipo de registro como a apresentação padrão de uma função, todas as apresentações de campo personalizadas e todas as apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas desse tipo de registro serão restauradas como o padrão para os usuários que têm essa função. No entanto, se um administrador atribuir uma nova apresentação de página de um tipo de registro a uma função, todos os usuários que têm essa atribuição verão a nova apresentação de campo do tipo de registro, mas continuarão a ver as apresentações personalizadas das seções de informações relacionadas do tipo de registro, até restaurarem suas apresentações de informações relacionadas como a apresentação padrão.

## Sobre Apresentações de Campo em Páginas de Novos Registros

A apresentação personalizada de um usuário também é usada nas páginas em que o usuário coloca informações de um novo registro desse tipo de registro, a menos que uma apresentação personalizada para a página do novo registro seja atribuída à função de usuário do tipo de registro. Se uma apresentação personalizada da página do novo registro for atribuída à função de usuário para uso em todos os casos, a apresentação personalizada do usuário nunca será usada para as páginas de novos registros. No entanto, se a função do usuário especificar que uma apresentação personalizada da página de novo registro é usada apenas quando o usuário cria um registro na barra Ação ou no cabeçalho global, a apresentação de campo personalizada do usuário será usada quando o usuário criar um registro em qualquer outra área do Oracle CRM On Demand.

## O que Acontece se uma Apresentação de Página for Alterada depois que os Usuários Personalizarem a Apresentação do Campo?

Depois de usuários que têm uma certa função personalizarem sua apresentação de campo para um tipo de registro, um administrador pode fazer uma alteração na apresentação padrão da função. Dependendo da alteração feita pelo administrador, as alterações na apresentação interagirão com as apresentações personalizadas como se segue:

- n Se o administrador atribuir uma apresentação da página de Detalhes diferente para a função do tipo de registro, todos os usuários que têm a função verão a apresentação do novo campo do tipo de registro da próxima vez que se conectarem no Oracle CRM On Demand. No entanto, se o administrador, posteriormente, reatribuir a apresentação da página original à função novamente, os usuários verão, mais uma vez, suas versões personalizadas dessa apresentação.
- n Se um administrador fizer uma alteração na presença, na apresentação ou nas características dos campos na apresentação dos campos da página de Detalhes atribuída à função, a alteração não será automaticamente aplicada às apresentações personalizadas. Por exemplo:
  - n Se um administrador remover um campo da apresentação da página de Detalhes, o campo não será removido das apresentações personalizadas. Além disso, se um usuário abrir a página Apresentação Pessoal - Campos desse layout de página, o campo que o administrador removeu continuará disponível em uma das seções da apresentação ou na lista Campos Disponíveis, conforme especificado pelo usuário.
  - n Se um administrador adicionar um campo à apresentação da página Detalhes, o novo campo não será exibido nas apresentações personalizadas. Além disso, se um usuário abrir a página Apresentação Pessoal - Campos dessa apresentação, o campo que o administrador adicionou não será exibido em nenhuma das seções da apresentação nem na lista Campos Disponíveis.
  - n Se um administrador alterar as características de um campo, a alteração não será automaticamente refletida nas apresentações personalizadas. Por exemplo, se um administrador tornar um campo que não era anteriormente obrigatório obrigatório na apresentação da página, o campo não se tornará um campo obrigatório para os usuários que personalizaram sua apresentação. De forma semelhante, se um administrador marcar a caixa de seleção Sempre na Apresentação de um campo, o usuário não será forçado a mostrar o campo na sua apresentação personalizada, mesmo se o usuário fizer atualizações adicionais à apresentação personalizada, depois que o administrador fizer a alteração.

Se um administrador quiser que as alterações na apresentação do campo sejam aplicadas a todos os usuários que têm a função, o administrador deverá redefinir a apresentação da página como a apresentação padrão da função. Como alternativa, os usuários podem redefinir sua apresentação da página como o padrão e, depois, por opção, personalizar a apresentação novamente.

### Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre os layouts de página, consulte os seguintes tópicos:

- n [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 183)
- n [Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#) (na página 235)
- n [Redefinindo apresentações de página personalizadas](#) (na página 368)
- n [Como os Layouts de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com os Layouts de Página das Funções](#) (consulte "[Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções](#)" na página 239)

## Padronização de URL

No Oracle CRM On Demand, diversos URLs foram padronizados para todos os tipos de registro, portanto as URLs a seguir quando usadas em links Web, guias Web e applets Web funcionarão para versões futuras de Oracle CRM On Demand:

- ▮ Abrindo uma página inicial do tipo de registro
- ▮ Abrindo uma página de detalhes do registro usando um ID de registro
- ▮ Abrindo uma página de edição do registro usando um ID de registro
- ▮ Criando ou editando um registro com o valor do campo da lista de opções de orientação preenchida para determinar a apresentação de página
- ▮ Criando ou editando um registro com valores preenchidos para a lista de opções pai e lista de opções relacionada de um campo da lista de opções em cascata
- ▮ Atualizando um registro de oportunidade para atualizar o campo Estágio de vendas para iniciar um processo de vendas

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▮ [Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias](#) (na página 247)
- ▮ [Sobre applets da Web personalizados](#) (na página 192)
- ▮ [Criando Applets Web para Tipos de Registros](#) (consulte "[Criando Applets da Web para Tipos de Registro](#)" na página 195)
- ▮ [Criando applets da Web globais](#) (na página 257)
- ▮ [Configurando links da Web](#) (na página 153)
- ▮ [Trabalhando com applets de feeds RSS](#)

## Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias

É possível exibir o conteúdo da Web em uma guia no Oracle CRM On Demand. O conteúdo da Web pode incluir páginas da Web externas ou dados da empresa disponíveis na Web. Por exemplo, você pode rastrear informações do estoque em outro aplicativo da Web que deverá ser disponibilizado para seus representantes de serviço quando eles estiverem trabalhando no Oracle CRM On Demand. Para satisfazer esse requisito, é possível criar uma guia da Web personalizada para exibir seu aplicativo da Web externo na área de conteúdo principal do Oracle CRM On Demand. Você também pode incorporar relatórios e painéis do catálogo do Analytics em guias da Web personalizadas.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#)" na página 157).

Você também pode criar applets da Web personalizados para hospedar conteúdo da Web, relatórios e painéis. Para obter informações sobre applets da Web personalizados e sobre como eles podem ser comparados com as guias da Web personalizadas, consulte [Sobre applets da Web personalizados](#) (na página 192).

**OBSERVAÇÃO:** Para obter mais informações sobre as considerações aplicáveis ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand, consulte [Considerações importantes para clientes usando código personalizado no Oracle CRM On Demand](#) (consulte "Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand" na página 259).

Para deixar uma guia da Web personalizada visível, adicione a guia à função de usuário necessária usando o Assistente de gestão de funções.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para poder exibir informações externas em uma página do Oracle CRM On Demand, verifique se:

- ▢ O aplicativo externo tem uma interface da Web
- ▢ O aplicativo externo ou a página da Web não exige controle total da janela do navegador

Para incorporar um relatório ou um painel em uma guia da Web, o relatório ou o painel deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tenha acesso.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar usar recursos como Autenticação unificada ou integrar seu site com o Oracle CRM On Demand, verifique se os serviços da Web estão ativados para sua empresa.

### *Para exibir uma página da Web externa em uma guia*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Guias da Web personalizadas.
- 4 Na página Lista de guias personalizadas, clique em Novo.
- 5 Na página Guia Web personalizada, use a tabela abaixo para preencher as informações obrigatórias e salve o registro.
- 6 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado deve ser traduzido para outros idiomas que estão ativados para sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução (na página Listas de guias da Web personalizadas) para a guia da Web.

Campo	Comentários
Nome	O nome da guia Web personalizada.
Tipo	Selecione o tipo de guia da Web a ser criado: URL, HTML, Relatório ou Painel.



Campo	Comentários
Campos usuário e sistema	<p>Antes de criar um applet Web no Oracle CRM On Demand, considere cuidadosamente como você usará as variáveis de campo do parâmetro como %%%User Id%%%, se o campo contiver caracteres que possam ser de escape como referências de entidade de caractere.</p> <p>Quando você insere variáveis de campo do parâmetro no HTML, os caracteres no nome de campo como &amp; serão de escape como referência de entidade de caractere correspondente, (neste caso &amp;#38;) e o navegador expandirá a referência de entidade para que o caractere mencionado seja exibido. Por exemplo, é possível que você queira criar um applet Web do HTML da página inicial com o nome da empresa: Fabricação A&amp;B. Na lista suspensa Campos do Usuário e do Sistema, é possível escolher o Nome da empresa para inserir a variável: %%%Company name%%%. No momento da execução, a variável terá o valor de Fabricação A&amp;#38;B, que será exibido no navegador como Fabricação A&amp;B. Contudo, as referências de entidade de caractere não serão expandidas no código de JavaScript, por isso, neste caso, coloque a variável em um contexto referenciável, recupere-a do documento DOM e codifique-a conforme a necessidade. As diferenças estão ilustradas no exemplo a seguir do código do HTML de applet Web:</p> <pre>&lt;span id="companyname" style="display: none" data-value="%%Company name%%"&gt;&lt;/span&gt;</pre> <pre>&lt;script type="text/javascript"&gt;</pre> <pre>var var1 = "%%Company name%%";</pre> <pre>var var2 =</pre> <pre>document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value");</pre> <pre>&lt;/script&gt;</pre> <p>O valor de var1 é "Fabricação A&amp;#38;B" e o valor de var2 é "Fabricação A&amp;B". Os valores de var1 e var2 são diferentes porque o navegador expandirá referências de entidade em dados e tags HTML, mas não no elemento &lt;script&gt;.</p> <p>Selecione uma opção na lista suspensa Campos usuário e sistema para adicionar campos de parâmetro ao campo URL ou HTML na posição atual do cursor. Por exemplo, se você escolher ID do usuário na lista suspensa, %%%User id%%% será inserido no URL, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo ID do usuário que está conectado.</p> <p>Como outro exemplo, se você escolher Nome do Host na lista, %%%Hostname%%% será inserido na posição do cursor. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo nome do host do servidor no qual o Oracle CRM On Demand está sendo executado. Isso será útil nas configurações que contêm um URL para o Oracle CRM On Demand, uma vez que não for mais necessário modificar manualmente o nome de host do Oracle CRM On Demand na migração de um ambiente para outro.</p> <p>Para obter mais informações, consulte <a href="#">Campos usuário e sistema</a> (na página 161).</p>

Campo	Comentários
URL	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta configuração só estará disponível se você selecionar URL no menu Tipo.</p> <p>Informe o URL invocado quando o usuário clica no hiperlink, como <a href="http://www.oracle.com">www.oracle.com</a>. Você não precisa informar a parte <i>http://</i> do URL. Verifique se o URL é um identificador de recurso uniforme (URI) válido. Se não for válido, uma mensagem de erro será exibida em vez do conteúdo incorporado quando um usuário acessar a guia da Web personalizada.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter mais informações sobre a padronização de URLs no Oracle CRM On Demand, consulte <a href="#">Padronização de URL</a> (na página 247).</p> <p>Também é possível incluir parâmetros sensíveis ao contexto colocando o cursor no campo URL e selecionando a lista suspensa Campos usuário e sistema. Essa ação coloca um parâmetro de campo no URL (designado como <code>%%%fieldname%%%</code>), substituído pelo valor do campo com base no registro atual quando o usuário clica no valor. Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado para um URL nulo quando clicar na guia.</p> <p>Cada navegador tem um comprimento máximo de URL. Se você especificar um URL que ultrapasse esse comprimento, os usuários talvez presenciem comportamentos indeterminados do navegador quando clicarem na guia da Web.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> embora seja possível usar um URL para incorporar um relatório ou um painel em uma guia da Web personalizada do tipo de URL, essa funcionalidade não é totalmente suportada, e o URL pode não funcionar após uma atualização.</p>
Adições de título HTML	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta configuração só estará disponível se você selecionar HTML no menu Tipo.</p> <p>O HTML informado é usado no atributo <code>src</code> de um elemento <code>&lt;iframe&gt;</code> dentro do código HTML da página à qual você adiciona a guia Web. Qualquer código que você adicionar ao campo HTML da guia Web será incluído no elemento <code>&lt;iframe&gt;</code>. É possível incluir referências aos arquivos JavaScript incorporados na seção <code>&lt;head&gt;</code> do HTML neste campo.</p> <p>Não há suporte à referência de arquivos JavaScript no Oracle CRM On Demand. Qualquer conteúdo informado é adicionado aos tags <code>&lt;head&gt;</code>.</p>

Campo	Comentários
HTML da guia Web	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta configuração só estará disponível se você selecionar HTML no menu Tipo.</p> <p>O HTML informado é usado no atributo src de um elemento &lt;iframe&gt; dentro do código HTML da página à qual você adiciona a guia Web. Qualquer código que você adicionar ao campo HTML da guia Web será incluído no elemento &lt;iframe&gt;. Qualquer conteúdo informado neste campo é adicionado aos tags &lt;body&gt;.</p>
Caminho	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Este campo estará disponível somente se você selecionar Relatório ou Painel no menu Tipo.</p> <p>Clique no ícone Pesquisa (lupa) e navegue até o relatório ou painel desejado em Pastas compartilhadas e clique em OK.</p> <p>O campo Caminho é preenchido automaticamente depois que você selecionar o relatório ou o painel.</p>
Parâmetros	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Este campo estará disponível somente se você selecionar Relatório ou Painel no menu Tipo.</p> <p>(Opcional) Se você deseja especificar filtros a serem aplicados ao relatório ou ao painel em tempo de execução, especifique os filtros no campo Parâmetro.</p> <p>Para obter informações detalhadas sobre como especificar os filtros, consulte Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados.</p>
Descrição	Informe uma descrição da guia Web.
Altura	Informe um valor em pixel da guia Web.
Largura	Informe um valor em pixel da guia Web.
Ícone clássico	Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado na guia da Web nos temas clássicos.
Ícone Moderno	Clique no ícone Pesquisa (lupa) para selecionar o ícone a ser usado na guia da Web nos temas modernos.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar exibir esse nome atualizado em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolher outro idioma na lista Idioma de tradução nessa página), o nome atualizado aparecerá em azul entre colchetes até você inserir as versões traduzidas manualmente. O nome atualizado em azul o ajuda a rastrear os termos que devem ser traduzidos.

Depois que você adicionar uma página da Web personalizada ao Oracle CRM On Demand, deverá disponibilizá-la para a função do usuário a fim de que os usuários possam vê-la. Para obter informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

## Sobre Grupos de valores da lista de opções

Sua empresa pode limitar os valores disponíveis em um campo da lista de opções a um subconjunto dos valores definidos para o campo, a fim de que você possa disponibilizar um determinado campo da lista de opções em um tipo de registro para todos os usuários do Oracle CRM On Demand, limitando, ao mesmo tempo, os valores exibidos na lista de opções do campo. Para limitar os valores nos campos da lista de opções, configure grupos de valores da lista de opções e mapeie os valores nos campos da lista de opções para os grupos de valores da lista de opções. Desse modo, o conjunto de valores que um usuário pode selecionar em uma lista de opções pode ser controlado por um grupo de valores da lista de opções.

É possível adicionar o campo Grupo de valores da lista de opções ao layout de página de alguns tipos de registro. Esse campo permite que o usuário selecione qualquer grupo de valores da lista de opções que você tenha criado. Em qualquer campo da lista de opções controlado pelo grupo de valores da lista de opções selecionado no registro, somente os valores mapeados para o grupo de valores da lista de opções aparecem na lista de opções. O controle de um campo da lista de opções que é controlado por um grupo de valores da lista de opções é feito da mesma maneira quando o campo da lista de opções é usado em uma lista de opções em cascata. Para obter uma lista dos tipos de registro em que os grupos de valores da lista de opções podem ser usados, consulte [Tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções e divisões](#) (na página 255).

Por exemplo, suponhamos que a empresa tenha três call centers que usam o Oracle CRM On Demand. Dependendo do local de um call center e dos produtos atendidos por ele, alguns valores em uma série de campos da lista de opções no Oracle CRM On Demand não serão seleções válidas para usuários nos vários call centers. Nesse caso, é possível configurar três grupos de valores da lista de opções, ou seja, um grupo de valores da lista de opções para cada call center. Em seguida, será possível mapear um subconjunto dos valores de cada campo da lista de opções relevante para cada grupo de valores da lista de opções. Depois que você adicionar o campo Grupo de valores da lista de opções aos layouts de página dos tipos de registro, os usuários poderão selecionar o grupo de valores da lista de opções apropriado para um call center no campo Grupo de valores da lista de opções em um registro. Em seguida, as opções nos campos da lista de opções no registro se limitam aos valores que você mapeou para o grupo de valores da lista de opções selecionado para o call center. Controlar os valores disponíveis nos campos da lista de opções dessa maneira pode ajudar você a reduzir o risco de gravar dados inválidos nos registros.

## Sobre os grupos de valores da lista de opções e as divisões

Se sua empresa usa o tipo de registro Divisão, também é possível associar as divisões aos grupos de valores da lista de opções. Para obter informações sobre divisões e como configurá-las, consulte [Configuração da divisão](#) (na página 73). Cada divisão pode ser associada somente a um grupo de valores da lista de opções. Se um usuário estiver associado a uma ou mais divisões, quando o usuário criar um registro de um tipo de registro que suporta divisões, a divisão principal do usuário será atribuída automaticamente ao registro. Se os campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções estiverem presentes no layout da página Detalhes, e se um grupo de valores da lista de opções estiver associado à divisão principal do usuário, o campo Grupo de valores da lista de opções no registro será preenchido com o nome desse grupo de valores da lista de opções. Depois, em qualquer campo da lista de opções que seja controlado pelo grupo de valores da lista de opções, somente os valores vinculados ao grupo de valores da lista de opções aparecerão na lista de opções. Para obter mais informações sobre o comportamento dos campos Divisão e Grupos de valores da lista de opções quando os registros são criados e atualizados, consulte [Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros](#) (na página 79) e [Sobre campos da lista de opções, grupos de valores da lista de opções e divisões](#).

Para obter informações sobre como configurar grupos de valores da lista de opções, consulte os seguintes tópicos:

[n Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções](#) (na página 253)

- [Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções](#) (na página 254)
- [Criando grupos de valores da lista de opções](#) (na página 255)
- [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções](#) (na página 177)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Configuração da divisão](#) (na página 73)
- [Sobre as divisões e os grupos de valores da lista de opções nos registros](#) (consulte "Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros" na página 79)

## Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções

Ao configurar grupos de valores da lista de opções, considere o seguinte:

- Campos da lista de opções.** Um grupo de valores da lista de opções pode controlar um ou mais campos da lista de opções em um ou mais tipos de registro. Nos tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções, é possível mapear qualquer campo editável da lista de opções para vários grupos de valores da lista de opções.
- Listas de opções em cascata.** É possível usar campos da lista de opções que contenham valores mapeados para grupos de valores da lista de opções nas listas de opções em cascata. No entanto, em uma definição da lista de opções em cascata, é possível especificar somente um conjunto de relacionamentos entre os valores no campo da lista de opções pai e os valores nos campos da lista de opções relacionados, independentemente de você selecionar um grupo de valores da lista de opções na lista Grupo de valores da lista de opções ao definir a lista de opções em cascata. Para obter mais informações sobre como as listas de opções em cascata funcionam com os grupos de valores da lista de opções, consulte [Sobre as listas de opções em cascata e os grupos de valores da lista de opções](#) (consulte "Sobre listas de opções em cascata e grupos de valores da lista de opções" na página 213).
- Layouts de página.** É necessário adicionar o campo Grupo de valores da lista de opções aos layouts de página dos tipos de registro nos quais você deseja que os campos da lista de opções sejam controlados pelos grupos de valores da lista de opções.
- Divisões.** É possível associar um grupo de valores da lista de opções a uma ou mais divisões, mas cada divisão pode ser associada a apenas um grupo de valores da lista de opções. É possível ver uma lista das divisões associadas a um grupo de valores da lista de opções na seção somente leitura Divisões da página Detalhes do grupo de valores da lista de opções.
- Pesquisar.** Não é possível procurar os registros do grupo de valores da lista de opções na Barra de ação ou em uma pesquisa avançada.
- Campo Grupo de valores da lista de opções.** Nos tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções, faça o seguinte:
  - Especifique o campo Grupo de valores da lista de opções como somente leitura se não quiser que os usuários alterem ou limpem o valor no campo.
  - Use o campo Grupo de valores da lista de opções no Criador de expressão.

- n Use o campo Grupo de valores da lista de opções nas regras de workflow.
- n Inclua o campo Grupo de valores da lista de opções nos layouts de pesquisa.

**OBSERVAÇÃO:** Não é possível especificar um valor padrão para o campo Grupo de valores da lista de opções por meio das páginas Configuração de campos.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções](#) (na página 254)
- n [Criando grupos de valores da lista de opções](#) (na página 255)
- n [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções](#) (na página 177)

## Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções

**Antes de começar.** Revise as informações em [Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções](#) (na página 253).

Para configurar grupos de valores da lista de opções para sua empresa, realize as seguintes tarefas:

- 1 Determine o seguinte:
  - n Os grupos de valores da lista de opções que você deseja configurar.
  - n Os campos da lista de opções que devem ser controlados por seus grupos de valores da lista de opções.
  - n Para cada campo da lista de opções que deve ser controlado por seus grupos de valores da lista de opções, os valores que você deseja mapear para cada grupo de valores da lista de opções.
- 2 Crie os grupos de valores da lista de opções.

Para obter mais informações, consulte [Criando grupos de valores da lista de opções](#) (na página 255).
- 3 Mapeie os valores dos campos da lista de opções para os grupos de valores da lista de opções.

Para obter mais informações, consulte [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções](#) (na página 177).
- 4 Adicione o campo Grupo de valores da lista de opções aos layouts de página dos tipos de registro nos quais os campos da lista de opções serão controlados pelos grupos de valores da lista de opções.

Para obter mais informações, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 183) e [Especificando apresentações de página dinâmica](#) (consulte "Especificando apresentações de páginas dinâmicas" na página 235).

**OBSERVAÇÃO:** Para que os grupos de valores da lista de opções controlem os valores disponíveis nos campos da lista de opções em um registro, o campo Grupo de valores da lista de opções deve estar presente no layout da página Detalhes do tipo de registro.

## Criando grupos de valores da lista de opções

Para criar um grupo de valores da lista de opções, conclua as etapas do procedimento a seguir. Esta tarefa é uma etapa no [Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções](#) (na página 254).

**Antes de começar.** Para executar os procedimentos descritos neste tópico, é necessário ter o privilégio Personalizar aplicativo em sua função de usuário.

### *Para criar um grupo de valores da lista de opções*

- 1 Clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique em Gerenciar grupos de valores da lista de opções.
- 4 Na página Lista de grupos de valores das listas de opções, clique em Novo.
- 5 Informe um nome e uma descrição para o grupo de valores da lista de opções e salve as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Depois que você criar um grupo de valores da lista de opções, será possível mapear valores de campo da lista de opções para o grupo de valores da lista de opções. Para obter mais informações, consulte [Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções](#) (na página 177). Será possível ver uma lista dos campos da lista de opções mapeados para o grupo de valores da lista de opções na seção Lista de objetos da página Detalhes do grupo de valores da lista de opções. Para cada campo da lista de opções mapeado para o grupo de valores da lista de opções, serão exibidos o nome do tipo de registro em que o campo da lista de opções aparece e o nome do campo da lista de opções.

Se sua empresa usar o tipo de registro Divisão, a seção Divisões da página Detalhes do grupo de valores da lista de opções mostrará os nomes das divisões aos quais o grupo de valores da lista de opções está associado. Para obter informações sobre como associar grupos de valores da lista de opções a divisões, consulte [Associando grupos de valores da lista de opções a divisões](#) (na página 76).

## Tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções e divisões

Os campos Divisão e Grupo de valores da lista de opções estão disponíveis para serem adicionados aos layouts de página dos seguintes tipos de registro, a fim de que uma divisão e um grupo de valores da lista de opções possam ser associados a qualquer um desses tipos de registro:

- n Conta
- n Atividade
- n Produto bloqueado
- n Perfil de corretor
- n Plano de negócios
- n Campanha
- n Demanda

- n Contato
- n Objetos personalizados
- n Dano
- n Registro de negócio
- n Receita do produto do registro de negócio
- n Evento
- n Conta financeira
- n Titular da conta financeira
- n Investimento da conta financeira
- n Plano financeiro
- n Produto financeiro
- n Transação financeira
- n Fundo
- n Alocação de contato HCP
- n Família
- n Propriedade do seguro
- n Lead
- n Solicitação MDF
- n Resposta à mensagem
- n Plano de envio de mensagens
- n Item do plano de envio de mensagens
- n Relações do item do plano de mensagem
- n Objetivo
- n Oportunidade
- n Ordem
- n Parceiro
- n Conta do plano
- n Contato do plano
- n Oportunidade do plano
- n Apólice
- n Titular da apólice
- n Carteira
- n Produto
- n Indicação do produto



- n Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra
- n Estoque de amostra
- n Lote de amostra
- n Solicitação de amostra
- n Item da solicitação de amostra
- n Transação de amostra
- n Solicitação de serviço
- n Solução
- n Veículo

## Criando applets da Web globais

Um applet Web global é um applet Web personalizado que pode aparecer em Minha página inicial ou na barra de Ação. Você pode incorporar o conteúdo da Web externo em applets Web globais personalizados. Você também pode incorporar relatórios e painéis em applets da Web globais personalizados.

Ao criar um applet Web global, adicione-o ao layout de Minha página inicial ou à Barra de ação.

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Gerenciar applets da Web personalizados. Se a caixa de seleção Ativar Suporte à Tradução de Idioma para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa, você poderá criar applets apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma padrão da empresa.

### *Para criar um novo applet da Web global*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, selecione Applets da Web globais.
- 4 Na Lista Meu Applet, clique em Novo.
- 5 Na página Meu Applet da Web, preencha os seguintes campos:

Campo	Comentários
Nome	Informe um nome.
Para tradução	Essa caixa de seleção está disponível apenas se a caixa de seleção Ativar Suporte a Idioma de Tradução para Applets da Web estiver marcada no perfil da empresa. Quando você cria, pela primeira vez, um applet, a caixa de seleção Para Tradução estará marcada e será apenas para leitura. A caixa de seleção Para Tradução age

Campo	Comentários
	<p>apenas quando você atualiza um applet existente. Além disso, a caixa de seleção Para Tradução será apenas para leitura se você selecionar qualquer idioma que não o idioma padrão da empresa no campo Idioma de Tradução na lista de applets, antes de editar o applet.</p> <p>Se você alterar o nome de um applet da Web personalizado existente no idioma padrão da empresa, use a caixa de seleção Marcar para Tradução como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #FFA500;">■</span> Se desejar que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> <li><span style="color: #FFA500;">■</span> Se desejar que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> </ul> <p>Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de applets da Web personalizados, consulte <a href="#">Traduzindo Nomes de Applets da Web e Nomes de Relatórios Personalizados</a> (consulte "<a href="#">Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados</a>" na página 210).</p>
Local	<p>Selecione a Página inicial ou a Barra de ação, dependendo do local em que o conteúdo externo, o relatório ou o painel deve aparecer em uma página inicial ou na Barra de ação.</p>
Colunas	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo somente é aplicável quando o valor da Localização for Página inicial.</p> <p>Especifique a largura do applet, selecionando simples ou dupla no menu Colunas.</p>
Sempre executar	<p>Essa caixa de seleção determina se um applet da Web global será executado se o applet for minimizado. Essa caixa de seleção está disponível somente para applets da Web globais para os quais você seleciona a Barra de ação como o local.</p> <p><b>Observação:</b> Os applets da Web globais que você adiciona ao cabeçalho sempre são executados, independente da caixa de seleção Sempre executar estar ou não selecionada. O cabeçalho global é visível somente com temas modernos.</p>

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet desejado, conforme descrito em nos seguintes tópicos:

■ [Criando Applets Web de Painel](#) (na página 206)

- [Criando Applets da Web em HTML](#) (na página 201)
- [Criando Applets Web de Relatório](#) (na página 205)
- [Criando Applets da Web de Feed RSS](#) (na página 198)
- [Criando Applets da Web como URL](#) (na página 202)

## Tópicos relacionados

- [Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS](#) (na página 207)
- [Traduzindo os Applets da Web e os Nomes de Relatórios Personalizados](#) (consulte "Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados" na página 210)

## Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand

Estas considerações importantes se aplicam ao uso do código personalizado no Oracle CRM On Demand:

- Os clientes que usam código personalizado, como o código JavaScript, no Oracle CRM On Demand fazem isso por sua conta e risco. A Oracle *não* fornece suporte ou solução de problemas para nenhum problema resultante do uso de código personalizado do Oracle CRM On Demand, incluindo modificações feitos no Oracle CRM On Demand por meio do código personalizado.
- Os clientes que usam código personalizado, como o código JavaScript, no Oracle CRM On Demand são *bastante* incentivados a testar o código depois de qualquer atualização de uma nova versão do Oracle CRM On Demand. É de responsabilidade do cliente atualizar o código personalizado depois da atualização da nova versão. Além disso, as novas versões do Oracle CRM On Demand podem conter componentes de infraestrutura atualizados e é de responsabilidade do cliente para modificar qualquer código personalizado, conforme necessário, para se adaptar a qualquer alteração nos componentes da infraestrutura.
- Os clientes podem chamar os métodos de API dos serviços Web do Oracle CRM On Demand por meio do código personalizado. No entanto, a Oracle fornece orientações somente sobre o uso das APIs de serviços Web do Oracle CRM On Demand, gerenciamento de sessões de serviços Web do Oracle CRM On Demand, e melhores práticas para uso dos serviços Web do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre os serviços Web do Oracle CRM On Demand, consulte [Oracle Web Services On Demand Guide](#).
- Os clientes podem chamar os métodos de API JavaScript públicos do Oracle CRM On Demand por meio do código contido nas adições de cabeçalho HTML personalizado. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado](#) (na página 263) e [Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide](#).

### Tópico relacionado

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Sobre como desativar código personalizado para usuários](#) (na página 194)

## Fazendo upload de extensões do cliente

*Extensões do cliente* são arquivos que você pode fazer o upload no Oracle CRM On Demand em vez de hospedá-los em outros servidores. Quando você faz o upload de uma extensão do cliente, o Oracle CRM On Demand gera um URL exclusivo usado para referenciar a extensão. Uma extensão do cliente pode chamar uma segunda extensão do cliente usando o URL exclusivo da segunda extensão do cliente. Você pode usar um URL para implantar uma extensão do cliente nas guias personalizadas da Web, nos applets personalizados da Web, nos applets globais da Web e nas adições personalizadas de cabeçalho HTML.

É possível fazer o upload de arquivos HTML, JPG, GIF, SWF, JavaScript e CSS na página de lista de extensões do cliente do Oracle CRM On Demand para criar uma extensão do cliente. O tamanho máximo do arquivo é de 20 megabytes (MB). Porém, tamanhos de arquivo menores proporcionam melhor desempenho quando o navegador faz o download desses arquivos no Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** o Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand não tem acesso a nenhum componente das extensões do cliente. Esses componentes incluem os arquivos carregados ou o conteúdo presente nesses arquivos, imagens ou locais de referência para as extensões do cliente, inclusive guias personalizadas da Web, applets personalizados da Web, applets globais da Web e adições personalizada de cabeçalho HTML. Por isso, você é responsável por manter e suportar essas extensões.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Fazer upload das extensões do cliente e Gerenciar a tag do cabeçalho HTML personalizado. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Sobre privilégios em funções](#) (na página 335).

### Para fazer upload de uma extensão do cliente

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração da aplicação, clique em Extensões do cliente.

A página da lista de extensões do cliente exibe as extensões do cliente carregadas anteriormente. Também é possível excluir as extensões do cliente carregadas anteriormente nessa página.

**OBSERVAÇÃO:** Se você excluir uma extensão do cliente configurada para uma guia da Web personalizada, um applet, um applet global da Web ou uma adição de cabeçalho HTML personalizado, esses applets deixarão de funcionar corretamente porque a extensão do cliente foi removida. O Oracle CRM On Demand não indicará se uma determinada extensão do cliente está em uso.

- 4 Clique em Novo.
- 5 Clique no ícone do clipe para localizar o conteúdo que você deseja fazer upload como uma extensão do cliente.

Este campo é obrigatório.

- 6 Informe os seguintes detalhes:

n **Tipo de MIME.** Isso indica o tipo de mídia de Internet. Este tipo permite que o navegador exiba os tipos de mídia corretamente. Informe os detalhes completos dos tipos de MIME. Informe, por exemplo, um dos seguintes itens, dependendo do seu tipo de arquivo:

n text/html

- n image/jpeg
- n image/gif
- n application/x-shockwave-flash
- n text/css
- n **Arquivo: tamanho (em bytes).** O tamanho do arquivo carregado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.
- n **Arquivo: extensões.** A extensão de arquivo do arquivo carregado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.
- n **Nome.** O nome da extensão do cliente. Este campo é obrigatório.
- n **Nome da URL.** Este valor é usado para fornecer um nome significativo ao URL que aponta para as extensões do cliente. Os seguintes caracteres são aceitos no nome do URL: A-Z, a-z, 0-9, sublinhado (\_) e ponto final (.). Não são permitidos dois pontos (..), e um ponto final (.) não deve ser o último caractere na string. Os exemplos de nomes de URL são: Logo\_Image e Map376. É recomendável manter este campo o menor possível. Este campo só mudará quando um usuário editá-lo. Por isso, se você substituir o arquivo carregado ou alterar o nome da extensão do cliente, o valor do campo Nome do URL permanecerá inalterado. Assim, é possível atualizar, manter e implantar várias versões da extensão do cliente sem precisar reconfigurar as guias personalizadas da Web, os applets personalizados da Web, as guias globais da Web ou as adições de cabeçalho HTML personalizado. A edição deste campo altera os campos URL relativo e URL completo. Este campo é obrigatório.
- n **URL relativa.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Este valor é a URL relativa que navega para a extensão do lado do cliente de dentro do Oracle CRM On Demand. Se esse valor de campo for alterado e a extensão do cliente for implantada, você deverá atualizar as guias personalizadas da Web, os applets personalizados da Web, as guias globais da Web ou as adições de cabeçalho HTML personalizado que fazem referência a essa extensão do cliente para usar o URL recém-gerado. Este valor de campo só é alterado se o campo Nome da URL for atualizado.
- n **URL completa.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Esse valor é a URL completa que aponta para a URL no aplicativo Oracle CRM On Demand. Se esse valor de campo for alterado e a extensão do cliente for implantada, você deverá atualizar as guias personalizadas da Web, os applets personalizados da Web, as guias globais da Web ou as adições de cabeçalho HTML personalizado que fazem referência a essa extensão do cliente para usar o URL recém-gerado. Este valor de campo só é alterado se o campo Nome da URL for atualizado.

### 7 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** É possível fazer upload de uma extensão do cliente, mas ele não estará ativo até você configurá-la em uma guia Web personalizada, um applet personalizado da Web, uma guia global da Web ou uma adição de cabeçalho HTML personalizado .

Após o upload da extensão do cliente, o Oracle CRM On Demand gera os campos URL relativo e URL completo. Você usa esses valores para associar uma guia personalizada da Web, um applet personalizado da Web, uma guia global da Web ou uma adição de cabeçalho HTML personalizado à extensão do cliente. Você configura esses locais da mesma forma como configura qualquer extensão hospedada nos servidores.

Para obter informações sobre como incluir adições de cabeçalho HTML personalizado, consulte [Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado](#) (na página 263).

### *Para editar uma extensão do cliente existente*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração da aplicação, clique em Extensões do cliente.
- 4 Na página da lista de extensões do cliente, encontre a extensão do cliente que você deseja editar.
- 5 Execute um destes procedimentos:
  - n Clique no campo Nome. Esta etapa abre a página de detalhes Lado do cliente na qual é possível editar a extensão do cliente.
  - n Clique em Editar.
- 6 Clique em Salvar.
- 7 Se você tiver substituído o arquivo da extensão do cliente, faça o seguinte:
  - a Desconecte-se do Oracle CRM On Demand.
  - b Limpe o cache do navegador.
  - c Conecte-se novamente para fazer o download da nova extensão do cliente de forma que ela possa ser baixada na página que implanta a extensão do cliente. Se você não se desconectar do e reconectar ao Oracle CRM On Demand, a nova extensão do cliente será baixada 30 dias depois do primeiro download.

## Diretrizes para editar extensões do cliente

Considere as seguintes diretrizes:

- n **Mantenha o número de referências a extensões do cliente em uma página no mínimo para reduzir o impacto negativo sobre o desempenho.**
- n **Mantenha o tamanho das extensões do cliente o menor possível.** Por exemplo, evite usar arquivos de imagem ou SWF grandes. Quanto menor for o arquivo baixado como parte da extensão do cliente, mais rapidamente a página será carregada, em comparação com grandes arquivos.
- n **Mantenha todas as extensões do cliente no menor número de arquivos possível para reduzir o impacto negativo sobre o desempenho.**
- n **Permita que o navegador armazene as extensões do cliente em cache.** Se você permitir que o navegador armazene as extensões do cliente em cache, o conteúdo não precisará ser baixado nos servidores do Oracle CRM On Demand sempre que um usuário carregar a página. Se a extensão do cliente for alterada, você deverá limpar o cache de forma que o Oracle CRM On Demand carregue a página que contenha a extensão. Por padrão, as extensões do cliente são armazenadas em cache por 30 dias.
- n **Mantenha as extensões do cliente e os ativos no mínimo para melhorar o desempenho da barra Ação.** Durante a configuração de uma extensão do cliente contida em um applet na barra Ação, a barra Ação é carregada sempre que a página é atualizada.
- n **Siga todas as diretrizes de serviços Web ao usar as extensões do cliente para chamar os serviços Web.** Para obter mais informações, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

## Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado

Você pode adicionar elementos `<script>` personalizados ao elemento `<head>` HTML das suas páginas. Por exemplo, nos elementos `<script>`, é possível adicionar código JavaScript que contém funções para criar botões personalizados nas páginas. Seu código personalizado também pode fazer referência a arquivos JavaScript que foram carregados por meio de extensões do cliente ou de arquivos JavaScript externos para que as funções nesses arquivos estejam disponíveis no código personalizado. As adições de cabeçalho HTML se aplicam a todas as páginas no Oracle CRM On Demand.

Na página Editar tag do cabeçalho HTML personalizado, um botão Visualizar permite que você valide qualquer alteração feita.

É possível desativar as adições de cabeçalho HTML personalizado definindo o parâmetro `disableCustomJS=Y` no URL da página. Se você sair da página clicando em outro link, o parâmetro de URL não será retido. Especifique o parâmetro de URL todas as vezes que precisar. Para obter mais informações sobre como gravar código JavaScript personalizado e as interfaces de programação de aplicativos (APIs) públicas disponíveis, consulte Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Fazer upload das extensões do cliente e Gerenciar a tag do cabeçalho HTML personalizado. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Sobre privilégios em funções](#) (na página 335).

### *Para adicionar uma adição de cabeçalho HTML personalizado*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique na Tag de cabeçalho HTML personalizado.
- 4 Na página Detalhes das tags de cabeçalho HTML personalizado, clique em Editar.
- 5 Na caixa de texto Adições de cabeçalho HTML, informe os elementos `<script>` necessários.  
O limite deste campo é de 50,000 caracteres.
- 6 Clique em Visualizar para validar qualquer alteração feita.
- 7 Clique em Salvar.

### Diretrizes para referenciar extensões do cliente

Considere as seguintes diretrizes:

- **Mantenha o número de referências a extensões do cliente em uma página no mínimo para reduzir o impacto negativo sobre o desempenho.**

- **Mantenha o tamanho das extensões do cliente o menor possível.** Quanto menor for o arquivo baixado como parte da extensão do cliente, mais rapidamente a página será carregada, em comparação com grandes arquivos.
- **Mantenha todas as extensões do cliente no menor número de arquivos possível para reduzir o impacto negativo sobre o desempenho.**
- **Permita que o navegador armazene as extensões do cliente em cache.** Se você permitir que o navegador armazene as extensões do cliente em cache, o conteúdo não precisará ser baixado nos servidores do Oracle CRM On Demand sempre que um usuário carregar a página. Se a extensão do cliente for alterada, você deverá limpar o cache de forma que o Oracle CRM On Demand carregue a página que contenha a extensão. Por padrão, as extensões do cliente são armazenadas em cache por 30 dias.

### Informações relacionadas

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Sobre como desativar código personalizado para usuários](#) (na página 194)

## Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global

A barra Ação pode conter várias seções, como Central de Mensagens, Pesquisa, Pesquisa Avançada de Palavra-Chave e Exibidos Recentemente. É possível criar layouts personalizados para Barra de ação e cabeçalho global, personalizar a seção de cabeçalho global e atribuir esses layouts às funções específicas em Oracle CRM On Demand. As alterações de configuração para a barra de ação e o cabeçalho global só ficam visíveis para as funções usando o tema moderno. No entanto, no caso de funções que utilizam um tema clássico, apenas alterações de configuração para o layout da barra de ação ficarão visíveis.

### Tornando a a barra de ação indisponível para usuários

Por padrão, a barra Ação é exibida no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand. Os usuários podem ocultar ou mostrar a barra Ação conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Mostrando ou ocultando a Barra de ação](#).

Se você quiser que a barra Ação não esteja disponível para uma determinada função de usuário, configure uma apresentação de barra de ação vazio (ou seja, nenhuma seção exibida ou disponível na apresentação) e atribua essa apresentação à função de usuário. Assim, a barra Ação permanece oculta permanentemente para os usuários com essa função.

O procedimento a seguir descreve como adicionar uma apresentação de barra de ação.

#### *Para adicionar uma nova apresentação de barra de ação*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique em Layout da barra de ação e do cabeçalho global.



- 4 Na página Layouts da barra de ação e do cabeçalho global, clique em Novo layout.
- 5 No campo Nome da apresentação, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação.
- 6 No campo Descrição, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação e clique em Avançar.
- 7 Escolha as seções a serem exibidas no layout da barra de ação movendo os campos das Seções disponíveis para a barra de ação para as Seções exibidas na barra de ação usando as setas para a esquerda e para a direita. Use as setas para cima e para baixo a fim de alterar a ordem dos campos selecionados.
- 8 Escolha as seções a serem exibidas no cabeçalho global, movendo as seções das Seções exibidas na barra de ação para as Seções disponíveis no cabeçalho global usando as setas para a esquerda e para a direita.
- 9 Clique em Concluir.
- 10 (Opcional) Clique no botão Editar para editar os valores inseridos nas etapas 5 a 9.

Como alternativa, é possível copiar a apresentação de barra de ação padrão existente fornecida no Oracle CRM On Demand e alterar a descrição e a configuração de acordo com os seus requisitos.

### *Para copiar uma apresentação de barra de ação*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique em Layout da barra de ação e do cabeçalho global.
- 4 Clique no link Copiar à esquerda de Layout padrão da barra de ação e do cabeçalho global.
- 5 No campo Nome da apresentação, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação.
- 6 No campo Descrição, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação e clique em Avançar.
- 7 Escolha as seções a serem exibidas no layout da barra de ação movendo os campos das Seções disponíveis para a barra de ação para as Seções exibidas na barra de ação usando as setas para a esquerda e para a direita. Use as setas para cima e para baixo a fim de alterar a ordem dos campos selecionados.
- 8 Escolha as seções a serem exibidas no cabeçalho global, movendo as seções das Seções exibidas na barra de ação para as Seções disponíveis no cabeçalho global usando as setas para a esquerda e para a direita.
- 9 Clique em Concluir.

**OBSERVAÇÃO:** para copiar outros layouts da barra de ação, clique na seta para baixo à esquerda do nome do layout da barra de ação para exibir a função de cópia.

### *Para editar o cabeçalho global*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique em Layout da barra de ação e do cabeçalho global.
- 4 Na página Layout da barra de ação e do cabeçalho global, clique na seta para baixo ao lado do layout desejado.
- 5 No menu, selecione Editar cabeçalho global.

A página Edição do ícone do cabeçalho global lista todas as seções do cabeçalho global disponíveis em ordem crescente. Se você informar o mesmo valor da ordem para duas ou mais seções do cabeçalho global, essas seções serão exibidas na ordem em que elas foram criadas.
- 6 Execute um destes procedimentos:
  - n Clique em Novo para configurar as seções do cabeçalho global.
  - n Clique em Editar ao lado da seção do cabeçalho global que você deseja editar.
- 7 Clique no ícone de lupa para alterar o ícone de sua seção.
- 8 No menu Applet, selecione uma seção disponível.
- 9 (Opcional) No campo Descrição, informe uma descrição.
- 10 No campo Largura de applet, informe a largura da seção.

A largura máxima da seção do cabeçalho global é de 700 pixels.
- 11 No campo Ordem, informe o valor da ordem em que você deseja que sua seção seja exibida no cabeçalho global.

As seções do cabeçalho global são exibidas da esquerda para a direita, de acordo com o valor em ordem crescente.
- 12 Clique em Salvar.

**Observação:** Os applets da Web globais exibidos no cabeçalho global sempre são executados, independente da caixa de seleção Sempre executar da página Meu Applet da Web estar ou não selecionada. Esteja ciente de que certos applets da Web podem ter impacto no desempenho, por exemplo, se seu applet da Web fizer referência a um site da Web externo. Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Sempre executar, consulte [Criando applets da Web globais](#) (na página 257).

## Personalizando Minha página inicial para a sua empresa

Dependendo de suas necessidades, os funcionários na sua empresa podem desejar ver diferentes informações sobre a página Minha página inicial. Você pode personalizar a apresentação de Minha página inicial substituindo o conteúdo padrão pelo conteúdo mais relevante para as funções dos funcionários. Por exemplo, você pode configurar a Página inicial de um representante do atendimento ao cliente para mostrar novas

solicitações de serviço, em vez da seção Leads recém-criados, que é padrão nessa página, e um relatório personalizado de solicitação de serviço, em vez do relatório padrão de qualidade do pipeline de vendas.

Depois que você tiver personalizado Minha página inicial, atribua a Apresentação da página inicial a uma função de usuário. Todos os usuários com essa função veem a Minha página inicial personalizada que você configurou.

**Antes de começar.** Como você deve selecionar uma função à qual essa personalização se aplique, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial.

### *Para personalizar Minha página inicial para sua empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração da aplicação, clique no link Minha página inicial - Apresentação.
- 4 Na lista Apresentação da página inicial, faça o seguinte:
  - n Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
  - n Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação personalizada existente.

O Assistente de apresentação de página inicial aparece para orientá-lo no decorrer do processo.
- 5 Na Etapa 1 - Nome da apresentação, insira um nome para a apresentação e uma descrição, se necessário.
- 6 Na Etapa 2, Apresentação da página inicial:
  - n Mova as seções da lista Todas as seções para a lista Seções disponíveis.

A lista Seções disponíveis inclui as seções que podem ser adicionadas a uma Página inicial; isso inclui todos os relatórios personalizados que você ativou para inclusão nas Páginas iniciais. Se você não quiser que um usuário adicione seção a uma Página inicial, deixe a seção na lista Todas as seções.
  - n Mova as seções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reorganize as informações nas duas listas conforme necessário.

Saia das seções com largura dupla na lista Lado esquerdo; elas se expandirão automaticamente quando a Página inicial for exibida.
- 7 Clique em Concluir.

**OBSERVAÇÃO:** depois de adicionar uma página inicial personalizada à aplicação, você precisa disponibilizá-la para a função de usuário para que os usuários possam vê-la. Para obter instruções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

## Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial

Você pode usar o recurso Relatório personalizado de Minha página inicial para adicionar vários relatórios, tanto predefinidos quanto personalizados, a Minha página inicial. Esses relatórios personalizados são, então, exibidos na lista Todas as seções na Etapa 2 do Assistente de apresentação de página inicial, e você poderá movê-los para a lista de seções disponíveis ou para uma das listas de seções exibidas, por padrão, em Minha página inicial. Para obter mais informações sobre como personalizar Minha página inicial, consulte [Personalizando Minha página inicial para sua empresa](#) (consulte "[Personalizando Minha página inicial para a sua empresa](#)" na página 266).

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre o local em que os relatórios e os painéis podem ser incorporados em Oracle CRM On Demand, consulte [Sobre a incorporação de relatórios e painéis em Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand](#)" na página 157).

### Antes de começar:

O relatório que você deseja habilitar em Minha página inicial deve ser armazenado em Pastas compartilhadas, em uma pasta à qual você tenha acesso.

- ▮ Sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial.
- ▮ Para selecionar um relatório na Pasta migrada compartilhada por toda a empresa, sua função de usuário deve incluir o privilégio Acessar pasta migrada compartilhada por toda a empresa.
- ▮ Se a caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa, você poderá criar e personalizar relatórios, apenas se o idioma selecionado no campo Idioma de Tradução for o idioma padrão da empresa.

### *Para criar um relatório personalizado de Minha página inicial*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Minha página inicial - Relatórios personalizados.
- 4 Na lista Minha página inicial - Relatórios personalizados, clique em Novo relatório de página inicial.
- 5 Na página Detalhe do relatório personalizado da página inicial, preencha os campos a seguir.

Campo	Comentários
Nome	Informe o nome do relatório personalizado.

Campo	Comentários
Para tradução	<p>Essa caixa de seleção está disponível apenas se a caixa de seleção Ativar Suporte a Idioma de Tradução para Applets da Web estiver selecionada no perfil da empresa. Ao criar um relatório personalizado, a caixa de seleção Marcar para Tradução é selecionada e apenas para leitura. Além disso, a caixa de seleção Marcar para Tradução é apenas para leitura se você selecionar qualquer idioma que não seja o idioma padrão da empresa no campo Tradução na lista de relatórios personalizados, antes de atualizar um relatório personalizado existente.</p> <p>Se você alterar o nome de um relatório personalizado existente no idioma padrão da empresa, use a caixa de seleção Marcar para Tradução como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Se desejar que as versões traduzidas do nome sejam substituídas pelo nome atualizado, marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> <li>☐ Se desejar que as versões traduzidas do nome permaneçam inalteradas, não marque a caixa de seleção Marcar para Tradução.</li> </ul> <p>Para obter mais informações sobre como traduzir nomes de relatório personalizados, consulte <a href="#">Traduzindo nomes de applets Web e de relatórios personalizados</a> (consulte "Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados" na página 210).</p>
Altura	<p>Selecione Única ou Dupla. Se você definir a altura como Duplo, o relatório terá o dobro da altura das outras seções da página inicial.</p>
Largura	<p>Selecione Única ou Dupla. Se desejar que o relatório abranja a página inicial inteira da esquerda para a direita, defina a largura como Duplo.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os relatórios que têm o valor do atributo HTML RowSpan superior a 2 às vezes se expandem além do tamanho especificado.</p>
Executar Relatório Imediatamente	<p>Se você marcar essa caixa de seleção, o relatório será executado automaticamente e os usuários não precisarão clicar em um link para atualizar o relatório.</p>
Catálogo	<p>Selecione o catálogo do relatório a ser incorporado.</p>

- 1 Clique no ícone Pesquisa (lupa) e navegue até o relatório necessário nas Pastas compartilhadas. O campo Caminho do relatório é preenchido automaticamente depois que você seleciona o relatório.
- 2 No campo Descrição, informe uma descrição para o relatório personalizado da página inicial.
- 3 Clique em Salvar.

## Renomeando tipos de registro

Para usar terminologias que os usuários estejam familiarizados, é possível renomear os tipos de registro. Os nomes de tipo de registro padrão na aplicação podem não ser iguais aos usados por sua empresa para certos tipos de registro. Neste caso, você poderá alterar o nome para que fique de acordo com seus requisitos específicos.

Quando você altera o nome de um tipo de registro, o novo nome aparece na maioria dos locais na aplicação, como:

- ▮ Guias e botões
- ▮ Listas suspensas
- ▮ Listas filtradas predefinidas, como a lista Todas as contas em Contas - Página inicial
- ▮ Barras de título nas páginas, como páginas de lista e de detalhes do registro
- ▮ A seção Criar na Barra de ação
- ▮ Nomes de seção da página
- ▮ Notificação por e-mail de atribuição de registro
- ▮ Nomes de seção da página personalizados

Por exemplo, você pode alterar o nome para exibição Contas para Empresa. A guia Contas torna-se Empresa e outros títulos de seção são alterados de forma adequada.

No entanto, existem vários locais em que o novo nome não é exibido. Se você alterar nomes, informe seus usuários que os novos nomes não aparecerão em:

- ▮ Nomes personalizados de listas filtradas
- ▮ Nomes de campos personalizados
- ▮ Relatórios e análises
- ▮ Oracle Outlook Email Integration On Demand
- ▮ Páginas da ajuda

**OBSERVAÇÃO:** todos os nomes para exibição têm, no máximo, 50 caracteres.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### Para renomear um tipo de registro

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4 Na página Personalizar tipos de registro, digite os novos nomes na linha adequada. Forneça três variações da aplicação a serem usadas nas áreas adequadas da interface: Nome de exibição/Singular, Nome de exibição/Plural e Nome de exibição/Abreviado.

**OBSERVAÇÃO:** o Nome de exibição/Abreviado é exibido nas guias e não deve ter mais de 15 caracteres. Não é possível renomear um objeto para o nome de qualquer um dos objetos disponíveis na página Personalizar tipos de registro. Por exemplo, não é possível renomear um objeto, Tarefa ou Compromisso, porque os objetos não estão listados na página Personalizar tipos de registro.

- 5 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa ser traduzido em outros idiomas ativados para a sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar exibir esse nome atualizado em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolhe outro idioma na lista suspensa Idioma de tradução dessa página), o nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos. Se você não selecionar Para tradução, os nomes de exibição anteriormente traduzidos permanecem, não afetados pela alteração feita aqui.

- 6 Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
  - a Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição adequado e clique em Salvar.
  - c Clique no link para retornar à página que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.

O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.

## Ativando imagens nas páginas de detalhes

É possível adicionar imagens à página de detalhes de um tipo de registro. Por exemplo, talvez seja necessário adicionar uma foto à página Detalhes do contato, o logotipo de uma empresa à página Detalhes da conta ou a imagem de um produto à página Detalhes do produto. É possível ativar as imagens nas páginas de detalhes somente para os seguintes tipos de registro:

- Conta
- Contato
- Produto

### *Para ativar uma imagem em uma página de detalhes*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4 Marque a caixa de seleção Exibir imagem dos tipos de registro Conta, Contato ou Produto.
- 5 Clique em Salvar.

## Carregando e Gerenciando Conjuntos de Ícones Personalizados

Você pode carregar e gerenciar um conjunto de ícones personalizados para associar a um tipo de registro. Cada conjunto de ícones personalizados contém três ícones: um ícone para a guia do tipo de registro, para a barra Ação e para as áreas de informações relacionadas do Oracle CRM On Demand.

Conjuntos de ícones personalizados melhoram a aparência do Oracle CRM On Demand, permitindo aos usuários exibir ícones que sejam mais relevantes para os tipos de registros. Você pode editar um conjunto de ícones personalizados e, depois, modificá-lo, de acordo com suas necessidades.

**OBSERVAÇÃO:** o número máximo de conjuntos de ícones personalizados que você pode criar é 100.

**Antes de começar.** Para realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Ícones Personalizados. Você só pode associar conjuntos de ícones personalizados a tipos de registros ao usar temas modernos.

### *Para criar e publicar um novo conjunto de ícones*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do Aplicativo, clique no link Gerenciamento de Ícones.
- 4 Na página Gerenciamento de Ícones, clique no link Ícones de Objetos.
- 5 Na página Conjuntos de Ícones, clique em Adicionar para criar um novo conjunto de ícones.
- 6 Na página Editar Conjunto de Ícones, informe o nome do novo conjunto de ícones no campo Nome do Conjunto de Ícones e clique em Salvar.

O número máximo de caracteres que você pode usar no campo Nome do Conjunto de Ícones é 50.

- 7 Na guia Ícones, clique em Novo.



- 8 Na página Editar Ícone, selecione um dos seguintes na lista de opções Tipo de Ícone para localizar as imagens que deseja usar no conjunto de ícones:
  - n **Ícone Principal.** O ícone personalizado que é usado na guia do tipo de registro. Recomendamos que a imagem selecionada desse ícone meça 50 pixels de largura por 50 pixels de altura.
  - n **Ícone Mini.** O ícone personalizado que é usado na barra Ação. Recomendamos que a imagem selecionada desse ícone meça 25 pixels de largura por 25 pixels de altura.
  - n **Ícone de Informações Relacionadas.** O ícone personalizado que é usado na área de informações relacionadas. Recomendamos que a imagem selecionada desse ícone meça 45 pixels de largura por 45 pixels de altura. Se desejar que essa imagem se adeque ao esquema de cores usado no Oracle CRM On Demand, essa imagem deverá ter um fundo transparente.

**OBSERVAÇÃO:** você pode carregar imagens com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. O limite de tamanho do arquivo é de 100 KB.

- 9 Clique em Navegar pra localizar a imagem que precisa e clique em Salvar & Novo Ícone.
- 10 Repita as etapas 8 e 9 para cada tipo de ícone do conjunto de ícones personalizados.
- 11 Clique em Publicar.

Para obter informações sobre como associar seus conjuntos de ícones personalizados a um tipo de registro, consulte [Alterando o Ícone de um Tipo de Registro](#) (na página 277).

## Fazendo Upload e Gerenciando Ícones de Cabeçalho Global Personalizado

Você pode fazer upload de ícones personalizados para associá-los seu layout de cabeçalho global. Isso permite usar ícones significativos para os itens de seu layout de cabeçalho global.

**Antes de começar.** Para realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Ícones Personalizados.

### *Para criar um novo conjunto de ícones personalizados*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do Aplicativo, clique no link Gerenciamento de Ícones.
- 4 Na página Gerenciamento de Ícones, clique no link Ícones de Cabeçalho Global.
- 5 Na página Ícones de Cabeçalho Global, clique em Adicionar para criar um novo ícone personalizado.
- 6 Na página Editar Ícones de Cabeçalho Global, clique em Procurar para localizar a imagem que você deseja usar.

**OBSERVAÇÃO:** você pode carregar imagens com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. O limite de tamanho do arquivo é de 100 KB. O número máximo de imagens para upload é 50. Se quiser que essa imagem se ajuste ao esquema de cores usado no Oracle CRM On Demand, ela deverá ser branca, ter aproximadamente 45 pixels de altura e 45 pixels de largura e ter fundo transparente.

- 7 Clique em Salvar e Novo Ícone de Cabeçalho Global.
- 8 Repita as etapas 6-7 para cada ícone personalizado do qual você deseja fazer upload para o conjunto de ícones de cabeçalho global.
- 9 (Opcional) Para excluir um ícone personalizado, faça o seguinte:
  - a Clique na seta para baixo, ao lado do ícone personalizado em questão.
  - b No menu, selecione Excluir.

Para obter informações sobre layouts de cabeçalho global, consulte [Criando e Gerenciando Layouts de Cabeçalho Global e Barra de Ações](#). (consulte "[Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global](#)" na página 264)

(consulte "Alterando o ícone de um tipo de registro" na página 277)

## Adicionando Tipos de Registro

É possível adicionar tipos de registro personalizados para sua empresa. Por exemplo, convém exibir uma guia Ordem a ser usada por seus funcionários. Para adicionar um novo tipo de registro, renomeie e configure um dos tipos de registro de objeto personalizado no Oracle CRM On Demand.

Os privilégios que permitem que sua empresa use os tipos de registro de Objeto Personalizado 01 a Objeto Personalizado 10 e dê aos usuários acesso a esses tipos de registro que estão ativados por padrão para a função Administrador em Oracle CRM On Demand. No entanto, se a empresa precisar usar mais de dez tipos de registros de objetos personalizados, você deverá entrar em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care para pedir para que os tipos de registros de objeto personalizados adicionais sejam disponibilizados para sua empresa.

Em geral, os novos tipos de registros funcionam da mesma maneira que os tipos de registros fornecidos por padrão. Um conjunto de campos está disponível para cada tipo de registro, inclusive um campo Nome que possa ser usado para filtrar e classificar listas.

**OBSERVAÇÃO:** Para cada um dos tipos de registros Objeto Personalizado 01, 02 e 03, oito campos estão disponível para filtragem e classificação de listas de registros desses tipos de registros. Para todos os outros tipos de registro de objeto personalizado, apenas o campo Nome pode ser usado para filtragem e classificação de listas de registros desse tipo de registro.

Você pode configurar campos personalizados, apresentações de página, apresentações de pesquisa e, assim por diante, para os novos tipos de registro. No entanto, você não pode usar os novos tipos de registro nas seguintes áreas:

- n Gerente de Atribuições
- n Previsão
- n na Atribuição padrão do grupo (eles não podem ser compartilhados por grupos)

Além disso, os novos tipos de registro têm estas restrições:

**274** Administrando o Oracle CRM On Demand Versão 38

- n Os novos tipos de registro não podem conter grupos de endereços específicos do país
- n Por padrão, somente o campo Nome é obrigatório nos novos tipos de registro
- n Nenhuma verificação de duplicações é realizada nos novos tipos de registro

Para obter informações sobre como usar serviços da Web com novos tipos de registro, consulte [Fazendo download de arquivos de esquema e WSDL](#) (consulte "[Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema](#)" na página 863).

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo e o privilégio Personalizar aplicativo apropriado para o objeto personalizado que está sendo usado para o novo tipo de registro. Existem privilégios individuais para os tipos de registro Objeto personalizado 01, 02 e 03; por exemplo, o privilégio Personalizar aplicativo - Gerenciar objeto personalizado 01. Para os demais tipos de registro de objeto personalizado, cada privilégio se aplica a um grupo de objetos personalizados, por exemplo, o privilégio Personalizar aplicativo - Gerenciar objetos personalizados 04 a 10.

### *Para adicionar um tipo de registro*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4 Na linha do tipo de registro de objeto personalizado que está sendo usado, preencha as informações, por exemplo, insira a ordem.

Para obter mais informações, consulte [Renomeando tipos de registro](#) (na página 270). Depois que você renomear o tipo de registro, ele aparecerá com seu novo nome nas seções Configuração do tipo de registro na página Personalização do aplicativo, substituindo o link para o tipo de registro de objeto personalizado.

- 5 Clique em Salvar.
- 6 Na seção Configuração do tipo de registro da página Personalização do aplicativo, clique no link para o novo tipo de registro.
- 7 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos.
- 8 Na página Configuração de campos, é possível fazer o seguinte:
  - n (Recomendado) Clique em Gerenciar Rótulos de Campos e renomeie os campos para atender às suas necessidades.

É recomendado renomear o campo Nome. Em todo o aplicativo, cada tipo de registro tem um campo chamado Nome, que é precedido pelo tipo de registro (Nome da conta, Nome da oportunidade etc.). Portanto, se você estiver adicionando um tipo de registro de nome Pedido, será possível rotular novamente o campo Nome para Nome do Pedido. Se a empresa usar Pesquisa Direcionada, o campo Nome será exibido por padrão como um campo de pesquisa na seção Pesquisa da barra Ação.

**OBSERVAÇÃO:** Para os tipos de registro Objetos Personalizados de 01 a 03 apenas, os campos Pesquisa Rápida 1 e Pesquisa Rápida 2 também são exibidos como campos de pesquisa por padrão na seção Pesquisa da barra Ação e pode ser necessário renomear os

campos Pesquisa Rápida 1 e Pesquisa Rápida 2. Por exemplo, se estiver adicionando um tipo de registro de nome Pedido, pode ser necessário renomear o campo Pesquisa Rápida 1 como Número de Pedido. Em seguida, quando um funcionário seleciona Pedido na lista de tipos de registro na seção Pesquisa, Número do Pedido é exibido como um dos campos de pesquisa.

- n Clique em Novos campos e adicione campos personalizados.

As mesmas restrições são válidas para os campos personalizados desses tipos de registro e dos tipos de registro padrão.

Para obter mais informações sobre como editar campos e criar campos personalizados, consulte [Criando e Editando Campos](#) (na página 135).

- 9 Configure as apresentações de páginas das páginas Editar e Detalhe do novo tipo de registro.

É possível adicionar campos às páginas de edição do registro, agrupar os campos em seções separadas e renomear essas seções.

Para criar relações com outros tipos de registro, adicione os campos (Conta, Contato, Oportunidade etc.) às apresentações de página. Um ícone Pesquisar será criado próximo ao campo, onde os usuários poderão vincular os registros existentes a esse novo tipo de registro.

Você pode adicionar seções de informações relacionadas às páginas de detalhes.

Quando você adiciona Equipe como uma seção de informações relacionadas, os usuários podem compartilhar cada registro com os membros da equipe.

**OBSERVAÇÃO:** A seção Informações relacionadas à equipe tem suporte para todos os tipos de registro de objeto personalizado.

Para obter instruções, consulte [Personalizando apresentações estáticas da página](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 183).

- 10 (Opcional) Configure apresentações de pesquisa para o novo tipo de registro. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando apresentações de pesquisa](#) (consulte "[Gerenciando layouts de pesquisa](#)" na página 214).

- 11 (Opcional) Configure apresentações de Página inicial personalizados para o novo tipo de registro. Para obter mais informações, consulte [Criando apresentações de página inicial de registro](#) (na página 225).

- 12 (Opcional) Adicione o novo tipo de registro como um campo ou como uma seção de informações relacionadas nas apresentações de página para outros tipos de registro.

**OBSERVAÇÃO:** Depois de ter concluído a configuração do novo tipo de registro, será necessário atualizar os perfis de acesso para dar aos usuários os níveis de acesso adequados para o novo tipo de registro. Também é necessário atualizar as funções de usuário relevantes para criar a guia para o tipo de registro disponível para as funções e para atribuir suas apresentações de página, apresentações de Página inicial e apresentações de pesquisa personalizados às funções. Para obter informações sobre como atualizar perfis de acesso, consulte [Processo de Configuração dos Perfis de Acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 363). Para obter informações sobre como atualizar funções, consulte [Adicionando Funções](#) (na página 338).

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- n [Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados](#) (na página 291)

## Alterando o ícone de um tipo de registro

Você pode alterar o ícone que está associado a um tipo de registro e que é exibido nas guias e na seção Criar da barra de ação.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### *Para alterar o ícone de um tipo de registro*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4 Na página Personalizar tipos de registro, execute uma ou ambas as ações:
  - a Clique no ícone Pesquisar no campo Ícone clássico do tipo de registro e selecione um ícone na janela.
  - b Clique no ícone Pesquisar no campo Ícone moderno do tipo de registro e selecione um ícone na janela.

Se tiver criado algum conjunto de ícones personalizados, eles serão exibidos no cabeçalho Ícones Personalizados. Para obter mais informações sobre conjuntos de ícones personalizados, consulte [Carregando e Gerenciando Conjuntos de Ícones Personalizados](#) (na página 272).
- 5 Clique em Salvar.

## Personalizando etiquetas de integração REST

Cada tipo de registro tem duas tags de integração REST que podem ser usadas pela API REST do Oracle CRM On Demand para acessar o tipo de registro (recurso). Uma das tags de integração REST é a tag padrão para o tipo de registro. A tag padrão é independente do idioma e não pode ser alterada. Você pode personalizar a outra tag de integração REST. Por exemplo, se sua empresa renomear um tipo de registro ou usar um tipo de registro personalizado pode ser necessário personalizar a tag de integração REST desse tipo de registro, para que a tag de integração REST reflita o nome do tipo de registro.

Um URL da API REST do Oracle CRM On Demand pode acessar um recurso usando qualquer uma das tags de integração REST, conforme mostrado nos URLs de exemplo a seguir:

```
http://server/OnDemand/user/Rest/latest/default_integration_tag
```

```
http://server/OnDemand/user/Rest/latest/custom_integration_tag
```

Nesses exemplos, `default_integration_tag` é um marcador para a tag de integração padrão e `custom_integration_tag` é um marcador para a tag de integração REST personalizada.

O procedimento a seguir descreve como personalizar as etiquetas de integração da API REST que você usa nos URLs da API REST.

### **Para personalizar etiquetas de integração REST**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Clique no link Personalizar etiquetas de integração REST.
- 4 Na lista Etiquetas de integração REST, clique no link Editar do tipo de registro.
- 5 No campo Etiqueta de integração REST, informe o novo nome e clique em Salvar.

## Criando novos temas

O tema determina a aparência do Oracle CRM On Demand. Vários temas predefinidos são disponibilizados quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa, o tema padrão é *Oracle*. Você pode especificar quais funções pode criar e gerenciar temas no Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando Funções](#) (na página 338). Para obter mais informações sobre como especificar temas em nível de empresa, consulte [Configurando seu perfil de empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 20).

Você pode escolher um tema no nível de empresa, função ou usuário. O tema especificado no nível do usuário tem precedência, seguido pelo tema especificado no nível da função. O tema padrão da empresa será aplicado, caso não sejam especificados temas nem o nível do usuário, nem o nível da função.

Se estiver atualizando temas do Oracle CRM On Demand Versão 16 para uma versão mais recente, observe o seguinte:

- **Para novas empresa.** *Oracle* é o tema padrão no nível da empresa. Nenhum tema é selecionado no nível da função ou do usuário. Os administradores da empresa podem criar novos temas e defini-los como padrão. Eles também podem desativar os temas existentes, de forma que possam ser selecionados pelos usuários.
- **Para empresas existentes.** Os nomes de todos os temas antigos serão substituídos pelas seguintes strings: *Oracle - Recusado*, *Contemporâneo - Recusado* ou *Clássico - Recusado*. É recomendável que você altere esses temas antigos, selecione um dos novos temas e remova os temas antigos dos perfis do usuário.
- **Para empresas existentes que usam logotipos e links.** Uma atualização não afeta um tema recusado, que ainda está selecionado. No entanto, é recomendável que você não use temas antigos (recusados), mas crie novos temas e defina-os como o padrão no nível da empresa ou da função.

**Antes de começar.** Para criar e editar temas, sua função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar temas.

A tarefa a seguir descreve como criar seu próprio tema no Oracle CRM On Demand.

### **Para criar um novo tema no Oracle CRM On Demand**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.

3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Temas.

4 Na página Temas, clique em Novo.

5 Especifique as informações para os seguintes campos:

n **Nome do tema.** Informe um nome para o novo tema.

n **Mostrar link de ajuda padrão.** Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema seja exibido no link Ajuda.

n **Mostrar link padrão de treinamento e suporte.** Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema exiba o link Treinamento e suporte padrão.

n **Mostrar Link de Itens Excluídos Padrão** Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema exiba o link global Itens Excluídos padrão.

n **Suportar Configurações de Exibição Superior.** Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema suporte a exibição superior. Você pode remover completamente a exibição superior desmarcando a caixa de seleção no tema de um usuário.

**OBSERVAÇÃO:** além de seu tema suportar a funcionalidade de exibição superior, os usuários precisam ativar a opção Exibição Superior na página Detalhe Pessoal. Se o campo Exibição Superior no perfil pessoal do usuário estiver em branco, a configuração da empresa será usada. Para obter mais informações sobre a exibição superior, consulte Visão Geral Página por Página do Oracle CRM On Demand e Atualizando Seus Detalhes Pessoais.

n **Descrição.** Informe uma descrição para seu novo tema.

n **Estilo do tema.** Este campo é obrigatório. O valor padrão para este menu é Clássico.

n **Estilo da guia.** Selecione Clássico ou Moderno. Esse menu estará disponível somente se você selecionar Clássico no menu Estilo do tema. O valor padrão desse menu é Empilhado.

n **Tamanho da fonte.** Selecione Regular ou Grande. Se você selecionar Clássico no menu Estilo de Tema, o valor padrão para esse menu será Regular. Se você selecionar Moderno no menu Estilo de Tema, o valor padrão para esse menu será Grande.

6 Clique em Salvar.

O Oracle CRM On Demand abre a página Detalhe do tema com uma visualização dinâmica do novo tema que está à direita da tela. A visualização mostra as páginas Inicial, Detalhes e Lista, com o novo tema aplicado. No tema moderno, você também pode visualizar a página Calendário.

7 Especifique as informações dos campos listados na seguinte tabela.

MOSTRE-ME

**OBSERVAÇÃO:** para informar novos códigos de cores, você pode informar um valor hexadecimal para cada cor ou mover o mouse sobre o valor de cor padrão para exibir o ícone da paleta de cores. Clique no ícone da paleta de cores para selecionar uma cor para este campo.

Informações gerais	Descrição
Mostrar link de ajuda padrão.	Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema seja exibido no link Ajuda.

Informações gerais	Descrição
Mostrar link padrão de treinamento e suporte.	Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema exiba o link Treinamento e suporte padrão.
Mostrar links de tipo de registro na seção de rodapé	Marque esta caixa de seleção se quiser que o novo tema exiba os links de tipo de registro na parte inferior da página.
Suportar Configurações de Exibição Superior	<p>Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema suporte a exibição superior. Você pode remover completamente a exibição superior desmarcando a caixa de seleção no tema de um usuário.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> além de o tema dos usuários suportar a funcionalidade de exibição superior, é necessário que os usuários ativem a opção Exibição Superior na página Detalhe Pessoal. Se o campo Exibição Superior no perfil pessoal do usuário estiver em branco, a configuração da empresa será usada. Para obter mais informações sobre a exibição superior, consulte Visão Geral Página por Página do Oracle CRM On Demand e Atualizando Seus Detalhes Pessoais.</p>
Plano de fundo da aplicação	Este campo refere-se ao plano de fundo do Oracle CRM On Demand. No tema moderno, esse campo também se refere ao plano de fundo da seção Superior, na qual os botões são exibidos.
Texto da aplicação	Esse campo só está disponível no tema clássico. Ele refere-se à declaração jurídica, que está na parte inferior da página do aplicativo, e às barras verticais entre os links globais e os links da guia.
Links da aplicação	Esse campo só está disponível no tema clássico. Ele refere-se aos links globais, que estão nas partes superior e inferior do Oracle CRM On Demand, por exemplo, Admin., Minha configuração, Declaração de privacidade, Termos de uso e assim por diante.
Texto de alerta	Este campo refere-se ao texto usado para campos obrigatórios e tarefas atrasadas.
<b>Guias (tema Clássico somente)</b>	
Estilo da guia	Selecione Arredondada, Empilhada ou Reta no menu.



Informações gerais	Descrição
Texto da guia ativa	Este campo refere-se ao texto usado nas guias ativas.
Plano de fundo da guia ativa	Este campo refere-se à cor do plano de fundo da guia ativa.
Texto da guia inativa	Este campo refere-se ao texto usado nas guias inativas.
Plano de fundo da guia inativa - Superior	Este campo refere-se à cor do plano de fundo superior da guia inativa.
Plano de fundo de guia inativa - Inferior	Este campo refere-se à cor do plano de fundo inferior da guia inativa.
Deslizamento do plano de fundo da guia inativa	Este campo refere-se à cor exibida quando você coloca o mouse sobre uma guia inativa. Também refere-se à cor usada na guia do menu.
<b>Seção Cabeçalho global (tema Moderno somente)</b>	
Plano de fundo	Este campo refere-se à cor de fundo do cabeçalho global.
<b>Seção superior (tema Moderno somente)</b>	
Texto	Este campo refere-se ao texto abaixo dos botões.
<b>Barra de ação (tema Moderno somente)</b>	
Ícone da barra de ação	Este campo refere-se à cor do ícone em forma de triângulo da Barra de ação.
Texto da barra de ação	Este campo refere-se ao texto usado na Barra de ação.
Links da barra de ação	Este campo refere-se aos links disponíveis na Barra de ação, por exemplo, os links de navegação abaixo das seções Registros favoritos ou Exibidos recentemente.
Plano de fundo da barra de ação	Este campo refere-se à cor de fundo exibida na Barra de ação.
<b>Botões (tema Moderno somente)</b>	
Plano de fundo do botão - Superior	Este campo refere-se à cor do plano de fundo superior do botão.

Informações gerais	Descrição
Plano de fundo do botão - Inferior	Este campo refere-se à cor do plano de fundo inferior do botão.
Borda do botão	Este campo refere-se à cor usada na borda do botão.
Texto do botão	Este campo refere-se ao texto usado no botão.
<b>Página (temas Clássico e Moderno)</b>	
Texto da página	Este campo refere-se a todo o texto na página ou janela pop-up, por exemplo, ajuda em linha, rótulos do campo, valores do campo, títulos da página, cabeçalhos da seção do formulário, links inativos, barras verticais, marcadores e assim por diante.
Links da página	Esse campo se refere a todos os links do plano de fundo da página, por exemplo, links Exibir Lista Completa, Gerenciar Lista, etc.
Plano de fundo da página - Superior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte superior de cada página e à janela pop-up, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a Barra de ação, a Lista relacionada e o painel de Compromisso do calendário. No tema clássico, este campo controla a guia de calendário ativo.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> no tema moderno, a guia de calendário ativo é substituída por um menu.
Plano de fundo da página - inferior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte inferior de cada página e à janela pop-up, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de Ação, Lista relacionada, exibição do Calendário e a guia Calendário ativa.

Informações gerais	Descrição
Plano de fundo destacado da página	Este campo refere-se à cor dos itens destacados em uma página, por exemplo, campos de edição em linha, dia atual de um calendário, etapa ativa nos assistentes, plano de fundo de exibição superior e assim por diante.
Texto do cabeçalho da página	Este campo refere-se à cor do texto usada para os nomes da página, por exemplo, Página inicial Oportunidades.
Plano de fundo do cabeçalho da página - Superior	Este campo refere-se à cor usada para a área superior atrás dos nomes da página.
Plano de fundo do cabeçalho da página - Inferior	Este campo refere-se à cor usada para a área inferior atrás dos nomes da página.
Linhas do cabeçalho da seção	Este campo refere-se às linhas do cabeçalho da seção nas páginas Detalhes.
Linhas da página	Este campo refere-se às cores da linha usada nos registros da lista, seções do formulário nas páginas de detalhes, nas etapas do assistente e assim por diante.
Ícone da página	Este campo só está disponível no tema moderno. Ele refere-se à cor usada no ícone de triângulo, usado para recolher e expandir as seções de página.
Plano de fundo do botão Informações relacionadas	Este campo só está disponível no tema moderno. Ele refere-se às cores usadas atrás do botão Informações relacionadas.
<b>Listas (temas Clássico e Moderno)</b>	
Texto do cabeçalho da lista	Este campo refere-se à cor do texto usada na barra de filtro, na barra de rodapé da lista e na linha de tempo das exibições de calendário diárias e semanais.
Plano de fundo do cabeçalho da lista	Este campo refere-se à cor do plano de fundo da seção de tempo nas exibições de calendário diárias e semanais, na barra de filtro e no rodapé da lista que contém os ícones de navegação da lista.
Texto do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor do texto usada nos cabeçalhos de coluna e na seção de dia das exibições de calendário no tema moderno.

Informações gerais	Descrição
Plano de fundo do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor do plano de fundo nas listas relacionadas, nas listas completas e na seção de dia das exibições de calendário no tema moderno.
Linhas	Esse campo refere-se à cor das linhas horizontais na seção de lista.
<b>Calendário (Tema Clássico e Moderno)</b>	
Plano de Fundo de Horas Não Úteis	Esse campo se refere à cor do plano de fundo usada para representar no calendário as horas em que um usuário não está trabalhando.
Linhas do Calendário	Este campo refere-se às cores de linha usadas nas seções Calendário diário e Exibição do calendário no Oracle CRM On Demand.
Plano de Fundo do Compromisso - Padrão	Esse campo se refere à cor de plano de fundo de um compromisso exibido em views diárias, semanais e mensais do calendário. Esse campo está disponível somente nos temas modernos.
Texto do Compromisso - Links	Esse campo se refere aos links disponíveis nos compromissos do calendário, por exemplo, os links de navegação para o compromisso, o contato e a conta. Esse campo está disponível somente nos temas modernos.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> se você usar um tema clássico, os links no compromisso do calendário aparecerão com a mesma cor que os links da página.
Texto do Compromisso - Sem Links	Esse campo se refere à cor do texto usada nos compromissos. Esse campo está disponível somente nos temas modernos.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> se você usar um tema clássico, o texto no compromisso do calendário aparecerá com a mesma cor que o texto da página.

- 8 (Opcional) Se você quiser adicionar links globais personalizados ao seu tema, clique em Novo na seção Links globais.

A página Edição de link é aberta.

- 9 Especifique as seguintes informações:

n **Nome do link.** Informe o nome do link global que você deseja adicionar ao seu tema.

n **Tipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé no menu, dependendo se você deseja colocar seu link global na parte superior ou inferior de sua página.

- n **URL do link.** Informe o URL de seu link global.
  - n **Ordem dos links.** Informe um valor para indicar a ordem na qual o link é exibido. Por exemplo, se você informar número um, o link será o primeiro link em seus links globais.
- 10** Clique em Salvar. Ou, se quiser adicionar mais links globais personalizados ao seu tema, clique em Salvar & Novo Link.
- 11** (Opcional) Se quiser adicionar um logotipo específico ao seu tema, clique em Adicionar logotipo na seção Logotipo.
- A página Edição do logotipo será aberta.
- 12** Clique em Procurar para localizar a imagem que você deseja usar como o logotipo do cabeçalho em seu tema.
- OBSERVAÇÃO:** você pode fazer upload das imagens para usar como um logotipo do cabeçalho com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. No tema clássico, o Oracle CRM On Demand pode exibir um logotipo de cabeçalho com, no máximo, 45 pixels de altura. No tema moderno, o Oracle CRM On Demand pode exibir um logotipo de cabeçalho com, no máximo, 50 pixels de altura. Para garantir a cobertura máxima horizontalmente, é recomendável que o logotipo do cabeçalho tenha 1680 pixels de largura. Você deve ter a permissão para usar e fazer upload da imagem submetida a upload para seu tema.
- 13** Especifique as seguintes informações:
- n **Nome.** Informe o nome do logotipo que você deseja adicionar ao seu tema.
  - n **Tipo de logotipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé do menu, dependendo se você deseja colocar o logotipo na parte superior ou inferior da página. Se você selecionar Cabeçalho, o logotipo permanecerá no plano de fundo atrás dos links e das guias. Se você selecionar Rodapé, o logotipo do cabeçalho será colocado nos links na parte inferior da aplicação.
- 14** Clique em Salvar.
- OBSERVAÇÃO:** é necessário se desconectar e se conectar novamente no Oracle CRM On Demand para exibir a visualização do novo logotipo adicionado ao tema.
- Se estiver usando um tema moderno personalizado criado no Oracle CRM On Demand, você poderá definir em que cores as diferentes atividades do seu calendário serão exibidas.
- 15** Clique em Novo na seção Atividades do Calendário.
- A página Detalhes das Atividades do Calendário será aberta.
- 16** Especifique as seguintes informações:
- n **Tipo de Atividade.** Selecione a atividade de calendário obrigatória.
  - n **Ordem.** Informe um valor para indicar a ordem na qual as atividades do calendário serão exibidas na legenda do calendário. A legenda do calendário exibirá os primeiros quatro tipos de atividades, quando você exibir o calendário diário e semanal. A legenda do calendário exibirá os primeiros seis tipos de atividades, quando você exibir o calendário mensal.
- 17** Clique em Salvar. Ou, se desejar definir mais atividades de calendário no seu calendário, clique em Salvar & Novas Atividades de Calendário.

A seção Atividades de Calendário lista as atividades que você deseja exibir em cores específicas no seu calendário.

**18** Clique nos campos a seguir para definir como cada atividade de calendário será exibida no seu calendário.

- n Tipo de Atividade.** Selecione a atividade de calendário obrigatória.
- n Ordem.** Informe um valor para indicar a ordem na qual as atividades do calendário serão exibidas na legenda do calendário. A legenda do calendário exibirá os primeiros quatro tipos de atividades, quando você exibir o calendário diário e semanal. A legenda do calendário exibirá os primeiros seis tipos de atividades, quando você exibir o calendário mensal.
- n Cor do Plano de Fundo.** Informe um valor hexadecimal ou selecione uma cor na paleta de cores, para definir a cor de fundo da sua atividade de calendário.
- n Cor dos Links.** Informe um valor hexadecimal ou selecione uma cor na paleta, para definir a cor na qual os links são exibidos na sua atividade de calendário.
- n Cor não de Links.** Informe um valor hexadecimal ou selecione uma cor na paleta de cores, para definir a cor na qual o texto é exibido na sua atividade de calendário.

**OBSERVAÇÃO:** é necessário se conectar novamente no Oracle CRM On Demand para exibir as alterações nas atividades do calendário. Para obter mais informações sobre como usar o calendário no Oracle CRM On Demand, consulte [Trabalhando com as Páginas do Calendário](#).

## Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados

Para tipos de registro para os quais o compartilhamento de registros por uma equipe é suportado, você pode personalizar esse tipo de registro para reter o proprietário anterior como parte da equipe, quando o campo Proprietário for alterado no Oracle CRM On Demand. A página Personalizar Proprietário Anterior exibe uma lista de tipos de registros que oferecem suporte ao compartilhamento de registro por uma equipe. Para cada tipo de registro, você pode selecionar os canais para os quais o proprietário anterior do registro é retido na equipe e pode atribuir uma nova função de acesso ao proprietário anterior. Por exemplo, você pode configurar o tipo de registro Conta para que, quando o proprietário de um registro de cota compartilhado for alterado por meio de operações interativas, o proprietário anterior seja retido na equipe e o proprietário anterior seja atribuído uma função de acesso apenas para leitura para esse tipo de registro.

Para obter mais informações sobre a propriedade de registros, consulte [Transferindo a Propriedade de Registros e Compartilhando Registros \(Equipes\)](#).

### *Para personalizar a propriedade anterior de registros*

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do Aplicativo, clique em Personalizar Proprietário Anterior.

A página Personalizar Proprietário Anterior lista tipos de registros que oferecem suporte ao compartilhamento de registros por equipes e os canais e os perfis de acesso correspondentes desses tipos de registros.

- 4 Na página Personalizar Proprietário Anterior, clique em Editar para modificar um canal ou um perfil de acesso para o proprietário anterior de um tipo de registro.
- 5 Em Seleccionar Canais, selecione um dos seguintes:
  - n **Nunca Reter Proprietário.** Esse é o valor padrão. O proprietário anterior do registro não será retido na equipe.
  - n **Sempre Reter Proprietário.** O proprietário anterior do registro será retido na equipe, exceto quando o proprietário for alterado usando o gerente de atribuições.
  - n **Todas as Operações Interativas.** O proprietário anterior do registro será retido na equipe, exceto quando o proprietário for alterado usando o Assistente de Importação, o gerente de atribuições, o recurso de atualização em massa ou os serviços Web.
- 6 Em Perfil de Acesso, selecione um novo perfil de acesso para o proprietário anterior.

Para obter mais informações sobre como disponibilizar outros perfis de acesso para as equipes, consulte [Processo de Configuração de Perfis de Acesso](#) (na página 363).
- 7 Clique em Salvar.

## Sobre campos, listas de opções e métrica

A aplicação não permite alterar nomes de campo ou valores da lista de opções que ela usa para previsões e relatórios. No entanto, algumas das listas pré-criadas, como listas em Páginas iniciais, selecionam os registros a serem incluídos com base nos valores da lista de opções. A aplicação usa o código subjacente, independente do idioma, para determinar quais registros incluir nas listas padrão. Portanto, você pode renomear valores da lista de opções e campos sem afetar essas listas.

**OBSERVAÇÃO:**No Oracle CRM On Demand (o aplicativo padrão), a prioridade das tarefas é indicada por setas nas listas de tarefas. A seta para cima indica prioridade 1-Alta, nenhuma seta indica prioridade 2-Média e a seta para baixo indica prioridade 3-Baixa. Se você altera os valores de exibição para o campo Prioridade no tipo de registro da atividade dos valores padrão (por exemplo, do valor padrão de *1-Alto* para um valor de *Mais alto*), o Oracle CRM On Demand não exibirá setas no campo Prioridade para as listas de tarefa, a menos que utilize os seguintes padrões: *1-rótulo*, *2-rótulo* ou *3-rótulo*, quando *rótulo* é o nome que você dá à prioridade de tarefa. Neste caso, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para *1-rótulo*, nenhuma seta para *2-rótulo*, uma seta para baixo para *3-rótulo* e nenhuma seta para quaisquer outros valores de exibição. Por exemplo, Oracle CRM On Demand exibe uma seta para cima para um valor de *1-Meu mais alto*, mas não exibirá nenhuma seta para um valor de *Meu mais alto*. Oracle CRM On Demand não exibe setas para quaisquer valores personalizados que você adiciona à lista de opções para o campo Prioridade.

## Sobre Configurações de anexo

Dependendo do tipo de registro os arquivos podem ser anexados aos registros das seguintes maneiras:

- n Por meio do item relacionado Anexos em registros pais
- n Por meio de campos de anexo

## Sobre a Configuração do item relacionado Anexos

Nos tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados você pode configurar layouts de páginas e funções de usuários que permitem que os usuários vinculem vários anexos a um registro pai. Cada item do anexo pode conter um arquivo ou um URL. Para permitir que os usuários anexem arquivos e URLs desta forma, os layouts de páginas e as funções de usuários devem ser configurados da seguinte forma:

- A seção Anexos deve estar disponível como uma seção de informações relacionadas na apresentação de página do tipo de registro pai.
- A função do usuário deve ter as permissões necessárias para o tipo de registro Anexo.
- Os perfis de acesso da função do usuário devem ter o acesso apropriado ao tipo de registro relacionado Anexos na configuração de acesso do tipo de registro pai.

Para obter mais informações sobre personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 183) e [Especificando apresentações de página dinâmicas](#) (consulte "[Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#)" na página 235). Para obter mais informações sobre configuração de funções do usuário e perfis de acesso consulte [Controles de gerenciamento e acesso de usuário](#) (consulte "[Gerenciamento de usuários e controles de acesso](#)" na página 293).

Os seguintes tipos de registro suportam o item relacionado Anexos pré-configurado:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Objetos personalizados 01, 02 e 03
- Concessionária
- Evento
- Fundo
- Solicitação de fundos
- Família
- Lead
- Oportunidade
- Parceiro
- Associação ao programa
- Solicitação de serviço
- Solução

Anexos também podem ser vinculados a registros de alerta e de estágio de vendas.

Os administradores da empresa podem exibir detalhes dos anexos adicionados através do item relacionado Anexos pré-configurado. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando anexos da empresa](#) (consulte "[Gerenciando os anexos de sua empresa](#)" na página 890).



## Sobre Configuração de campos de anexo

Os campos de anexo permitem que o usuário vincule um único arquivo a um registro. Os campos de anexo são suportados para os seguintes tipos de registro:

- ▮ Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e posteriores
- ▮ Relatório de auditoria de estoque
- ▮ Transação de amostra
- ▮ Assinatura

Os seguintes tipos de registro também oferecem suporte a campos de anexo. Entretanto, esses tipos de registro só podem ser usados como itens relacionados, da seguinte maneira:

- ▮ Credencial - Anexo

O tipo de registro Credencial - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Credencial.

- ▮ Aplicação - Anexo

O tipo de registro Aplicação - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Aplicativo.

- ▮ Anexo de plano comercial

O tipo de registro Anexo de plano comercial só pode ser disponibilizado como um item relacionado no tipo de registro Plano comercial.

- ▮ Certificação - Anexo

O tipo de registro Certificação - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Certificação.

- ▮ Curso - Anexo

O tipo de registro Curso - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Curso.

- ▮ Exame - Anexo

O tipo de registro Exame - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Exame.

- ▮ Solicitação MDF - Anexo

O tipo de registro Solicitação MDF - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Solicitação MDF.

- ▮ Objetivo - Anexo

O tipo de registro Objetivo - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Objetivo.

- ▮ Programa de parceria - Anexo

O tipo de registro Programa de parceiro - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Programa de parceiro.

- ▮ Política - Anexo

O tipo de registro Política - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Política.

### n Solicitação de preços especiais - Anexo

O tipo de registro Solicitação de preços especiais - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Solicitação de preços especiais.

Alguns desses tipos de registro são específicos do setor ou do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e talvez não estejam disponíveis na sua edição do Oracle CRM On Demand.

Em alguns destes tipos de registro, os campos de anexo são expostos na apresentação de página padrão no Oracle CRM On Demand. Você pode expor os campos de anexo nas apresentações da página Detalhes de todos os tipos de registros listados, conforme necessário. Há três campos de anexo, como segue:

- n **Anexo.** Este campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Registro - Edição. Depois que um arquivo é submetido a upload, o campo mostra o nome e o tamanho do arquivo do anexo na página de Detalhes do registro. Na página Edição do registro, o campo também mostrará o ícone de clipe de papel e um ícone X que pode ser usado para remover o arquivo. Para permitir que os usuários anexem um arquivo a um registro, você deve expor este campo na apresentação de página. O campo Anexo não pode ser usado como um campo de pesquisa, porque o nome do arquivo e o tamanho do arquivo neste campo são valores calculados.
- n **Anexo: Nome do arquivo.** Este é um campo somente leitura preenchido automaticamente com o nome do arquivo carregado pelo usuário. O campo Anexo: nome do arquivo pode ser usado como um campo de pesquisa. A exibição deste campo é opcional.
- n **Anexo: tamanho (em bytes).** Este campo exibe o tamanho do anexo. A exibição deste campo é opcional.

Para obter mais informações sobre personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 183) e [Especificando apresentações de página dinâmicas](#) (consulte "Especificando apresentações de páginas dinâmicas" na página 235).

## Sobre Configuração de objetos personalizados e Campos de anexo

Você pode configurar os tipos de registro do Objeto personalizado de várias maneiras para atender às necessidades de negócios, como segue:

- n Você pode configurar um tipo de registro do Objeto personalizado como um tipo de registro relacionado em outro tipo de registro. (Os tipos de registro do Objeto personalizado são suportados como tipos de registro relacionados na maior parte dos tipos de registro principais no Oracle CRM On Demand.)

Em determinada configuração, há um relacionamento um para muitos entre o registro principal e o tipo de registro vinculado. Quando os campos do anexo são expostos no tipo de registro vinculado, esta configuração permite que os usuários vinculem vários anexos (um em cada registro filho) ao registro principal.

Por exemplo, você pode expor os campos do anexo na página Detalhes do Objeto personalizado 04 e, em seguida, renomear o Objeto personalizado 04, de forma que ele seja rotulado como *Anexo do objetivo*. Em seguida, você pode disponibilizar o tipo de registro do Anexo do objetivo como uma seção de informações relacionadas no tipo de registro Objetivo.

- n Você pode configurar os tipos de registro do Objeto personalizado nos relacionamentos muitos-para-muitos com outros tipos de registros. Consulte [Sobre relacionamentos muitos-para-muitos dos objetos personalizados](#) (consulte "Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados" na página 291) para obter mais informações.

- n Você pode configurar um tipo de registro de Objeto personalizado para usar como um tipo de registro do anexo e disponibilizá-lo como um tipo de registro de nível superior, com sua própria guia, página inicial, listas etc.

Da mesma forma uma configuração poderia ser usada para fornecer acesso dos usuários à literatura de seu interesse, para um grande número de usuários, e também permitiria aos usuários procurarem anexos que foram carregados para registros do tipo de registro de anexo personalizado.

Com qualquer tipo de registro, você deve garantir que os usuários têm os níveis de acesso apropriado nas funções do usuário e nos perfis de acesso para permitir que eles trabalhem com os tipos de registros nos quais os campos do anexo são suportados. Para obter mais informações sobre configuração de funções do usuário e perfis de acesso consulte [Controles de gerenciamento e acesso de usuário](#) (consulte "Gerenciamento de usuários e controles de acesso" na página 293).

## Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados

Por padrão, todos os relacionamentos entre os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registro são muitos para muitos. No entanto, para todos os outros tipos de registros personalizados (por exemplo, o Objeto personalizado 04), qualquer relacionamento entre o tipo de registro do objeto personalizado e todos os outros tipos de registros (incluindo outros tipos de registro de objeto personalizado) é um para muitos, por padrão.

Você pode criar relacionamentos muitos para muitos para tipos de registros do objeto personalizado, usando outro tipo de registro de objeto personalizado, como uma tabela de interseção.

## Vantagens do uso de um tipo de registro Objeto personalizado como tabela de interseção

O uso de um tipo de registro de objeto personalizado como uma tabela de interseção, em vez do uso de relacionamentos de vários-para-vários com outros tipos de registro fornecidos nos Objetos personalizados de 01 a 03, oferece as seguintes vantagens:

- n **Flexibilidade.** Você tem mais flexibilidade para controlar o relacionamento entre os objetos. O uso de um tipo de registro personalizado como uma tabela de interseção permite o acesso direto aos registros de interseção no tipo de registro de objeto personalizado. Os Objetos personalizados 01, 02 e 03 não expõem as tabelas de interseção e os relacionamentos de vários-para-vários com outros tipos de registro. Por esse motivo, os usuários não podem exibir ou modificar os registros de interseção. O objeto personalizado 04 e os tipos de registro superiores também são mais flexíveis porque permitem que você determine quais tipos de registros devem ter relacionamento de vários-para-vários. Os relacionamentos de vários-para-vários dos Objetos personalizados 01, 02 e 03 com outros tipos de registro são pré-configurados e não é possível alterá-los. Por exemplo, durante o uso de um Objeto personalizado 01, se você solicitar somente relacionamentos de um-para-muitos entre o Objeto personalizado 01 e a Conta, ele será armazenado como relacionamento de muitos-para-muitos. O Objeto personalizado 01 usará um registro adicional para armazenar o relacionamento na tabela de interseção oculta mesmo se não for necessário e esse registro adicional será contado por meio da alocação de registros da empresa. No entanto, se você estiver usando o Objeto personalizado 04 e solicitar somente relacionamentos de um-para-muitos entre o Objeto personalizado 04 e a Conta, poderá usar o relacionamento fornecido de um-para-muitos. Caso contrário, se você não estiver usando o Objeto personalizado 04, poderá usar outro tipo de registro de objeto personalizado para criar um relacionamento de muitos-para-muitos entre o Objeto personalizado e a Conta.

- n Integração superior.** Os eventos de integração serão mais eficientes quando você usar um tipo de registro de objeto personalizado como uma tabela de interseção. É possível carregar relacionamentos de muitos-para-muitos diretamente no tipo de registro de objeto personalizado usando a ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand ou nos serviços Web. No entanto, a ferramenta de importação não oferece suporte para importar relacionamentos entre os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registro. Além disso, os eventos de integração podem controlar somente os campos-pai dos Objetos personalizados 01, 02 e 03. Os eventos de integração não podem controlar nenhum evento que ocorra nos Objetos personalizados 01, 02 e 03 e nos tipo de registro relacionados, como uma associação ou dissociação com outros tipos de registro. No entanto, se você estiver usando o Objeto personalizado 04 e os tipos de registro superiores como tabelas de interseção, poderá controlar e detectar qualquer evento que ocorra na tabela de interseção porque este é um tipo de registro de objeto personalizado com suporte para integração de eventos.
- n Armazenando informações adicionais.** É possível que você queira armazenar informações adicionais sobre relacionamentos de vários-para-vários entre dois tipos de registro. Por exemplo, um campo de texto ou modelo de negócios mais complexo poderá exibir relacionamentos com outros tipos de registro. O Objeto personalizado 04 e os tipos de registro superiores oferecem suporte para todos os campos personalizados disponíveis em Oracle CRM On Demand, o que permite a criação de campos personalizados na tabela de interseção. O Objeto personalizado 04 e os tipos de registro superiores também oferecem suporte para relacionamentos com outros tipos de registro, o que permite a criação de relacionamentos com a tabela de interseção. As tabelas de interseção dos Objetos personalizados 01, 02 e 03 e de outros tipos de registro não oferecem suporte para campos ou relacionamentos personalizados com outros tipos de registro.

### Exemplo de Criação de um relacionamento muitos para muitos

Sua empresa possui e gerencia centros de conferência e oferece instalações de conferência para outras empresas, clientes governamentais, e assim por diante. Você pode usar um tipo de registro de objeto personalizado para rastrear informações sobre eventos e outro tipo de registro de objeto personalizado para rastrear informações sobre as salas que são usadas para cada evento. Cada sala é usada para muitos eventos e cada evento pode usar várias salas, de forma que você deve ter um relacionamento muitos para muitos entre os tipos de registro.

Para criar este relacionamento muitos para muitos, você pode usar um terceiro tipo de registro de objeto personalizado como uma tabela de interseção, para rastrear informações sobre cada livro ou sessão da sala. Você pode, em seguida, criar um relacionamento um para muitos entre salas e sessões e um relacionamento um para muitos entre eventos e sessões, que fornece um relacionamento muitos para muitos entre salas e eventos.

O procedimento a seguir descreve como configurar tipos de registros e relacionamentos para este exemplo. Os Objetos personalizados 04, 05 e 06 são usados para os novos tipos de registro.

#### *Para configurar um relacionamento muitos para muitos*

- 1** Se os tipos de registro do objeto personalizado que você deseja usar não estiverem configurados para sua empresa, entre em contato com o Atendimento ao cliente para configurá-los.
- 2** Quando o Atendimento ao cliente tiver configurado os objetos personalizados, renomeie os tipos de registro 04, 05 e 06 do Objeto personalizado para Sala, Evento e Sessão respectivamente.

Para obter informações sobre como renomear os tipos de registro, consulte [Renomeando tipos de registro](#) (na página 270).

- 3** Para cada função do usuário que exigir acesso aos novos tipos de registro, defina o nível de acesso necessário na Etapa 2 Acesso ao tipo de registro do Assistente de gestão de funções. (O nível obrigatório de acesso é determinado por você, com base nas responsabilidades do usuário).

Para obter informações sobre como configurar funções do usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

- 4** Para cada função que exigir acesso aos novos tipos de registro, configure o perfil de acesso para os novos tipos de registro.

Você deve configurar, pelo menos, o seguinte:

- n No novo tipo de registro Sala, conceda o acesso Exibir à nova seção de informações relacionadas Sessão.
- n No tipo de registro Evento, conceda o acesso Exibir à nova seção de informações relacionadas Sessão.

Para obter mais informações sobre a configuração de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 363).

- 5** Crie novas apresentações de página para os novos tipos de registro:

- n Na apresentação de página de Detalhes do tipo de registro da nova Sala, inclua o novo tipo de registro da nova Sessão, como uma seção de informações relacionadas.
- n Na nova apresentação de página de Detalhes do tipo de registro do novo Evento, inclua o tipo de registro da nova Sessão, como uma seção de informações relacionadas.

Para obter mais informações sobre como configurar apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 183).

- 6** Para cada função do usuário que exige acesso aos novos tipos de registro, atribua as apresentações da página que você criou na Etapa 6 do Assistente de gestão de funções.

Para obter informações sobre como configurar funções do usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

**OBSERVAÇÃO:** além das alterações de configuração descritas no procedimento precedente, você pode personalizar os novos tipos de registro, da mesma forma que você personaliza outros tipos de registro. Para obter informações sobre como personalizar tipos de registro, consulte a [Página Personalização do aplicativo do tipo de registro](#) (consulte "Página Personalização da aplicação do tipo de registro" na página 112).

## Gerenciamento de usuários e controles de acesso

Este tópico fornece informações sobre o gerenciamento de usuários e o controle de acesso.

**Antes de começar.** Faça o seguinte:

- n Verifique se você tem os privilégios adequados em sua função de usuário:
  - n Para acessar o link Gerenciamento de usuário e controles de acesso, sua função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar usuários, o privilégio Gerenciar funções e acesso ou os dois privilégios.
  - n Para configurar usuários, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso ou Gerenciar usuários na organização do parceiro.

**OBSERVAÇÃO:** usuários com o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro podem configurar usuários na própria organização do parceiro apenas.

- n Para configurar perfis de acesso e funções na sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso.
- n Para criar, editar ou excluir um grupo, sua função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso. Para adicionar usuários a um grupo ou remover usuários de um grupo, sua função de usuário deve incluir os privilégios Gerenciar funções e acesso e Gerenciar usuários.
- n Para configurar livros, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar livros.
- n Para configurar territórios na sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar territórios.
- n Compare o número de licenças em relação ao número de usuários que devem estar ativos. Somente os usuários ativos podem acessar o Oracle CRM On Demand. O número total de usuários ativos não pode exceder o número de licenças da sua empresa. Para obter mais informações sobre como verificar o status de licenças, consulte [Verificando status de licenças e usuários ativos](#) (na página 51).
- n Leia as informações básicas sobre funções e perfis de acesso. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
  - n [Gestão de funções](#) (na página 330)
  - n [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 331)
  - n [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
  - n [Sobre níveis de acesso para tipos de registro principais](#) (na página 355)
  - n [Sobre os níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#)" na página 355)
  - n [Como os direitos de acesso são determinados](#) (na página 426)
- n Determine quais perfis você usará para gerenciar o acesso a dados para livros, funções e equipes.
- n Determine a função que você deseja atribuir a cada usuário e a quem cada usuário está subordinado. Se a sua organização precisar de outras funções para conciliar várias linhas de negócios, crie as novas funções necessárias.

A configuração acumulativa de todos os usuários na sua empresa define a hierarquia de subordinação e as cotas de vendas da empresa.

Individualmente, para cada usuário na sua empresa, você deve especificar uma função. A função de um usuário e o perfil de acesso associado determinam o acesso de um funcionário a guias, recursos e registros. Esses itens também determinam as apresentações de página que o funcionário vê quando usa a aplicação.

Clique em um tópico a fim de ver o procedimento para gerenciar usuários, perfis de acesso, funções, livros personalizados e grupos:

- n [Configurando usuários](#) (na página 297)
- n [Configurando cotas de vendas de usuários](#) (na página 312)
- n [Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário](#) (na página 313)
- n [Alterando o ID de um usuário](#) (na página 314)
- n [Redefinindo senha de um usuário](#) (na página 315)
- n [Redefinindo o PIN do DMS de um usuário](#) (na página 316)

- ▮ [Alterando a divisão principal de um usuário](#) (na página 316)
- ▮ [Revisando a atividade de login de um usuário](#) (na página 317)
- ▮ [Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários](#) (na página 317)
- ▮ [Gerenciando usuários delegados \(administrador\)](#) (na página 319)
- ▮ [Criando períodos do estoque para usuários](#) (na página 322)
- ▮ [Desativando usuários](#) (na página 323)
- ▮ [Processo de configuração de administradores do parceiro \(administrador\)](#) (na página 324)
- ▮ [Configurando usuários \(parceiros\)](#) (na página 325)
- ▮ [Alterando um ID de usuário \(Parceiros\)](#) (na página 328)
- ▮ [Redefinindo uma senha de usuário \(Parceiros\)](#) (na página 328)
- ▮ [Desativando usuários \(Parceiros\)](#) (na página 329)
- ▮ [Adicionando funções](#) (na página 338)
- ▮ [Processo de configurar perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 363)
- ▮ [Processo de configuração de livros](#) (na página 396)
- ▮ [Verificando a configuração de livros para a função de administrador](#) (na página 397)
- ▮ [Criando tipos de livro e funções de usuário do livro](#) (consulte "[Criando tipos de livro e funções de usuário de livro](#)" na página 401)
- ▮ [Configurando modos de propriedade de registro](#) (na página 402)
- ▮ [Criando livros e hierarquias de livros](#) (na página 403)
- ▮ [Associando usuários a livros](#) (na página 405)
- ▮ [Criando perfis de acesso para livros](#) (na página 408)
- ▮ [Ativando livros para a sua empresa](#) (consulte "[Ativando livros para sua empresa](#)" na página 409)
- ▮ [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte "[Ativando livros para usuários e funções do usuário](#)" na página 410)
- ▮ [Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro](#) (na página 412)
- ▮ [Atribuindo registros a livros](#) (na página 414)
- ▮ [Redefinindo apresentações de página personalizadas](#) (na página 368)
- ▮ [Redefinindo apresentações da barra de ação personalizadas](#) (na página 368)
- ▮ [Redefinindo apresentações da página inicial personalizadas](#) (na página 369)
- ▮ [Configurando grupos](#) (na página 422)
- ▮ [Configurando territórios](#) (na página 425)

**DICA:** é recomendável configurar um usuário de teste para cada função. Em seguida, ative os usuários de teste para verificar se as configurações estão definidas corretamente antes de ativar outros usuários. Não ative outros usuários enquanto não tiver concluído todas as atividades de configuração de usuário, incluindo direitos de acesso, apresentação da função, hierarquia de subordinação e compartilhamento de dados,

workflow e qualquer outra personalização de processo de negócios. Lembre-se de desativar os usuários quando o teste for concluído.

## Gerenciamento de usuários

Um usuário é uma entidade do Oracle CRM On Demand com ou sem capacidade de interagir com o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, o usuário pode ser um funcionário da sua empresa, um parceiro ou um aplicativo externo. Os usuários podem ser ativos ou inativos. Os usuários ativos podem interagir com o Oracle CRM On Demand: os usuários inativos não podem. Para interagir com o Oracle CRM On Demand, um usuário ativo deve ser autenticado de acordo com as políticas de login e senha configuradas para sua empresa. Para obter mais informações sobre as políticas de login e senha, consulte [Sobre as políticas de login e senha](#) (consulte "[Sobre as políticas de conexão e de senha](#)" na página 51).

Cada usuário tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários usuários. Uma função do Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função comercial que um usuário realiza em uma organização, como uma função de executivo de vendas ou de gerente de serviços. Na sua organização, sua função comercial lhe dá determinados privilégios e permissões que são exclusivos de sua função. De modo similar, dentro do contexto do Oracle CRM On Demand, uma função define o seguinte:

- ▮ Os recursos do Oracle CRM On Demand para os quais o usuário tem os privilégios de uso
- ▮ O conjunto de permissões que o usuário recebe para trabalhar com informações protegidas
- ▮ As configurações de interface de usuário que exibem informações

Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 330). Para gerenciar usuários, realize as seguintes tarefas:

- ▮ [Configurando usuários](#) (na página 297)
- ▮ [Configurando cotas de vendas de usuários](#) (na página 312)
- ▮ [Alterando o ID de um usuário](#) (na página 314)
- ▮ [Redefinindo senha de um usuário](#) (na página 315)
- ▮ [Redefinindo o PIN do DMS de um usuário](#) (na página 316)
- ▮ [Alterando a divisão principal de um usuário](#) (na página 316)
- ▮ [Revisando a atividade de login de um usuário](#) (na página 317)
- ▮ [Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários](#) (na página 317)
- ▮ [Gerenciando usuários delegados \(administrador\)](#) (na página 319)
- ▮ [Criando períodos do estoque para usuários](#) (na página 322)
- ▮ [Desativando usuários](#) (na página 323)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a gerenciamento de usuários:

- ▮ [Sobre apresentações de página de usuário](#) (na página 311)
- ▮ [Sobre delegação de usuário](#) (na página 318)



- n [Campos de usuário](#) (na página 299)
- n Exibindo trilhas de auditoria de registros
- n [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 226)

## Configurando usuários

Ao configurar um usuário, os seguintes campos exigem atenção especial, pois eles determinam o que o usuário pode acessar, exibir e fazer:

- n **Campo Status.** Ao configurar um usuário pela primeira vez, você pode permitir que ele acesse o Oracle CRM On Demand imediatamente, configurando o status do usuário como Ativo e solicitando que o Oracle CRM On Demand envie as informações de conexão necessárias ao usuário quando você salvar o registro, selecionando a opção adequada no registro do usuário.

Como alternativa, se você não quiser que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand até uma outra ocasião, configure o registro do usuário e defina seu status como Inativo. Quando você quiser permitir posteriormente que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand, altere seu status para Ativo e use a funcionalidade de redefinição de senha para enviar as informações de conexão necessárias ao usuário por e-mail.

- n **Campo Superior hierárquico ou Superior hierárquico (Apelido).** A estrutura de geração de relatórios determina quais registros os gerentes podem acessar. Ela também determina os dados que são incluídos nos cálculos para previsão, bem como os relatórios para gerentes e executivos. A página em que você configura usuários pode conter o campo Superior hierárquico ou o campo Superior hierárquico (Apelido), mas não deve conter ambos os campos. Para obter mais informações sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido), consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros de usuário](#) (consulte "[Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros do usuário](#)" na página 312).

**DICA:** Informe os usuários que estão na parte superior da hierarquia do relatório primeiro.

- n **Campo Função.** A função do usuário determina o acesso do usuários às guias, recursos, registros e apresentações de página.

**OBSERVAÇÃO:** você pode importar seus registros de usuário usando o assistente de importação. Para obter mais informações sobre esta opção, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 614).

## Sobre informações de conexão de novos usuários

Para conectar-se ao Oracle CRM On Demand, um novo usuário deve ter uma URL temporária e uma senha temporária do Oracle CRM On Demand. Você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações de conexão ao usuário no momento em que criar a conta do usuário, ou você poderá fazer isso em outra ocasião, da seguinte forma:

- n Se você desejar enviar as informações de conexão quando configurar a conta do usuário, marque a caixa de seleção do e-mail no registro do usuário antes de salvar o registro pela primeira vez.

Dependendo se você usar o botão Adição rápida ou Adicionar usuário para criar o registro do usuário, as caixas de seleção de e-mail serão denominadas da seguinte forma:

- n A caixa de seleção E-mail na página Adição rápida
- n A caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar na página Usuário - Edição

Marque a caixa de seleção antes de salvar o registro pela primeira vez se você desejar que as informações sejam enviadas ao usuário imediatamente. As informações de conexão são enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- n Um e-mail contém uma URL temporária.
- n O segundo e-mail contém uma senha temporária e os detalhes do ID de conexão do usuário.
- n Se você desejar enviar as informações de conexão ao usuário posteriormente, não marque a caixa de seleção de e-mail quando criar o registro do usuário.

Posteriormente, quando quiser enviar as informações de conexão ao usuário, você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações, clicando no botão Redefinir senha no registro do usuário. Quando você clicar no botão Redefinir senha, as informações de sign-in serão enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- n Um e-mail contém uma URL temporária.
- n O segundo e-mail contém uma senha temporária.

Neste caso, o email não inclui detalhes do ID de conexão do usuário.

## Sobre a exclusão de usuários

Você não pode excluir usuários. Quando um funcionário sair de sua empresa, altere o status dele para Inativo.

**Antes de começar.** Para configurar usuários na empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários.

### *Para configurar um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, faça o seguinte:
  - n Para adicionar um novo usuário, clique em Novo usuário.
  - n Para adicionar vários usuários rapidamente, clique em Adição rápida.

A página Adição rápida é aberta e você pode especificar as informações necessárias e limitadas de cada usuário. Por exemplo, ela não permite especificar a hierarquia de subordinação.

**OBSERVAÇÃO:** você não poderá usar o método Adição rápida se tiver definido algum outro campo Usuário obrigatório, além daqueles na página Adição rápida.

Depois de especificar as informações na janela Adição rápida, clique em Salvar. A página Lista de usuários é aberta.

- n Para editar informações do usuário, clique no sobrenome do usuário e na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.

- 5 Na página Usuário - Edição, preencha as informações. Para obter mais informações, consulte [Usuário - Campos](#) (consulte "Campos de usuário" na página 299).
- 6 Salve o registro.

**DICA:** você pode limitar os registros do usuário que consegue ver criando listas filtradas. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com listas](#).

#### *Para abrir uma lista de usuários filtrados*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, selecione uma opção da lista suspensa.

## Campos de usuário

Ao configurar um usuário, os campos a seguir requerem atenção especial:

- ▮ Status
- ▮ Superior hierárquico ou Superior hierárquico (Apelido), dependendo de qual desses campos está presente na apresentação de página do usuário
- ▮ Função

As entradas para esses campos determinam o que o usuário pode acessar, exibir e fazer.

Esta tabela descreve algumas informações dos campos para os usuários. Para ver todos os campos listados nessa tabela, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários. Alguns campos são somente leitura. Além disso, os campos que você vê podem diferir, dependendo da maneira que você acessa a página Usuário - Detalhes, navegando da página Lista de usuários ou fazendo drill-down em um nome de usuário em um registro. Essas diferenças ocorrem porque diferentes apresentações de página são usadas para essas páginas de detalhes. Para obter mais informações sobre apresentações de página do usuário, consulte [Sobre apresentações de página do usuário](#) (consulte "Sobre apresentações de página de usuário" na página 311).

Campo	Descrição
<b>Seção Informações-chave sobre usuário</b>	
Status	<p>O status indica se o usuário está ativo ou inativo. Para obter informações sobre a sequência de configuração de senhas dos usuários e de ativação de usuários, consulte <a href="#">Configurando usuários</a> (na página 297) e <a href="#">Redefinindo todas as senhas</a> (na página 61).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não permite excluir usuários. Quando um funcionário sair da sua empresa, altere o Status desse usuário para Inativo.</p>

Campo	Descrição
Superior hierárquico	<p>O gerente do usuário. Cada usuário deve ser subordinado a um gerente para fins de relatórios e previsões.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Dependendo das apresentações de página do usuário que estão configurados para sua empresa, o campo Superior hierárquico (Apelido) pode aparecer no lugar do campo Superior hierárquico. O campo Superior hierárquico (Apelido) mostra o identificador curto do gerente do usuário.</p>
Organização do parceiro	<p>O nome da organização do parceiro a que o usuário pertence. Esse campo é preenchido somente para usuários que são membros de uma organização do parceiro.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> usuários que são membros de uma organização do parceiro e têm o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro em sua função podem adicionar outros membros de sua organização do parceiro como usuários no Oracle CRM On Demand. Se a sua função de usuário permitir configurar usuários que fazem parte da sua organização do parceiro, esse campo será somente leitura.</p>
Função	<p>A função atribuída ao usuário. Para obter informações sobre funções, consulte <a href="#">Gestão de funções</a> (na página 330).</p>
Grupo principal	<p>O grupo a que esse usuário foi adicionado. Somente leitura.</p>
Livro padrão	<p>(Opcional) O livro do usuário ou o livro personalizado que o usuário vê por padrão no seletor Livro ao trabalhar em qualquer área que não seja as páginas do Analytics. Essa configuração do registro de usuário não limita o acesso do usuários aos registros. O usuário pode selecionar um livro diferente no Seletor de livros.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> É possível especificar um livro padrão para cada tipo de registro de um usuário. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário</a> (na página 313). Se um livro padrão for especificado para um tipo de registro do usuário; no Seletor de livros, o livro padrão do tipo de registro terá prioridade sobre o livro padrão especificado no campo Livro padrão no perfil do usuário.</p>
Livro padrão para o Analytics	<p>(Opcional) O livro do usuário ou o livro personalizado que o usuário vê por padrão no Seletor de livros nas páginas do Analytics. Essa configuração do registro de usuário não limita o acesso do usuários aos dados. O usuário pode selecionar um livro diferente no Seletor de livros.</p>
Preservar Livro Padrão	<p>Essa caixa de seleção se aplica ao Seletor de livros em todas as áreas do Oracle CRM On Demand, exceto nas páginas do Analytics. A caixa de seleção Preservar livro padrão funciona da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se essa caixa de seleção estiver selecionada, o Seletor de livros mostrará o livro selecionado no campo Livro padrão no perfil do usuário toda vez que o usuário abrir qualquer página</li> </ul>

Campo	Descrição
	<p>ou janela em que o Seletor de livros estiver disponível. O usuário pode selecionar um livro diferente no Seletor de livros em qualquer página ou janela. Porém, na próxima vez que o usuário visitar essa página ou janela, ou abrir qualquer outra página ou janela em que o Seletor de livros estiver disponível, o usuário verá o livro padrão no Seletor de livros. A seleção anterior do usuário no Seletor de livros será perdida.</p> <p><b>n</b> Se essa caixa de seleção não estiver selecionada, o Seletor de livros mostrará o livro selecionado no campo Livro padrão no perfil do usuário até o usuário selecionar um livro diferente no Seletor de livros. Depois que o usuário selecionar um livro diferente no Seletor de livros, o usuário continuará a ver o novo livro no Seletor de livros desse tipo de registro até que o usuário desconecte e conecte novamente.</p>
<b>Seção Usuário - Informações detalhadas</b>	
Apelido	<p>Um identificador abreviado para o usuário; por exemplo, o nome ou apelido preferido do usuário.</p> <p>Se você adicionar usuários por meio da página Adição rápida, todos os caracteres antes do sinal de arroba (@) no endereço de e-mail se tornarão o apelido.</p>
ID do Usuário	<p>Um identificador exclusivo do sistema para o usuário se conectar ao Oracle CRM On Demand.</p> <p>O número máximo de caracteres que um ID do usuário pode conter é 50. Um ID do usuário não pode conter espaços nem nenhum dos seguintes caracteres especiais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>n</b> Asterisco (*)</li> <li><b>n</b> Barra invertida (\)</li> <li><b>n</b> Cerquilha (#)</li> <li><b>n</b> Ponto de interrogação (?)</li> <li><b>n</b> Barra (/)</li> <li><b>n</b> Til (~)</li> </ul> <p>Dependendo da opção que o administrador da empresa selecionar na configuração Enviar e-mail ao atualizar perfil do usuário no perfil da empresa, um e-mail possivelmente será enviado ao usuário quando o valor no campo ID do usuário no perfil do usuário for alterado. Para obter mais informações sobre a página Enviar e-mail ao atualizar perfil da empresa, consulte <a href="#">Configurando o perfil da empresa e os padrões globais</a> (consulte "<a href="#">Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais</a>" na</p>

Campo	Descrição
	página 20).
E-mail	<p>O endereço de e-mail completo para o usuário, como isample@companysample.com. Os usuários devem ter um endereço de e-mail válido para que o acesso ao Oracle CRM On Demand seja concedido.</p> <p>O número máximo de caracteres que um endereço de e-mail pode conter é 100.</p> <p>Dependendo da opção que o administrador da empresa selecionar na configuração Enviar e-mail ao atualizar perfil do usuário no perfil da empresa, um e-mail possivelmente será enviado ao usuário quando o valor no campo E-mail no perfil do usuário for alterado. Para obter mais informações sobre a página Enviar e-mail ao atualizar perfil da empresa, consulte <a href="#">Configurando o perfil da empresa e os padrões globais</a> (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 20).</p>
E-mail secundário	É possível utilizar este campo para armazenar uma endereço de e-mail adicional para um usuário. Oracle CRM On Demand não envia qualquer notificação ou e-mails de alerta para o endereço.
ID de conexão do usuário	Campo somente leitura. Esse valor é uma combinação do ID de conexão corporativo e ID do usuário e é um identificador exclusivo do sistema para o usuário se conectar ao Oracle CRM On Demand.
<b>Preferências de contato</b>	
Nunca chamar	Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário não receberá chamadas do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar correspondências	Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário não receberá cartas ou catálogos do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar e-mails	Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário não receberá e-mails do Oracle CRM On Demand Marketing.
Sempre enviar alertas críticos	<p>Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário receberá e-mails contendo informações importantes do Oracle CRM On Demand. Essas mensagens incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informações essenciais sobre atualizações do produto e alterações de serviço referentes ao Oracle CRM On Demand e a produtos relacionados</li> <li>■ Instruções e programações de atualização para novas versões importantes</li> <li>■ Prioridade alta ou comunicação de emergência para complementar processos normais de suporte (por exemplo,</li> </ul>

Campo	Descrição
	<p>no caso de uma falha de hardware)</p> <p>Somente administradores de empresa podem atualizar essa caixa de seleção para os usuários. Os contatos principais têm essa caixa de seleção ativada automaticamente.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> essa caixa de seleção não é usada para determinar quais usuários recebem os alertas do sistema emitidos pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, como lembretes da próxima manutenção programada.</p>
<b>Seção Usuário - Informações geográficas</b>	
Idioma, Parâmetros regionais, Moeda, Fuso horário	Se você não definir valores nesses campos, os valores padrão configurados para a empresa serão usados. Você pode alterar os valores referentes ao usuário. Os usuários também poderão substituir essas configurações quando editarem suas preferências pessoais.
<b>Usuário - Informações de segurança</b>	
Áreas de assunto de relatório	<p>Essa configuração define a visibilidade do usuário para registros em relatórios de tempo real no Analytics. Esses relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Você pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #FFA500;">n</span> <b>Visibilidade do gerente.</b> Permite que o usuário veja os dados pertencentes ao usuário e os dados pertencentes aos subordinados do usuário. (Esta é a configuração padrão.)</li> <li><span style="color: #FFA500;">n</span> <b>Visibilidade da equipe.</b> Permite que o usuário veja os dados pertencentes ao usuário e os dados compartilhados com o usuário pelas equipes.</li> </ul> <p>Se você não definir a configuração de Áreas de assunto de relatório, será aplicada a configuração definida para toda a empresa pelo administrador. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Analytics, especialmente o tópico Sobre a visibilidade de registros no Analytics.</p> <p>Você pode alterar o valor referente ao usuário. Os usuários também poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.</p>

Campo	Descrição
Áreas de assunto histórico	<p>Essa configuração define a visibilidade do usuário para registros em relatórios históricos no Analytics. Os valores permitidos são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #FFA500;">n</span> <b>Visibilidade do gerente.</b> Permite que o usuário veja os dados pertencentes ao usuário e os dados pertencentes aos subordinados do usuário. (Esta é a configuração padrão.)</li> <li><span style="color: #FFA500;">n</span> <b>Visibilidade da equipe.</b> Permite que o usuário veja os dados pertencentes ao usuário e os dados compartilhados com o usuário pelas equipes.</li> <li><span style="color: #FFA500;">n</span> <b>Visibilidade total.</b> Permite que o usuário veja os dados pertencentes e compartilhados com o usuário e os dados pertencentes e compartilhados com os subordinados do usuário.</li> </ul> <p>Se você não definir a configuração de Áreas de assunto Históricas, será aplicada a configuração definida para toda a empresa pelo administrador.</p> <p>Você pode alterar o valor referente ao usuário. Os usuários também poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.</p>
Item com base em função pode ler todos os registros	<p>Use essa lista de opções para especificar se deseja que o Analytics use a configuração <i>É possível ler todos os registros?</i> de acordo com o tipo de registro, conforme definido na página <i>Acesso ao tipo de registro</i> no Assistente de gestão de funções. Se a configuração <i>Item com base em função pode ler todos os registros</i> tiver sido habilitada por meio do perfil da empresa ou do seu perfil do usuário e se a configuração de visibilidade <i>Pode ler todos os registros</i> tiver sido selecionada pelo seu administrador para a sua função de usuário em um tipo de registro específico, você poderá exibir todos os registros desse tipo no Analytics.</p> <p>Para obter orientação sobre quando e como ativar o <i>Item com base em função pode ler todos os registros</i>, consulte <i>Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros</i>.</p> <p>Se a configuração <i>Item com base em função pode ler todos os registros</i> não estiver habilitada, Analytics usará a visibilidade definida nos campos <i>Áreas de assunto de relatório</i> e <i>Áreas de assunto histórico</i>.</p>
ID externo exclusivo	<p>Você pode usar este campo para armazenar um identificador do usuário em um sistema externo.</p>
ID da integração	<p>Você pode informar um valor neste campo ou pode permitir que o campo assuma um valor padrão. Dependendo de como o registro do usuário é criado, o campo ID da integração assume um valor padrão conforme a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #FFA500;">n</span> Para registros do usuário criados por meio da interface do</li> </ul>



Campo	Descrição
	<p>usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n Se o campo ID da integração estiver presente na Apresentação da página e nenhum valor for informado no campo, então o campo assumirá o ID da linha temporário alocado para o registro do usuário antes que o registro fosse salvo pela primeira vez.</li> <li>n Se o campo ID da integração não estiver presente na apresentação da página do usuário, então o campo assumirá o valor do campo ID da linha do registro do usuário.</li> <li>n Para os registros do usuário criados por qualquer canal diferente da interface do usuário, se nenhum valor for informado no campo ID da integração, então o campo assumirá o valor do campo ID da linha do registro do usuário.</li> </ul> <p>Você pode alterar o valor no campo ID da integração.</p>
Identificador externo para conexão única	<p>Se a sua empresa estiver configurada para usar a conexão única, o administrador da empresa poderá usar este campo durante o mapeamento dos usuários no Oracle CRM On Demand para um sistema externo, em vez de usar o campo ID de conexão do usuário.</p> <p>Quando os usuários exibem seus perfis pessoais, o campo é somente leitura.</p> <p>Dependendo da opção que o administrador da empresa selecionar na configuração Enviar e-mail ao atualizar perfil do usuário no perfil da empresa, um e-mail possivelmente será enviado ao usuário quando o valor no campo Identificador externo da conexão única no perfil do usuário for alterado. Para obter mais informações sobre a página Enviar e-mail ao atualizar perfil da empresa, consulte <a href="#">Configurando o perfil da empresa e os padrões globais</a> (consulte "<a href="#">Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais</a>" na página 20).</p>
Tipo de autenticação	<p>Determina como o usuário se conecta ao Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se o tipo de autenticação no nível da empresa for qualquer coisa diferente de ID/PWD do usuário ou Logon único, esse campo será somente leitura no registro do usuário. Se o tipo de autenticação no nível da empresa for ID/PWD do usuário ou Logon único, os administradores da empresa poderão selecionar um valor ou deixar este campo em branco no registro do usuário, conforme a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n <b>Somente ID/senha.</b> Se esse valor for selecionado, o usuário deverá se conectar usando seu ID de conexão e sua senha de usuário do Oracle CRM On Demand.</li> <li>n <b>Somente aut. unificada SSO.</b> Se esse valor for</li> </ul>

Campo	Descrição
	<p>selecionado, o usuário deverá se conectar usando o mecanismo de autenticação unificada da sua empresa. Quando esse valor for selecionado, o usuário não poderá se conectar usando uma ID de conexão e uma senha de usuário do Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>n ID/SENHA us. ou Aut. unif.</b> Se esse valor for selecionado, o usuário poderá se conectar usando sua ID de conexão de usuário e senha do Oracle CRM On Demand ou o método de autenticação unificada da empresa.</p> <p><b>n Em branco.</b> Se esse campo estiver em branco no perfil do usuário, a configuração Tipo de autenticação no nível da empresa será utilizada para o usuário.</p> <p>Quando os usuários exibem seus perfis pessoais, o campo é somente leitura.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se o ID/SENHA do usuário ou o valor de autenticação unificada (SSO) estiver selecionado, as políticas da empresa para senhas no Oracle CRM On Demand continuarão impostas. Portanto, quando uma senha de usuário no Oracle CRM On Demand expira, o Oracle CRM On Demand solicita ao usuário a alteração da senha, mesmo se o usuário se conectar usando a Autenticação unificada (SSO). Todas as outras políticas para senhas no Oracle CRM On Demand também serão impostas, como tamanho mínimo da senha, complexidade obrigatória da senha etc. O Oracle CRM On Demand não gerencia as senhas usadas para Autenticação unificada (SSO).</p> <p>Para obter mais informações sobre como configurar o tipo de autenticação no nível da empresa, consulte <a href="#">Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais</a> (na página 20).</p>
Estado da senha	<p>Indica o estado da senha do usuário (somente leitura). Estes são os valores possíveis:</p> <p><b>n Ativo.</b> A senha do usuário é válida.</p> <p><b>n Desativado/Temporário.</b> O usuário enviou uma solicitação para que a senha fosse alterada ou um administrador redefiniu a senha do usuário, mas o usuário ainda não salvou uma nova senha.</p> <p><b>n Inativo.</b> O campo Status no registro do usuário foi definido anteriormente como Inativo e as credenciais atuais do usuário não podem ser usadas para se conectar ao Oracle CRM On Demand. Se o campo Status for alterado para Ativo, redefina a senha do usuário para permitir que o usuário se conecte.</p> <p><b>n Bloqueado.</b> O número de tentativas de conexão que falharam consecutivamente usando a senha atribuída excedeu o número permitido pela configuração Número Máximo de Tentativas de Senha Atual. O período de bloqueio</p>

Campo	Descrição
	<p>na configuração Duração do Bloqueio da Conexão não expirou.</p> <p><b>n</b> <b>Senha Expirada.</b> A senha do usuário expirou. O período em que as senhas do usuário são válidas é determinado pela configuração Senhas de Usuário Devem Expirar em.</p> <p><b>n</b> <b>Senha Temporária Expirada.</b> Foi atribuída uma senha temporária ao usuário, mas ele não se conectou com a senha temporária dentro do tempo permitido pela configuração Tempo de Validade da Conexão Temporária (dias). Defina a senha novamente.</p> <p><b>n</b> <b>Senha Temporária Bloqueada.</b> O número de tentativas de conexão que falharam consecutivamente usando uma senha temporária excedeu o número permitido pela configuração Número Máximo de Tentativas de Senha Atual. O período de bloqueio na configuração Duração do Bloqueio da Conexão não expirou.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> as configurações referenciadas nas descrições acima estão disponíveis na página Controle de Conexão e Senha da Empresa. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte <a href="#">Definindo Controles de Senhas da sua Empresa</a> (na página 53).</p>
<b>Seção Informações adicionais</b>	
Tema Padrão	<p>O tema que é usado quando o usuário se conecta no Oracle CRM On Demand usando um desktop ou um laptop. Os usuários poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais. Se um tema padrão não for selecionado no registro de usuário, o tema padrão selecionado para a função de usuário será usado. Se um tema padrão não estiver selecionado no registro de usuário nem na função de usuário, o tema padrão especificado para a empresa será usado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os temas não têm efeito sobre o comportamento do Oracle CRM On Demand. Se sua função do usuário tiver o privilégio adequado, você poderá criar novos temas, de acordo com os requisitos da empresa. Para obter mais informações sobre temas, consulte <a href="#">Criando novos temas</a> (na página 278).</p>
Tema de Tablet	<p>(Opcional) O tema que é usado quando o usuário se conecta no Oracle CRM On Demand usando um tablet ou outro dispositivo de toque na tela, desde que o tablet ou dispositivo de toque na tela seja detectado pelo Oracle CRM On Demand. Os usuários poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais. Se um tema de table não estiver selecionado no registro de usuário, o tema de tablet selecionado para a função de usuário será usado. Se um tema de tablet não estiver selecionado nem no registro de usuário nem na função de usuário, o tema de table especificado para a empresa será usado. Se um tema de tablet não for especificado em nenhum nível, o</p>

Campo	Descrição
	tema padrão será usado.
Tipo de registro de pesquisa padrão	O tipo de registro que aparece na lista de opções de pesquisa na Barra de ação quando o usuário se conecta ao Oracle CRM On Demand.
Mostrar a página de boas-vindas ao conectar	Para impedir que a página de boas-vindas seja exibida toda vez que o usuário efetua sign-in no Oracle CRM On Demand, desmarque essa caixa de seleção.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> os usuários podem desmarcar a caixa de seleção <b>Mostrar a página de boas-vindas ao conectar na página de boas-vindas ao fazer sign-in.</b>
Limite de aprovação do fundo	Este campo é para usuários do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.  O valor que esse usuário pode aprovar para cada solicitação de fundos ao configurar o status para Demanda aprovada. Se o usuário tentar exceder esse limite, será exibida uma mensagem de erro e o Oracle CRM On Demand impedirá a aprovação da solicitação de fundos.
Ativar animação do centro de mensagens	Determina se a exibição de observações na Central de mensagens e nas páginas Detalhes do registro é animada.
Modo de visualização de registro	O modo de visualização de registro do usuário. Dependendo da configuração aqui, a janela de visualização abre quando o usuário para o ponteiro do mouse sobre um link para um registro ou quando o usuário clica em um ícone de visualização exibido quando o ponteiro é passado sobre um link para um registro. A janela de visualização mostra a primeira seção da página Detalhes do registro. A seleção de Desativar nesse campo desativa a funcionalidade de visualização do registro para o usuário.  A configuração de visualização do registro pode ser especificada no nível da empresa e no nível do usuário. A configuração no nível do usuário substitui a configuração da empresa. Se este campo estiver em branco, será usada a configuração de visualização do registro da empresa. Os usuários poderão alterar essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.
Exibição superior	Se a funcionalidade de exibição superior estiver ativada e a caixa de seleção Suportar Configurações de Exibição Superior estiver selecionada no seu tema de usuário, o usuário verá links para as seções de informações relacionadas em uma página de detalhes na parte inferior da janela do navegador. Os links permitem que o usuário ignore uma seção de informações relacionadas sem precisar rolar a página para baixo.  A funcionalidade de exibição superior pode estar ativada ou desativada no nível da empresa e no nível do usuário. A

Campo	Descrição
	<p>configuração no nível do usuário substitui a configuração da empresa. Se este campo estiver em branco, a configuração de exibição superior referente à empresa será usada. Os usuários poderão alterar essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.</p> <p>Se a caixa de seleção Suportar Configurações de Exibição Superior estiver selecionada no tema do usuário, a exibição superior não estará disponível, mesmo que a funcionalidade de exibição superior esteja ativada no nível da empresa ou no nível do usuário.</p>
Formato de informações relacionadas	<p>Determina se as seções de informações relacionadas nas páginas de Detalhes do registro são mostradas como listas ou como guias. Se o campo Formato de Informações Relacionadas no registro do usuário estiver em branco, a configuração da função do usuário será usada; e, se a opção Formato de Informações Relacionadas na função do usuário estiver em branco, a configuração da empresa será usada.</p>
Congelar Cabeçalho de Coluna da Lista	<p>Determina se os cabeçalhos de coluna nas páginas Lista sempre permanecem em exibição quando você rola uma página de registros para baixo.</p> <p>Essa funcionalidade pode estar ativada ou desativada no nível da empresa e no nível do usuário. A configuração no nível do usuário substitui a configuração da empresa. Se este campo estiver em branco, a configuração referente à empresa será usada.</p>
Suporte de fuso horário do usuário para áreas de assunto de relatório	<p>Se esta caixa de seleção estiver presente e selecionada no perfil do usuário, então as datas e horas mostradas nos relatórios de tempo real serão exibidas de acordo com o fuso horário do usuário. Se esta caixa de seleção estiver desmarcada no perfil do usuário, então as datas e horas mostradas nos relatórios de tempo real serão exibidas de acordo com o fuso horário da empresa.</p> <p>Para ativar essa configuração para os usuários, o administrador da empresa deve adicionar este campo à apresentação da página Administração de usuários para a função do administrador. Para permitir que os usuários ativem ou desativem essa configuração em seu perfil pessoal, o administrador da empresa deve adicionar este campo à apresentação da página Proprietário do usuário para as funções relevantes do usuário.</p>

Campo	Descrição
Divisão principal	<p>O campo Divisão principal não está presente na página Detalhes do usuário por padrão, mas o administrador da empresa pode adicioná-lo ao layout da página Administração de usuários. Se a empresa usa o tipo de registro Divisão para organizar os usuários em agrupamentos para atender às suas necessidades de negócios, cada usuário pode ser associado a uma ou mais divisões. A primeira divisão associada a um usuário é automaticamente designada como divisão principal do usuário, e o nome dessa divisão é exibido no campo Divisão principal no registro do usuário. O administrador da empresa pode alterar a divisão principal no registro de um usuário. Para obter mais informações sobre divisões, consulte <a href="#">Configuração da divisão</a> (na página 73).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Um campo de texto chamado Divisão também está disponível no tipo de registro Usuário. O campo de texto Divisão no tipo de registro Usuário não está relacionado ao tipo de registro Divisão.</p>
Ativação do código personalizado	<p>Esse campo de lista de opções determina se todo o código personalizado nas páginas no Oracle CRM On Demand está ativado ou desativado para o usuário e se o indicador do código personalizado está ativado ou desativado para o usuário. As opções a seguir estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>n Ativada.</b> Esta é a configuração padrão no aplicativo padrão. Quando esta opção está selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand está ativado, mas o indicador do código personalizado não está ativado.</li> <li><b>n Ativado com indicador.</b> Quando esta opção está selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand está ativado. Além disso, o indicador do código personalizado está ativado.</li> <li><b>n Desativado com indicador.</b> Quando esta opção está selecionada, todo o código personalizado disponível nas páginas no Oracle CRM On Demand está desativado. Além disso, o indicador do código personalizado está ativado.</li> </ul> <p>Para obter mais informações sobre código personalizado e o indicador de código personalizado, consulte Sobre como ativar e desativar o código personalizado e o indicador de código personalizado.</p> <p>Para alterar a configuração nesse campo, o administrador deve adicioná-lo à apresentação da página Administração de usuários da função do administrador. Para permitir que os usuários alterem essa configuração em seu perfil pessoal, o administrador da empresa deve adicionar esse campo ao layout da página Proprietário do usuário para as funções relevantes do usuário.</p>

**OBSERVAÇÃO:** os usuários que têm o privilégio Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários delegados e o privilégio Gerenciar usuários (geralmente, o administrador da empresa) podem apontar delegados para outros usuários. Os usuários que têm o privilégio Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários delegados podem apontar delegados para si mesmos. Para obter mais informações sobre como designar delegados, consulte [Sobre a delegação de usuário](#) (consulte "[Sobre delegação de usuário](#)" na página 318), [Adicionando usuários delegados](#) e [Gerenciando usuários delegados \(Administrador\)](#) (na página 319).

## Sobre apresentações de página de usuário

Você pode definir diversos tipos de apresentação de página para os registros do usuário. Os tipos de apresentação de página correspondem a diferentes exibições dos detalhes do usuário no Oracle CRM On Demand. Os tipos a seguir de apresentações de página de usuário estão disponíveis na página Personalização do aplicativo do usuário:

- n Apresentação da página do usuário.** Este tipo de apresentação de página é usado para as páginas de detalhes do usuário exibidas quando você faz drill-down em um nome de usuário de um registro ou nas listas Exibidos recentemente ou Favoritos. Todos os usuários da empresa podem ver essas páginas de detalhes do usuário. Nenhuma seção de informações relacionadas está disponível para as apresentações de páginas desse tipo, mas os usuários podem personalizar a apresentação dos campos da página, se sua função de usuários permitir. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#).
- n Apresentação da página Administração de usuários.** Este tipo de apresentação de página é usado para as páginas de detalhes do usuário exibidas na página Lista de usuários nos Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- n Apresentação da página Proprietário do usuário.** Este tipo de apresentação de página é usado para a página Detalhes pessoais em Minha configuração. Os usuários podem controlar a apresentação dos campos e as seções de informações relacionadas na página Detalhes Pessoais, se sua função de usuário permitir. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#).
- n Apresentação da página Administração de parceiro.** Este tipo de apresentação de página é usado para as páginas de detalhes do usuário exibidas quando os usuários parceiros acessam registros do usuário usando o link Administração própria do parceiro. Para acessar o link Administração própria do parceiro, os usuários do parceiro devem ter o privilégio Gerenciar usuários na Organização parceira.

Os tipos de apresentações separadas de páginas de usuário a seguir são úteis quando você tem campos de usuário que contêm dados particulares. Nesse caso, você não quer que os usuários vejam campos particulares quando fazem drill-down em um nome de usuário de um registro. Portanto, você pode disponibilizar os campos particulares nas apresentações de página do tipo de apresentação Proprietário do usuário ou do tipo de apresentação Administração de usuários, mas você pode indisponibilizar os campos particulares nas apresentações de página do tipo de apresentação Usuário.

As apresentações de página são atribuídas a determinadas funções. Desse modo, ao atribuir as apresentações de página apropriadas a uma função, você garante que os usuários com essa função não possam ver nenhum campo particular indevido.

Os exemplos a seguir mostram tipos de campo que podem ser rastreados como campos particulares para determinadas funções:

- n Representante comercial interno**
  - n** Número de leads qualificados que não são rejeitados
  - n** Número de leads contatados por mês

- n Representante comercial
  - n Custo para converter lead em cliente
- n Gerente de marketing
  - n Eficiência da campanha (valor gasto em comparação com o valor da receita)
- n Gerente de vendas regional
  - n Número de clientes perdidos por trimestre
  - n Volume de receita perdida para concorrentes regionais

Os tipos de apresentação de página do usuário separados também são úteis quando você quer definir os campos como somente leitura para alguns usuários. Nesse caso, você pode disponibilizar os campos como somente leitura nas apresentações de página do tipo de apresentação Proprietário do usuário para as funções de usuário que você não deseja que tenham permissão para editar os campos.

**CUIDADO:** determinadas restrições aplicam-se ao adicionar o campo Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) para as apresentações de página do usuário. Para obter mais informações, consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros do usuário \(na página 312\)](#).

Para obter mais informações sobre como criar apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 183); para obter informações sobre como configurar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

## Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) nos registros do usuário

As informações do gerente em um registro do usuário são usadas na hierarquia de posições e na previsão. Um dos campos a seguir deve estar presente em cada apresentação de página do tipo de apresentação Administração de usuários ou Administração de parceiros, para que você possa especificar um gerente para o usuário:

- n **Relatórios para.** Este campo mostra o nome completo do gerente do usuário.
- n **Superior hierárquico (Apelido).** Este campo mostra o identificador abreviado do gerente do usuário.

No entanto, ao criar suas apresentações de página do usuário, você não deve adicionar ambos esses campos à mesma apresentação de página do usuário. Se o campo Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) foram ambos disponibilizados em uma apresentação de página, então qualquer usuário cuja função tenha essa apresentação de página atribuída não poderá usar o recurso de edição em linha em listas de registros do usuário ou em páginas de detalhes do usuário.

Da mesma forma, não adicione ambos os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) à mesma apresentação de pesquisa para o tipo de registro do usuário. Se ambos esses campos forem disponibilizados em uma apresentação de pesquisa, então qualquer usuário cuja função tenha essa apresentação de pesquisa atribuída não poderá procurar registros do usuário; ou seja, a pesquisa falhará.

## Configurando cotas de vendas de usuários

Se os representantes de vendas usarem o Oracle CRM On Demand para gerenciar suas previsões, suas cotas deverão estar configuradas. Os representantes de vendas podem configurar suas próprias cotas ou, como um



administrador, você pode criar cotas para eles. Ao selecionar o ano inicial de uma cota, você pode selecionar o ano de calendário atual, um dos três anos anteriores ou um dos três anos seguintes.

Esta seção descreve o procedimento para o administrador configurar cotas de um usuário.

### *Para configurar a cota de um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja cota você deseja configurar.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, role para baixo na seção Cotas e execute um dos seguintes procedimentos:
  - n Clique no botão Nova cota.
  - n Clique no link Editar da cota que você deseja editar.
- 6 Na página Editar cota, preencha os campos.
  - n Para distribuir uma cota anual igualmente no ano fiscal, insira o valor no campo Cota total e clique em Distribuir.
  - n Para adicionar também as cotas mensais, informe um valor para cada mês e clique em Somar.
- 7 Salve o registro.

## Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário

É possível especificar um livro padrão para cada tipo de registro de um usuário. O usuário vê o livro especificado, por padrão, no Seletor de livros do tipo de registro. No entanto, especificar um livro padrão não limita o acesso do usuário aos registros. O usuário pode selecionar um livro diferente no Seletor de livros.

Se você selecionar um livro personalizado como o livro padrão para um tipo de registro, e se o tipo de registro estiver configurado em modo livro, quando o usuário criar um registro desse tipo, o campo Livro no registro será preenchido automaticamente com o nome do livro padrão. Se você selecionar um livro de usuário como o livro padrão para um tipo de registro, e quando o usuário criar um registro para esse tipo de registro, o campo Livro no registro não será preenchido automaticamente com o nome do livro padrão, mesmo que o tipo de registro seja configurado no modo livro. Para obter mais informações sobre o modo livro e outros modos de propriedade de registro, consulte [Sobre modos de propriedade de registro](#) (na página 378).

O procedimento a seguir descreve como configurar livros padrão por tipo de registro para um usuário.

### *Para configurar livros padrão por tipo de registro para um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cujos livros padrão deseja configurar.
- 5 Na página de detalhes do usuário, vá até a seção Livro padrão por tipo de registro e faça o seguinte:
  - a Clique em Novo para adicionar um livro padrão para um tipo de registro.
  - b Clique no link Editar do livro padrão que deseja alterar.
- 6 Na página Adicionar livro padrão por tipo de registro, selecione o tipo de registro e a configuração de livro.
- 7 Salve as alterações.

## Alterando o ID de um usuário

Você pode alterar o ID de um usuário.

O número máximo de caracteres que um ID do usuário pode conter é 50. Um ID do usuário não pode conter espaços nem nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- n Asterisco (\*)
- n Barra invertida (\)
- n Cerquilha (#)
- n Ponto de interrogação (?)
- n Barra (/)
- n Til (~)

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários. Para permitir que os usuários alterem o endereço de e-mail ou o ID, você deve configurar o recurso Controle de conexão e senha. Para obter instruções, consulte [Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 53).

### *Para alterar o ID de um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, clique em Editar.

6 Na página Usuário - Edição, edite o campo ID de usuário.

7 Salve o registro.

Dependendo da opção que o administrador da empresa selecionar na configuração Enviar e-mail ao atualizar perfil do usuário no perfil da empresa, um e-mail possivelmente será enviado ao usuário quando o valor no campo ID do usuário no perfil do usuário for alterado. Para obter mais informações sobre a página Enviar e-mail ao atualizar perfil da empresa, consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 20).

O usuário pode fazer sign-in no Oracle CRM On Demand usando o novo ID do usuário e a senha existente do usuário.

## Redefinindo senha de um usuário

No Oracle CRM On Demand, os usuários devem fornecer respostas para, no mínimo, duas perguntas de segurança. Essas perguntas e respostas podem ser usadas posteriormente, se os usuários esquecerem suas senhas. Se os usuários não lembrarem suas perguntas de segurança ou se estiverem bloqueados e quiserem acesso imediato, você pode redefinir as senhas.

**OBSERVAÇÃO:** este procedimento tem o mesmo efeito que marcar a caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar na página Usuário - Edição. Você deve configurar a função de usuário e as informações relacionadas antes de enviar a senha temporária por email.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e o privilégio Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas. Além disso, a função do usuário cuja senha você deseja alterar deve incluir o privilégio Redefinir senha pessoal.

### *Para redefinir uma senha do usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja senha você deseja redefinir.
- 5 Na barra de título da página Usuário - Detalhes, clique no botão Redefinir senha.

A senha existente do usuário é substituída por uma nova senha temporária. A nova senha temporária é enviada ao usuário por e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** este evento é registrado na seção Histórico de conexões da página Usuário - Detalhes.

## Redefinindo o PIN do DMS de um usuário

Um número de identificação pessoal (PIN) é usado para gerenciar o acesso de um usuário ao Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. A redefinição do PIN força a conta do usuário em Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales a reautenticar antes de acessar os dados do Oracle CRM On Demand.

O Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales é um produto independente. Os usuários do Oracle CRM On Demand não são licenciados automaticamente para usar o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Se o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales for provisionado para um usuário, o Oracle CRM On Demand gerenciará automaticamente o acesso do usuário ao Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales. Por exemplo, a senha e o status da conta do usuário permanecem sincronizados em ambos os sistemas, com um breve atraso. Para forçar a sincronização, é necessário redefinir explicitamente o PIN de um usuário. Por exemplo, você pode forçar a sincronização imediatamente após desativar a conta de um usuário no Oracle CRM On Demand, para garantir que a conta do usuário no Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales seja desativada ao mesmo tempo.

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Usuários.

### *Para redefinir o PIN do DMS de um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cujo PIN você deseja redefinir.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, na barra de título, clique em Redefinir PIN do DMS.

## Alterando a divisão principal de um usuário

Se sua empresa usa o tipo de registro Divisões, os usuários podem ser associados às divisões. Para obter mais informações sobre divisões e como associar usuários a divisões, consulte [Configuração da divisão](#) (na página 73) e [Associando usuários a divisões](#) (na página 77).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, é necessário ter o privilégio Gerenciar usuários e o privilégio Gerenciar funções e acesso em sua função de usuário. Além disso, o campo Divisão principal deve estar presente no layout de página Administração de usuários atribuído à sua função no tipo de registro Usuário.

### *Para alterar a divisão principal de um usuário*

- 1 Clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de usuário e grupo, clique no link Gerenciamento de usuários.

- 4 Na Lista de usuários, clique no sobrenome do usuário cuja divisão principal você deseja alterar.
- 5 Na página Detalhes do usuário, no campo Divisão principal, clique no ícone Pesquisa e selecione a divisão que deverá ser a divisão principal do usuário.

### Revisando a atividade de login de um usuário

Você pode revisar o histórico de conexão de cada usuário na sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** Os registros de conexão do usuário anteriores a 90 dias serão continuamente limpos de Oracle CRM On Demand. Os dados do histórico de adoção do usuário são armazenados no data warehouse para suportar a análise de tendência histórica da métrica de adoção do usuário em Oracle CRM On Demand analytics, mas os dados não foram retidos quando extração, transformação e carga (ETL) completos dos dados foram executados durante a atualização de Oracle CRM On Demand para uma nova versão ou quando os dados da empresa foram migrados de um Oracle CRM On Demand ambiente para outro Oracle CRM On Demand ambiente. Para obter mais informações sobre a área de assunto do analytic da Análise de controle do uso, consulte Área de assunto do analytic da análise de controle do uso.

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Usuários.

#### *Para revisar a atividade de conexão de um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja atividade de conexão você deseja exibir.
- 5 Para revisar a atividade de conexão do usuário, role para baixo até a seção Histórico de conexão.

**OBSERVAÇÃO:** O campo Tipo em um registro de conexão mostra o canal por meio do qual a tentativa de conexão foi feita. Por exemplo, se uma tentativa de conexão for feita por meio de uma janela do navegador, o campo Tipo mostrará o valor Interativo. Se uma tentativa de conexão é feita através de serviços Web, o campo Tipo mostrará o valor serviços Web.

### Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários

Você pode revisar os detalhes de atividades relacionadas à segurança na seção Auditoria do registro do usuário.

#### Sobre as seções Auditoria e Trilha de auditoria nos registros do usuário

As informações de auditoria são exibidas em duas seções de informações relacionadas no registro do usuário, conforme a seguir:

- n Seção Auditoria.** A seção Auditoria mostra informações sobre atividades relacionadas à segurança, como quando a senha do usuário foi definida inicialmente e quando a senha foi redefinida.
- n Seção Trilha de auditoria.** A seção Trilha de auditoria no registro do usuário mostra as alterações feitas em determinados campos no registro do usuário. Diversos campos são auditados por padrão, mas os administradores da empresa podem especificar campos adicionais para serem auditados. Os administradores da empresa também podem exibir informações da trilha de auditoria para usuários na Trilha de auditoria principal. Para obter informações sobre como personalizar trilhas de auditoria para tipos de registro, consulte [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 226). Para obter informações sobre a visualização de trilhas de auditoria de registros individuais, consulte [Exibindo trilhas de auditoria para registros](#). Para obter informações sobre a visualização de informações da trilha de auditoria na Trilha de auditoria principal, consulte [Revisando alterações de trilha de auditoria com a Trilha de auditoria principal](#) (na página 84).

**Antes de começar.** Para executar o procedimento a seguir, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários.

### *Para revisar atividades relacionadas à segurança para um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário que deseja visualizar.
- 5 Role até a seção Auditoria para revisar detalhes das atividades relacionadas à segurança no registro do usuário.

## Sobre delegação de usuário

Quando o recurso Usuários delegados estiver ativado, os usuários poderão delegar acesso de proprietário de seus registros a outros usuários. Além disso, os usuários com os privilégios apropriados podem designar delegados para outros usuários. Geralmente, apenas administradores de empresa podem designar delegados para outros usuários.

O recurso Usuários delegados é controlado pelo uso das seguintes caixas de seleção na página de perfil da empresa:

- n** Visibilidade do gerente ativada
- n** Exibir Seletor de livros

Para que o recurso Usuários delegados funcione, essas duas caixas de seleção devem ser marcadas. Além disso, as seções de informações relacionadas Delegado para usuários e Delegado dos usuários devem estar disponíveis nas apresentações de página relevantes para a função do usuário ou administrador conforme a seguir:

- n** Para permitir que o usuário designe delegados, a seção de informações relacionadas Delegado para usuários deve estar disponível na apresentação da página Proprietário do usuário para a função do usuário.

- n Para permitir que o usuário veja uma lista dos usuários de quem ele é delegado, a seção de informações relacionadas Delegado dos usuários deve estar disponível na apresentação da página Proprietário do usuário para a função do usuário.
- n Para permitir que os administradores designem delegados para outros usuários, pelo menos uma das seções de informações relacionadas a seguir deve estar disponível na apresentação da página Administração de usuários para a função do administrador:
  - n **Delegado para usuários.** Na seção Delegado para usuários de um registro do usuário, o administrador pode designar delegados para o usuário.
  - n **Delegado dos usuários.** Na seção Delegado dos usuários de um registro do usuário, o administrador pode designar o usuário como um delegado de outros usuários.

Para apontar delegados para outros usuários, sua função deve incluir os seguintes privilégios:

- n Gerenciar usuários
- n Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários delegados

Para apontar delegados para si mesmos, os usuários devem ter o privilégio Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários delegados em suas funções.

Ao designar usuários delegados, observe as seguintes informações:

- n O campo Função de usuário delegado não está relacionado de modo algum à função do usuário ou ao acesso aos dados. Ele é uma lista de opções que o administrador da empresa pode definir para classificar os delegados do usuário. Essa lista de opções não tem nenhum valor padrão. O administrador da empresa pode personalizá-la conforme necessário na página de configuração do campo Usuários delegados. Para obter mais informações sobre como personalizar listas de opções, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 174).
- n Os usuários delegados obtêm o acesso de proprietário do usuário principal aos registros que o usuário principal possui ou aos quais tem acesso por meio de equipes ou grupos. Os usuários delegados não têm o acesso padrão de usuário principal aos registros.
- n Para qualquer tipo de registro, o usuário delegado deve ter a opção Possui acesso ativada em sua função de usuário para ver os registros desse tipo usando o acesso delegado. De modo semelhante, o usuário delegado deve ter ativada a opção Pode criar em sua função de usuário para um tipo de registro a fim de criar registros desse tipo.
- n Os usuários delegados podem usar a opção Incluir subitens no Seletor de livros para ver todos os seus próprios registros e os registros do usuário principal em listas. Como alternativa, podem selecionar seu próprio nome para ver apenas os registros aos quais têm acesso por meio de propriedade, função, equipe, e assim por diante. Ou podem selecionar o nome do usuário principal para ver apenas os registros pertencentes ao usuário principal ou podem acessar por meio de uma equipe ou um grupo.
- n O nível de acesso aos dados do usuário delegado (isto é, Visibilidade do gerente, Visibilidade da equipe ou Visibilidade total) para de áreas de assunto de relatório e áreas de assunto histórico continua a ser aplicado, mesmo quando o usuário delegado está observando dados delegados por um usuário principal.

## Gerenciando usuários delegados (Administrador)

Como administrador da empresa, você pode designar usuários como delegados para outros usuários. Para obter mais informações sobre como funciona a delegação de usuário, consulte [Sobre delegação de usuário](#) (na página 318).

**OBSERVAÇÃO:** os usuários também podem designar delegados para si mesmos na página Detalhes pessoais. Para obter mais informações sobre como os usuários podem designar delegados, consulte [Adicionando usuários delegados](#).

Para executar os procedimentos descritos neste tópico, sua função deve incluir os seguintes privilégios:

- ▮ Gerenciar usuários
- ▮ Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários delegados

Além disso, pelo menos uma das seções de informações relacionadas a seguir deve estar disponível na apresentação da página Administração de usuários para sua função:

- ▮ **Delegado para usuários.** Na seção Delegado para usuários de um registro do usuário, você pode designar um ou mais delegados para o usuário.
- ▮ **Delegado dos usuários.** Na seção Delegado dos usuários de um registro do usuário, você pode designar o usuário como um delegado de um ou mais usuários.

Se as seções de informações relacionadas de Delegado para usuários e Delegado dos usuários não estiverem visíveis na página Detalhes do usuário em que você deseja designar um delegado, você pode disponibilizar as seções conforme a seguir:

- ▮ Na página Detalhes do usuário, clique em Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione as seções à sua apresentação de página.
- ▮ Se a seção de informações relacionadas que você deseja não estiver disponível para ser adicionada à sua apresentação de página, você pode personalizar a apresentação de página Administração de usuários para sua função. Para obter mais informações sobre a personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 183).

Para designar um ou mais delegados para um usuário, conclua as etapas do procedimento a seguir.

### *Para designar um ou mais delegados para um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário a quem deseja adicionar delegados.
- 5 Na página de detalhes do usuário, vá até a seção Delegado para usuários e clique em Adicionar na barra de título dessa seção.
- 6 Na página Edição de usuários delegados, clique no ícone Pesquisar.
- 7 Na janela de Pesquisa, selecione os usuários que você deseja designar como delegados.
- 8 Se os valores forem definidos no campo Funções de usuário delegado, você poderá selecionar uma função de usuário delegado para cada usuário.
- 9 Salve as alterações.



**OBSERVAÇÃO:** Na seção Delegado para usuários da página Usuário - Detalhes, o campo Função mostra a função do delegado em Oracle CRM On Demand. O campo Função de usuário delegado mostrará a função do usuário delegado, se houver alguma definida.

Para remover um delegado da lista de delegados para um usuário, conclua as etapas no procedimento a seguir.

### *Para remover um delegado da lista de delegados para um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome para o usuário cuja lista de delegados você deseja atualizar.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, role até a seção Delegado para usuários.
- 6 No menu no nível do registro, selecione Remover para o usuário que você deseja remover da lista de delegados.
- 7 Clique em OK para confirmar a alteração.

Para indicar um usuário como um delegado para um ou mais usuários, conclua as etapas no procedimento a seguir.

### *Para indicar um usuário como um delegado para um ou mais usuários*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome para o usuário que você deseja indicar como um delegado para um ou mais usuários.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, role até a seção Delegado a partir de usuários e clique em Adicionar na barra de título dessa seção.
- 6 Na página Edição de usuários delegados, clique no ícone Pesquisar.
- 7 Na janela Pesquisa, selecione os usuários para os quais você deseja indicar o usuário atual como um delegado.
- 8 Salve as alterações.

Em determinadas circunstâncias, como quando um usuário passa para uma seção diferente dentro da empresa, convém revogar a permissão de um usuário para atuar como um delegado para um ou mais usuários. Para revogar a permissão de um usuário para atuar como um delegado para um ou mais usuários, conclua as etapas no procedimento a seguir.

### *Para revogar a permissão de um usuário para atuar como um delegado para um ou mais usuários*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique em Sobrenome para o usuário cuja permissão para atuar como um delegado você deseja revogar.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, role até a seção Delegado a partir de usuários.
- 6 Para cada usuário para quem você não deseja mais que o usuário atual atue como um delegado, selecione Remover no menu no nível de registro e, em seguida, clique em OK para confirmar a alteração.

## Criando períodos do estoque para usuários

Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Você deve criar um período de estoque para cada representante comercial que usa o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Faça isso somente uma vez para cada representante comercial. Você pode criar períodos de estoque manualmente ou usando a função de importação no Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** normalmente, os períodos de estoque são preenchidos por meio da função de importação quando Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma empresa.

Depois de você criar o período de estoque inicial para um representante comercial, sempre que um período de estoque for fechado para o representante comercial, um novo período de estoque será criado automaticamente.

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Usuários.

### *Para criar um período de estoque para um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário.
- 5 Na página de detalhes do usuário, clique em Novo período do estoque.

A data de início do período de estoque é a data atual por padrão.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand não exibe uma mensagem para confirmar que o período de estoque foi criado para o usuário, e a página de detalhes do usuário continua aberta. Se desejar verificar se o período de estoque foi criado, clique na guia Período de estoque e visualize a lista dos períodos de estoque modificados recentemente.

## Desativando usuários

Você não pode excluir um usuário. Em vez disso, é preciso tornar o usuário inativo. Você não precisa de licenças para usuários inativos.

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Usuários.

### *Para desativar um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário que você deseja remover do sistema.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.
- 6 Na página Usuário - Edição, na seção Informações-chave sobre o usuário, selecione Inativo no campo Status.
- 7 Salve o registro.

## Administração própria do parceiro

Os administradores da empresa podem configurar um ou mais usuários em uma organização do parceiro como administradores do parceiro no Oracle CRM On Demand. Os administradores do parceiro podem executar um conjunto limitado de tarefas de gerenciamento do usuário, como configurar membros de sua organização como usuários do Oracle CRM On Demand, editar esses registros do usuário e redefinir senhas ou alterar os IDs do usuário para tais usuários. Os administradores do parceiro gerenciam esses usuários nas páginas de administração própria do Oracle CRM On Demand.

O acesso às páginas de administração própria é controlado pelo privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa concedem o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro aos membros das organizações do parceiro. Este privilégio não é concedido aos usuários na empresa do responsável pela marca.

Para obter informações sobre como configurar os administradores do parceiro, consulte [Processo de Configuração dos Administradores do parceiro \(Administrador\)](#) (consulte "[Processo de configuração de](#)

[administradores do parceiro \(administrador\)](#)" na página 324). Para obter informações sobre como gerenciar usuários nas páginas de administração própria do parceiro, consulte [Gerenciando usuários na organização do parceiro \(Parceiros\)](#) (consulte "[Gerenciando usuários em sua Organização do parceiro \(Parceiros\)](#)" na página 325).

## Processo de configuração de administradores do parceiro (administrador)

O privilégio que controla o acesso às páginas de administração própria do parceiro é Gerenciar usuários na Organização do parceiro. Este privilégio permite que os administradores do parceiro trabalhem com registros do usuário somente de membro de sua própria organização do parceiro. Os administradores do parceiro não precisam e não devem ter o privilégio Gerenciar usuários porque esse privilégio permite que o administrador do parceiro veja e edite os registros do usuário para usuários fora de sua organização do parceiro.

Por motivos de segurança, os administradores da empresa também determinam quais funções os administradores do parceiro podem conceder aos usuários na organização do parceiro. Para fazer isso, você associa funções ao registro da organização do parceiro. Em seguida, quando um administrador do parceiro configura um usuário, somente as funções que você associou à organização do parceiro estão disponíveis para serem concedidas ao usuário. Limitar as funções que os administradores do parceiro podem conceder aos usuários permite que você certifique-se de que os administradores do parceiro não podem fornecer privilégios inadequados aos usuários ou acessar os dados que os usuários não podem visualizar.

**OBSERVAÇÃO:** associar as funções a um registro do parceiro limita a opção de funções que os administradores do parceiro podem fornecer aos seus usuários. Não limita a opção de funções que os administradores da empresa na empresa do proprietário da marca podem atribuir aos usuários na organização do parceiro.

Para configurar um administrador do parceiro, execute as tarefas a seguir:

- 1 Na função do usuário do administrador do parceiro, conceda o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro.

Para obter informações sobre como conceder privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

**OBSERVAÇÃO:** você pode criar uma nova função para administradores do parceiro ou pode editar uma função existente apropriada. Você também pode criar funções diferentes para os administradores do parceiro em várias organizações do parceiro.

- 2 (Opcional) Crie uma apresentação de página Administração de parceiro personalizada para o tipo de registro Usuário e atribua a ela a função do usuário.

Para obter informações sobre como criar apresentações de página personalizadas, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 183). Para obter informações sobre como atribuir apresentações de página às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

- 3 (Opcional) Se quiser criar funções específicas de usuários na organização do parceiro, configure as funções.

Para obter informações sobre como configurar funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 330) e [Adicionando funções](#) (na página 338).

- 4 Na seção de informações relacionadas Funções do parceiro no registro da organização do parceiro, adicione as funções que o administrador do parceiro pode conceder aos usuários na organização do parceiro.

Para obter mais informações sobre como vincular registros, consulte [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#).

- 5 Se a função que você criou ou editou para o administrador do parceiro ainda não estiver atribuída ao usuário que atua como o administrador do parceiro, atribua a função ao usuário.

Para obter mais informações sobre como atribuir funções aos usuários, consulte [Configurando usuários](#) (na página 297).

## Gerenciando usuários em sua Organização do parceiro (Parceiros)

**Antes de começar.** Para gerenciar usuários em sua organização do parceiro, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro em sua função.

Você gerencia usuários da sua organização nas páginas de administração própria do parceiro no Oracle CRM On Demand. Você acessa as páginas de administração própria do parceiro no link Admin. global, que está disponível em cada página no Oracle CRM On Demand.

Para gerenciar usuários de sua organização do parceiro, faça o seguinte:

- ▮ [Configurando usuários \(parceiros\)](#) (na página 325)
- ▮ [Alterando um ID de usuário \(Parceiros\)](#) (na página 328)
- ▮ [Redefinindo uma senha de usuário \(Parceiros\)](#) (na página 328)
- ▮ [Desativando usuários \(Parceiros\)](#) (na página 329)

**OBSERVAÇÃO:** O administrador do Oracle CRM On Demand pode configurar a trilha de auditoria para alterações que são feitas a registros de usuários por meio das páginas de autoadministração de parceiro. Se a trilha de auditoria estiver configurada, você poderá exibir os detalhes das alterações feitas nos campos auditados na seção de informações relacionadas de Trilha de Auditoria na página Detalhes do Usuário.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a gerenciamento de usuários:

- ▮ [Campos de usuário](#) (na página 299)
- ▮ [Exibindo trilhas de auditoria de registros](#)

## Configurando usuários (Parceiros)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

Ao configurar um usuário, os campos a seguir determinarão o que o usuário pode acessar, exibir e executar. Você deve usá-los corretamente.

- ▮ **Campo Status.** Ao configurar um usuário pela primeira vez, você poderá permitir que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand imediatamente, definindo o status do usuário como Ativo e solicitando que o

Oracle CRM On Demand envie as informações necessárias de conexão ao usuário, quando você salvar o registro do usuário.

Se preferir, caso não queira que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand posteriormente, você pode configurar o registro do usuário e definir o status do usuário como Inativo. Posteriormente, quando quiser que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand, altere o status do usuário para Ativo e use a funcionalidade de redefinição de senha para enviar as informações necessárias de conexão ao usuário, por e-mail.

- n Campo Superior hierárquico ou Superior hierárquico (apelido).** A estrutura de geração de relatórios determina quais registros os gerentes podem acessar. Também determina quais dados serão incluídos nos cálculos de previsão e também nos relatórios de gerentes e executivos. A página na qual você configura usuários pode conter o campo Superior hierárquico ou o campo Superior hierárquico (apelido), mas não deve conter ambos os campos. Para obter mais informações sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido), consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros de usuário](#) (consulte "Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) nos registros do usuário" na página 312).

**DICA:** Informe os usuários que estão na parte superior da hierarquia do relatório primeiro.

- n Campo Função.** A função do usuário determina o acesso do usuários às guias, recursos, registros e apresentações de página.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais funções podem ser atribuídas aos usuários na sua organização do parceiro.

Ao criar um usuário em sua organização do parceiro, o campo Organização do parceiro no registro do usuário será preenchido automaticamente com o nome de sua organização do parceiro e você não poderá alterá-lo.

## Sobre informações de conexão de novos usuários

Para conectar-se ao Oracle CRM On Demand, um novo usuário deve ter uma URL temporária e uma senha temporária do Oracle CRM On Demand. Você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações de conexão ao usuário, no momento que criar a conta do usuário ou pode fazer isso posteriormente, como segue:

- n** Se quiser enviar as informações de conexão no momento que configurar a conta do usuário, marque a caixa de seleção Senha de e-mail quando eu clicar em salvar no registro do usuário, antes de salvar o registro do usuário pela primeira vez.

Você deve marcar a caixa de seleção antes de salvar o registro pela primeira vez, se quiser que as informações sejam enviadas ao usuário imediatamente. As informações de conexão são enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- n** O primeiro e-mail contém uma URL temporária.
- n** O segundo e-mail contém uma senha temporária e os detalhes do ID de conexão do usuário.
- n** Se quiser enviar as informações de conexão ao usuário posteriormente, não marque a caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu cliço em Salvar, ao criar o registro do usuário.

Posteriormente, quando quiser enviar as informações de conexão ao usuário, você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações, clicando no botão Redefinir senha no registro do usuário. Quando você clicar no botão Redefinir senha, as informações de sign-in serão enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- n** O primeiro e-mail contém uma URL temporária.

n O segundo e-mail contém uma senha temporária.

Neste caso, o email não inclui detalhes do ID de conexão do usuário.

### Sobre a exclusão de usuários

Você não pode excluir usuários. Quando um empregado deixar sua empresa, altere o status de tal usuário para Inativo.

O procedimento a seguir descreve como configurar um membro de sua organização como um usuário no Oracle CRM On Demand.

#### *Para configurar um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, faça o seguinte:
  - n Para adicionar um novo usuário, clique em Novo usuário.
  - n Para editar informações do usuário, clique no sobrenome do usuário e na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.
- 4 Na página Usuário - Edição, preencha as informações.

Para obter mais informações, consulte [Usuário - Campos](#) (consulte "[Campos de usuário](#)" na página 299).
- 5 Salve o registro.

**DICA:** você pode limitar os registros do usuário que você visualiza, criando listas filtradas. Para obter informações sobre listas filtradas, consulte [Trabalhando com listas](#).

Toda lista de registros de usuários que você abrir, mostrará somente os usuários que atendem aos critérios do filtro da lista e que são membros de sua organização do parceiro. Os procedimentos a seguir descrevem como abrir uma lista de usuários filtrados.

#### *Para abrir uma lista de usuários filtrados*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, selecione uma opção da lista suspensa.

## Alterando um ID de usuário (Parceiros)

Os procedimentos a seguir descrevem como alterar o ID do usuário em sua organização do parceiro.

O número máximo de caracteres que um ID do usuário pode conter é 50. Um ID do usuário não pode conter espaços nem nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- n Asterisco (\*)
- n Barra invertida (\)
- n Cerquilha (#)
- n Ponto de interrogação (?)
- n Barra (/)
- n Til (~)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

### *Para alterar um ID do usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário.
- 4 Na página Usuário - Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Usuário - Edição, edite o campo ID de usuário.
- 6 Salve o registro.

Dependendo da opção que o administrador da empresa selecionar na configuração Enviar e-mail ao atualizar perfil do usuário no perfil da empresa, um e-mail possivelmente será enviado ao usuário quando o valor no campo ID do usuário no perfil do usuário for alterado. Para obter mais informações sobre a página Enviar e-mail ao atualizar perfil da empresa, consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 20).

O usuário pode fazer sign-in no Oracle CRM On Demand usando o novo ID do usuário e a senha existente do usuário.

## Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros)

No Oracle CRM On Demand, os usuários devem responder, no mínimo, duas perguntas de segurança. Essas perguntas e respostas podem ser usadas posteriormente, se os usuários esquecerem suas senhas. Se os usuários não lembrarem suas perguntas de segurança ou se estiverem bloqueados e quiserem acesso imediato, você pode redefinir as senhas.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro e o privilégio Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas. Além disso, a função do usuário cuja senha você deseja alterar deve incluir o privilégio Redefinir senha pessoal.



**OBSERVAÇÃO:** este procedimento tem o mesmo efeito que marcar a caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar na página Usuário - Edição. Você deve configurar a função do usuário e as informações relacionadas antes de enviar um e-mail com a senha temporária.

O procedimento a seguir descreve como redefinir a senha de um usuário na organização do parceiro.

### *Para redefinir uma senha do usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja senha você deseja redefinir.
- 4 Na barra de título da página Usuário - Detalhes, clique no botão Redefinir senha.  
A senha existente do usuário é substituída por uma nova senha temporária. A nova senha temporária é enviada ao usuário por e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** este evento é registrado na seção Histórico de conexões da página Usuário - Detalhes.

## Desativando usuários (Parceiros)

Você não pode excluir um usuário. Em vez disso, você deve tornar o usuário inativo. Os usuários inativos não precisam de uma licença. O seguinte procedimento descreve como desativar um usuário em sua organização do parceiro.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

### *Para desativar um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário que você deseja remover do sistema.
- 4 Na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.
- 5 Na página Usuário - Edição, na seção Informações-chave sobre o usuário, selecione Inativo no campo Status.
- 6 Salve o registro.

## Gestão de funções

No Oracle CRM On Demand, as funções são gerenciadas na página Lista de funções e no Assistente de gestão de funções. A página Lista de funções e o Assistente de gestão de funções podem ser acessados pelo link Administração global, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Uma *função* no Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função comercial realizada pelo usuário em uma organização, como a função de executivo de vendas ou de gerente de serviço. Na sua organização, sua função comercial lhe dá determinados privilégios e permissões que são exclusivos de sua função. Do mesmo modo, dentro do contexto do Oracle CRM On Demand, as funções diferenciam uma função comercial da outra, definindo os recursos do Oracle CRM On Demand que o usuário tem privilégios para usar, o conjunto de permissões concedidas ao usuário para trabalhar com informações protegidas e as configurações da interface de usuário que exibem informações.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários podem ser funcionários ou funcionários da organização de um parceiro. Os usuários também podem ser sistemas externos que acessam o Oracle CRM On Demand.

Os parâmetros definidos por uma função incluem:

- n Privilégios
- n Acesso a tipos de registro
- n Perfis de acesso da função
- n Configurações da interface de usuário, que incluem o seguinte:
  - n Configurações de guia
  - n Apresentações de página
  - n Apresentações de pesquisa
  - n Apresentações de página inicial

Cada usuário tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários usuários. As funções não têm uma hierarquia.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 331)
- n [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 332)
- n [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 334)
- n [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 349)
- n [Sobre privilégios em funções](#) (na página 335)
- n [Sobre restrições de endereço IP para funções](#) (na página 336)
- n [Adicionando funções](#) (na página 338)

## Diretrizes para configurar funções

O Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de funções predefinidas que pode ser usado como ponto de partida para a configuração de funções da sua empresa. O Modelo de configuração de usuário e função contém informações sobre as funções predefinidas, listando seu acesso a registros, privilégios e acesso a guias padrão. Para obter informações sobre como localizar modelos de configuração de usuário e função, consulte [Usando modelos de administrador durante a configuração](#) (na página 17).

Como exemplo do tipo de função que você pode configurar no Oracle CRM On Demand, sua empresa talvez precise de duas forças de vendas diferentes: a força de vendas Gerenciamento de contas da base instalada e a força de vendas Novos negócios. Os representantes comerciais de Gerenciamento de contas da base instalada rastreiam informações de contas sobre as implementações de seus clientes. Os representantes comerciais de Novos negócios rastreiam informações de contas que descrevem os requisitos de compra de contas de clientes potenciais. Embora essas duas atribuições sejam parecidas, o tipo de informações mais relevantes para dar suporte a seus processos diários é diferente. Neste exemplo, você pode configurar duas funções:

- A função Base instalada - Representantes comerciais
- A função Novos negócios - Representantes comerciais

Cada função pode ser baseada na função Representante comercial predefinida, e você pode personalizar as novas funções adicionando apresentações de página diferentes para satisfazer os requisitos de negócios exclusivos das duas forças de vendas.

Você pode continuar alterando e adicionando definições de função conforme necessário, por exemplo, em resultado de mudanças organizacionais ou da aquisição de outra empresa. Se a estrutura organizacional da sua empresa mudar, as funções comerciais de um ou mais funcionários também poderão mudar. Se a sua empresa adquirir outra empresa, você poderá assimilar funcionários adicionais como usuários no Oracle CRM On Demand.

Ao configurar funções, siga estas diretrizes:

- Determine como cada funcionário ou grupo de funcionários usará o Oracle CRM On Demand.
  - Examine os cargos de seus funcionários para determinar o seguinte:
    - Quais tarefas eles devem realizar e a quais registros precisam ter acesso
    - Que tipo de acesso eles precisam para cada tipo de registro
    - Se há registros ou guias que eles não devem acessar

A tabela a seguir mostra alguns exemplos de tipos de acesso.

Tipo de acesso	Exemplo
Acesso a recursos	A função Representante comercial interno fornece acesso ao botão Converter na página de detalhes do lead.
Acesso a registros	A função Executivo fornece acesso de edição a todos os registros de oportunidade independentemente do proprietário.
Acesso a guias	Por padrão, usuários que têm a função Gerente de marketing e vendas podem acessar as guias Contas e Oportunidades, mas não podem acessar as guias Solicitações de serviço e Soluções.

- Revise as características de cada função predefinida para determinar se essas funções satisfazem as necessidades de seus funcionários.

Os nomes das funções predefinidas não coincidem necessariamente com os cargos da sua empresa. Você deve corresponder as tarefas e atribuições de trabalho com as funções, não com os cargos.

n Configure suas funções do seguinte modo:

- n Se uma função predefinida estiver próxima ao que você deseja para um grupo de funcionários, crie uma nova função copiando a função predefinida, escolhendo um novo nome para a cópia e, em seguida, editando a cópia para satisfazer seus requisitos.
- n Se nenhuma função predefinida for parecida com o que você deseja, crie uma nova função de acordo com suas necessidades.

**DICA:** use o Modelo de configuração de usuário e função para ajudá-lo a documentar os requisitos de função de seus grupos de funcionários. Em seguida, consulte o modelo completo ao criar ou editar funções e configurar usuários no Oracle CRM On Demand.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Gestão de funções](#) (na página 330)
- n [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 332)
- n [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 334)
- n [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 349)
- n [Sobre privilégios em funções](#) (na página 335)
- n [Adicionando funções](#) (na página 338)

## Trabalhando com a página Lista de funções

Na página Lista de funções, você pode realizar as ações descritas na tabela a seguir.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar uma nova função	Na barra de título da página Lista de funções, clique em Nova função. O Assistente de gestão de funções é aberto.  Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de gestão de funções, consulte <a href="#">Adicionando funções</a> (na página 338).
Adicionar uma nova função copiando uma função existente	No menu no nível do registro ao lado do nome da função, selecione Copiar. O Assistente de gestão de funções é aberto.  Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de gestão de funções, consulte <a href="#">Adicionando funções</a> (na página 338).
Excluir uma função	No menu no nível do registro ao lado do nome da função, selecione Excluir e confirme que deseja excluir a função.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> não é possível excluir a função

Para fazer isto	Siga estas etapas
	<p><b>Administrador.</b></p> <p>Quando você exclui uma função, todos os usuários para os quais essa função foi atribuída permanecem com ela até que você lhes atribua uma função diferente. No entanto, uma vez excluída, a função não pode ser atribuída a nenhum usuário.</p>
Selecionar um idioma para visualizar a lista de funções	<p>Na barra de título da página Lista de funções, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma no qual deseja visualizar a lista de funções. Você pode visualizar a lista em qualquer idioma suportado por sua empresa no Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se uma função existente não tiver um nome traduzido, o nome da função não será traduzido e aparecerá entre colchetes.</p>

Se os controles de Pesquisa alfa estiverem disponíveis, será possível usar a Pesquisa alfa para filtrar a lista de funções. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfa, consulte Filtrando listas.

A tabela a seguir descreve alguns dos campos que são exibidos na página Lista de funções. Os campos descritos na tabela são somente leitura na página Lista de funções e você não pode usá-los para classificar ou filtrar a lista de funções.

Campo	Descrição
Política de senha da empresa substituída	Esta caixa de seleção estará marcada se o campo Senhas de usuários devem expirar em na função estiver preenchida. Se o campo Senhas de usuários devem expirar em estiver preenchido, então, para os usuários que tiverem essa função, o período de vencimento da senha da função substituirá o período de vencimento da senha da empresa.
Restrições IP adicionais	Esta caixa de seleção estará marcada se as restrições IP estiverem definidas na função.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (na página 330)
- [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 331)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "Sobre o acesso de tipos de registro em funções" na página 334)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "Sobre os Perfis de acesso nas funções" na página 349)
- [Sobre privilégios em funções](#) (na página 335)
- [Sobre restrições de endereço IP para funções](#) (na página 336)
- [Adicionando funções](#) (na página 338)

## Sobre o acesso de tipos de registro em funções

Você controla o acesso a tipos de registros principais de uma função na etapa 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

Um tipo de registro principal é um tipo de registro que pode ser usado como tipo de registro independente. A maioria dos tipos de registro principais, mas não todos, podem aparecer como guias no Oracle CRM On Demand. No entanto, há alguns tipos de registros principais que não podem aparecer como guias. Por exemplo, o tipo de registro Livro é um tipo de registro principal (isto é, registros de livros podem ser criados como registros independentes). No entanto, o tipo de registro Livro não pode aparecer como guia. Tipos de registro que não são principais não podem aparecer como guias.

Com algumas exceções, os tipos de registros principais que atendem aos seguintes critérios estão listados na etapa 2 do Assistente de gestão de funções:

- ▢ Sua empresa é licenciada para usar o tipo de registro.
- ▢ Sua função tem o privilégio apropriado para acessar o tipo de registro.

As exceções são tipos de registro usados somente para fins administrativos, como perfil da empresa, registros de usuário, regras de workflow, e assim por diante. O acesso a tais tipos de registro é controlado somente por meio de privilégios.

Para cada tipo de registro principal listado na etapa 2 do assistente, o acesso ao tipo de registro da função é controlado por meio destas três configurações:

- ▢ **Possui acesso.** Quando a caixa de seleção Possui acesso está marcada na etapa 2 do Assistente de gestão de funções de um tipo de registro principal em uma função, os usuários que têm a função podem acessar os registros daquele tipo de registro. Se a caixa de seleção Possui acesso estiver desmarcada para um tipo de registro em uma função, os usuários que tenham a função terão todas as formas de acesso ao tipo de registro negadas. Por exemplo, se a caixa de seleção Possui acesso estiver desmarcada para o tipo de registro Conta em uma função, todas as formas de acesso ao tipo de registro Conta, inclusive applets relacionados, recursos de pesquisa e outros acessos a esse tipo de registro, serão negadas aos usuários que tenham a função. Pode ocorrer então o seguinte:
  - ▢ Se um usuário que não tem acesso ao tipo de registro Conta tentar associar uma oportunidade a um registro de conta, a operação falhará.
  - ▢ Se um usuário sem acesso ao tipo de registro Conta vir uma oportunidade já vinculada a uma conta, ele não poderá exibir detalhes do registro da conta vinculada.

**OBSERVAÇÃO:** negar acesso ao tipo de registro (não marcar a caixa de seleção Possui acesso para o tipo de registro no Assistente de gestão de funções) pode impedir um usuário de criar um registro de outro tipo. Por exemplo, se você negar acesso ao tipo de registro que um usuário deve acessar para criar um registro com base em outro tipo, você poderá impedir um usuário que tem a função de criar esse registro.

- ▢ **Pode criar.** Quando a caixa de seleção Pode criar está marcada na etapa 2 do Assistente de gestão de funções de um tipo de registro em uma função, usuários que têm a função podem criar registros desse tipo.

Se a caixa de seleção Pode criar para um tipo de registro principal estiver desmarcada, usuários que tenham a função não poderão criar um registro desse tipo de registro principal.

**OBSERVAÇÃO:** a permissão para criar registros de um tipo de registro principal é controlada por essa configuração. Ela não é controlada por perfis de acesso. Como os perfis de acesso controlam o acesso a dados existentes, os registros principais deverão existir antes mesmo dos perfis de acesso conseguirem controlar o acesso a esses registros.

- ▮ **Pode ler todos os registros.** Quando a caixa de seleção *Pode ler todos os registros* está marcada na etapa 2 do Assistente de gestão de funções de um tipo de registro principal em uma função, os usuários que têm a função podem ver todos os registros desse tipo. Se a caixa de seleção *É possível ler todos os registros* estiver desmarcada para um tipo de registro principal, como regra geral, usuários que tiverem a função só poderão ver registros desse tipo se estiverem autorizados para isso. Outros componentes de controle de acesso podem influenciar a visibilidade de registros, como livros, equipes, grupos e a hierarquia de gestão. Usuários podem adquirir a capacidade de visualizar registros de que não são proprietários por meio desses componentes de controle de acesso. No entanto, se nenhum outro componente de controle de acesso autorizar a visibilidade dos registros e a caixa de seleção *É possível ler todos os registros* estiver desmarcada, o usuário só verá os registros dos quais for proprietário.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▮ [Gestão de funções](#) (na página 330)
- ▮ [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 331)
- ▮ [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 332)
- ▮ [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 349)
- ▮ [Sobre privilégios em funções](#) (na página 335)
- ▮ [Adicionando funções](#) (na página 338)

## Sobre privilégios em funções

Você concede ou anula privilégios para uma função na etapa 4 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

Os privilégios controlam os recursos que a sua empresa está licenciada a usar no Oracle CRM On Demand. Quando a sua empresa é configurada pela primeira vez para usar o Oracle CRM On Demand, todos os privilégios para todos os recursos licenciados são atribuídos à função de Administrador. Toda vez que um usuário interage com o Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand revisa o conjunto de privilégios atribuído à função desse usuário para determinar se o usuário possui os privilégios necessários para executar certas funções e para acessar alguns tipos de registro. Se um privilégio concedido a uma função for revogado posteriormente, qualquer usuário que tenha a função perderá a capacidade de usar o recurso. Quando um privilégio for revogado, qualquer dado ou informação de configuração que tenha sido adicionada por um usuário que tinha o privilégio não será perdido.

No assistente de gestão de funções, privilégios são organizados em categorias. Cada categoria representa um grupo de privilégios que contém uma funcionalidade no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, *Admin: usuários e controles de acesso* é uma categoria de privilégios que controla todas as áreas funcionais de Controles de gerenciamento e acesso de usuário.

Cada privilégio se relaciona com uma área funcional individual com uma categoria de privilégios. Por exemplo, Gerenciar livros é um privilégio que é exigido se um usuário que possui a função quer criar, atualizar, editar e excluir livros personalizados e sublivros, e gerenciar membros associados. Cada privilégio também expõe campos de controle e outras capacidades únicas para o recurso. Para determinar os privilégios que são exigidos para permitir que os usuários usem o recurso, consulte a ajuda on-line.

**OBSERVAÇÃO:** conceder um privilégio a uma função não é suficiente para conceder todos os direitos de acesso para permitir que o usuário use a funcionalidade. Quando você concede um privilégio, os tipos de

registros necessários e detalhes funcionais exigidos pelo recurso e expostas na função. Por exemplo, quando o privilégio Gerenciar livros é atribuído a uma função, um usuário que possui a função vê o tipo de registro de livros na etapa 2 do assistente de gestão de funções, e também no assistente de perfis de acesso. No entanto, para dar ao usuário os direitos necessários para trabalhar com os registros de livro, você deve configurar também os níveis de acesso na etapa 2 (acesso ao tipo de registro) do assistente de gestão de funções para a função do usuário e nos perfis de acesso para a função.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▢ [Gestão de funções](#) (na página 330)
- ▢ [Instruções para configurar funções](#) (consulte "[Diretrizes para configurar funções](#)" na página 331)
- ▢ [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 332)
- ▢ [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 334)
- ▢ [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 349)
- ▢ [Adicionando funções](#) (na página 338)

## Sobre restrições de endereço IP para funções

É possível especificar restrições de endereço IP no nível da função. Essa funcionalidade permite a restrição de acesso ao Oracle CRM On Demand, assim, os usuários com uma determinada função só poderão se conectar ao Oracle CRM On Demand de computadores com endereços IP dentro dos intervalos especificados para essa função. Também é possível especificar as restrições de endereço IP no nível da empresa; para obter mais informações, consulte [Restringir o uso de endereços IP](#) (consulte "[Restringindo o uso para endereços IP](#)" na página 62). Um usuário só terá permissão de se conectar se o endereço IP do computador do usuário estiver dentro dos intervalos especificados no nível da função e no nível da empresa.

Para permitir a restrição de acesso ao Oracle CRM On Demand para intervalos específicos de endereços IP no nível da empresa, no nível da função ou nos dois níveis, a caixa de seleção Restrições de endereço IP ativadas, no perfil da empresa, deve estar marcada. Se essa caixa de seleção não estiver marcada, entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para marcar a caixa.

É possível restringir o acesso a intervalos específicos de endereços IP no nível da função, mesmo sem restringir o acesso a intervalos específicos de endereços IP no nível da empresa. No entanto, se você restringir o acesso a intervalos específicos de endereços IP, no nível da empresa e no nível da função, os intervalos de endereços IP, que você permite para uma função de usuário, deve ficar dentro dos intervalos de endereços IP que você permite no nível da empresa. Se você restringir o acesso a uma função de usuário, os usuários que têm essa função só poderão se conectar ao Oracle CRM On Demand se os endereços IP dos seus computadores estiverem dentro dos intervalos de endereços IP permitidos para a função de usuário e também se estiverem dentro dos intervalos de endereços IP permitidos no nível da empresa.

A tabela a seguir mostra um exemplo de como as restrições de endereço IP no nível da empresa trabalham com as restrições de endereço IP no nível da função. Em todos os casos apresentados nessa tabela, a caixa de seleção Restrições de endereço IP ativadas, no perfil da empresa, está marcada e nenhuma restrição de endereços IP está especificada em alguma função que não seja a função de Representante comercial.



Endereços IP permitidos no nível da empresa	Endereços IP permitidos para função de Representante comercial	Endereços IP permitidos para usuários	Observações
Nenhum endereço IP especificado	203.0.113.254	<ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ O endereço IP 203.0.113.254 é permitido para usuários que têm a função de Representante comercial.</li> <li>ⓘ Qualquer endereço IP é permitido para usuários que não têm a função de Representante comercial.</li> </ul>	Nenhum.
198.51.100.1 a 198.51.100.254	Nenhum endereço IP especificado	Os endereços IP 198.51.100.1 a 198.51.100.254 são permitidos para todos os usuários.	Nenhum.
198.51.100.1 a 198.51.100.254	203.0.113.254	<ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ Nenhum endereço IP é permitido para usuários que possuem a função de Representante comercial.</li> <li>ⓘ Os endereços IP 198.51.100.1 a 198.51.100.254 são permitidos para usuários que não têm a função de Representante comercial.</li> </ul>	O endereço IP 203.0.113.254 não está dentro do intervalo de endereços permitidos no nível da empresa.

Endereços IP permitidos no nível da empresa	Endereços IP permitidos para função de Representante comercial	Endereços IP permitidos para usuários	Observações
192.0.2.1 a 192.0.2.254	192.0.2.1.50	<ul style="list-style-type: none"> <li>ⓘ O endereço IP 192.0.2.1.50 é permitido para usuários que têm a função de Representante comercial.</li> <li>ⓘ Os endereços IP 192.0.2.1 a 192.0.2.254 são permitidos para usuários que não têm a função de Representante comercial.</li> </ul>	O endereço IP 192.0.2.1.50 está dentro do intervalo de endereços permitidos no nível da empresa.
Nenhum endereço IP especificado	Nenhum endereço IP especificado	Todos os usuários, inclusive usuários que têm a função de Representante comercial podem acessar o Oracle CRM On Demand de qualquer endereço IP.	Nenhum.

Para obter informações sobre a restrição de acesso ao Oracle CRM On Demand para intervalos específicos de endereços IP no nível da função, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

## Adicionando funções

Para adicionar uma função ao Oracle CRM On Demand, execute os seguintes procedimentos:

- ⓘ Crie uma nova função
- ⓘ Copie uma função existente, renomeie a cópia e edite os privilégios e os direitos de acesso da cópia

A cópia de funções será útil para que você tenha funções similares, mas desejar que os usuários vejam apresentações de página diferentes. Por exemplo, é possível que seus executivos da América do Norte e da Europa, Oriente Médio e África exibam informações da oportunidade de várias maneiras diferentes, exigindo campos e apresentações de página diferentes para cada conjunto de usuários. Para definir essa configuração, crie duas funções com base na função Executivo padrão e denomine suas novas funções, *Executivo - América do Norte* e *Executivo - Europa, Oriente Médio e África*. Quando você copia a função Executivo, os privilégios de acesso da função original são mantidos para a nova função, e você precisa alterar somente as apresentações de página, para que os usuários a quem você atribuiu a nova função sejam apresentados com as funções e campos relevantes a seus trabalhos.

**OBSERVAÇÃO:** você deve criar as apresentações de página que deseja associar à função. Para obter informações sobre a criação de apresentações de página, consulte [Página de personalização de aplicação do tipo de registro](#) (consulte "Página Personalização da aplicação do tipo de registro" na página 112).

**DICA:** é recomendável configurar um usuário de teste para cada função. Em seguida, ative o usuário de teste para verificar se as configurações estão definidas corretamente. Não ative outros usuários enquanto não tiver concluído todas as atividades de configuração de usuário, incluindo direitos de acesso, configurações de função, hierarquias de subordinação e compartilhamento de dados, regras de workflow e qualquer outra personalização de processo de negócios. Desative os usuários quando o teste for concluído.

**Antes de começar.** Faça o seguinte:

- n Verifique se sua função tem o privilégio Gerenciar funções e acesso.
- n Se você quiser atualizar o campo Expirar senhas do usuário em em uma função, certifique-se de que sua função tenha o privilégio Gerenciar empresa.
- n Leia as instruções para configurar funções em [Instruções para configurar funções](#) (consulte "Diretrizes para configurar funções" na página 331).

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand gera registros de auditoria de todas as alterações feitas nas funções. Se sua função de usuário incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal ou Auditoria de configuração de admin, então você poderá exibir a trilha de auditoria das alterações feitas nas funções. Para obter mais informações sobre como exibir a trilha de auditoria, consulte [Revisando alterações de configuração de administração na trilha de auditoria](#) (consulte "Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria" na página 86).

O procedimento a seguir descreve como adicionar uma função.

### *Para adicionar uma função*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gestão de funções, clique em Gestão de funções.
- 4 Na página Lista de funções, no campo Idioma de tradução, escolha o idioma principal da sua empresa.
- 5 Execute uma das etapas a seguir:
  - n Para criar uma nova função copiando uma função existente, clique em Copiar na função que você deseja copiar.
  - n Para criar uma nova função que não seja baseada em uma função existente, clique em Nova função na barra de título da página.

O Assistente de gestão de funções é exibido e conduz você no processo. Cada etapa do assistente controla determinadas configurações da função. Todas as configurações da função juntas determinam os direitos de acesso para usuários que têm a função.

- 6 Na Etapa 1, Informações da função, forneça um nome e uma descrição e preencha os campos restantes conforme necessário. Os campos restantes estão descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Para tradução	<p>A caixa de seleção Para tradução é ativada somente nas seguintes circunstâncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Quando o nome de uma função existente está sendo alterada</li> <li>☐ O nome da função existente já foi traduzido em um ou mais idiomas adicionais</li> </ul> <p>Nessas circunstâncias, você pode usar a caixa de seleção Para tradução para indicar se o nome da função traduzido deve ser substituído pelo novo nome ou se deve permanecer inalterado. Dependendo da configuração da caixa de seleção Para tradução, o nome da função é exibido da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Se você marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido no idioma em que ele foi informado, independentemente do idioma usado para exibir a lista de funções. Quando a lista de funções for exibida no idioma em que o novo nome foi informado, o nome será exibido em fonte preta. No entanto, quando a lista de idiomas for exibida em algum outro idioma, o nome será exibido em fonte azul e entre parênteses.</li> <li>☐ Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido quando a lista de funções for exibida no idioma em que o novo nome foi informado. No entanto, quando a lista de funções for exibida em algum outro idioma, o nome da função original traduzido ainda será exibido.</li> </ul> <p>A caixa de seleção Para tradução não tem nenhum efeito quando uma nova função é adicionada. Quando uma nova função é adicionada, o novo nome aparece automaticamente na lista de funções em todos os idiomas. Quando a lista de funções for exibida no idioma em que o novo nome foi informado, o nome da nova função será exibido em fonte preta. Quando a lista de funções é visualizada em algum outro idioma, o nome da nova função é exibido em fonte azul entre colchetes.</p>
Processo de vendas padrão	<p>(Opcional) Para definir o processo de vendas padrão para novas oportunidades criadas por usuários a quem essa função é atribuída, escolha uma opção no campo Processo de vendas padrão.</p> <p>Para obter mais informações sobre essa opção, consulte <a href="#">Configurando processos de vendas, categorias e instrutores</a> (consulte "<a href="#">Configurando processos, categorias e instrutores de vendas</a>" na página 583).</p>
Tema Padrão	<p>(Opcional) O tema usado por padrão quando um usuário com essa função atribuída se conecta no Oracle CRM On Demand usando um computador desktop ou laptop. Os usuários poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais. Se um tema padrão não for selecionado no registro de usuário, o tema padrão selecionado para a função de usuário será usado. Se um tema padrão não estiver selecionado no registro de usuário nem na função de usuário, o tema padrão especificado para a empresa será usado.</p> <p>Para obter mais informações sobre a criação de temas, consulte <a href="#">Criando</a></p>

Campo	Descrição
	<a href="#">novos temas</a> (na página 278).
Tema de Tablet	(Opcional) O tema que é usado quando um usuário com essa função atribuída se conecta no Oracle CRM On Demand usando um tablet ou outro dispositivo de toque de tela, desde que o tablet ou o dispositivo de toque de tela seja detectado pelo Oracle CRM On Demand. Os usuários poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais. Se um tema de table não estiver selecionado no registro de usuário, o tema de tablet selecionado para a função de usuário será usado. Se um tema de tablet não estiver selecionado nem no registro de usuário nem na função de usuário, o tema de table especificado para a empresa será usado. Se um tema de tablet não for especificado em nenhum nível, o tema padrão será usado.
Apresentações da barra de ação e cabeçalho global	Por padrão, a apresentação padrão é usada para a Barra de ação e o cabeçalho global para todas as funções. Você pode atribuir uma apresentação diferente para a função. Se o usuário usar um tema clássico, a Apresentação da barra de ação e cabeçalho global para a função determinará quais seções estarão disponíveis para o usuário na Apresentação da barra de ação. Se o usuário usar um tema moderno, a Apresentação da barra de ação e cabeçalho global para a função determinará quais seções estarão disponíveis para o usuário na Barra de ação e também determinará quais seções estarão disponíveis para o usuário no cabeçalho global.
Formato de informações relacionadas	(Opcional) Para definir um formato padrão para seções de informações relacionadas nas páginas de Detalhes do registro da função, escolha Listas ou Guias.  Essa configuração determina se as seções de informações relacionadas nas páginas de Detalhes do registro são mostradas como listas ou como guias. Essa configuração também pode ser definida no registro de cada usuário, e os usuários cuja função tenha o privilégio Personalizar formato de exibição das informações relacionadas podem definir a opção Formato das informações relacionadas em seu perfil pessoal. Se o campo Formato de Informações Relacionadas no registro de um usuário estiver em branco, a configuração da função do usuário será usada; e, se o campo Formato de Informações Relacionadas na função do usuário estiver em branco, a configuração da empresa será usada.
Apresentação de conversão de leads	(Opcional) Para definir uma apresentação de conversão de leads (para a página Converter lead) referente aos usuários a quem essa função foi atribuída, escolha uma apresentação no campo Apresentação de conversão de leads.  Se você não escolher uma apresentação para a função, a apresentação padrão da empresa será usada. Para obter informações sobre a criação de apresentações de conversão de leads, consulte <a href="#">Criando apresentações de conversão de leads</a> (na página 571).

Campo	Descrição
Senhas de usuários devem expirar em	<p>Especifica a duração em que uma senha é válida para um usuário que tenha essa função. Depois que esse período expirar, o usuário será forçado a alterar a senha.</p> <p>Por padrão, este campo fica em branco. Se você deixar esse campo em branco para a função, o período de vencimento da senha que está definido para a empresa se aplica aos usuários que têm essa função. Para obter mais informações sobre como definir controles de senha da sua empresa, consulte <a href="#">Definindo controles de senhas da sua empresa</a> (na página 53).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se sua função não incluir o privilégio Gerenciar empresa, esse campo será somente leitura.</p>
Restrições de endereço IP ativadas	<p>(Somente leitura) Se esta caixa de seleção estiver marcada, você poderá especificar que os usuários que têm essa função podem acessar o Oracle CRM On Demand somente a partir de determinados endereços IP. Os endereços IP podem ser especificados no campo Endereços IP permitidos.</p>
Endereços IP permitidos	<p>Se desejar permitir que os usuários que têm essa função acessem o Oracle CRM On Demand somente a partir de determinados endereços IP, informe os endereços ou os intervalos de endereços válidos para a função neste campo. Se nenhum endereço for informado neste campo, os usuários que têm essa função poderão acessar o Oracle CRM On Demand a partir de todos os endereços IP permitidos no nível da empresa. Para obter mais informações sobre como funcionam as restrições de endereço IP, consulte <a href="#">Sobre restrições de endereço IP para funções</a> (na página 336).</p> <p>Separe os endereços IP e os intervalos de endereços IP com vírgulas. O exemplo a seguir mostra como informar vários endereços:</p> <p>192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15</p> <p>Use um hífen (-) para indicar um intervalo de endereços, conforme mostrado no exemplo a seguir:</p> <p>192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se você restringir os endereços IP para sua própria função de usuário, e se o seu endereço IP atual não estiver dentro do intervalo de endereços permitidos para sua função, você não poderá salvar as alterações na função. Esse recurso impede que você bloqueie acidentalmente o seu próprio acesso ao Oracle CRM On Demand.</p>

Campo	Descrição
Número máximo de registros por exportação de lista	<p>Para restringir o número de registros que os usuários com essa função podem exportar ao mesmo tempo ao exportar uma lista de registros, insira o valor apropriado neste campo. Por exemplo, se você quiser restringir os usuários à exportação de um máximo de 100 registros em uma lista ao mesmo tempo, insira 100 neste campo.</p> <p>A restrição se aplica somente no caso de registros exportados por meio da opção de menu Exportar lista nas páginas de Lista. Não se aplica a operações de exportação executadas por meio do Assistente de exportação ou por meio de qualquer outro canal.</p> <p>Por padrão, esse campo permanece em branco, ou seja, nenhuma restrição é aplicada.</p>

- 1 Na Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, para cada registro, marque a caixa de seleção de cada nível de acesso que você deseja conceder à função.

Você pode selecionar um ou mais dos seguintes níveis de acesso para cada tipo de registro:

- Possui acesso
- Pode criar
- Pode ler todos os registros

Para obter mais informações sobre esses níveis de acesso, consulte [Sobre o acesso ao tipo de registro nas funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 334).

**CUIDADO:** a negação de acesso a um tipo de registro (com a não marcação da caixa de seleção Possui acesso para o tipo de registro no Assistente de gestão de funções) pode impedir que um usuário crie um registro de outro tipo. Por exemplo, se você negar acesso ao tipo de registro que um usuário deve acessar para criar um registro com base em outro tipo, você poderá impedir um usuário que tem a função de criar esse registro.

**OBSERVAÇÃO:** para converter leads ou registros de negócios, os usuários devem ter as configurações adequadas de nível de acesso para determinados tipos de registro. Para obter mais informações sobre os níveis de acesso necessários para converter leads, consulte Configurações de perfil de acesso e função para converter leads. Para obter informações sobre os níveis de acesso necessários para a conversão de registros de negócios, consulte Configurações de perfil de acesso e função para converter registros de negócios.

**DICA:** quando você faz alterações nos níveis de acesso de uma função, depois de salvar suas alterações, os usuários que recebem a função devem desconectar e conectar novamente para que as alterações sejam efetivadas.

- 2 Na Etapa 3, Perfis de acesso, escolha os perfis de acesso a serem atribuídos a essa função:
 

Para obter mais informações sobre perfis de acesso em funções, consulte [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 349).
- 3 Na Etapa 4, Privilégios, marque a caixa de seleção Atribuir para cada privilégio que você deseja conceder à função ou desmarque a caixa de seleção Atribuir para qualquer privilégio que deseja revogar da função.
 

Os privilégios são organizados em ordem alfabética por categoria.

**CAUIDADO:** em alguns casos, se a caixa de seleção Atribuir de um privilégio estiver desmarcada na função Administrador, então o privilégio será removido do Oracle CRM On Demand, e o administrador da empresa não poderá conceder esse privilégio a nenhuma outra função. Se este problema ocorrer, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care para restaurar o privilégio.

Para obter mais informações sobre privilégios em funções, consulte [Sobre privilégios em funções](#) (na página 335).

- 4 Na Etapa 5, Acesso e ordem de guias, mova as guias para a seção adequada da página e clique nas setas para cima e para baixo na seção Guias selecionadas para definir a ordem em que as guias vistas pelo usuário, por padrão, sejam exibidas.

A seção Guias não disponíveis lista as guias de tipo de registro e as guias da Web personalizadas que podem ser disponibilizadas para a função. A lista dos tipos de registro exibidos nessa seção é determinada pelo Oracle CRM On Demand. A maioria dos tipos de registro listados na etapa 2 do Assistente de gestão de funções também aparece nessa lista. Outros tipos de registro, como Livros, não aparecem nessa lista porque eles não podem ser exibidos como guias. As guias mostradas na seção Guias não disponíveis não estão disponíveis para usuários que têm a função.

Para tornar as guias disponíveis ou visíveis para os usuários que têm essa função, faça o seguinte:

- n Mova para a seção Guias selecionadas aquelas guias que você deseja que os usuários vejam por padrão. Essa seção lista as guias de tipo de registro e as guias da Web personalizadas que são visíveis, por padrão, a qualquer usuário que tenha a função, a primeira vez que o usuário se conectar com a função. Use as setas para cima e para baixo para determinar a ordem inicial de exibição das guias. Cada usuário que tenha a função pode personalizar suas configurações, para que as guias não sejam mais exibidas por padrão ou sejam exibidas em uma ordem diferente. Para obter mais informações sobre como os usuários podem gerenciar suas configurações pessoais, consulte Personalizando sua aplicação.
- n Mova para a seção Guias disponíveis aquelas guias que você deseja que os usuários vejam por padrão, mas que os usuários podem tornar visíveis para eles mesmos. Essa seção lista as guias de tipo de registro e as guias da Web personalizadas que estão disponíveis para a função, mas que não são exibidas por padrão. Isto é, as guias listadas nessa seção não são exibidas para os usuários enquanto eles não tornam essas guias visíveis para eles mesmos em sua apresentação pessoal (disponível no link Minha configuração). Cada usuário que tem a função pode personalizar suas configurações, para que as guias disponíveis sejam exibidas por padrão. Cada usuário também pode especificar a ordem em que todas as guias são exibidas.
- n Deixe as guias que você deseja manter ocultas na seção Guias não disponíveis.

**OBSERVAÇÃO:** a movimentação da guia da seção Guias não disponíveis para a seção Guias disponíveis ou Guias selecionadas tornará a guia disponível ao usuário somente se a caixa de seleção Possui acesso tiver sido selecionada para o tipo de registro na etapa 2 (Acesso ao tipo de registro) do Assistente de gestão de funções.

**DICA:** você pode mover um intervalo de guias ao mesmo tempo selecionando a guia principal, mantendo a tecla Shift pressionada e clicando na última guia do intervalo. Em seguida, clique na seta para direita ou para esquerda.

- 5 Na Etapa 6, Atribuição de apresentação de página, para cada tipo de registro, escolha se o Tipo de exibição de página é estático ou dinâmico e, em seguida, selecione na lista de apresentações de página disponíveis para esse tipo de exibição.

As apresentações de página determinam os campos e seções que os usuários veem nas páginas Criar, Editar e Detalhes dos diversos tipos de registro. O Oracle CRM On Demand vem com uma apresentação de página padrão para cada tipo de registro. As apresentações de página padrão, que



não podem ser excluídas, são apresentações de página estáticas. Dessa forma, a opção Estática está sempre disponível no campo Tipo de exibição de página. A opção Dinâmica estará disponível somente se houver apresentações de página dinâmicas disponíveis para o tipo de registro. Os administradores da empresa podem criar apresentações de página adicionais, personalizadas, estáticas ou dinâmicas para tipos de registro.

Para cada tipo de registro, a apresentação de página padrão e todas as apresentações de página criadas para o tipo de registro estão disponíveis para atribuição à função. Para obter mais informações sobre a criação de apresentações de página estáticas e dinâmicas, consulte [Página de personalização da aplicação do tipo de registro](#) (consulte "Página Personalização da aplicação do tipo de registro" na página 112).

A apresentação de página padrão para um tipo de registro é a apresentação de página estática e padrão desse tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** a lista de tipos de registro exibida na etapa 6 do Assistente de gestão de funções é determinada pelo Oracle CRM On Demand. Você pode ver tipos de registro, como Administração de usuários e Proprietário do usuário, que não aparecem como guias no Oracle CRM On Demand.

- 6 Se você quiser definir as configurações do indicador do registro das seções de informações relacionadas para um tipo de registro, na Etapa 6, Atribuição de apresentação de página, faça o seguinte:
  - a Na linha desse tipo de registro, clique no link Configurar na coluna Gerenciar indicador do registro para abrir a página em que você define as configurações do indicador do registro.
  - b Mova cada uma das seções de informações relacionadas das quais você deseja exibir os indicadores de registro na lista Informações relacionadas disponíveis para a lista Informações relacionadas selecionadas.

**OBSERVAÇÃO:** todas as seções de informações relacionadas que são suportadas para o tipo de registro e que também suportam a funcionalidade do indicador de registro estão disponíveis para seleção, inclusive as seções de informações relacionadas que não estão disponíveis na apresentação da página Detalhes selecionada no momento para esse tipo de registro. As configurações dos indicadores de registros continuarão a se aplicar ao tipo de registro dessa função até você alterar novamente as configurações. Então, se você atualizar a apresentação da página de detalhes que está atribuída à função de um tipo de registro, as configurações do indicador do registro serão aplicadas à apresentação atualizada. Da mesma forma, se mais tarde você atribuir outra apresentação da página de detalhes à função, as configurações do indicador do registro serão aplicadas à nova apresentação da página.
  - c Quando terminar de configurar as configurações do indicador de registro do tipo de registro, clique em Anterior para retornar à página principal da Etapa 6 do assistente.
  - d Repita as etapas de a a c desse procedimento para cada tipo de registro para o qual você deseja definir configurações do indicador de registro dessa função.

**OBSERVAÇÃO:** usuários cuja função inclui o privilégio Personalizar página de detalhes - Indicador de registros pode personalizar as configurações do indicador de registro da página de detalhes de um tipo de registro. As configurações personalizadas de um usuário dos indicadores de registro substituem as configurações no nível da função. No entanto, você pode remover todas as apresentações de página personalizadas de um tipo de registro para uma função, inclusive as configurações personalizadas dos indicadores de registro redefinindo a apresentação de página para a apresentação padrão. Os usuários cuja função inclui o privilégio Personalizar página de detalhes - Indicador de registros também pode redefinir suas próprias configurações de indicador de registro personalizada de um tipo de registro para as

configurações padrão desse tipo de registro da função. Para obter informações sobre como redefinir apresentações de página, consulte [Redefinindo apresentações de página personalizadas](#) (na página 368). Para obter informações sobre o comportamento dos indicadores de registro, consulte [Sobre os Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas](#). Para obter informações sobre como personalizar as configurações dos indicadores de registro, consulte [Gerenciando Indicadores de Registro para Seções de Informações Relacionadas](#).

- 7** Na Etapa 7, Atribuição de apresentação de pesquisa, para cada tipo de registro, selecione na lista de apresentações de pesquisa disponíveis.

Para cada tipo de registro listado, a lista de apresentações disponíveis é mostrada no campo Nome da apresentação de pesquisa. As apresentações de pesquisa determinam os campos (campos padrão e personalizados) que os usuários podem usar ao pesquisar registros e os campos que eles veem nas páginas de resultados da pesquisa. Você pode atribuir uma apresentação de pesquisa para a maioria dos tipos de registro principais que estão disponíveis para a função como guias. Você também pode atribuir apresentações de pesquisa a outros tipos de registro pesquisáveis, como Produto e Usuário. Para obter mais informações sobre como criar e modificar apresentações de pesquisa personalizadas, consulte [Gerenciando apresentações de pesquisa](#) (consulte "Gerenciando layouts de pesquisa" na página 214).

- 8** Na Etapa 8, Atribuição de apresentação de página inicial, para cada tipo de registro, selecione na lista de apresentações de página inicial disponíveis.

Para cada tipo de registro listado, a apresentação da Página inicial padrão e de todas as apresentações de Página inicial que você cria para o tipo de registro estão disponíveis para você atribuir à função. A lista de tipos de registro inclui todos os tipos de registro principais disponíveis como guias para a função.

As apresentações de página inicial determinam quais informações os usuários veem na Página inicial para cada tipo de registro. O Oracle CRM On Demand vem com uma apresentação de Página inicial padrão para cada tipo de registro principal que pode aparecer como uma guia. Você pode criar apresentações adicionais e personalizadas da Página inicial para tipos de registro. Para obter mais informações sobre a criação de apresentações da Página inicial, consulte [Criando apresentações da página inicial do registro](#) (consulte "Criando apresentações de página inicial de registro" na página 225).

- 9** (Opcional) Na Etapa 9, Atribuição de Apresentação de Novo Registro, para cada tipo de registro, especifique a apresentação que deverá ser usada para as páginas em que os usuários digitam informações de novos registros. A tabela a seguir descreve os campos na Etapa 9 do assistente Gerenciamento de Função.

Campo	Descrição
Nome da Apresentação do Novo Registro	Os administradores podem configurar apresentações personalizadas para as páginas em que os usuários digitam informações de novos registros. Se qualquer uma dessas apresentações personalizadas tiver sido criada para o tipo de registro, será possível selecionar uma apresentação personalizada na lista no campo Nome da Apresentação do Novo Registro. Por padrão, nenhum valor está selecionado nesse campo. Se você deixar esse campo em branco, a apresentação atribuída à função para a página de detalhes na Etapa 6 do Assistente de Gerenciamento de Função também será usada para a página em que os usuários digitam informações de novos registros, a menos que o usuário tenha personalizado a apresentação de campo do tipo de registro e, nesse caso,

Campo	Descrição
	a apresentação personalizada será usada.
Criação Rápida: Apenas Links	<p>Use essa caixa de seleção para especificar quando a apresentação personalizada que você seleciona no campo Nome da Apresentação do Novo Registro deverá ser usada, como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Se essa caixa de seleção estiver desmarcada, a apresentação personalizada que você selecionar será usada quando um registro for criado em qualquer área do Oracle CRM On Demand.</li> <li>☑ Se essa caixa de seleção estiver marcada, a apresentação que você selecionar será usada apenas quando um usuário criar um registro por meio da barra Ação ou por meio do cabeçalho global. Quando um usuário cria um registro de qualquer outra área do Oracle CRM On Demand, a apresentação da página de detalhes da função será usada, a menos que o usuário tenha personalizado a apresentação de campo do tipo de registro e, nesse caso, a apresentação personalizada será usada.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se você não selecionar uma apresentação no campo Nome da Apresentação do Novo Registro a caixa de seleção Criação Rápida: Apenas Links não será aplicável.</p>

- 1 Clique em Concluir.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ☐ [Gestão de funções](#) (na página 330)
- ☐ [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 331)
- ☐ [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 332)
- ☐ [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 334)
- ☐ [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 349)
- ☐ [Sobre privilégios em funções](#) (na página 335)

## Gerenciamento de perfil de acesso

No Oracle CRM On Demand, os perfis de acesso são gerenciados na página Lista de perfis de acesso e no Assistente de perfil de acesso. Você pode acessar as páginas de perfil de acesso por meio do link Administração global, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Um *perfil de acesso* no Oracle CRM On Demand é um conjunto nomeado de permissões para tipos de registro principais e tipos de registro relacionados.

O *tipo de registro principal* pode ser usado como um tipo de registro independente. O *tipo de registro relacionado* deve ter um registro pai.

Muitos tipos de registro principais também podem ser usados como tipos de registro relacionados. Por exemplo, Oportunidades é um tipo de registro relacionado. Ele baseia-se no tipo de registro principal Oportunidade e está relacionado aos registros da conta-pai baseados no tipo de registro Conta.

Uma *permissão* é a capacidade de ler, criar, atualizar ou excluir dados em registros que são instâncias de tipos de registro. As permissões também são chamadas de direitos de acesso ou níveis de acesso. Para cada tipo de registro, como contas, contatos, solicitações de serviço, entre outros, é possível configurar permissões. Para alguns tipos de registro, também é possível configurar permissões para os tipos de registro relacionados.

Você pode configurar muitos perfis de acesso que consistem em permissões diferentes para tipos de registro principais e relacionados. Para conceder essas permissões a usuários autenticados (incluindo sistemas externos), associe os perfis de acesso a funções, livros, equipes e grupos.

O Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de perfis de acesso predefinidos. Os itens a seguir são alguns dos perfis de acesso padrão:

- Editar
- Completo
- Somente leitura
- Perfil de acesso padrão do administrador
- Perfil de acesso de proprietário do administrador

Normalmente, os perfis de acesso recebem uma nomenclatura que faz a distinção entre perfis padrão e proprietário. Na lista de perfis de acesso predefinidos, existem pares de perfis de acesso com os termos *Padrão* e *Proprietário* em seus nomes. Esses termos ajudam a identificar quais perfis de acesso devem ser usados nas atribuições de perfil de acesso a funções de usuário e quando é necessário atribuir um perfil de proprietário e um perfil padrão.

Os perfis de acesso Editar, Completo e Somente leitura são genéricos e podem ser concedidos a qualquer função, equipe ou membro do livro. Por exemplo, você pode atribuir o perfil de acesso Completo ao perfil de acesso Proprietário da função Administrador. No aplicativo padrão, o perfil de acesso total permite que um usuário com a função Administrador crie registros relacionados nos registros de nível superior e recupere, atualize ou exclua registros de todos os tipos de registro principais e relacionados.

**OBSERVAÇÃO:** Os administradores podem alterar as configurações de acesso nos perfis de acesso padrão. Portanto, o nome de um perfil de acesso pode não corresponder às permissões reais que o perfil de acesso concede a um usuário.

Você pode usar os perfis de acesso predefinidos, editar os perfis de acesso existentes e criar perfis de acesso personalizados para atender às necessidades de sua empresa. Ao criar um novo perfil de acesso, você pode copiar um perfil de acesso existente, especificar um novo nome para ele e, em seguida, editar a cópia conforme necessário.

Para que você exiba, crie ou revise perfis de acesso em sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Usuários e Acesso. É recomendável que somente os administradores de empresa tenham o privilégio necessário para gerenciar perfis de acesso, pois os perfis de acesso afetam diretamente a segurança dos dados protegidos.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 349)

- ▮ [Sobre perfis de acesso em equipes, grupos e livros](#) (consulte "[Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros](#)" na página 350)
- ▮ [Sobre a propagação do acesso por meio da herança da equipe](#) (consulte "[Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#)" na página 351)
- ▮ [Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso](#) (na página 354)
- ▮ [Sobre níveis de acesso para tipos de registro principais](#) (na página 355)
- ▮ [Sobre os níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#)" na página 355)
- ▮ [Processo de configurar perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 363)
- ▮ [Como os direitos de acesso são determinados](#) (na página 426)

### Sobre os Perfis de acesso nas funções

Cada função no Oracle CRM On Demand tem duas atribuições de perfil de acesso:

- ▮ Uma atribuição de perfil de acesso padrão
- ▮ Uma atribuição de perfil de acesso do proprietário

Você pode atribuir um perfil de acesso à várias funções e pode atribuir o mesmo perfil de acesso para ser o perfil de acesso padrão e o perfil de acesso do proprietário em uma função. Por exemplo, você pode atribuir o perfil de acesso Completo (um dos perfis de acesso predefinidos) como o padrão e os perfis de acesso do proprietário para a função de Administrador.

Você pode atribuir perfis de acesso a uma função na etapa 3 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

#### Perfil de acesso padrão

O perfil de acesso padrão em uma função controla os direitos de acesso de um usuário aos registros que não pertencem àquele usuário, mas estão visíveis a ele, porque a opção Pode ler todos os registros está selecionada para o tipo de registro relevante, nas definições de acesso do tipo de registro na função do usuário.

Se a caixa de seleção É possível ler todos os registros na função do usuário estiver desmarcada para um tipo de registro, o usuário não terá nenhum acesso ao tipo de registro pela função, e o perfil de acesso padrão na função do usuário jamais será usado para esse tipo de registro.

De acordo com a convenção de nomeação dos perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso padrão são nomeados da seguinte forma:

*nome da função* Perfil de acesso padrão

em que:

- ▮ *nome da função* é o nome da função na qual o perfil de acesso deverá ser usado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso padrão do administrador* indica que este perfil de acesso controla direitos de acesso aos tipos de registro e aos tipos de registro relacionados para a função Administrador.

### Perfil de acesso do proprietário

O perfil de acesso do proprietário em uma função controla os direitos de acesso de um usuário aos registros que pertence àquele usuário ou a um subordinado do usuário.

De acordo com a convenção de nomeação dos perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso do proprietário são nomeados da seguinte forma:

*nome da função* Perfil de acesso do proprietário

em que:

**n** *nome da função* é o nome da função na qual o perfil de acesso deverá ser usado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso de proprietário do gerente de serviço* indica que este perfil de acesso controla direitos de acesso aos tipos de registro e aos seus tipos de registro relacionados para a função Gerente de serviço.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a perfis de acesso:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
- [Processo de configurar perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 363)
- [Como os direitos de acesso são determinados](#) (na página 426)

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a funções:

- [Gestão de funções](#) (na página 330)
- [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 331)
- [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 332)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 334)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 349)
- [Sobre privilégios em funções](#) (na página 335)
- [Adicionando funções](#) (na página 338)

## Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros

Os perfis de acesso são usados para fornecer direitos de acesso aos usuários que são membros de equipes ou grupos (através dos livros do usuário) e para usuários que estão associados aos livros personalizados. (Os perfis de acesso também são atribuídos às funções, conforme descrito em [Sobre perfis de acesso nas funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 349).) A atribuição dos perfis de acesso aos usuários das equipes e livros permitem que os usuários acessem os registros que eles não poderiam acessar, se estivessem restritos aos direitos de acesso fornecidos pelos perfis de acesso atribuídos à sua função.

**OBSERVAÇÃO:** no Oracle CRM On Demand, um livro padrão é atribuído a cada usuário e usa o nome do usuário. Quando um registro é atribuído ao usuário, ele é associado ao livro padrão do usuário. Se um registro for de propriedade de uma equipe, a equipe representará o conjunto de livros padrão dos usuários que são membros da equipe. Quando um usuário torna-se um membro de uma equipe, seu livro é adicionado ao

conjunto de livros do usuário que compõe a equipe. Os livros do usuário são associados automaticamente aos registros quando o proprietário do registro é alterado e quando a associação da equipe é alterada.

*Grupos:* são equipes predefinidas que são suportadas para determinados tipos de registro. Quando o proprietário de um registro é membro de um grupo, outros membros daquele grupo são adicionados automaticamente à equipe naquele registro. Os membros do grupo recebem acesso total ao registro por padrão e o nível de acesso não pode ser alterado.

Cada livro do usuário em uma equipe deve ter um perfil de acesso que controla os direitos de acesso do usuário aos registros que eles podem acessar através de sua associação da equipe. Você pode disponibilizar o perfil de acesso para atribuição à associação da equipe, marcando a caixa de seleção Atribuível a membros da equipe no perfil de acesso.

Da mesma forma, cada usuário associado a um livro personalizado deve ter um perfil de acesso que controla o acesso do usuário aos registros naquele livro personalizado. Você pode disponibilizar o perfil de acesso da atribuição a uma associação de usuário com um livro, marcando a caixa de seleção Atribuível a usuários do livro no perfil de acesso.

Para obter mais informações sobre livros do usuário e livros personalizados, consulte [Gerenciamento de livro](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 369).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▮ [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
- ▮ [Processo de configurar perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 363)
- ▮ [Como os direitos de acesso são determinados](#) (na página 426)

## Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe

*Herança da equipe* é a adição automática dos membros de uma equipe de conta às equipes dos registros vinculados à conta. A herança da equipe está disponível como uma opção de contatos e oportunidades que são relacionados a uma conta pai. A herança da equipe não é suportada para nenhum outro tipo de relacionamento da equipe.

**OBSERVAÇÃO:** quando um usuário se torna membro de uma equipe, o livro desse usuário é adicionado ao conjunto de livros de usuários que compõem a equipe. O Oracle CRM On Demand não faz distinção entre os usuários que são adicionados a uma equipe por meio do recurso de herança da equipe e os usuários que são adicionados manualmente (ou seja, os livros de usuários que são adicionados por meio do recurso de herança da equipe são tratados da mesma forma que os livros de usuários que são adicionados manualmente).

## Sobre a Herança da Equipe para o Tipo de Registro de Contato

Para o tipo de registro Contato, a herança da equipe é controlada pela caixa de seleção Ativar Herança da Equipe Principal na página Perfil da Empresa. Se essa caixa for selecionada, as equipes nos contatos que estão vinculados a uma conta-pai herdarão os membros da equipe da conta-pai da seguinte forma:

- ▮ Quando um contato está relacionado a uma conta pai:

- n Cada membro da equipe da conta (inclusive o proprietário da conta) torna-se um membro da equipe de contato, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso ao contato no registro do usuário na equipe da conta.
- n O proprietário da conta recebe o perfil de acesso Completo à associação da equipe de contato, por padrão, mesmo que o perfil de acesso Completo seja desativado.
- n Quando um novo membro é adicionado à equipe da conta, a associação das equipes do usuário para contatos relacionados à conta será determinada da seguinte forma:
  - n Se um perfil de acesso for especificado no campo Acesso ao contato no registro de usuário na equipe da conta, o novo membro da equipe da conta também se tornará um membro da equipe de contato para cada contato relacionado à conta. Também, o perfil de acesso do usuário na equipe de contato para cada contato relacionado é atualizado para ser igual ao perfil de acesso do usuário na equipe da conta.
  - n Se um perfil de acesso não for especificado no campo Acesso ao contato no registro de usuário na equipe da conta, o novo membro da equipe da conta não será adicionado à equipe de contato para qualquer contato relacionado à conta. Se o usuário já for um membro da equipe de contato para um contato relacionado à conta, ele será removido da equipe de contato do contato.
- n Quando um proprietário da conta é alterado:
  - n O novo proprietário torna-se membro das equipes de contato em todos os registros de contato relacionados.
  - n O proprietário da conta anterior permanece nas equipes de contato nas quais o proprietário da conta anterior já foi adicionado.
- n Quando um usuário é removido de uma equipe da conta, ele permanece membro das equipes de contato às quais o usuário foi adicionado por meio da herança da equipe.

### Sobre a Herança da Equipe para o Tipo de Registro de Oportunidade

Para o tipo de registro Oportunidade, a herança da equipe é controlada pela caixa de seleção Ativar Herança da Equipe Principal para a Oportunidade na página Perfil da Empresa. Se essa caixa for selecionada, as equipes nas oportunidades que estão vinculadas a uma conta-pai herdarão os membros da equipe da conta-pai da seguinte forma:

- n Quando uma oportunidade está relacionada a uma conta pai:
  - n Cada membro da equipe da conta (incluindo o proprietário da conta) torna-se membro da equipe da oportunidade, desde que o perfil de acesso seja especificado no campo Oportunidades - Acesso no registro do usuário na equipe da conta.
  - n O proprietário da conta recebe o perfil de acesso Completo para associação da equipe da oportunidade, mesmo que o perfil de acesso Completo seja desativado.
- n Quando um novo membro é adicionado a uma equipe da conta, a associação das equipes do usuário para as oportunidades relacionadas à conta será determinada da seguinte forma:
  - n Se um perfil de acesso for especificado no campo Oportunidades - Acesso no registro de usuário na equipe da conta, o novo membro da equipe da conta também se tornará um membro da equipe de oportunidade para cada oportunidade relacionada à conta. Também, o perfil de acesso do usuário na equipe de oportunidade para cada oportunidade relacionada é atualizado para ser igual ao perfil de acesso do usuário na equipe da conta.



- n Se um perfil de acesso não for especificado no campo Oportunidades - Acesso no registro de usuário na equipe da conta, o novo membro da equipe da conta não será adicionado à equipe de oportunidade para qualquer oportunidade relacionada à conta. Se o usuário já for um membro da equipe de oportunidade para uma oportunidade relacionada à conta, ele será removido da equipe de oportunidade da oportunidade.
- n Quando um proprietário da conta é alterado:
  - n O novo proprietário torna-se membro das equipes de oportunidades em todos os registros de oportunidade relacionados.
  - n O proprietário da conta anterior permanece nas equipes de oportunidade às quais o proprietário da conta anterior já foi adicionado.
- n Quando um usuário é removido de uma equipe da conta, ele permanece membro das equipes de oportunidade às quais o usuário foi adicionado por meio da herança da equipe.

### O que Ocorrerá se a Herança da Equipe for Desativada?

A herança da equipe pode conceder muito acesso aos membros da equipe da conta que se tornam membros das equipes nos registros de contato e oportunidade relacionados. Nesse caso, você poderá desativar a herança da equipe para o tipo de registro Contato, o tipo de registro Oportunidade ou ambos desmarcando as caixas de seleção correspondentes na página Perfil da Empresa.

Se a herança da equipe for desativada para o tipo de registro Contato, a associação das equipes da conta e de contato se comportará da seguinte forma:

- n O campo Acesso ao Contato nos registros do usuário das equipes da conta não é exibido.
- n Os usuários adicionados como novos membros da equipe da conta não são adicionados às equipes de contato nos contatos vinculados à conta.
- n Se a herança da equipe tiver sido ativada anteriormente para o tipo de registro Contato e se você desativar esse recurso, os usuários que se tornaram membros das equipes por meio dele permanecerão membros dessas equipes.

Se a herança da equipe for desativada para o tipo de registro Oportunidade, a associação das equipes da conta e de oportunidade se comportará da seguinte forma:

- n O campo Acesso à Oportunidade nos registros do usuário das equipes da conta não é exibido.
- n Os usuários adicionados como novos membros da equipe da conta não são adicionados às equipes de oportunidades nas oportunidades vinculadas à conta.
- n Se a herança da equipe tiver sido ativada anteriormente para o tipo de registro Oportunidade e se você desativar esse recurso, os usuários que se tornaram membros das equipes por meio dele permanecerão membros dessas equipes.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
- n [Processo de configurar perfis de acesso](#) (consulte "Processo de configuração de perfis de acesso" na página 363)
- n [Como os direitos de acesso são determinados](#) (na página 426)

## Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso

Na página Lista de perfis de acesso, você pode realizar as ações descritas na tabela a seguir.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar um novo perfil de acesso	<p>Na página Lista de perfis de acesso, clique em Novo. O Assistente de perfil de acesso é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte <a href="#">Processo de configuração de perfis de acesso</a> (na página 363).</p>
Adicionar um novo perfil de acesso copiando um perfil de acesso existente	<p>No menu no nível do registro ao lado do nome do perfil de acesso, selecione Copiar. O Assistente de perfil de acesso é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte <a href="#">Processo de configuração de perfis de acesso</a> (na página 363).</p>
Desativar um perfil de acesso	<p>Marque a caixa de seleção Desativado para o perfil de acesso.</p> <p>Se você desativar um perfil de acesso, ele não poderá ser usado em nenhuma nova associação com funções, equipes ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará funcionando quando tiver sido associado anteriormente a uma função, uma equipe ou um livro até que outro perfil de acesso seja atribuído à função, à equipe ou ao livro.</p>
Selecionar um idioma para visualizar a lista de perfis de acesso	<p>Na barra de título da página Lista de perfis de acesso, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma no qual deseja visualizar a lista de perfis de acesso. Você pode visualizar a lista em qualquer idioma suportado por sua empresa no Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se um perfil de acesso existente não tiver um nome traduzido, o nome do perfil de acesso não será traduzido e aparecerá entre colchetes.</p>

Se os controles de Pesquisa alfa estiverem disponíveis, será possível usar a Pesquisa alfa para filtrar a lista de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfa, consulte [Filtrando listas](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
- [Processo de configurar perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 363)
- [Como os direitos de acesso são determinados](#) (na página 426)

## Sobre Níveis de acesso para tipos de registro principais

Você concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registro principais definindo os níveis de acesso na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso. Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 363).

Níveis de acesso são os níveis mais baixos de permissões que podem ser concedidos para um tipo de registro. Para cada tipo de registro principal, você especifica direitos de acesso para qualquer usuário que herda este perfil de acesso através de um ou mais componentes de controle de acesso (funções, hierarquia do relatório, equipes e livros). Por exemplo, quando um usuário faz drill-down em uma oportunidade de uma lista de oportunidades, os direitos de acesso que permitem que o usuário visualize os detalhes da oportunidade e executem operações são controlados pelo nível de acesso do tipo de registro principal da Oportunidade na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso.

A descrição nesta seção dos níveis de acesso dos tipos de registro principais pertencem à funcionalidade dos níveis de acesso, pois eles operam individualmente. Os registros que um usuário pode exibir e as operações que um usuário pode executar nos registros são controlados por uma combinação de um ou mais níveis de acesso que são aplicados aos registros através de um ou mais perfis de acesso.

Os tipos de registro que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o conjunto de nível de acesso, por padrão. Para os tipos de registro principais, a definição padrão é Somente leitura. Você deve alterar as definições padrão para fornecer aos usuários o nível de acesso que eles precisam para vários tipos de registro.

O nível de acesso de cada tipo de registro principal pode ser definido para um dos seguintes:

- **Somente leitura.** O nível de acesso Somente leitura evita que o usuário execute operações como edição ou exclusão no registro principal.
- **Leitura/Edição.** O nível de acesso Leitura/Edição permite que o usuário exiba e edite registros principais.
- **Leitura/Edição/Exclusão.** O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão permite que o usuário exiba, edite e exclua registros principais.

**OBSERVAÇÃO:** a permissão para criar registros de um tipo de registro principal não é controlada pelas definições na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso. A permissão para criar registros de um tipo de registro principal é controlada pelas definições na etapa 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 330).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
- [Processo de configurar perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 363)
- [Como os direitos de acesso são determinados](#) (na página 426)

## Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados

Você concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registro relacionados na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso. Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 363).

Os tipos de registro relacionados que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o nível de acesso definido como Sem acesso, por padrão. Você deve alterar a definição padrão para fornecer aos usuários o nível de acesso que eles precisam para vários tipos de registro.

Por exemplo, o tipo de registro Objeto personalizado 04 é um tipo de registro relacionado no tipo de registro Oportunidade principal. No perfil de acesso Completo, o tipo de registro relacionado Objeto personalizado 04 tem seu nível de acesso definido como Sem acesso, por padrão. Como consequência, um usuário que estiver em uma equipe da oportunidade com o perfil de acesso Completo não poderá ver os tipos de registro relacionados com base no tipo de registro relacionado no Objeto personalizado 04. Se quiser que o usuário consulte os registros no Objeto personalizado 04 nos registros da oportunidade, você deverá alterar o nível de acesso padrão.

Este tópico descreve o seguinte:

- n Relacionamentos do registro
- n Opções de nível de acesso dos tipos de registro relacionados

### Relacionamentos do registro

O relacionamento entre um tipo de registro pai e seu tipo de registro relacionado (o registro filho) determina as opções do nível de acesso que estão disponíveis para atribuição ao tipo de registro relacionado.

Os tipos de relacionamento e as opções do nível de acesso disponíveis são os seguintes:

- n **Relacionamento um para muitos.** Em um relacionamento um para muitos, o registro pai pode ter muitos registros filhos do tipo de registro relacionado. Por exemplo, o tipo de registro relacionado Ativos está disponível na página Informações relacionadas da conta no Assistente de perfil de acesso. O tipo de registro pai Conta possui um relacionamento um para muitos com o tipo de registro relacionado Ativos. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para um relacionamento um para muitos:
  - n Exibir
  - n Somente leitura
  - n Sem acesso
- n **Relacionamento um para muitos principais.** Em um relacionamento um para muitos principais, o tipo de registro relacionado é baseado em um tipo de registro principal, e os direitos de acesso do tipo de registro principal podem determinar os direitos de acesso do tipo de registro relacionado. O registro pai em um relacionamento um para muitos principais pode ter muitos registros filhos do tipo de registro relacionado. Por exemplo, o tipo de registro relacionado Oportunidades na página Informações relacionadas da conta está baseado no tipo de registro principal Oportunidade. O tipo de registro pai Conta possui um relacionamento um para muitos principais com o tipo de registro relacionado Oportunidades. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para um relacionamento um para muitos principais:
  - n Exibir
  - n Somente leitura
  - n Sem acesso
  - n Herdar principal
- n **Relacionamento um para filho.** Em um relacionamento um para filho, os registros filhos são baseados em um tipo de registro que não tem um tipo de registro principal correspondente. Anexos, Observações e Equipes são alguns exemplos de tipos de registro relacionados que não têm um tipo de registro principal.

**OBSERVAÇÃO:** uma exceção para esta regra é o relacionamento entre os registros filhos do contato em uma oportunidade. Embora o tipo de registro Contato tenha um tipo de registro principal correspondente, o relacionamento entre a oportunidade e os contatos é um relacionamento um para filho. Os usuários podem adicionar os contatos existentes em uma oportunidade ou remover os contatos de uma oportunidade. Os usuários não podem criar novos contatos de uma oportunidade.

Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para o relacionamento um para filho:

- n Leitura/Criação
  - n Leitura/Criação/Edição
  - n Leitura/Edição
  - n Leitura/Edição/Exclusão
  - n Somente leitura
  - n Sem acesso
  - n Completo
- n **Relacionamento um para somente leitura.** O relacionamento um para somente leitura é semelhante ao relacionamento um para filho. No entanto, como o nome do relacionamento sugere, os usuários não podem editar ou criar os registros filhos em um relacionamento um para somente leitura. Trilha de auditoria é um exemplo de um tipo de registro relacionado que não tem um tipo de registro principal correspondente. Oracle CRM On Demand cria o tipo de registro Trilha de auditoria. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para o relacionamento um para somente leitura:
- n Somente leitura
  - n Sem acesso
- n **Relacionamento muitos para muitos.** Em um relacionamento muitos para muitos, o tipo de registro pai e o tipo de registro relacionado são ambos baseados em tipos de registro principais, e os registros de cada tipo de registro podem ser o pai ou filho do outro, dependendo de como você visualiza o relacionamento. Por exemplo, o tipo de registro relacionado Contas na página Informações relacionadas do Objeto personalizado 01 no Assistente de perfil de acesso está baseado no tipo de registro principal Conta. O tipo de registro pai do Objeto personalizado 01 possui um relacionamento muitos para muitos com o tipo de registro relacionado Contas.

**OBSERVAÇÃO:** Os relacionamentos entre dois tipos de registros podem ser diferentes, dependendo de qual tipo de registro é o pai e qual tipo de registro é o tipo de registro relacionado. Por exemplo, embora o tipo de registro pai do Objeto personalizado 01 possua um relacionamento muitos para muitos com o tipo de registro relacionado Contas, o tipo de registro pai Contas possui um relacionamento muitos para muitos com o tipo de registro relacionado dos Objetos personalizados 01.

Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para o relacionamento muitos para muitos:

- n Leitura/Criação
  - n Somente leitura
  - n Exibir
  - n Sem acesso
- n **Relacionamento muitos para muitos principais.** Um relacionamento muitos para muitos principais é também um relacionamento em que o tipo de registro pai e o tipo de registro relacionado são ambos baseados em tipos de registro principais, e os registros de cada tipo de registro podem ser o pai ou filho do outro. Porém, alguns níveis de acesso adicionais estão disponíveis nos casos em que os direitos de

acesso do tipo de registro principal podem determinar os direitos de acesso do tipo de registro relacionado. Por exemplo, o tipo de registro relacionado Objetos personalizados 01 na página Informações relacionadas da Conta no Assistente de perfil de acesso está baseado no tipo de registro principal Objeto personalizado 01. O tipo de registro pai Conta possui um relacionamento muitos para muitos principais com o tipo de registro relacionado Objetos personalizados 01. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para um relacionamento muitos para muitos principais:

- n Leitura/Criação
- n Somente leitura
- n Exibir
- n Sem acesso
- n Herdar principal
- n Adicionar/herdar principal
- n Adicionar/remover/herdar principal

**OBSERVAÇÃO:** O nível de acesso Leitura/Criação não é suportado para os tipos de registro a seguir: Respostas à mensagem do produto detalhado da chamada, Relações do item do plano de mensagem do produto detalhado da chamada e Itens do plano de mensagem do produto detalhado da chamada.

### Opções de nível de acesso dos tipos de registro relacionados

O conjunto completo de opções do nível de acesso para os tipos de registro relacionados é o seguinte:

- n **Sem acesso.** A opção Sem acesso fica disponível para todos os tipos de registro relacionados. Ela impede que os usuários vejam registros em uma lista relacionada.
- n **Somente leitura.** O nível de acesso Somente leitura evita que o usuário edite os registros relacionados em linha no registro pai.
- n **Leitura/Criação.** O nível de acesso Leitura/Criação está disponível para os tipos de registro relacionados que são registros um para filho ou são parte dos relacionamentos muitos para muitos. Para registros um para filho, o nível de acesso Leitura/Criação permite que o usuário crie um novo registro ou faça drill-down em registros existentes para exibir os detalhes, mas não permite que o usuário edite ou exclua registros. Para relacionamentos muitos para muitos, o nível de acesso de Leitura/Criação permite que o usuário associe um registro existente a um filho em um registro pai, mas não permite que o usuário remova uma associação existente.
- n **Leitura/Criação/Edição.** O nível de acesso Leitura/Criação/Edição está disponível para os tipos de registros relacionados que são registros um para filho. Ele permite que o usuário crie um novo registro ou faça drill-down de registros existentes para exibir os detalhes e editar o registro, se necessário. O nível de acesso Leitura/Criação/Edição não permite que o usuário exclua os registros filhos.
- n **Leitura/Edição.** O nível de acesso Leitura/Edição está disponível para todos os relacionamentos, exceto registros relacionados que são somente leitura em relacionamentos um para somente leitura. O nível de acesso Leitura/Edição permite que o usuário exiba e edite os registros relacionados.
- n **Leitura/Edição/Exclusão.** O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão está disponível para os tipos de registros relacionados que são registros filhos em relacionamentos um para filho. O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão permite que o usuário faça drill-down de registros existente para exibir os detalhes do registro, para editar o registro ou para excluir o registro. O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão não permite que o usuário crie novos registros filho.

- n **Completo.** O nível de acesso Completo está disponível para tipos de registro relacionados que não têm um tipo de registro principal correspondente. Para tais tipos de registro, o nível de acesso Completo permite que o usuário crie, exiba, edite e exclua os registros.
- n **Exibir.** O nível de acesso Exibir está disponível para tipos de registros relacionados em somente em relacionamentos um para muitos e muitos para muitos. Com o nível de acesso Exibir, o comportamento dos registros relacionados é conforme o seguinte:
  - n Todos os registros filhos relacionados a um registro pai são mostrados na lista de registros relacionados, independentemente do usuário ter autorização para ver os registros filhos propriamente ditos.
  - n Cada registro relacionado herda o nível de acesso do próprio tipo de registro principal, e não o nível de acesso do tipo de registro pai no relacionamento.

Por exemplo, se o nível de acesso for definido como Exibir para o tipo de registro Oportunidade relacionado no tipo de registro pai Conta, o comportamento dos registros de oportunidade relacionados será o seguinte:

- n Todas as oportunidades relacionadas a um registro contábil pai são mostradas na lista de registros relacionados, independentemente do usuário ter autorização para ver os registros de oportunidade.
- n Cada registro de oportunidade herda o nível de acesso do tipo de registro Oportunidade primário, e não do tipo de registro Conta pai. Quando um usuário tenta fazer drill-down em um registro de oportunidade relacionado para ver mais detalhes do registro, a operação será bem-sucedida se o registro de oportunidade ainda existir e apenas se o usuário tiver autorização para ver os detalhes desse registro de oportunidade. Se não tiver autorização para ver os detalhes desse registro de oportunidade, o usuário verá uma mensagem de erro.
- n **Herdar principal.** O nível de acesso Herdar principal está disponível para determinados tipos de registros relacionados um para muitos e muitos para muitos. Com o nível de acesso Herdar principal, o comportamento dos registros relacionados é conforme o seguinte:
  - n Apenas os registros filhos relacionados para os quais o usuário tem autorização para ver são mostrados na lista de registros relacionados.
  - n Cada registro relacionado herda o nível de acesso do próprio tipo de registro principal, e não o nível de acesso do tipo de registro pai no relacionamento.

Por exemplo, se o nível de acesso for definido como Herdar principal para o tipo de registro Oportunidade relacionado no tipo de registro pai Conta, o comportamento dos registros de oportunidade relacionados será o seguinte:

- n Apenas os registros de oportunidade relacionados para os quais o usuário tem autorização para ver são mostrados na lista de registros relacionados.
- n Cada registro de oportunidade herda o nível de acesso do tipo de registro Oportunidade primário, e não do tipo de registro Conta pai. Quando um usuário tenta fazer drill-down em um registro de oportunidade relacionado para ver mais detalhes do registro, a operação sempre será bem-sucedida se o registro de oportunidade ainda existir porque o usuário tem autorização para ver os detalhes de todos os registros de oportunidade na lista de registros relacionados.

Para relacionamentos muitos para muitos, selecionar o nível de acesso Herdar principal significa que o usuário não pode adicionar ou remover um relacionamento entre dois registros existente. No entanto, o nível de acesso Herdar principal também fica disponível junto com o direito de acesso Adicionar ou junto com os direitos de acesso Adicionar e Remover.

**OBSERVAÇÃO:** se o nível de acesso Herdar principal (ou qualquer uma de suas combinações) for encontrado em qualquer um dos perfis usados para o tipo de registro relacionado, a definição Herdar

principal tem precedência. Por exemplo, se os níveis de acesso Herdar principal e Exibir forem encontrados, o nível de acesso Herdar principal substituirá o nível de acesso Exibir. Se os níveis de acesso Herdar principal, Somente leitura e Exibir forem todos encontrados, o direito de acesso Herdar principal substituirá os níveis de acesso Exibir e Somente leitura.

- n Adicionar/herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/herdar principal está disponível para registros relacionados que compartilham um relacionamento muitos para muitos com o principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/herdar principal trabalha da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/herdar principal também permite que o usuário associe um registro relacionado existente ao registro pai. Se um registro relacionado for adicionado com sucesso, esse registro herda o nível de acesso de seu registro principal. O nível de acesso Adicionar/herdar principal não permite que os usuários removam um registro relacionado existente.
- n Adicionar/remover/herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/remover herdar principal está disponível para registros relacionados que compartilham um relacionamento muitos para muitos com o principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/remover/herdar principal trabalha da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/remover/herdar principal também permite que o usuário associe um registro relacionado existente ao registro pai ou remova (desassocie) o link entre os registros. Quando um usuário remove ou desassocia um registro relacionado, o registro não é excluído e permanece no banco de dados. Se um registro relacionado for adicionado com sucesso, esse registro herda o nível de acesso de seu registro principal.

Como regra geral, nos tipos de registro relacionados mostrados na tabela a seguir, o nível de acesso Herdar Principal é suportado em todos os casos em que o tipo de registro está disponível como tipo de registro relacionado. No entanto, as seguintes exceções se aplicam:

- n** No caso do tipo de registro principal de Família, o tipo de registro relacionado a Leads não suporta o nível de acesso Herdar principal.
- n** No tipo de registro pai Parceiro, o tipo de registro relacionado Oportunidade não suporta o nível de acesso Herdar principal.

Se o nível de acesso estiver definido no momento como Exibir para qualquer um dos relacionamentos indicados na tabela a seguir, é recomendado que você altere o nível de acesso de Exibir para Herdar principal.

**OBSERVAÇÃO:** o nível de acesso definido para o tipo de registro relacionado das Atividades concluídas se aplica aos registros mostrados na seção de informações relacionadas Atividades concluídas na página Detalhes do registro pai. O nível de acesso definido para os tipos de registro relacionados Atividades ou Atividades abertas se aplica aos registros mostrados nas seções de informações relacionadas Atividades, Tarefas abertas, Compromissos abertos e Atividades abertas na página Detalhes do registro pai.

Tipo de registro relacionado
Solicitações de credencial
Atividades
Chamada do participante
Planos de negócios
Respostas à mensagem do produto detalhado da chamada
Relações de itens do plano de mensagem do produto detalhado da chamada



Tipo de registro relacionado
Itens do plano de mensagem do produto detalhado da chamada
Chamadas
Solicitações de certificação
Atividades concluídas
Inscrições no curso
Objetos personalizados 01 e posteriores
Registros de exame
Conta financeira: Titular da conta
Conta financeira: Agência
Conta financeira: Instituição retida
Contas financeiras
Leads
Respostas à mensagem
Relações do item do plano de mensagem
Itens do plano de envio de mensagens
Objetivos
Atividades abertas
Oportunidades
Contas do plano
Contatos do plano
Oportunidades do plano
Solicitações de serviço
Suboportunidades
Itens da transação

A tabela a seguir mostra os relacionamentos nos quais os níveis de acesso Herdar principal, Adicionar/Herdar principal e Adicionar/Remover/Herdar principal estão disponíveis. Os relacionamentos na tabela são do tipo muitos para muitos.

**OBSERVAÇÃO:** Se, no momento, você usa o nível de acesso Leitura/Criação para qualquer um dos relacionamentos muitos-para-muitos que suportam o nível de acesso Herdar principal e suas combinações, é recomendável alterar o nível de acesso Leitura/Criação para uma das combinações Herdar principal nos tipos de registro relacionados.

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Conta	Objetos personalizados de 01 até 03
Atividade	Objetos personalizados de 01 até 03
Campanha	Objetos personalizados de 01 até 03
Campanha	Oportunidades
Contato	Chamadas
Contato	Atividades concluídas
Contato	Objetos personalizados de 01 até 03
Contato	Atividades abertas
Contato	Oportunidades
Objetos personalizados de 01 até 03	Atividades concluídas
Objetos personalizados de 01 até 03	Objetos personalizados de 01 até 03
Objetos personalizados de 01 até 03	Atividades abertas
Objetos personalizados de 01 até 03	Leads
Objetos personalizados de 01 até 03	Oportunidades
Objetos personalizados de 01 até 03	Solicitações de serviço
Concessionária	Objetos personalizados de 01 até 03
Concessionária	Solicitações de serviço
Fundo	Objetos personalizados de 01 até 03
Família	Objetos personalizados de 01 até 03
Lead	Objetos personalizados de 01 até 03
Evento	Objetos personalizados de 01 até 03

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Oportunidade	Objetos personalizados de 01 até 03
Parceiro	Objetos personalizados de 01 até 03
Carteira	Objetos personalizados de 01 até 03
Solicitação de serviço	Objetos personalizados de 01 até 03
Solução	Objetos personalizados de 01 até 03
Solução	Solicitações de serviço
Veículo	Objetos personalizados de 01 até 03

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
- [n Processo de configurar perfis de acesso](#) (consulte "Processo de configuração de perfis de acesso" na página 363)
- [n Como os direitos de acesso são determinados](#) (na página 426)

## Processo de configuração de perfis de acesso

Este tópico descreve como configurar os perfis de acesso.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand gera registros de auditoria de todas as alterações feitas nos perfis de acesso. Se sua função de usuário incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal e Auditoria de configuração de administração, então você poderá exibir a trilha de auditoria das alterações feitas nos perfis de acesso. Para obter mais informações sobre como exibir a trilha de auditoria, consulte [Revisando alterações de configuração de administração na trilha de auditoria](#) (consulte "Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria" na página 86).

**Antes de começar.** Para que você exiba, crie ou revise perfis de acesso em sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

Para configurar um perfil de acesso, execute as seguintes tarefas:

- 1 [Adicionando perfis de acesso](#) (na página 364).
- 2 [Especificando os níveis de acesso para tipos de registro principais](#) (consulte "Especificando níveis de acesso para tipos de registro principais" na página 365).

- 3 [Especificando os níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Especificando níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#)" na página 366).

Para links aos tópicos que fornecem informações adicionais sobre perfis de acesso, consulte [Tópicos relacionados para perfis de acesso](#) (na página 367).

## Adicionando perfis de acesso

Você pode adicionar um perfil de acesso fazendo o seguinte:

- n Criando um novo perfil
- n Copiando um perfil existente e editando seus níveis de acesso

O procedimento a seguir descreve como adicionar um perfil de acesso.

### *Para adicionar um perfil de acesso*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique no link Perfis de acesso.
- 4 Na Lista de perfis de acesso, faça o seguinte:
  - n Para criar um novo perfil com base em um perfil existente, clique em Copiar no perfil que deseja copiar.
  - n Para criar um novo perfil que não se baseie em um perfil existente, clique em Novo na barra de título.

O Assistente de perfil de acesso é aberto para orientar você em meio ao processo.

- 5 Na Etapa 1 do Assistente de perfil de acesso, forneça um nome e uma descrição, além de definir os campos restantes conforme necessário. Os campos restantes estão descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Para tradução	<p>A caixa de seleção Para tradução é ativada somente nas seguintes circunstâncias:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>n Quando o nome de um perfil de acesso existente está sendo alterado</li><li>n O nome do perfil de acesso existente já foi traduzido em um ou mais idiomas adicionais</li></ul> <p>Nessas circunstâncias, você pode usar a caixa de seleção Para tradução a fim de indicar se o nome do perfil de acesso traduzido deve ser substituído pelo novo nome ou se deve permanecer inalterado. Dependendo da configuração da caixa de seleção Para tradução, o nome do perfil de acesso é exibido do seguinte modo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>n Se você marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido no idioma em que foi informado,</li></ul>

Campo	Descrição
	<p>independentemente do idioma usado para exibir a lista dos perfis de acesso. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi inserido, o nome é exibido na fonte padrão. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada em algum outro idioma, o nome é exibido em fonte azul entre colchetes.</p> <p><b>n</b> Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido quando a lista dos perfis de acesso for exibida no idioma em que o novo nome foi informado. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada em algum outro idioma, o nome do perfil de acesso traduzido original ainda aparece.</p> <p>A caixa de seleção Para tradução não tem nenhum efeito quando um novo perfil de acesso é adicionado. Nesse caso, o novo nome aparece automaticamente na lista de perfis de acesso em todos os idiomas. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi inserido, o nome do novo perfil de acesso é exibido na fonte padrão. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada em algum outro idioma, o nome do novo perfil de acesso é exibido em fonte azul entre colchetes.</p>
Atribuível a membros da equipe	Para disponibilizar o perfil de acesso a fim de permitir sua atribuição a membros da equipe, marque essa caixa de seleção.
Atribuível a usuários do livro	Para disponibilizar o perfil de acesso para atribuição aos usuários do livro, marque a caixa de seleção. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Criando perfis de acesso para livros</a> (na página 408).
Desativado	Se você marcar a caixa de seleção, o perfil de acesso será desativado. Um perfil de acesso desativado não pode ser usado em nenhuma nova associação com funções, equipes ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará funcionando quando tiver sido associado anteriormente a uma função, uma equipe ou um livro até que outro perfil de acesso seja atribuído à função, à equipe ou ao livro.

**OBSERVAÇÃO:** por padrão, as caixas de seleção Atribuível a membros da equipe e Atribuível a usuários do livro são marcadas nos perfis de acesso Editar, Completo e Somente leitura predefinidos. Desse modo, quando um usuário adiciona outro usuário a uma equipe ou um livro, a lista opções de perfis de acesso que aparece na caixa de diálogo Adicionar usuários ou Editar usuários inclui esses perfis de acesso predefinidos. Se você quiser evitar que os usuários atribuam algum desses três perfis de acesso a um usuário em um livro ou a um livro de usuários em uma equipe, desmarque a caixa de seleção apropriada desse perfil de acesso.

## Especificando níveis de acesso para tipos de registro principais

Para especificar níveis de acesso para tipos de registro principais, conclua as etapas do procedimento a seguir.

### *Para especificar níveis de acesso para tipos de registro principais*

**1** Na Etapa 2 do Assistente de perfil de acesso, selecione o nível de acesso para cada um dos tipos de registro principais. Escolha entre:

- Somente leitura
- Leitura/Edição
- Leitura/Edição/Exclusão

Para obter mais informações sobre os níveis de acesso dos tipos de registro principais, consulte [Sobre os níveis de acesso dos tipos de registro principais](#) (consulte "[Sobre Níveis de acesso para tipos de registro principais](#)" na página 355).

**2** Se você quiser especificar níveis de acesso para os tipos de registro relacionados a um tipo de registro principal, clique no link Informações relacionadas do tipo de registro principal. Do contrário, clique em Concluir para salvar as alterações.

A maioria dos tipos de registro tem um link Informações relacionadas. A seção Informações relacionadas aparece como registros vinculados nas páginas de detalhes do registro. Para obter mais informações sobre como especificar níveis de acesso para tipos de registro relacionados, consulte [Especificando níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) (na página 366).

## **Especificando níveis de acesso para tipos de registro relacionados**

Para especificar os níveis de acesso para tipos de registro relacionados, conclua as etapas do procedimento a seguir.

### *Para especificar níveis de acesso para tipos de registro relacionados*

**1** Na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso, clique no link Informações relacionadas do tipo de registro principal para o qual você deseja especificar o nível de acesso para um ou mais tipos de registro relacionados.

**2** Selecione o nível de acesso apropriado para cada tipo de registro de informações relacionadas.

A lista de opções do nível de acesso exibida no campo do nível de acesso de cada tipo de registro relacionado depende do relacionamento entre o tipo de registro relacionado e o tipo de registro pai. Dependendo do nível de acesso definido no campo e no Assistente de gestão de funções, você pode conceder ou revogar os direitos do usuário de criar, atualizar ou exibir registros desse tipo.

Para obter mais informações sobre os níveis de acesso dos tipos de registro relacionados, consulte [Sobre os níveis de acesso dos tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#)" na página 355).

**OBSERVAÇÃO:** para criar uma nova oportunidade, o nível de acesso ao tipo de registro relacionado Receita no tipo de registro Oportunidade deve ser definido como Completo.

Para obter informações sobre as configurações de perfil de acesso que são obrigatórias para converter leads, consulte Configurações de função e perfil de acesso para converter leads. Para obter informações sobre as configurações de perfil de acesso que são obrigatórias para converter registros de negócios, consulte Configurações de função e perfil de acesso para converter registros de negócios.

- 3 Quando terminar de definir os níveis de acesso nos tipos de registro relacionados a um tipo de registro principal, clique em Anterior para voltar à página principal da etapa 2 do assistente.
- 4 Repita as etapas de 1 a 3 desse procedimento para cada tipo de registro principal para o qual você deseja especificar os níveis de acesso para um ou mais tipos de registro relacionados.
- 5 Quando terminar de definir os níveis de acesso para todos os tipos de registro principais e relacionados, clique em Concluir para salvar as configurações.

### Tópicos relacionados para perfis de acesso

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "Sobre os Perfis de acesso nas funções" na página 349)
- [Sobre perfis de acesso em equipes, grupos e livros](#) (consulte "Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros" na página 350)
- [Sobre a propagação do acesso por meio da herança da equipe](#) (consulte "Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe" na página 351)
- [Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso](#) (na página 354)
- [Como os direitos de acesso são determinados](#) (na página 426)

### Gerenciamento de personalização

Os usuários podem personalizar determinadas áreas do Oracle CRM On Demand, como apresentações de página Detalhes de registro, Apresentações da página inicial e apresentações da Barra de ação. No entanto, se você deseja que os usuários que tenham uma determinada função interrompam o uso das apresentações personalizadas e usem as apresentações padrão para suas funções novamente, é possível remover as apresentações personalizadas para esses usuários. Por exemplo, é possível remover todas as apresentações da Página inicial personalizadas para usuários com a função Representante de vendas ou remover todas as apresentações da Barra de ação personalizadas para usuários com a função Gerente de vendas.

Para obter mais informações sobre gerenciamento de personalização no Oracle CRM On Demand, consulte os tópicos a seguir:

- [Redefinindo apresentações de página personalizadas](#) (na página 368)
- [Redefinindo apresentações da barra de ação personalizadas](#) (na página 368)
- [Redefinindo apresentações da página inicial personalizadas](#) (na página 369)

## Redefinindo apresentações de página personalizadas

É possível remover todas as apresentações da página personalizadas dos usuários com uma função específica no Oracle CRM On Demand e restaurar a apresentação de página padrão dessa função. Quando você redefina a apresentação como a apresentação padrão de um tipo de registro de uma função, o seguinte acontece:

- Todas as apresentações de informações relacionadas personalizadas são restauradas como a apresentação padrão.
- Todas as apresentações de campos personalizadas são restauradas como a apresentação padrão.
- Todas as configurações personalizadas para exibição de indicadores de registro de seções de informações relacionadas são restauradas para as configurações definidas para o tipo de registro no nível da função.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso.

### *Para redefinir apresentações de página personalizadas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, na seção Gerenciamento de personalização, clique no link Redefinir apresentações de página para abrir a página Redefinição de apresentação de página.
- 4 Na etapa 1, Selecionar função, selecione a função para a qual deseja redefinir a apresentação de página e clique em Avançar.
- 5 Na etapa 2, Selecionar apresentação, escolha as apresentações de tipo de registro que deseja redefinir movendo os tipos de registro da seção Disponível à seção Seleccionada usando as setas esquerda e direita, e clique em Avançar.
- 6 Na etapa 3, Confirmar, verifique suas seleções e depois clique em Concluir para salvar as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** depois de redefinir um layout de página para uma função de usuário, os usuários que têm a função devem sair do Oracle CRM On Demand e se conectar novamente para ver a alteração no layout.

## Redefinindo apresentações da barra de ação personalizadas

É possível remover todas as apresentações da barra de ação personalizadas dos usuários com uma função específica no Oracle CRM On Demand e restaurar a apresentação da barra de ação padrão da função.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso.

### *Para redefinir apresentações da barra de ação personalizadas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.



- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Redefinir apresentações da barra de ação.
- 4 Na página Redefinição da apresentação de barra de ação, selecione para qual função deseja redefinir a apresentação de barra de ação e clique em Avançar.
- 5 Na página Resumo, clique em Concluir.
- 6 Na página Resumo, clique em Concluir.

### Redefinindo apresentações da página inicial personalizadas

É possível remover todas as apresentações da página inicial personalizadas dos usuários com uma função específica no Oracle CRM On Demand e restaurar a apresentação de página inicial padrão da função.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso.

#### *Para redefinir apresentações de página inicial personalizadas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Redefinir apresentações da página inicial.
- 4 Na página Redefinição da apresentação da página inicial, selecione para qual função deseja redefinir a apresentação da página e clique em Avançar.
- 5 Na página Selecionar apresentação, escolha as apresentações da página inicial que deseja redefinir movendo as apresentações da página inicial disponíveis da seção Disponível à seção Exibidas usando as setas esquerda e direita, e clique em Avançar.

### Gerenciamento do livro

Os livros são um método eficiente de organizar e separar registros para que os usuários possam colaborar sem precisar ser membros da equipe de cada registro.

O uso de livros para organizar os dados da sua empresa agiliza e aumenta a eficiência da procura de registros. Os livros podem coexistir com grupos e equipes. Se os seus requisitos para fornecer acesso a grupos de

usuários forem relativamente simples, você poderá usar a atribuição de grupos. No entanto, se os requisitos da propriedade do registro do grupo forem mais complexos, é recomendável que você use livros.

### Livros de usuário padrão

No Oracle CRM On Demand, um livro padrão é atribuído a cada usuário e contém o nome do usuário. Quando um registro é atribuído ao usuário, ele é associado ao livro padrão do usuário. Se um registro for de propriedade de uma equipe, a equipe representará o conjunto de livros padrão dos usuários que são membros da equipe. Os livros de usuário são associados automaticamente aos registros quando o proprietário do registro e a associação da equipe mudam.

### Livros personalizados

Quando o recurso de livros está ativado, você pode criar livros personalizados para organizar seus dados de acordo com suas necessidades comerciais. Normalmente, os livros personalizados são chamados de *livros*. Os livros podem ser independentes um do outro ou podem ser organizados em hierarquias. Por exemplo, você pode criar livros para segmentar seus dados de acordo com as unidades organizacionais da sua empresa, como territórios ou produtos. Em seguida, você pode configurar usuários com o nível de acesso apropriado aos livros.

### Livros criados automaticamente para parceiros

Quando o registro de um parceiro é ativado no Oracle CRM On Demand, um livro que pode conter dados é criado automaticamente para a organização parceira. Os livros criados automaticamente para os parceiros estão disponíveis para seleção na janela de pesquisa Livro, que pode ser acessada nas páginas do registro Parceiro no item relacionado Livros no registro de um parceiro. As páginas do registro Parceiro podem ser acessadas somente pelos usuários da empresa proprietária da marca. Se a caixa de seleção Acesso ao parceiro ou Acesso recíproco ao parceiro (reverso) for marcada quando uma relação de parceria for adicionada a um registro de parceiro, os livros criados automaticamente para os parceiros relacionados serão sincronizados. Assim, sempre que as contas de parceiro forem associadas no Oracle CRM On Demand, os usuários do parceiro associados a cada livro do parceiro sincronizado poderão ver as contas de parceiro às quais a organização parceira está relacionada.

Quando um usuário é adicionado a uma organização parceira, ele também é automaticamente associado ao livro da organização parceira.

### Livros personalizados para parceiros

Também é possível criar livros personalizados para organizações de parceiro. Você pode atribuir qualquer combinação de usuários, incluindo usuários da empresa proprietária da marca e usuários das organizações de parceiro, a esses livros personalizados, conforme necessário.

### Tipos de registro suportados para livros

Registros de tipos diferentes podem ser atribuídos ao mesmo usuário, como também ao mesmo livro. Os tipos de registro a seguir podem ser atribuídos aos livros:

 Conta

 Credencial

- n Alocação
- n Aplicativo
- n Compromisso
- n Plano de negócios
- n Campanha
- n Certificação
- n Contato
- n Curso
- n Objetos personalizados
- n Registro de negócio
- n Concessionária
- n Evento
- n Exame
- n Conta financeira
- n Plano financeiro
- n Fundo
- n Alocação de contato HCP
- n Família
- n Relatório de auditoria de estoque
- n Período do estoque
- n Lead
- n Solicitação MDF
- n Plano de envio de mensagens
- n Objetivo
- n Oportunidade
- n Ordem
- n Parceiro
- n Apólice
- n Carteira
- n Programa
- n Lote de amostra
- n Solicitação de amostra
- n Transação de amostra
- n Solicitação de serviço

- n Chamada inteligente
- n Solução
- n Solicitação de preços especiais
- n Tarefa
- n Veículo

## Livros no Seletor de livros

Se o Seletor de livros estiver ativado para a empresa, o campo Seletor de livros aparecerá nas pesquisas direcionadas e nas pesquisas avançadas, na barra de título das páginas de lista e na Página inicial do Analytics. O Seletor de livros é usado para limitar uma pesquisa direcionada a um livro personalizado ou um livro de usuários que pode conter o registro que o usuário deseja encontrar. O sinal de adição (+), que aparece no campo Seletor de livros, indica a presença de subníveis.

**OBSERVAÇÃO:** os livros de parceiros aparecem no Seletor de livros somente para o tipo de registro Parceiro.

Clique no ícone próximo ao Seletor de livros para exibir a hierarquia de livros, que é organizada do seguinte modo:

- n **Tudo.** O nó raiz padrão de todos os livros, incluindo os personalizados e os de usuários
  - n **Livros.** O nó raiz padrão de todos os livros personalizados configurados para sua empresa
  - n **Usuários.** O nó raiz padrão de todos os livros de usuários

Tudo, Livros e Usuários são nós ou âncoras. Eles não são livros reais. Por exemplo, para entender uma hierarquia de livros, suponha que uma empresa configure uma hierarquia de livros de geografia da América. Imagine que o usuário John Williams, que tem subordinados, também está associado aos livros na hierarquia geográfica. Para esse usuário, a seguinte hierarquia é mostrada no Seletor de livros, na opção Tudo:

### n Livros

- n **América** (o livro principal)
  - n **Norte** (sublivro.) Um sublivro também pode ser um livro principal em outro nível de sublivros)
  - n **Leste** (sublivro)
  - n **Oeste** (sublivro)
  - n **Sul** (sublivro)

### n Usuários

- n **John Williams** (usuário que tem subordinados)
  - n **Lucy Harris** (subordinada. Um subordinado também pode ter subordinados)
  - n **Rick Rogers** (subordinado)
  - n **Donna Jones** (subordinada)
  - n **Jeff Smith** (subordinado)

**OBSERVAÇÃO:** os livros no nível inferior da hierarquia são chamados de livros do nó folha.

A caixa de seleção Incluir subitens do Seletor de livros permite que o usuário especifique se os dados dos subitens (subordinados ou sublivros) devem ser incluídos na pesquisa. Para obter informações sobre como o

seletor de Livro trabalha em relatórios, consulte Sobre a visibilidade de registros no Analytics e Sobre as limitações no Analytics.

### Selecionando livros para pesquisas

Ao procurar registros, os usuários selecionam o livro que contém os dados que desejam encontrar. Se não souberem ao certo qual livro em um determinado nível de uma hierarquia contém os dados que estão procurando, os usuários selecionarão o próximo livro no nível superior da hierarquia para a pesquisa.

Se o usuário selecionar a opção Incluir subitens no Seletor de livros e a caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada estiver marcada no perfil da empresa, os dados nos sublivros ou subordinados serão incluídos na pesquisa.

Por exemplo, considere a seguinte hierarquia de livros:

- n América
  - n Norte
    - n Área Norte 1
    - n Área Norte 2

Se o usuário não souber ao certo se o registro está na Área Norte 1 ou na Área Norte 2, ele selecionará o livro Norte para a pesquisa em vez de selecionar o livro América.

### Tópicos relacionados

Para obter informações sobre como criar estruturas de livros, configurar livros e permitir que os usuários usem livros, consulte os tópicos a seguir:

- n [Sobre a criação de estruturas de livros](#) (na página 374)
- n [Sobre o suporte de serviços da Web para livros](#) (na página 378)
- n [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre modos de propriedade de registro](#)" na página 378)
- n [Modos de propriedade de registro e Tarefas geradas automaticamente](#) (na página 384)
- n [Sobre a importação de livros e atribuições de livro](#) (consulte "[Sobre como importar livros e atribuições de livro](#)" na página 390)
- n [Sobre atribuições de livro baseadas em tempo](#) (consulte "[Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#)" na página 391)
- n [Cenário da utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 394)
- n [Exemplo de utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 395)
- n [Processo de configuração de livros](#) (na página 396)
- n [Verificando a configuração de livros para a função de administrador](#) (na página 397)
- n [Criando tipos de livro e funções de usuário do livro](#) (consulte "[Criando tipos de livro e funções de usuário de livro](#)" na página 401)

- ▭ [Configurando modos de propriedade de registro](#) (na página 402)
- ▭ [Criando livros e hierarquias de livros](#) (na página 403)
- ▭ [Associando usuários a livros](#) (na página 405)
- ▭ [Criando perfis de acesso para livros](#) (na página 408)
- ▭ [Ativando livros para a sua empresa](#) (consulte "[Ativando livros para sua empresa](#)" na página 409)
- ▭ [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte "[Ativando livros para usuários e funções do usuário](#)" na página 410)
- ▭ [Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro](#) (na página 412)
- ▭ [Atribuindo registros a livros](#) (na página 414)
- ▭ [Página Hierarquia de livros](#) (na página 416)
- ▭ [Campos do livro](#) (na página 417)
- ▭ [Informações sobre solução de problemas de livros](#) (na página 418)

## Sobre a criação de estruturas de livros

Para configurar uma estrutura de livros eficiente, você deve planejar suas hierarquias de livro com cuidado. Considere as seguintes diretrizes ao criar e refinar as hierarquias de livro da sua empresa:

- ▭ Não crie livros personalizados que repliquem livros do usuário.
- ▭ Determine a organização e as políticas de acesso para seus dados de negócios.
- ▭ Determine se a estrutura corporativa é relevante para o gerenciamento de dados.
- ▭ Determine as afiliações de dados na sua empresa.
- ▭ Crie seus livros com base nas necessidades do usuário e considere as tarefas em que os usuários usam livros com mais frequência.
- ▭ Crie seus livros de modo que a funcionalidade fornecida pela caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa seja usada o menos possível.
- ▭ Mantenha o número mínimo de níveis em suas hierarquias de livro.
- ▭ Se possível, diminua a quantidade de listagens cruzadas na estrutura de livros. *Listagem cruzada* é a prática de duplicar registros entre vários livros.
- ▭ Use regras de workflow para automatizar o gerenciamento de livros. Além disso, ao criar seus nomes de livros, considere o recurso que permite a você uma única ação de workflow para atribuir um livro diferente a diferentes registros usando uma expressão que é convertida em um nome de livro.

## Livros de usuário

A desvantagem de criar livros personalizados que repliquem livros de usuários é a necessidade de sincronizar os dados dos livros personalizados e os dos livros de usuário padrão. Essa tarefa adicional aumenta o tempo de processamento do servidor e afeta a velocidade de recuperação dos registros.

**OBSERVAÇÃO:** a empresa talvez pense em replicar livros de usuário para dar ao usuário acesso temporário aos dados de outro usuário. Uma maneira melhor de fazer isso é adicionar o usuário que deseja acessar os dados como delegado do usuário que possui os dados.

### Necessidade de acesso aos dados

Sua estrutura de livros não precisa refletir a hierarquia corporativa da sua empresa. No entanto, é recomendável que ela reflita do melhor modo possível a maneira como sua empresa organiza os dados. Algumas partes de seus negócios podem ser organizadas por região geográfica, enquanto outras podem ser organizadas por linha de produtos ou setor. Preste atenção principalmente quando:

- ▮ Dois (ou mais) departamentos não conseguirem acessar os dados que pertencem a outro departamento
- ▮ Dois (ou mais) departamentos precisarem acessar os dados que pertencem a outro departamento

### Relevância da estrutura corporativa

Em muitas empresas, uma organização-pai tem acesso completo a todos os dados das organizações-filho. Os membros dessa organização-pai normalmente têm acesso global aos dados em todas as organizações-filho.

Se a sua organização for estruturada dessa maneira, é recomendável que você não configure livros que reflitam a estrutura organizacional no nível da organização-pai. No entanto, considere o seguinte:

- ▮ Configure livros que reflitam a estrutura organizacional em outros níveis (como o nível da organização-filho)
- ▮ Configure outras hierarquias de livros no nível da organização-pai. Por exemplo, nesse nível, você pode criar um livro ou uma hierarquia de livros que permita aos usuários no nível da organização-pai visualizar oportunidades que tenham um potencial de receita significativo em todas as organizações-filho.

### Afiliações de dados

Examine os procedimentos que sua empresa segue quando um usuário é transferido de um departamento para outro. Por exemplo:

- ▮ Se os dados gerenciados pelo usuário sempre forem migrados para o novo departamento com o usuário para que a associação de dados continue, é melhor gerenciar os dados por meio de equipes e propriedade de registro. Normalmente, compromissos e tarefas são transferidos com o usuário em todos os níveis. Em alguns ambientes de vendas, todos os dados do cliente são transferidos com o usuário. Essa associação de dados é válida para pequenas e médias empresas e para empresas voltadas para um pequeno volume de vendas com alto valor.
- ▮ Se os dados normalmente permanecerem em uma organização fixa, como uma organização geográfica, para que haja propriedade organizacional dos dados, é melhor gerenciar os dados por meio de livros que reflitam a estrutura organizacional.
- ▮ Se a associação continuada e a propriedade organizacional se mantiverem por algum tempo depois de o usuário ser transferido para outro departamento, as duas hierarquias poderão coexistir.

### Necessidades e tarefas do usuário

Ao criar sua estrutura de livros, avalie as tarefas em que os usuários usam livros com frequência, incluindo o trabalho com listas, a procura de registros e a criação e o uso de relatórios.

### Trabalhando com listas

Para ajudar a identificar as listas necessárias para os usuários, determine os tipos de lista usados com mais frequência e as listas ideais para os usuários. Peça a ajuda dos usuários da empresa para fazer isso. Se nenhum livro da sua estrutura tiver todos os registros necessários para uma lista ideal, a estrutura de livros provavelmente estará sem uma hierarquia. Por exemplo, você pode configurar uma hierarquia geográfica e uma hierarquia de produtos.

Se os usuários passarem muito tempo trabalhando em um subconjunto específico de um livro, crie um sublivro para o subconjunto. Especifique um nome para o sublivro que seja reconhecido pelos usuários. O sublivro também pode ser definido como o padrão para o Seletor de livros para que os usuários não precisem selecionar o livro apropriado sempre. Para obter mais informações sobre como configurar o padrão para o Seletor de livros, consulte [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte "Ativando livros para usuários e funções do usuário" na página 410).

### Procurando registros

Para determinar as necessidades de pesquisa dos usuários da empresa, pergunte em que situações eles procuram registros específicos. Sua estrutura de livros e os tamanhos de livro devem refletir as pesquisas e os critérios de pesquisa usados pelos usuários com mais frequência.

**OBSERVAÇÃO:** se você já tiver uma estrutura de livros e estiver refinando-a ainda mais, pergunte aos usuários se eles normalmente conseguem identificar que um determinado registro faz parte de um determinado livro na hierarquia. Se os usuários disserem que só podem ter certeza sobre um livro em um nível superior, pergunte se outra subdivisão da estrutura de livros permitiria que eles limitassem a pesquisa ainda mais. Os usuários devem ser forçados a pesquisar livros de nível superior somente como uma exceção às pesquisas normais.

Os campos que são usados em uma pesquisa também afetam a velocidade da pesquisa:

- O uso de campos indexados para procurar registros em livros proporciona um desempenho ideal. Os campos indexados são mostrados em verde nas seções de pesquisa.
- Quando campos não indexados (em vez de campos indexados) são usados para procurar registros em livros, as pesquisas são mais lentas e o desempenho é afetado pelo volume dos registros pesquisados. Os campos de pesquisa que não são indexados aparecem em preto nas seções de pesquisa.

Por exemplo, se você constatar que os usuários normalmente pesquisam registros de contato com base nos campos indexados, o número de registros do livro de nível inferior (chamado de livro de nó folha) pode ser até 100.000 para cada tipo de registro. No entanto, se os usuários normalmente pesquisarem registros de contato com base em campos não indexados, você poderá limitar o tamanho dos livros de nó folha para terem de 20.000 a 30.000 registros para cada tipo de registro.

A configuração de dados varia conforme a empresa. Devido a isso, não existe um número recomendável de registros para livros. Você deve gerenciar o tamanho do livro constantemente. Os livros facilitam as pesquisas rápidas, diminuindo o número de registros que são pesquisados.

### Criando e usando relatórios

Todos os usuários, exceto os administradores, estão sujeitos a regras de visibilidade de dados para relatórios. Quando um livro de usuário ou personalizado é especificado no Seletor de livros para geração de relatórios, os dados considerados para os relatórios são os seguintes:

- Todo o conteúdo das análises históricas (incluindo as análises históricas acessadas na guia Analytics, e os relatórios incorporados nas páginas iniciais de registro) é restrito ao livro e inclui todos os subníveis do livro selecionado. Os registros que o usuário possui, ou que uma equipe da qual o usuário é membro



possui, não são incluídos, a não ser que esses registros também estejam no livro selecionado ou em um de seus sublivros.

- ▮ A geração de relatórios em tempo real é limitada aos dados diretamente associados ao livro (personalizado ou de usuário) selecionado no Seletor de livros. Se o livro selecionado tiver sublivros ou subordinados, os dados dos sublivros ou subordinados serão ignorados nos relatórios em tempo real.

**OBSERVAÇÃO:** embora normalmente não seja necessário alterar a estrutura de livros depois de configurá-la, você pode fazer isso. Nenhum tempo de inatividade é necessário para fazer alterações, que são aplicadas imediatamente. No entanto, as alterações não são refletidas imediatamente nos dados dos relatórios em tempo real.

Para obter mais informações sobre a visibilidade dos registros, consulte Sobre a visibilidade de registros no Analytics.

### Visibilidade do gerente

Ao criar hierarquias de livros, baseie seus projetos nos seguintes princípios:

- ▮ A funcionalidade fornecida pela caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa deve ser usada o menos possível.
- ▮ A opção Incluir subitens raramente ou nunca é usada em pesquisas de grandes volumes de dados. O número de registros que constitui um grande volume de dados varia de acordo com a empresa e com os padrões de pesquisa.

Às vezes, é necessário usar a opção Incluir subitens. Por exemplo, os gerentes precisam gerar listas de livros de usuário que incluem seus subordinados porque esses subordinados não podem compartilhar dados entre si. Se os volumes forem grandes, o tempo de pesquisa aumentará. No entanto, para obter o desempenho ideal, selecione a opção Incluir subitens somente quando necessário.

### Níveis da hierarquia

As hierarquias de livros que têm uma grande quantidade de níveis, com registros em todos os níveis, se comportam de modo semelhante ao recurso Equipe quando a visibilidade do gerente está ativada. Essas hierarquias têm um bom desempenho com pequenos conjuntos de dados. No entanto, à medida que o volume de dados aumenta, os livros com menos níveis na hierarquia (ou sem nenhum nível na hierarquia) têm um desempenho muito melhor do que o do recurso Equipe.

Se um nível da sua hierarquia de livros não fornecer nenhum valor adicional para a segurança ou a organização dos dados, mescle o livro redundante e seus sublivros. Pergunte aos usuários do livro se eles normalmente conseguem identificar se um registro está em um determinado sublivro do livro principal; se a resposta for negativa, isso indicará que é melhor recolher os dois sublivros no livro principal.

Um método simples de reduzir o número de níveis em uma hierarquia de livros é incluir o nome do livro principal como prefixo dos sublivros. Por exemplo, se você tiver um sublivro chamado Norte com um livro principal chamado América do Norte, remova o livro principal e renomeie o sublivro como NA - Norte.

### Listagens cruzadas

Criar listagens cruzadas é a prática de duplicar registros em vários livros. Isso gera uma sobrecarga administrativa para os usuários porque é necessário realizar a sincronização, o que resulta em muitas

operações de leitura/gravação que afetam o desempenho do servidor. Realize essa atividade o mínimo possível.

### Gerenciamento automatizado do livro

Normalmente, os critérios de atribuição de livros são mapeados para um ou mais campos em um tipo de registro. É possível criar regras de workflow para reorganizar automaticamente a atribuição de livros quando um desses campos é alterado.

Por exemplo, se você tiver uma hierarquia de livros chamada *Território*, poderá criar uma regra de workflow para monitorar um campo em um tipo de registro (por exemplo, o campo Território em contas) e, em seguida, criar uma ação Atribuir um livro em uma regra para atualizar o livro Território no registro com um novo livro quando o valor no campo Território na conta mudar.

Quando você cria seus nomes de livros, considere se deseja usar ações de workflow Atribuir livro de maneira que uma única ação de workflow possa atribuir um livro diferente a registros diferentes, com base em uma expressão que é convertida em um nome de livro.

Por exemplo, suponha que você tenha contas na América do Norte, bem como contas baseadas no EMEA. Pode ser que você queira configurar dois livros separados para as diferentes localizações e atribuir o livro apropriado a uma conta dependendo da localização dessa conta. Para definir essa configuração, você pode criar dois livros, um denominado América do Norte e outro denominado EMEA. Você poderá, então, criar um campo de lista de opções personalizadas denominado Localização de vendas, com os valores América do Norte e EMEA, e adicionar o campo personalizado à apresentação da página do tipo de registro Conta para as funções apropriadas. Em seguida, você poderá criar uma ação de workflow Atribuir um livro que faz o seguinte quando um registro de conta é atualizado:

- ▮ Avalia uma expressão para determinar o valor que é selecionado no campo Localização de vendas no registro da conta.
- ▮ Associa o registro da conta ao livro cujo nome corresponde ao valor retornado pela expressão.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- ▮ [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 507)

## Sobre o suporte de serviços da Web para livros

Os livros podem ser gerenciados através de serviços da Web. Quando os livros são ativados para sua empresa, a linguagem de descrição dos serviços da Web para livros (WSDL) está disponível para download. Para obter mais informações sobre os serviços da Web, consulte o *Oracle Web Services On Demand Guide*.

## Sobre modos de propriedade de registro

Dependendo das necessidades de negócios da empresa, talvez não convenha atribuir proprietários a registros de um determinado tipo de registro. Em vez disso, convém organizar os registros de forma que você não precise reatribuir a propriedade dos registros quando funcionários receberem outras responsabilidades ou quando equipes de vendas forem realinhadas por conta de uma alteração nos modelos de negócios. A partir da Versão 20, Oracle CRM On Demand permite a você atender a essas necessidades de negócios associando

um livro personalizado principal a um registro, em vez de atribuir um proprietário ao registro. Qualquer usuário que seja membro do livro personalizado principal em um registro pode acessar e trabalhar com esse registro, desde que a função do usuário e as configurações do perfil de acesso dêem os direitos de acesso necessários ao usuário. A empresa talvez também queira configurar alguns tipos de registro para que registros desse tipo não precisem ter um proprietário atribuído ou um livro personalizado principal associado.

Oracle CRM On Demand permite configurar os seguintes modos de propriedade de registro para a maioria dos tipos de registro que usa livros:

**n Modo de usuário.** O modo de usuário é semelhante à propriedade de registro na Versão 19 e em versões anteriores de Oracle CRM On Demand. Quando um tipo de registro é configurado no modo de usuário, cada registro desse tipo deve ter um proprietário atribuído. Se o campo Livro estiver disponível na página detalhada do registro, o campo Livro exibirá o livro do usuário associado ao proprietário.

**OBSERVAÇÃO:** Registros de solicitação de serviço podem existir sem um proprietário por padrão e alguns tipos de registro, como Usuários e Produtos, não têm proprietários nos registros. A funcionalidade permaneceu inalterada desde as primeiras versões de Oracle CRM On Demand.

**n Modo de livro.** Quando um tipo de registro está configurado no modo de livro, os registros desse tipo não podem ter um proprietário atribuído. Em vez disso, um livro personalizado principal é exigido para cada registro. Qualquer usuário que seja membro do livro principal em um registro tem acesso a e pode trabalhar com o registro, desde que a função do usuário e as configurações do perfil de acesso dêem os direitos de acesso necessários ao usuário. Você só pode usar o modo de livro com tipos de registro compatíveis com livros.

**n Modo misto.** O modo misto também é conhecido como *modo de usuário ou de livro*. Quando um tipo de registro está configurado nesse modo, um registro desse tipo pode ser definido em qualquer uma das seguintes formas:

**n** O registro pode existir sem um proprietário atribuído ou um livro personalizado principal associado. Os usuários podem acessar esse registro por meio da associação de membro ou da associação de um livro relacionado ao registro. Os usuários cuja função tenha a caixa de seleção É possível ler todos os registros marcada na Etapa 2 do Assistente de gestão de funções também podem acessar o registro.

**n** O registro pode ter um proprietário atribuído.

**n** O registro pode ter um livro personalizado principal associado.

**OBSERVAÇÃO:** O registro não pode ter um proprietário atribuído e um livro personalizado principal.

Você só pode usar o modo misto com tipos de registro compatíveis com livros.

**OBSERVAÇÃO:** Será necessário utilizar o modo de usuário da propriedade de registro para o tipo de registro da Transação de Amostra, porque todas as transações de amostra deverão estar relacionadas a um período de estoque de um usuário específico. Não configure modo de registro ou modo misto para o tipo de registro da Transação de Amostra.

Independentemente do modo de propriedade configurado por você para um tipo de registro, os usuários podem atribuir livros adicionais a um registro, além de vincular usuários adicionais a um registro se o tipo de registro for compatível com equipes. Um usuário que seja membro de qualquer livro atribuído a um registro pode acessar e trabalhar com o registro, desde que a função do usuário e as configurações do perfil de acesso dêem os direitos de acesso necessários ao usuário.

## Relatório

Para os tipos de registro Conta e Contato, você pode criar relatórios em tempo real e históricos com base no relacionamento entre os registros e o livro principal nos registros. Para obter mais informações sobre como gerar relatórios e registrar modos de propriedade, consulte [Sobre a visibilidade de registros no Analytics](#).

Os modos de propriedade do registro não afetam as regras de visibilidade dos dados que se aplicam quando você seleciona um livro no Seletor de livros no Analytics. Para obter mais informações sobre as regras de visibilidade dos dados para livros na geração de relatórios, consulte [Sobre como criar estruturas de livro](#) (consulte "[Sobre a criação de estruturas de livros](#)" na página 374).

## Tipos de registro compatíveis com modos de propriedade de registro

Os modos de propriedade de registro são compatíveis com tipos de registro com suporte a livros personalizados, com as seguintes exceções:

- ▢ Alocação
- ▢ Fundo
- ▢ Relatório de auditoria de estoque
- ▢ Período do estoque
- ▢ Plano de envio de mensagens
- ▢ Chamada inteligente
- ▢ Solução

Você pode configurar todos os outros tipos de registro compatíveis com livros personalizados nos modos de usuário, livro ou misto. Você pode usar uma mistura dos modos de propriedade para os vários tipos de registro compatíveis com livros. Por exemplo, você pode configurar o tipo de registro Contato no modo de livro e o tipo de registro Conta no modo de usuário. Você pode alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro a qualquer momento. Você configura o modo de propriedade de registro para um tipo de registro definindo os campos Proprietário e Livro no tipo de registro conforme necessário ou não necessário, como mostrado na tabela a seguir.

**OBSERVAÇÃO:** Os layouts de página para o tipo de registro devem ser configurados corretamente para o modo de propriedade de registro. Para obter mais informações, consulte [Sobre a configuração do campo e os layouts de página para modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro](#)" na página 122).

Modo de propriedade de registro	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração	Comentários
Modo de usuário	Sim	Não	Nenhum	Se o campo Livro estiver em um layout de registro, o campo será somente leitura e mostrará o nome do livro do usuário que é o proprietário atribuído do registro.

Modo de propriedade de registro	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração	Comentários
Modo de livro	Não	Sim	(Opcional) Defina o campo Proprietário como somente leitura.	Se o campo Proprietário estiver presente em um layout de registro, o campo deverá estar em branco.  O campo Livro é um campo de lista de opções que contém uma lista dos livros personalizados configurados por você para a empresa.
Modo misto	Não	Não	Nenhum	Se um livro personalizado for selecionado no campo Livro de um registro, o campo Proprietário permanecerá em branco.  Se um usuário estiver selecionado no campo Proprietário, o campo Livro será definido automaticamente como o nome do livro de usuário para o proprietário.

## Modo de propriedade de registro padrão

Para empresas existentes que foram criadas na Versão 19 ou em versões anteriores de Oracle CRM On Demand, o modo de usuário é o modo de propriedade de registro padrão, exceto para o tipo de registro Solicitação de serviço, configurado no modo misto por padrão. Para empresas novas, o modo misto é o modo de propriedade de registro padrão para os tipos de registro compatíveis com modos de propriedade de registro.

## Valores padrão nos campos Proprietário e Livro

Quando um usuário abre uma página Novo registro, os valores nos campos Proprietário e Livro são os seguintes:

- n Se o tipo de registro for configurado no modo de usuário, o campo Proprietário será preenchido automaticamente com o apelido do usuário atual. O campo Livro, se estiver presente, será preenchido automaticamente com o nome do livro do usuário para o usuário atual.
- n Se o tipo de registro for configurado no modo misto, o campo Proprietário e o campo Livro não serão preenchidos.

**OBSERVAÇÃO:** Os compromissos que os usuários criam em seu calendário são uma exceção ao comportamento normal nos modos de propriedade de registro. Quando um usuário criar um

compromisso no calendário do usuário, o campo Proprietário é preenchido com o nome do usuário atual, independentemente do modo de propriedade de registro.

- n Se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro, acontecerá o seguinte:
  - n O campo Proprietário no novo registro não será preenchido.
  - n Para o campo Livro, o valor padrão depende do livro padrão especificado para o tipo de registro no registro do usuário atual, da seguinte maneira:
    - n Se um livro personalizado for especificado como o livro padrão para o tipo de registro, o campo Livro em um novo registro será automaticamente preenchido com o nome do livro padrão especificado.
    - n Se um livro padrão não for especificado para o tipo de registro, ou se um livro de usuário ou Todos os livros forem especificados como livro padrão para o tipo de registro, o campo Livro não será preenchido no novo registro.

Para obter informações sobre como configurar livros padrão por tipo de registro para um usuário, consulte [Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário](#) (na página 313).

**OBSERVAÇÃO:** Se o campo Proprietário for necessário em um layout de página e se o tipo de registro estiver no modo misto, o campo Proprietário ficará em branco por padrão quando um usuário abrir uma página Novo registro que usa esse layout de página. Para obter mais informações sobre a configuração de campos e os layouts de página nos modos de propriedade de registro, consulte [Sobre a configuração de campos e os layouts de página nos modos de propriedade de registro](#) (consulte "Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro" na página 122).

## Considerações para modos de propriedade de registro

Durante a configuração do modo de propriedade de registro para um tipo de registro, considere o seguinte:

- n **Gerente de atribuições.** O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. Se houver um livro personalizado principal atribuído ao registro antes do gerente de atribuições reatribuir o registro a um proprietário, o gerente de atribuições removerá o livro principal do registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Se você configurar um tipo de registro no modo de livro, será altamente recomendável inativar todos os grupos de regras para esse tipo de registro. Para obter mais informações sobre regras de atribuição, consulte [Sobre regras de atribuição](#) (na página 557).
- n **Trabalhando com outros aplicativos.** Os aplicativos a seguir exigem que os registros tenham um proprietário. Você não poderá usar esses aplicativos se o tipo de registro com o qual o aplicativo trabalha estiver configurado no modo de livro, e se o tipo de registro estiver configurado no modo misto, os registros deverão ter proprietários:
  - n Oracle Outlook Email Integration On Demand
  - n Oracle Notes Email Integration On Demand
  - n Oracle CRM On Demand Integration for Office
  - n Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales
- n **Atualizando registros depois da alteração do modo de propriedade.** Se você alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro para o modo de usuário, considere a atualização de todos os registros desse tipo para que tenham um proprietário. Do contrário, o usuário que atualizar um registro

em seguida desse tipo de registro será forçado a selecionar um proprietário para o registro. Da mesma forma, se você alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro para o modo de livro, considere a atualização de todos os registros desse tipo para que tenham livro personalizado principal apropriado atribuído. Do contrário, o usuário que atualizar um registro em seguida desse tipo de registro será forçado a selecionar um livro personalizado principal para o registro.

### O que acontece quando você altera o modo de propriedade de registro para um tipo de registro?

Se a empresa alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro de um modo para outro, o novo modo de propriedade será aplicado a todos os registros novos desse tipo. Para registros existentes, o comportamento é o seguinte:

- n **Quando o novo modo de propriedade de registro é o modo de usuário.** Acontece o seguinte quando um registro é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade:
    - n Se o registro ainda não tiver um usuário atribuído como o proprietário, o usuário que atualizar o registro precisará selecionar um usuário no campo Proprietário.
    - n Se o registro já tiver um livro personalizado principal associado, o nome do livro principal será removido do campo Livro, e o nome do livro de usuário para o novo proprietário será mostrado no campo Livro. O livro também é removido do registro e deixa de ser exibido na seção Livros da página Detalhes do registro.
  - n **Quando o novo modo de propriedade de registro é o modo de livro.** Acontece o seguinte quando um registro é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade:
    - n Se o registro ainda não tiver um livro principal associado, o usuário que atualizar o registro precisará selecionar um livro personalizado principal no campo Livro.
    - n Se o registro já tiver um proprietário atribuído, acontecerá o seguinte:
      - n O campo Proprietário está limpo no registro.
      - n Se o tipo de registro for compatível com equipes, todos os membros da equipe, exceto o proprietário anterior do registro, permanecerão sendo os membros da equipe. O comportamento é o mesmo para os membros da equipe que forem membros de um grupo predefinido, ou seja, todos os membros do grupo, exceto o proprietário anterior do registro, continuam sendo membros da equipe. No entanto, o tipo de registro de Conta é uma exceção a esta regra. Se o ex-proprietário de uma conta for membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipe. Todos os membros da conta que não forem membros do grupo predefinido continuam sendo membros da equipe, como acontece com outros tipos de registro.
- OBSERVAÇÃO:** No aplicativo padrão, o proprietário anterior do registro não é retido como membro da equipe, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registro para que o proprietário anterior do registro seja retido como membro da equipe no registro. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registro para reter o proprietário anterior como membro da equipe, consulte [Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Compartilhados](#) (consulte "[Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados](#)" na página 286).
- n **Quando o novo modo de propriedade de registro é o modo misto.** Acontece o seguinte quando um registro é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade: O comportamento também se aplica sempre que o registro é atualizado enquanto o tipo de registro está no modo misto:
    - n O usuário que atualiza o registro não precisa selecionar um proprietário ou um livro principal.

- n O usuário que atualiza o registro pode selecionar um proprietário ou um livro personalizado principal para o registro, mas não ambos.
- n Se um usuário atribuir um proprietário a um registro e um livro personalizado principal já estiver associado ao registro, o campo Livro será limpo no registro. O livro também é removido do registro e deixa de ser exibido na seção Livros da página Detalhes do registro.
- n Se um usuário associar um livro personalizado como um livro principal no registro e o registro já tiver um proprietário atribuído, acontecerá o seguinte:
  - n O campo Proprietário está limpo no registro.
  - n Se o tipo de registro for compatível com equipes, todos os membros da equipe, exceto o proprietário anterior do registro, permanecerão sendo os membros da equipe. O comportamento é o mesmo para os membros da equipe que forem membros de um grupo predefinido, ou seja, todos os membros do grupo, exceto o proprietário anterior do registro, continuam sendo membros da equipe. No entanto, o tipo de registro de Conta é uma exceção a esta regra. Se o proprietário anterior de uma conta for membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos do registro. Todos os membros da conta que não forem membros do grupo predefinido continuam sendo membros da equipe, como acontece com outros tipos de registro.

### O que acontece se os registros são atualizados por meio da funcionalidade Atualização em massa?

A funcionalidade Atualização em massa, compatível apenas com determinados tipos de registro, permite que os usuários atualizem campos no grupo de registros nas páginas de lista. Quando um usuário utiliza a funcionalidade Atualização em massa para atualizar um grupo de registros, o usuário não é forçado a fornecer valores para nenhum campo obrigatório com registros nulos. Por isso, se um usuário atualizar um grupo de registros depois do modo de propriedade de registro para o tipo de registro ser alterado, o usuário não será forçado a selecionar um proprietário ou um livro personalizado principal nos registros atualizados pelo usuário, mesmo se o novo modo de propriedade de registro exigir que os registros tenham um proprietário ou um livro personalizado principal.

## Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente

Os modos de propriedade de registro afetam a propriedade das tarefas geradas automaticamente por Oracle CRM On Demand, como as tarefas geradas pelas ações Criar tarefa nas regras de workflow e as tarefas geradas pelos estágios de vendas nos processos de vendas.

### Considerações para tarefas geradas

Durante a geração de tarefas, Oracle CRM On Demand considera o seguinte:

- n A opção selecionada no campo Proprietário da ação de workflow ou da tarefa do estágio de vendas
- n Os valores nos campos Proprietário e Livro do registro de origem se houver algum valor nesses campos

**OBSERVAÇÃO:** O registro de origem para uma tarefa do estágio de vendas é a oportunidade a partir da qual o processo de vendas é acessado ou, em alguns casos, a conta vinculada à oportunidade. O registro de origem para uma ação de workflow é o registro que aciona a regra de workflow.
- n O modo de propriedade do registro do tipo de registro Atividade



## Como Oracle CRM On Demand atribui proprietários e livros personalizados principais a tarefas geradas

Oracle CRM On Demand pode atribuir um proprietário ou um livro personalizado principal a uma tarefa gerada automaticamente, mas não ambos. Oracle CRM On Demand pode atribuir uma das seguintes opções como o proprietário de uma tarefa gerada automaticamente:

- n Um dos seguintes usuários:
  - n O proprietário de um registro de origem
  - n O gerente do proprietário de um registro de origem
  - n Um usuário com uma função de equipe ou uma função de usuário da equipe

**OBSERVAÇÃO:** *Funções de equipe* são as funções que descrevem as partes realizadas pelos usuários dentro de uma equipe em um registro. *Funções de usuário da equipe* são as funções de Oracle CRM On Demand atribuídas a todos os usuários em Oracle CRM On Demand, inclusive os usuários membros de equipes em registros. Cada membro de uma equipe em um registro de origem pode ter uma função de equipe, bem como uma função de usuário da equipe.

- n Para tarefas geradas por uma ação de workflow, o proprietário especificado na ação de workflow

Oracle CRM On Demand pode atribuir uma das seguintes opções como o livro personalizado principal para uma tarefa gerada automaticamente:

- n O livro personalizado principal associado a um registro de origem
- n O livro personalizado padrão para uma das seguintes opções:
  - n O proprietário de um registro de origem
  - n O gerente do proprietário de um registro de origem
  - n Um usuário com uma função de equipe ou uma função de usuário da equipe

O *livro padrão* do usuário para a tarefa é determinado da seguinte forma:

- n Se um livro personalizado padrão que puder conter dados estiver associado ao tipo de registro Atividade no registro do usuário, esse livro será o padrão.

**OBSERVAÇÃO:** Os livros padrão para tipos de registro são especificados na seção *Livro padrão por tipo de registro* da página *Usuário - Detalhes*.

- n Se o livro padrão para o tipo de registro Atividade no registro do usuário não for especificado e um livro personalizado padrão que puder conter dados estiver especificado no campo *Livro padrão* no registro do usuário, o livro especificado no campo *Livro padrão* do registro do usuário será o padrão.

**OBSERVAÇÃO:** O livro padrão deve ser um livro personalizado. Oracle CRM On Demand não pode atribuir um livro de usuário como sendo o livro principal para uma tarefa. Além disso, o livro personalizado padrão deve ser um livro capaz de conter dados.

Se um proprietário apropriado ou um livro personalizado principal capaz de conter dados não puder ser identificado, Oracle CRM On Demand não irá gerar a tarefa. A tabela a seguir mostra como Oracle CRM On Demand determina qual proprietário ou livro personalizado principal deve ser atribuído a uma tarefa gerada.

Opção Proprietário na ação de workflow ou na tarefa do estágio de vendas	Registro de origem: proprietário ou livro personalizado principal	Tipo de registro da atividade: modo de usuário	Tipo de registro da atividade: modo de livro	Tipo de registro da atividade: modo misto
Proprietário do registro de origem	Proprietário	O proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa.	Se o proprietário do registro de origem tiver um livro padrão, Oracle CRM On Demand atribuirá esse livro como o livro principal para a tarefa.  Se o proprietário do registro de origem não tiver um livro padrão, a tarefa não será criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	O proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa.
Proprietário do registro de origem	Livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	O livro personalizado principal do registro de origem é atribuído como o livro principal para a tarefa.	O livro personalizado principal do registro de origem é atribuído como o livro principal para a tarefa.
Proprietário do registro de origem	Nenhum proprietário e nenhum livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.

Opção Proprietário na ação de workflow ou na tarefa do estágio de vendas	Registro de origem: proprietário ou livro personalizado principal	Tipo de registro da atividade: modo de usuário	Tipo de registro da atividade: modo de livro	Tipo de registro da atividade: modo misto
Gerente do proprietário do registro de origem	Proprietário	<p>Se o proprietário do registro de origem tiver um gerente, o gerente será o proprietário da tarefa.</p> <p>Se o proprietário do registro de origem não tiver um gerente, o comportamento será o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n Para processos de vendas, o proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa.</li> <li>n Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.</li> </ul>	Para obter informações sobre o comportamento nesse caso, consulte a segunda tabela neste tópico.	<p>Se o proprietário do registro de origem tiver um gerente, o gerente será o proprietário da tarefa.</p> <p>Se o proprietário do registro de origem não tiver um gerente, o comportamento será o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n Para processos de vendas, o proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa.</li> <li>n Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.</li> </ul>
Gerente do proprietário do registro de origem	Livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.
Gerente do proprietário do registro de origem	Nenhum proprietário e nenhum livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.

Opção Proprietário na ação de workflow ou na tarefa do estágio de vendas	Registro de origem: proprietário ou livro personalizado principal	Tipo de registro da atividade: modo de usuário	Tipo de registro da atividade: modo de livro	Tipo de registro da atividade: modo misto
Função de equipe ou função de usuário da equipe	Um ou mais membros da equipe têm a função	O membro da equipe é o proprietário da tarefa. Uma tarefa é gerada para cada membro da equipe que tenha a função especificada.	Se o membro da equipe tiver um livro padrão, Oracle CRM On Demand atribuirá esse livro como o livro principal para a tarefa.  Se o membro da equipe não tiver um livro padrão, a tarefa não será criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	O membro da equipe é o proprietário da tarefa. Uma tarefa é gerada para cada membro da equipe que tenha a função especificada.
Função de equipe ou função de usuário da equipe	Nenhum membro da equipe tem a função	Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.  Para processos de vendas, se a oportunidade de origem tiver um proprietário, o proprietário da oportunidade será o proprietário da tarefa. Se a oportunidade de origem não tiver um proprietário, a tarefa não será criada e nenhuma mensagem de erro será retornada.	Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.  Para processos de vendas, se o proprietário da oportunidade de origem tiver um livro padrão, o livro padrão será atribuído à tarefa. Se o proprietário da oportunidade de origem não tiver um livro padrão, a tarefa não será criada e nenhuma mensagem de erro será retornada.	Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.  Para processos de vendas, se a oportunidade de origem tiver um proprietário, o proprietário da oportunidade será o proprietário da tarefa. Se a oportunidade de origem não tiver um proprietário, a tarefa não será criada e nenhuma mensagem de erro será retornada.

Opção Proprietário na ação de workflow ou na tarefa do estágio de vendas	Registro de origem: proprietário ou livro personalizado principal	Tipo de registro da atividade: modo de usuário	Tipo de registro da atividade: modo de livro	Tipo de registro da atividade: modo misto
Usuário específico	Não aplicável	O usuário especificado é o proprietário da tarefa.	Se o usuário especificado tiver um livro padrão, Oracle CRM On Demand atribuirá esse livro como o livro principal para a tarefa.  Se o usuário especificado não tiver um livro padrão, a tarefa não será criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	O usuário especificado é o proprietário da tarefa.

A tabela a seguir mostra como Oracle CRM On Demand determina qual proprietário ou livro personalizado principal deve ser atribuído a uma tarefa gerada nas seguintes circunstâncias:

- n A opção no campo Proprietário da tarefa do estágio de vendas ou da ação de workflow é definida como o gerente do proprietário do registro de origem
- n O registro de origem tem um proprietário
- n O tipo de registro Atividade é configurado no modo de livro

Proprietário tem um gerente	Gerente tem um livro personalizado padrão que pode conter dados	Proprietário tem um livro personalizado padrão que pode conter dados	Comportamento do processo de vendas	Comportamento do workflow
Sim	Sim	Não aplicável	Oracle CRM On Demand atribui o livro padrão do gerente como o livro principal para a tarefa.	Oracle CRM On Demand atribui o livro padrão do gerente como o livro principal para a tarefa.
Sim	Não	Sim	Oracle CRM On Demand atribui o livro padrão do proprietário do registro de origem como o livro principal para a tarefa.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.

Proprietário tem um gerente	Gerente tem um livro personalizado padrão que pode conter dados	Proprietário tem um livro personalizado padrão que pode conter dados	Comportamento do processo de vendas	Comportamento do workflow
Não	Não aplicável	Sim	Oracle CRM On Demand atribui o livro padrão do proprietário do registro de origem como o livro principal para a tarefa.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.
Não	Não aplicável	Não	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.

## Sobre como importar livros e atribuições de livro

Você pode importar os seguintes registros relacionados ao livro para Oracle CRM On Demand:

- n **Livros.** Para obter informações sobre como importar registros de livro, consulte [Campos de livro: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de livro: preparação para importação](#)" na página 697).
- n **Usuários de livro.** Você pode importar registros de usuário do livro para associar usuários a livros personalizados. Para obter informações sobre como importar registros de usuário do livro, consulte [Campos de usuário do livro: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de usuário do livro: preparação para importação](#)" na página 695).
- n **Livros contábeis.** Você pode importar registros de livro contábil para atribuir livros a contas. Para obter informações sobre como importar registros de livro contábil, consulte [Campos de livro contábil: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de livro contábil: preparação para importação](#)" na página 666).
- n **Livros de contato.** Você pode importar registros de livro de contato para atribuir livros a contatos. Para obter informações sobre como importar registros de livro de contato, consulte [Campos de registro de contato: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de livro de contato: preparação para importação](#)" na página 710).

**OBSERVAÇÃO:** Para importar os registros dos livros de contato ou dos livros contábeis, sua função deverá incluir o privilégio *Gerenciar livros futuros*.

Ao importar registros para atribuir livros a contas e contatos, você pode especificar uma data de início e uma data de término para cada atribuição de livro. Você também poderá usar o campo Indicador principal futuro para especificar se o livro atribuído a uma conta ou a um contato deve se tornar o livro principal para essa conta ou esse contato quando a atribuição ficar ativa. Para obter mais informações sobre atribuições de livro baseadas em hora, consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#) (na página 391).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Cenário da utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas" na página 394)
- n [Exemplo de utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas" na página 395)

### Sobre atribuições de livro baseadas em hora

Você pode gerenciar atribuições de livro para contas e contatos importando registros de livro contábil e registros de livro de contato. Você pode especificar uma data de início e uma data de término para cada atribuição de livro importada. Se você não especificar uma data de início para uma atribuição de livro, a atribuição se tornará ativa imediatamente. Você também poderá usar o campo Indicador principal futuro para especificar se o livro atribuído a uma conta ou a um contato deve se tornar o livro principal para essa conta ou esse contato quando a atribuição de livro ficar ativa.

**OBSERVAÇÃO:** Para importar os registros dos livros de contato ou dos livros contábeis, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar livros futuros.

### Atualizações para atribuições de livro contábil e de contatos

O procedimento de atribuição de livro é executado periodicamente para examinar todas as atribuições de livro para contas e contatos e atribuí-las conforme necessário. Para determinar quando o procedimento de atribuição de conta será programado para execução na instância de Oracle CRM On Demand, entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care.

O procedimento book-assignment atualiza as atribuições de livro para contas e contatos da seguinte forma:

- n **Ativa atribuições de livro.** Se a data de início de uma atribuição de livro chegar e a atribuição ainda não estiver ativa, a atribuição se tornará ativa. Quando uma atribuição de livro se torna ativa, os usuários membros desse livro têm acesso à conta ou ao contato por meio da associação desse livro.

Por exemplo, convém importar um registro de livro contábil que atribua Livro A à Conta 1 com uma data de início de 1º de janeiro do ano seguinte. A atribuição do livro A na conta 1 se tornará ativa na primeira vez em que o procedimento de atribuição de livro for executado depois do início em 1º de janeiro do ano seguinte.

- n **Determina se um livro é o livro principal.** Se o campo Indicador principal futuro estiver definido como S para uma atribuição de livro e a atribuição estiver sendo ativada, o livro se tornará o livro principal para a conta ou o contato.

Por exemplo, suponhamos que o Livro A seja atualmente o livro principal da Conta 1. Convém importar um registro de livro contábil que atribua Livro B à Conta 1 com uma data de início de 1º de janeiro do ano seguinte e com o campo Indicador principal futuro definido como S. Na primeira vez em que o procedimento de atribuição do livro for executado depois do início em 1º de janeiro do ano seguinte, a atribuição do Livro B para a Conta 1 se tornará ativa e o Livro B se tornará o livro principal da Conta 1. O Livro A deixa de ser o livro principal da Conta 1. No entanto, a atribuição do Livro A para a Conta 1 continua ativa a menos que a data de término para a atribuição esteja no passado quando o procedimento book-assignment é executado.

- n **Resolve conflitos caso mais de um livro seja especificado como o livro principal.** Se várias atribuições de livro para uma conta ou um contato tiverem a mesma data de início e também o campo Indicador principal futuro definido como S, acontecerá o seguinte quando a data de início das atribuições chegar:

- n Todas as atribuições de livro se tornam ativas.
- n A primeira atribuição de livro que se torna ativa passa a ser o livro principal do registro.
- n Se houver um livro principal existente para o registro, esse livro não será mais o livro principal do registro, mas a atribuição de livro continuará ativa a menos que a data de término da atribuição de livro esteja no passado.

Por exemplo, suponhamos que o Livro A seja atualmente o livro principal da Conta 1. Convém importar dois registros de livro contábil para a Conta 1. Um dos registros atribui o Livro B à Conta 1 e o outro atribui o Livro C à Conta 1. Ambas as atribuições têm a mesma data de início de 1º de janeiro do ano seguinte e o campo Indicador principal futuro definido como S. Na primeira vez em que o procedimento de atribuição do livro for executado depois do início em 1º de janeiro do ano seguinte, as atribuições do Livro B e do Livro C para a Conta 1 se tornarão ativas e a atribuição processada primeiro se tornará o livro principal da Conta 1. O Livro A deixa de ser o livro principal da Conta 1. No entanto, a atribuição do Livro A para a Conta 1 continua ativa a menos que a data de término para a atribuição esteja no passado quando o procedimento book-assignment é executado.

- n **Desativa atribuições de livro e remove livros principais conforme necessário.** Se a data de término de um registro de atribuição de livro estiver no passado, a atribuição será inativada e o livro será removido do registro. Além disso, se o livro for o livro principal da conta ou do contato, o livro não será mais o livro principal da conta ou do contato.

Por exemplo, suponhamos que o Livro A seja atualmente o livro principal da Conta 1. A data de término da atribuição de livro é 31 de dezembro deste ano. Na primeira vez em que o script de atribuição do livro for executado depois do início em 1º de janeiro do ano seguinte, a atribuição de livro se tornará inativa e o Livro A será removido da posição de livro principal da Conta 1.

Quando uma atribuição de livro se torna inativa, o relacionamento entre o livro e a conta ou o contato é encerrado, e o livro é removido da conta ou do contato. Os usuários não têm mais acesso à conta ou ao contato por meio da associação desse livro. No entanto, usuários com acesso à conta ou ao contato por meio de outro livro ou de outros componentes de access-control, como associação da equipe, ainda podem acessar o registro.

Você não pode alterar o procedimento book-assignment.

### Exemplo de uma atribuição de livro baseada em hora

Como um exemplo de uma atribuição de livro baseada em hora, considere o seguinte: o Livro A não está atribuído à Conta 1 no momento. Em 1º de dezembro deste ano, importe um registro de livro contábil que atribua Livro A à Conta 1. A atribuição de livro tem uma data de início de 1º de janeiro do ano seguinte e uma data de término de 31 de março do mesmo ano. O procedimento book-assignment ativa e desativa a atribuição de livro da seguinte forma:

- n Antes da primeira vez em que o procedimento de atribuição de livro for executado depois do início em 1º de janeiro do ano seguinte, a atribuição do Livro A à Conta 1 permanecerá inativa e o Livro A não será exibido na seção de informações relacionadas aos Livros da página detalhada da Conta 1.
- n Na primeira vez em que o procedimento de atribuição de livro for executado depois do início em 1º de janeiro do ano seguinte, o procedimento de atribuição de livro ativar a atribuição de livro. Quando isso acontece, o Livro A é exibido na seção de informações relacionadas Livros da página de detalhes da Conta 1.
- n Na primeira vez em que o procedimento atribuição de livro for executado depois do final em 31 de março do ano seguinte, o procedimento de atribuição de livro desativará a atribuição de livro. Quando isso



acontece, o Livro A deixa de ser exibido na seção de informações relacionadas Livros da página de detalhes da Conta 1.

### Restrições durante a especificação das datas de início e de término para atribuições de livro

Ao especificar as datas de início e de término para atribuições de livro, observe as seguintes restrições:

- ▮ Se você especificar uma data de início e uma data de término, a data de início deverá ser anterior à data de término.
- ▮ Se você não especificar uma data de início, a atribuição se tornará ativa no momento em que for adicionada a Oracle CRM On Demand.
- ▮ Se você não especificar uma data de término, a atribuição de livro permanecerá ativa a menos que o livro seja removido do registro.
- ▮ Se você especificar uma data de término e não uma data de início, a atribuição de livro se tornará ativa imediatamente, continuando assim até a data de término ser atingida ou a atribuição de livro ser removida do registro, o que acontecer primeiro.

Por exemplo, convém importar um registro de livro contábil que atribua Livro A à Conta 1 e que não tenha uma data de início e uma data de término. Nesse caso, a atribuição de livro se torna ativa imediatamente e jamais fica inativa por conta do procedimento book-assignment porque a atribuição de livro não tem uma data de término. No entanto, você pode remover o Livro A da Conta 1 por meio da interface do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** Uma conta pode ter vários livros atribuídos simultaneamente, com datas de início e datas de término iguais ou diferentes para cada atribuição de livro. Da mesma forma, um contato pode ter vários livros atribuídos simultaneamente, com datas de início e datas de término iguais ou diferentes para cada atribuição de livro.

Você pode ver as datas de início e de término nos detalhes da atribuição de livro na interface do usuário em Oracle CRM On Demand, mas não pode alterar essas datas na interface do usuário.

### Sobre como atualizar atribuições de livro existentes

Se você importar um registro para atribuir um livro a uma conta ou a um contato e o livro já tiver sido atribuído à conta ou ao contato, o registro de atribuição de livro existente em Oracle CRM On Demand será atualizado com os valores do registro importado. Você também pode substituir um valor existente nos campos Data de início ou Data de término importando um valor em branco. Por exemplo, suponhamos que o Livro A já esteja atribuído à Conta 1. A atribuição tem uma data de início passada e uma data de término futura. Você pode importar um registro de livro contábil para o Livro A e a Conta 1 que tenha a mesma data de início da atribuição existente, mas nenhuma data de término. Nesse caso, a atribuição existente é atualizada e a data de término é removida.

### Critérios para atualizar atribuições de livro ativas

Se uma atribuição de livro existente já estiver ativa, os períodos ativos para a atribuição existente e o registro importado por você deverão se sobrepor ou ser contíguos. As datas de início e de término de um registro importado por você para atualizar uma atribuição de livro ativa devem atender aos seguintes critérios:

- ▮ Se a atribuição existente não tiver uma data de término, a data de início no registro importado por você não deverá ser uma data futura.

- ¶ A data de início no registro importado por você não deve ser mais de 7 dias depois da data de término da atribuição existente.

Se esses critérios não forem atendidos, a atribuição de livro ativo existente não será atualizada.

### Critérios para atualizar atribuições de livro futuras

Se você importar um registro para atribuir um livro a uma conta ou a um contato e já houver um registro de atribuição de livro com uma data de início futura para o mesmo livro e a mesma conta ou contato, a data de término da atribuição importada por você não deverá ter mais de 7 dias antes da data de início do registro de atribuição existente. Por exemplo, se já houver um registro para atribuir o Livro A à Conta 1 em 1º de fevereiro do ano seguinte e você quiser alterar a data de início da atribuição para 1º de janeiro do ano seguinte, a data de término do registro importado por você não deverá ser anterior a 25 de janeiro do ano seguinte. Se a data de término do registro de atribuição importado por você for 24 de janeiro ou anterior, haverá falha na importação do registro e uma mensagem de erro será retornada para indicar que o registro já existe.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ¶ [Sobre a importação de livros e atribuições de livro](#) (consulte "[Sobre como importar livros e atribuições de livro](#)" na página 390)
- ¶ [Cenário da utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 394)
- ¶ [Exemplo de utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 395)

## Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas

Esse cenário dá um exemplo de como a empresa pode usar livros personalizados. Nesse cenário, os livros personalizados são usados para gerenciar territórios de vendas. Convém usar a funcionalidade dos livros personalizados de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

A empresa organiza as contas geograficamente e atribui grupos de representantes de vendas para trabalhar com as contas em cada área geográfica ou território. Além disso, você talvez queira reatribuir representantes de um território a um outro por vários motivos. Quando essas reatribuições acontecerem, você deverá realinhar os relacionamentos entre representantes de vendas e territórios. Com menos frequência, uma conta é realocada de um território para outro. Quando essa realocação acontecer, você deverá realinhar os relacionamentos entre contas e territórios. Um exemplo de configuração de livros, usuários e contas para oferecer suporte a esse cenário é mostrado em [Exemplo de como usar livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 395).

## Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas

Este tópico mostra um exemplo de como usar livros personalizados para gerenciar territórios de vendas. Convém usar a funcionalidade dos livros personalizados de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios. O exemplo nesse tópico oferece suporte ao cenário descrito em [Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#) (na página 394).

### *Para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas*

- 1 Crie ou importe os livros personalizados que você deseja que representem os territórios de vendas.

Para obter informações sobre como criar livros, consulte [Criando livros e hierarquias de livro](#) (consulte "Criando livros e hierarquias de livros" na página 403). Para obter informações sobre como importar livros, consulte [Campos de livro: Preparação de importação](#) (consulte "Campos de livro: preparação para importação" na página 697).

- 2 Associe os representantes de vendas aos livros de território apropriados.

Você pode associar usuários a livros diretamente em Oracle CRM On Demand, ou importar registros de usuário do livro. Para obter informações sobre como associar usuários a livros, consulte [Associando usuários a livros](#) (na página 405). Para obter informações sobre como importar registros de usuário do livro, consulte [Campos de usuário do livro: Preparação de importação](#) (consulte "Campos de usuário do livro: preparação para importação" na página 695).

- 3 Configure o tipo de registro Conta no modo de livro.

Para obter informações sobre como configurar modos de propriedade de registro, consulte [Configurando modos de propriedade de registro](#) (na página 402).

- 4 Importe os registros de livro contábil necessários para atribuir os livros de território apropriados às contas.

Use a data de início em cada registro de livro contábil para especificar a data quando a atribuição deve entrar em vigor, ou seja, a data a partir da qual você deseja que os representantes de vendas tenham acesso aos registros de conta nos territórios. Se quiser, você também poderá especificar a data quando cada atribuição de livro deve terminar.

Para obter mais informações sobre como importar registros de atribuição do livro, consulte os seguintes tópicos:

- n [Campos de livro contábil: Preparação de importação](#) (consulte "Campos de livro contábil: preparação para importação" na página 666)
- n [Sobre a importação de livros e atribuições de livro](#) (consulte "Sobre como importar livros e atribuições de livro" na página 390)
- n [Sobre atribuições de livro baseadas em tempo](#) (consulte "Sobre atribuições de livro baseadas em hora" na página 391)

Depois de importar os registros de livro contábil e o procedimento book-assignment ativar as atribuições na data de início especificada, os representantes de vendas poderão acessar os registros nos territórios.

Se os representantes de vendas forem reatribuídos de um território para outro, você deverá realinhar os relacionamentos entre os representantes de vendas e os territórios.

### ***Para realinhar o relacionamento entre um representante de vendas e um território***

- n Atualize o registro de usuário para o representante de vendas da seguinte forma:
  - n Se o representante de vendas for atribuído a um novo território, adicione o livro do território ao registro do usuário.
  - n Se o representante de vendas não estiver mais atribuído a um território, remova o livro do registro do usuário.

Você pode atualizar o registro do usuário diretamente em Oracle CRM On Demand, ou importar registros de usuário do livro. Para obter informações sobre como associar usuários a livros, consulte [Associando usuários a livros](#) (na página 405). Para obter informações sobre como importar registros de usuário do livro, consulte [Campos de usuário do livro: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de usuário do livro: preparação para importação](#)" na página 695).

Se as contas forem realocadas de um território para outro, você deverá realinhar os relacionamentos entre as contas e os territórios.

### ***Para realinhar o relacionamento entre uma conta e um território***

- n Atualize o registro contábil da seguinte forma:
  - n Adicione o novo livro de território à conta.
  - n Remova o livro de território anterior do registro de usuário.

Você pode atualizar o registro contábil diretamente em Oracle CRM On Demand, ou importar registros de livro contábil. Para obter informações sobre como atribuir registros a livros, consulte [Atribuindo registros a livros](#) (na página 414). Para obter informações sobre como importar registros de livro contábil, consulte [Campos de livro contábil: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de livro contábil: preparação para importação](#)" na página 666).

## **Processo de configuração de livros**

Para configurar livros para sua empresa, realize as seguintes tarefas:

- 1** Entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care e peça a ativação do recurso de livros para sua empresa.

Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care ativar o recurso de livros para sua empresa, vários controles serão disponibilizados no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar se esses controles estão disponíveis e saber se a função Administrador foi configurada para usar livros, consulte [Verificando a configuração do livro para a função Administrador](#) (consulte "[Verificando a configuração de livros para a função de administrador](#)" na página 397).
- 2** Crie sua estrutura de livros.

Para obter instruções sobre como criar sua estrutura de livros, consulte [Sobre a criação de estruturas de livros](#) (na página 374).
- 3** (Opcional) Crie tipos de livro e funções de usuário de livro.

Para obter mais informações, consulte [Criando tipos de livro e funções de usuário de livro](#) (na página 401).

- 4 (Opcional) Configure o modo de propriedade de registro para os tipos de registro.  
Para obter mais informações, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "Sobre modos de propriedade de registro" na página 378) e [Configurando os modos de propriedade de registro](#) (consulte "Configurando modos de propriedade de registro" na página 402).
- 5 Crie os livros e as hierarquias de livros.  
Para obter mais informações, consulte [Criando livros e hierarquias de livros](#) (na página 403).
- 6 Associe usuários a livros.  
Para obter mais informações, consulte [Associando usuários a livros](#) (na página 405).
- 7 Ative livros para sua empresa.  
Para obter mais informações, consulte [Ativando livros para sua empresa](#) (na página 409).
- 8 Ative livros para usuários e funções de usuário.  
Para obter mais informações, consulte [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte "Ativando livros para usuários e funções do usuário" na página 410).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a livros e estruturas de livros:

- [Gerenciamento do livro](#) (na página 369)
- [Sobre o suporte de serviços da Web para livros](#) (na página 378)
- [Sobre a importação de livros e atribuições de livro](#) (consulte "Sobre como importar livros e atribuições de livro" na página 390)
- [Sobre atribuições de livro baseadas em tempo](#) (consulte "Sobre atribuições de livro baseadas em hora" na página 391)
- [Cenário da utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas" na página 394)
- [Exemplo de utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas" na página 395)
- [Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro](#) (na página 412)
- [Atribuindo registros a livros](#) (na página 414)
- [Página Hierarquia de livros](#) (na página 416)
- [Campos do livro](#) (na página 417)

## Verificando a configuração de livros para a função de administrador

Para ativar o recurso Livro para sua empresa, a equipe de Atendimento ao cliente faz o seguinte:

- [Concede o privilégio Gerenciar livros e acesso aos livros à função do administrador](#)

¶ Configura o perfil de acesso para o administrador a fim de permitir acesso aos livros

O procedimento a seguir descreve como verificar se a função do administrador está configurada para livros.

### **Para verificar se a função do administrador está configurada para livros**

- 1 Faça login no Oracle CRM On Demand como um usuário com a função Administrador.
- 2 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 3 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial de administração, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 4 Na seção Gestão de funções, clique no link Gestão de funções.
- 5 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 6 Clique no link Editar para a função Administrador.
- 7 No Assistente de gestão de funções, vá até a Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, e verifique se o acesso aos registros de livro é igual ao que aparece na tabela a seguir.

A tabela a seguir mostra o acesso ao registro de livro que é necessário para a função Administrador.

Tipo de registro	Possui acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registros?
Livros	Marcado	Marcado	Marcado

- 8 Vá até a Etapa 4, Privilégios, e verifique se o privilégio Gerenciar livros está selecionado.

A tabela a seguir descreve o privilégio Gerenciar livros.

Categoria	Privilégio	Descrição
Admin: usuários e controles de acesso	Gerenciar livros	Gerencia o acesso ao livro, atribui dados em massa aos livros e define os workflows relacionados ao livro

**OBSERVAÇÃO:** um usuário cuja função inclua os privilégios Gerenciar livros e Gerenciar funções e acesso pode conceder o privilégio Gerenciar livros a outras funções de usuário. Assim como acontece na maioria das tarefas de administração, é recomendável conceder o privilégio Gerenciar livros somente a administradores de empresa.

- 9 Volte à página Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 10 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique no link Perfis de acesso.
- 11 Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 12 Verifique se as configurações dos perfis de acesso estão corretas do seguinte modo:
  - a Clique no link Editar para Perfil de acesso padrão do administrador e verifique se as configurações coincidem com as mostradas na tabela a seguir.

- b Clique no link Editar relacionado ao Perfil de acesso de proprietário do administrador e verifique se as configurações coincidem com as mostradas na tabela a seguir.

A tabela a seguir mostra as configurações necessárias para que os usuários com a função Administrador possam gerenciar livros no Oracle CRM On Demand.

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acesso padrão do administrador	Perfil de acesso de proprietário do administrador
Conta	Livros	Completo	Completo
Credencial*	Livros	Completo	Completo
Atividade	Livros	Completo	Completo
Alocação*	Livros	Completo	Completo
Aplicativo*	Livros	Completo	Completo
Livros	Não aplicável	Leitura/Edição/Exclusão	Leitura/Edição/Exclusão
Livros	Sublivros	Exibir	Exibir
Livros	Usuário	Completo	Completo
Plano comercial*	Livros	Completo	Completo
Campanha	Livros	Completo	Completo
Certificação*	Livros	Completo	Completo
Contato	Livros	Completo	Completo
Curso*	Livros	Completo	Completo
Objetos personalizados	Livros	Completo	Completo
Registro de negócio*	Livros	Completo	Completo
Concessionária*	Livros	Completo	Completo
Evento*	Livros	Completo	Completo
Exame*	Livros	Completo	Completo
Conta financeira*	Livros	Completo	Completo
Plano financeiro*	Livros	Completo	Completo
Fundo*	Livros	Completo	Completo
Família*	Livros	Completo	Completo
Relatório de auditoria de estoque*	Livros	Completo	Completo
Período de estoque*	Livros	Completo	Completo

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acesso padrão do administrador	Perfil de acesso de proprietário do administrador
Lead	Livros	Completo	Completo
Solicitações MDF*	Livros	Completo	Completo
Plano de mensagem*	Livros	Completo	Completo
Objetivo*	Livros	Completo	Completo
Oportunidade	Livros	Completo	Completo
Parceiro*	Livros	Completo	Completo
Apólice*	Livros	Completo	Completo
Carteira*	Livros	Completo	Completo
Programa*	Livros	Completo	Completo
Lote de amostra*	Livros	Completo	Completo
Transação de amostra*	Livros	Completo	Completo
Solicitação de serviço	Livros	Completo	Completo
Chamada inteligente*	Livros	Completo	Completo
Solução	Livros	Completo	Completo
Veículo*	Livros	Completo	Completo

**OBSERVAÇÃO:** tipos de registro marcados com um asterisco (\*) não estão disponíveis na edição padrão do Oracle CRM On Demand. As configurações de acesso desses tipos de registro são relevantes apenas quando os tipos de registro estão disponíveis.

A tabela a seguir descreve os controles que são ativados pelo privilégio Gerenciar livros. Você pode acessar cada componente para verificar se todos os controles necessários estão disponíveis.

Componente	Controles ativados pelo privilégio Gerenciar livros
Administração - Página inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li> <span style="color: #c00000;">n</span> Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, o link Gerenciamento do livro está disponível. A partir desse link, é possível acessar a página Hierarquia de livros, onde você pode criar, atualizar e gerenciar livros.         </li> <li> <span style="color: #c00000;">n</span> Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, o link Fila do livro de atrib. de lote está disponível. A partir desse link, é possível acessar a página Fila do livro de atrib. de lote, onde os detalhes das solicitações ativas e concluídas para atribuições de livros em lote são exibidos.         </li> </ul>
Página Personalização do aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> <li> <span style="color: #c00000;">n</span> Na seção Configuração do tipo de registro, o link Livro está disponível. A partir desse link, é possível acessar a página Personalização do aplicativo do livro, onde você pode configurar campos de livro e de usuário de livro, incluindo valores da lista de opções para os campos Tipo de livro e         </li> </ul>



Componente	Controles ativados pelo privilégio Gerenciar livros
	Função do usuário do livro.
Assistente de gestão de funções	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Na Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, a opção Livro aparece como um item.</li> <li>☞ Na Etapa 4, Privilégios, o privilégio Gerenciar livros aparece como uma opção.</li> </ul>
Assistente de perfil de acesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Na Etapa 1, Nome do perfil de acesso, a caixa de seleção Atribuível a usuários do livro é exibida.</li> <li>☞ Na Etapa 2, Especificar níveis de acesso: <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ A opção Livro aparece como um objeto de nível superior.</li> <li>☞ Um item de linha da seção de informações relacionadas ao livro aparece no link Informações relacionadas para tipos de registro que suportam livros.</li> </ul> </li> </ul>
Página de perfil da empresa	☞ Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa da página, a caixa de seleção Ativar livros é exibida.
Assistente de apresentação de página (Gerenciamento de apresentações)	☞ Na Etapa 4, Informações relacionadas, a seção de informações relacionadas ao livro aparece na seção Disponível da página para todos os tipos de registro que suportam livros.
Página Renomear tipos de registro	☞ A opção Livro aparece como um dos itens na página.
Workflow	☞ A ação Atribuir um livro aparecerá como uma opção disponível (se a sua função tiver o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho ativado).
Menu na página da lista	☞ Livro de atrib. de lote aparece como uma das opções de menu para os tipos de registro compatíveis.

## Criando tipos de livro e funções de usuário de livro

Para ajudar a organizar sua estrutura de livros, você pode criar tipos de livro e, em seguida, atribuir um tipo a cada livro criado. Por exemplo, se você pretende ter uma hierarquia de livros para territórios, pode criar um tipo de livro chamado Território. O campo Tipo de livro é um campo editável da lista de opções que pode ser personalizado de acordo com as necessidades da sua empresa.

Você também pode criar funções de usuário de livro que podem ser atribuídas aos usuários quando eles forem associados a livros. As funções de usuário de livro não são iguais às funções de usuário do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, você pode criar funções de usuário de livro, como Usuário do território e Gerente do território, a serem atribuídas aos usuários que trabalham com a hierarquia de livros de territórios.

O procedimento a seguir descreve como criar tipos de livro e funções de usuário de livro.

### ***Para criar tipos de livro e funções de usuário de livro***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de tipos de registro, clique em Livro.
- 4 Na página Personalização do aplicativo do livro, faça o seguinte:
  - n Para criar tipos de livro, clique em Configuração de campos de livro.
  - n Para criar funções de usuário de livro, clique em Configuração de campos de usuário de livro.
- 5 Clique no link Editar lista de opções do campo.
- 6 Insira os valores da lista de opções e salve as alterações.

Para obter mais informações sobre como editar campos da lista de opções, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 174).

## **Configurando modos de propriedade de registro**

Oracle CRM On Demand permite configurar os seguintes modos de propriedade de registro para oferecer suporte às necessidades de negócios:

- n Modo de usuário
- n Modo de livro
- n Modo misto

Para obter mais informações sobre os modos da propriedade de registro, consulte [Sobre modos de propriedade de registro](#) (na página 378).

### ***Para configurar o modo de propriedade de registro***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração de tipos de registro, clique no link do tipo de registro que você deseja configurar.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique em *tipo de registro* Configuração de campos, em que *tipo de registro* é o nome do tipo de registro que você deseja configurar.
- 5 Dependendo do modo de propriedade de registro que você deseja configurar, edite os campos da seguinte forma:
  - n Para configurar o tipo de registro no modo de usuário, configure o campo Proprietário para que ele seja um campo obrigatório e, em seguida, defina o campo Livro de forma que ele não seja um campo obrigatório.

- n Para configurar o tipo de registro no modo de livro, configure o campo Livro para que ele seja um campo obrigatório e, em seguida, defina o campo Proprietário de forma que ele não seja um campo obrigatório.
- n Para configurar o tipo de registro no modo misto, configure os campos Proprietário e Livro de forma que eles não sejam campos obrigatórios.

### 6 Salve as alterações.

Para obter mais informações sobre como editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135).

**OBSERVAÇÃO:** Depois de configurar o modo de propriedade de registro, você deverá verificar se os layouts de página para o tipo de registro estão configurados corretamente para o modo de propriedade de registro. Para obter mais informações sobre layouts de página para modos de propriedade de registro, consulte [Sobre a configuração do campo e os layouts de página para modos de propriedade de registro](#) (consulte "Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro" na página 122).

## Criando livros e hierarquias de livros

Você cria livros na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial Administração.

**OBSERVAÇÃO:** Você também pode criar livros importando registros de livro. Para obter mais informações, consulte [Campos de livro: Preparação de importação](#) (consulte "Campos de livro: preparação para importação" na página 697).

### Antes de começar:

- n Para executar este procedimento, é necessário ter o privilégio Gerenciar livros em sua função de usuário.
- n Antes de começar a criar seus livros e hierarquias de livros, leia o tópico [Sobre a criação de estruturas de livros](#) (na página 374).



**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand gera registros de auditoria de todas as alterações feitas nos livros. Se sua função de usuário incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria mestre e Auditoria de configuração de administração, será possível exibir a trilha de auditoria das alterações feitas nos livros. Para obter mais informações sobre como exibir a trilha de auditoria, consulte [Revisando alterações de configuração de administração na trilha de auditoria](#) (consulte "Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria" na página 86).

O procedimento a seguir descreve como criar um livro.

### Para criar um livro:

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial Administração, clique no link Livro - Gerenciamento.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique em Novo.
- 4 Na página Edição do livro, especifique as informações necessárias e salve seu registro.

A tabela a seguir descreve as informações que devem ser especificadas para o livro.

Campo	Descrição
Nome do livro	Para fins de exibição no seletor de livros, o comprimento máximo recomendado de um nome de livro é 60 caracteres.
Tipo de livro	(Opcional) Selecione o tipo de livro na lista de opções.
Livro principal	<p> No caso de um livro-raiz, deixe este campo em branco.</p> <p> No caso de um sublivro, clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Livro principal e selecione o livro principal.</p>
Pode conter dados	<p>Aplica-se somente ao livro atual, não é válido para nenhum sublivro. Marque esta caixa de seleção se os registros forem associados a este livro. Por motivos de desempenho, aplique este recurso somente aos livros que contêm dados.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> no seletor de livros, que aparece por todo o Oracle CRM On Demand, os livros personalizados que contêm dados são identificados por um ícone azul de documento. Os livros personalizados que não podem conter dados são identificados por um ícone de pasta amarela.</p>

## Criando sublivros





Se você quiser criar sublivros para um livro principal existente, crie-os usando o método do procedimento anterior ou de acordo com o procedimento a seguir.

### *Para criar sublivros de um livro existente:*

- 1 Na página Hierarquia de livros, clique no link do livro principal.
- 2 Na página Livro - Detalhes, clique em Novo na barra de título Sublivros.
- 3 Na página Livro - Edição, especifique as informações sobre o livro e salve suas alterações.

## Movendo um livro para um novo livro principal

Você pode alterar um livro para torná-lo um sublivro ou pode mover um sublivro de um livro principal para outro. Quando você altera a matriz de um livro, a hierarquia de livros é alterada da seguinte forma:

-  O novo livro principal é aplicado ao livro atual e a todos os sublivros que são filhos do livro atual.
-  Todos os usuários atribuídos ao livro principal antigo perdem acesso ao livro atual e aos sublivros.
-  Todos os usuários atribuídos ao novo livro principal obtêm acesso ao livro atual e aos sublivros.
-  Todos os usuários atribuídos diretamente ao livro atual não são afetados pela alteração do livro principal.

**OBSERVAÇÃO:** se quiser excluir um livro principal, primeiro você deve remover todos os seus sublivros, usuários e dados. Depois que você excluir um livro, este será armazenado por 30 dias na área Itens excluídos. Durante esse tempo, é possível restaurar o livro. No entanto, após 30 dias, o livro será expurgado definitivamente, e você não poderá recuperá-lo. Para obter informações sobre como excluir e restaurar registros, consulte Excluindo e restaurando registros.

**DICA:** para descobrir o número de registros que um livro específico contém, crie um relatório histórico para cada tipo de registro. Para obter informações sobre relatórios, consulte [Como trabalhar com a página inicial do Analytics](#).

O procedimento a seguir descreve como mover um livro para um novo livro principal.

### **Para mover um livro para um novo livro principal:**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial Administração, clique no link Livro - Gerenciamento.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique no link Editar do livro que você deseja alterar.
- 4 Clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Livro principal e selecione o novo livro principal.
- 5 Salve as alterações.

## Associando usuários a livros

Você pode definir quais usuários podem acessar um livro e o nível de acesso que cada usuário deve registrar no livro. Ao associar um usuário a um livro, você especifica o perfil de acesso do usuário que trabalhar com o livro. As opções padrão a seguir estão disponíveis:

- 📄 **Editar.** Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.
- 📄 **Completo.** Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.
- 📄 **Somente leitura.** Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.

Você também pode criar perfis de acesso personalizados para os livros. A lista de opções Perfis de acesso na página Edição de usuários do livro inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Atribuível a usuários do livro selecionada. Para obter informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para os livros, consulte [Criando perfis de acesso para livros](#) (na página 408).

O nível de acesso que um usuário tem aos livros afeta os direitos de acesso globais aos registros. Os exemplos a seguir mostram como os direitos de acesso do usuário são determinados.

### **Exemplo 1**

Ryan Taylor, um representante de vendas, tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- 📄 Tem acesso a registros de contas através da função de representante de vendas.
- 📄 Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso do proprietário definido como Somente leitura para o tipo de registro de conta
- 📄 Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso padrão definido como Somente leitura para o tipo de registro da conta.
- 📄 Não é membro da equipe da conta de ABC Widgets
- 📄 Está associado ao livro Criadores de widget com seu perfil de acesso definido como Completo para o livro

Se a conta ABC widgets estiver no livro Criadores de widget, os direitos de acesso de Ryan ao registro de ABC widgets permitem a ele ler, editar e excluir o registro. Ele tem esses direitos de acesso porque o sistema de controle de acesso no Oracle CRM On Demand calcula os direitos mais liberais de todos os perfis de acesso relevantes e os utiliza. Neste caso, o perfil de acesso para o livro é definido como Completo e, por isso, substitui o perfil de acesso dos registros da conta.

### Exemplo 2

Tanya Lee, uma representante de vendas tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso aos registros da oportunidade através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso do proprietário definido como Somente leitura para o tipo de registro da oportunidade
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso padrão definido como Somente leitura para o tipo de registro da oportunidade
- É membro da equipe da oportunidade com o campo Oportunidades - Acesso definido como Editar
- Está associada ao livro Criadores de widget com seu perfil de acesso para o livro definido como Completo

Se uma oportunidade estiver no livro Criadores de widget, os direitos de acesso de Tanya permitem a ela ler, editar e excluir o registro. No entanto, se uma oportunidade não estiver no livro Criadores de widget, os direitos de acesso de Tanya (do seu perfil de acesso de proprietário, do seu perfil de acesso padrão e de sua associação da equipe de oportunidade) permitem a ela ler e editar a oportunidade, mas ela não pode excluí-la.

### Métodos de associar os usuários a livros

Você pode usar três métodos para associar usuários a livros:

- De um registro do livro, você pode associar vários usuários ao livro.
- De um registro do usuário, você pode associar vários livros ao usuário.
- Você pode importar registros de usuário de livro. Para obter mais informações, consulte [Campos de usuário de livro: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de usuário do livro: preparação para importação](#)" na página 695).

O procedimento a seguir descreve como associar vários usuários a um livro através do registro do livro.

#### *Para associar vários usuários a um livro:*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Livro - Gerenciamento.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique no link do nome do livro com o qual você deseja associar os usuários.
- 4 Na página Livro -Detalhes, na barra de título da seção Usuários do livro, clique em Adicionar usuários.
- 5 Na página Livro - Edição de usuários, selecione os usuários a quem você deseja associar o livro.

A tabela a seguir descreve as informações que você deve especificar para cada usuário que associar ao livro.

Campo	Descrição
Usuários	<p>Clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Usuário e selecione o usuário.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> um delegado do usuário não obtém acesso automaticamente a um livro do usuário. Você também deve associar cada delegado ao livro.</p>
Livro - Função do usuário	<p>(Opcional) Selecione a função na lista de opções.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> a função do usuário do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a criação de funções de usuário do livro consulte <a href="#">Criando tipos de livro e funções do usuário do livro</a> (consulte "<a href="#">Criando tipos de livro e funções de usuário de livro</a>" na página 401).</p>
Perfil de acesso	<p>Na lista de perfis que estão ativados para os livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do usuário para o livro atual e todos os sublivros. As opções padrão são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Editar.</b> Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Completo.</b> Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Somente leitura.</b> Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter informações sobre a criação de perfis de acesso personalizados para livros, consulte <a href="#">Criando perfis de acesso para livros</a> (na página 408).</p>

O procedimento a seguir descreve como associar vários livros a um usuário através do registro do usuário.

**Para associar vários livros a um usuário:**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de usuário e grupo, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na Lista de usuários, clique no sobrenome do usuário ao qual você deseja associar os livros.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, na barra de título da seção Livros - Status atribuído, clique em Adicionar livros.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Livros - Status atribuído não estiver disponível na página Usuário - Detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção à página de apresentação.

- 6 Na página Livros - Status atribuído - Edição, selecione os livros que você deseja associar ao usuário e especifique as informações do usuário para cada livro.

A tabela a seguir descreve as informações que você deve especificar para cada livro que associa ao usuário.

Campo	Descrição
Nome do livro	Clique no ícone à direita do campo Nome do livro, selecione um livro no seletor de livros e clique em OK.
Livro - Função do usuário	(Opcional) Selecione a função na lista de opções.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> a função do usuário do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a criação de funções de usuário do livro consulte <a href="#">Criando tipos de livro e funções do usuário do livro</a> (consulte "Criando tipos de livro e funções de usuário de livro" na página 401).
Perfil de acesso	Na lista de perfis que é ativada para os livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do usuário ao livro atual e a todos os sublivros. As opções padrão são:  <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Editar.</b> Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Completo.</b> Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Somente leitura.</b> Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.</li> </ul> <b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter informações sobre a criação de perfis de acesso personalizados para livros, consulte <a href="#">Criando perfis de acesso para livros</a> (na página 408).

**OBSERVAÇÃO:** a associação de um usuário a um livro não permite que o usuário acesse o livro. Para permitir o acesso dos usuários aos livros, é necessário ativar os livros de cada usuário, e cada função do usuário que deseja acessar os livros, conforme descrito em [Ativando livros para usuários e funções do usuário](#) (na página 410).

## Criando perfis de acesso para livros

Ao associar um usuário a um livro, você seleciona um perfil de acesso que determina os direitos de acesso do usuário aos registros do livro e a todos os sublivros. O perfil de acesso do livro é avaliado com todos os outros perfis de acesso do usuário, e o usuário recebe os direitos de acesso mais liberais a um registro que os perfis de acesso permitem. Para obter mais informações sobre como os perfis de acesso interagem, consulte [Associando usuários a livros](#) (na página 405).

Os perfis de acesso padrão disponíveis para seleção durante a associação de um usuário a um livro são os seguintes:

- Editar.** Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.
- Completo.** Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.
- Somente leitura.** Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.



Você também pode criar perfis de acesso personalizados para os livros. A lista de opções Perfis de acesso que aparece na página Livro - Edição de usuários e na página Livros - Status atribuído - Edição inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Atribuível a usuários do livro selecionada.

O procedimento a seguir descreve como criar um perfil de acesso para livros.

### ***Para criar um perfil de acesso para livros***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3** Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique no link Perfis de acesso.
- 4** Crie um novo perfil de acesso ou edite um perfil de acesso existente.
- 5** Na Etapa 1 do Assistente de perfil de acesso, marque a caixa de seleção Atribuível a usuários do livro.
- 6** Na etapa 2, Especificar níveis de acesso, especifique os níveis de acesso para cada tipo de registro e para os tipos de informações relacionadas.
- 7** Ao terminar de criar ou editar o Perfil de acesso, clique em Concluir para salvar suas alterações.

## **Ativando livros para sua empresa**

Quando terminar de configurar as estruturas do livro, você pode ativar livros para sua empresa. O procedimento a seguir descreve como fazer isso.

### ***Para ativar livros para sua empresa:***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3** Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4** Na página Perfil da empresa, defina as opções a seguir. Para obter mais informações sobre essas opções, consulte [Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 20).
  - a** Na seção Configurações da empresa, certifique-se de que o Método de pesquisa global está definido como Pesquisa direcionada. Quando a Pesquisa direcionada é selecionada, o seletor de livros é exibido na seção Pesquisa na Barra de ação.
  - b** Na seção Configuração de visibilidade do Analytics, defina a opção Áreas de assunto histórico para Visibilidade total. (Esta definição garante que os dados do livro estão sincronizados com os dados no banco de dados que suporta relatórios e painéis).

- c Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa, certifique-se de que as seguintes caixas de seleção foram marcadas:

Configuração	Objetivo
Ativar livros	Use este campo para controlar se o seletor de livros exibe livros personalizados e livros do usuário. Se a caixa de seleção Ativar livros estiver desmarcada, o seletor Livro só exibirá livros de usuário e livros para delegados se houver delegados.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Para visualizar a opção Ativar livros na página Perfil da empresa, é necessário ter o privilégio Gerenciar livros na sua função de usuário.  <b>CUIDADO:</b> Você não poderá desmarcar a caixa de seleção depois que ela for marcada. No entanto, você poderá fazer alterações na sua hierarquia de livros depois que a opção tiver sido selecionada.
Exibir Seletor de livros	Ativa o seletor de livros que os usuários podem usar para filtrar registros por usuário, delegado ou livro personalizado.

## Ativando livros para usuários e funções do usuário

Para permitir que um usuário use livros, configure a função dele e o perfil de acesso padrão da função do usuário. Configure também o registro do usuário para cada usuário.

O procedimento a seguir descreve como ativar livros para uma função do usuário. Você pode executar estas etapas para cada função que utiliza livros.

### Para ativar livros para uma função do usuário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gestão de funções, clique no link Gestão de funções.
- 4 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 5 Clique no link da função que você deseja modificar.
- 6 No Assistente de gestão de funções, vá para a Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, e configure os níveis de acesso para o tipo de registro Livros.

A tabela a seguir mostra as configurações que devem ser feitas para permitir que os usuários (que não são administradores) acessem os livros.

Tipo de registro	Possui acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registros?

Tipo de registro	Possui acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registros?
Livros	Marcado	Desmarcado	Desmarcado

**OBSERVAÇÃO:** Você deve verificar se a caixa de seleção **Pode ler todos os registros** está desmarcada. Caso contrário, o usuário poderá acessar todos os livros na página da lista Hierarquia de livros.

- 7 Clique em Concluir para salvar suas alterações.
- 8 Navegue até a página Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 9 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 10 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 11 Clique no link Editar do Perfil de acesso padrão, que é usado para a função do usuário que você está ativando para os livros, e configure as definições para fornecer acesso aos livros e tipos de registro relacionados.

A tabela a seguir descreve as configurações necessárias no Perfil de acesso padrão de uma função do usuário, que permitem acesso aos livros da função. A configuração do perfil de acesso padrão fornece à função do usuário, o acesso necessário aos livros. Portanto, você não deve configurar o perfil de acesso do proprietário à função.

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acesso padrão
Livros	Não aplicável	ReadOnly.
Livros	Sublivro	Exibir.  Este perfil permite que o usuário visualize todos os sublivros na página Livro - Detalhes. O padrão é Sem acesso.
Livros	Usuário	Somente leitura.  Este perfil permite que o usuário visualize todos os outros usuários que estão associados ao livro na página Livro - Detalhes. O padrão é Sem acesso.

- 12 Clique em Concluir para salvar suas alterações.

O procedimento a seguir descreve como ativar livros para um usuário. Você deve executar estas etapas para cada usuário que usa os livros.

### **Para ativar livros para um usuário**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de usuários, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Clique no link Editar do usuário cujo perfil você deseja modificar.
- 5 Na seção Informações-chave sobre usuário da página Usuário - Edição, faça as seguintes configurações:
  - n **Livro padrão para Analytics.** Esta configuração determina o livro do usuário ou o livro personalizado que aparece por padrão para o usuário no seletor de Livros na página inicial do Analytics. A configuração exibe o nome do usuário e o ID de conexão (por padrão) do usuário que você está editando o registro. Altere a configuração do registro para o livro personalizado ou livro do usuário no qual o usuário trabalha com mais frequência para relatórios e painéis. A configuração do registro do usuário não limita o acesso do usuários aos dados: o usuário pode selecionar um livro ou usuário diferente no seletor de livros.
  - n **Livro padrão.** Esta configuração determina o livro do usuário ou o livro personalizado exibido por padrão para o usuário no seletor de livros durante o trabalho em qualquer área diferente das páginas do Analytics. A configuração exibe Tudo por padrão. Altere a configuração para o livro personalizado ou o livro do usuário no qual o usuário trabalha com mais frequência, de forma que o usuário não tenha que selecionar o livro cada vez que quiser trabalhar com os dados desse livro. A configuração do registro do usuário não limita o acesso do usuário aos registros. o usuário pode selecionar um livro ou usuário diferente no seletor de livros.
- 6 Na seção Usuário - Informações de segurança da página Usuário - Edição:
  - a Defina o valor das Áreas de assunto de relatório para Visibilidade do gerente ou Visibilidade da equipe.  
**OBSERVAÇÃO:** você deve selecionar um desses valores. Caso contrário, os relatórios não conterão dados. A opção que você selecionar, Visibilidade do gerente ou Visibilidade da equipe não afetará os dados do relatório.
  - b Defina o valor das Áreas de assunto histórico para Visibilidade total.
- 7 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** para acessar um livro, o usuário deve estar associado ao livro. Além disso, um delegado do usuário não tem acesso automaticamente a um livro do usuário. Os delegados também devem estar associados aos livros.

## **Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro**

Para disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros a usuários, na página de detalhes de um tipo de registro, você deve configurar o seguinte:

- n Disponibilize a seção de informações relacionadas na página de apresentação do tipo de registro para a função do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar layouts personalizados para a seção Informações relacionadas Livros para todos os tipos de registro que suportam livros. Por exemplo, você pode criar um layout personalizado para a seção de informações relacionadas Livros para as páginas Detalhes da Conta por meio da página Personalização do Aplicativo correspondente ao tipo de registro Conta. Para obter informações sobre a criação de layouts personalizados para seções de informações relacionadas, consulte [Personalizando Layouts de Itens Relacionados](#) (consulte "Personalizando apresentações de itens relacionados" na página 178).

- ¶ No perfil de acesso da função do usuário, forneça o acesso à função do usuário aos Livros como uma seção de informações relacionadas no tipo de registro.

O procedimento a seguir descreve como disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros na página de apresentação do tipo de registro.

### ***Para disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros na página de apresentação do tipo de registro***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.  
Por exemplo, se quiser disponibilizar as informações relacionadas aos Livros na página Detalhe da oportunidade, clique no link Oportunidade.
- 4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página (por exemplo, Apresentação da página - Oportunidade).
- 5 Na página Apresentação da página do tipo de registro, clique no link Editar da apresentação da página no qual você deseja disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros.
- 6 No assistente de Apresentação de página, vá até a Etapa 4, Informações relacionadas e clique nas setas para mover os itens dos Livros para a seção Exibida.
- 7 (Opcional) No assistente Layout da Página, vá para a Etapa 5, Layout de Informações Relacionadas, e selecione o layout que deseja usar na seção de informações relacionadas Livros.
- 8 Clique em Concluir para salvar suas alterações.
- 9 Desconecte-se do Oracle CRM On Demand, em seguida, conecte-se novamente.

O procedimento a seguir descreve como fornecer um acesso da função do usuário aos Livros como uma seção de informações relacionadas no tipo de registro.

### ***Para fornecer um acesso da função do usuário aos Livros como uma seção de informações relacionadas em um tipo de registro***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.

- 3 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 4 Clique no link Editar do Perfil de acesso padrão que é usado para a função do usuário na qual você deseja disponibilizar a seção de informações relacionadas dos Livros.
- 5 No Assistente de perfil de acesso, vá até a Etapa 2, Especificar níveis de acesso e clique no link Informações relacionadas do tipo de registro no qual você deseja disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros.  
  
Por exemplo, se quiser disponibilizar as informações relacionadas aos Livros na página Detalhe da oportunidade, clique no link Informações relacionadas ao lado do registro Oportunidade.
- 6 Selecione o nível de acesso dos Livros de acordo com os requisitos da função do usuário.
- 7 Clique em Concluir para salvar suas alterações.
- 8 Repita as etapas 4 a 7 do Perfil de acesso do proprietário que é usado para a função do usuário que você está ativando para os livros.

## Atribuindo registros a livros

Você pode atribuir registros a livros personalizados da seguinte maneira:

- **Um registro por vez (manualmente).** Você pode selecionar o valor do livro na página Detalhes do registro.
- **Em massa.** Você pode atribuir registros em lote a livros.
- **Importando atribuições de livro.** Você pode importar atribuições de livro para contas e contatos apenas. Para obter informações sobre a importação de atribuições de livro, consulte [Sobre a importação de livros e atribuições de livros](#) (consulte "[Sobre como importar livros e atribuições de livro](#)" na página 390).

Os registros também podem ser atribuídos a livros com o uso de condições e regras de workflow ativas. Para obter informações sobre como usar regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow](#) (na página 460).

## Sobre a data de início e data de término para atribuições de livro em contas e contatos

As atribuições de livro para registros de conta e de contato podem ter uma data de início e uma data de término. Você só pode atualizar esses campos usando o assistente de importação ou os serviços Web. Você deve usar a API do Web Services v1.0 para todas essas solicitações de serviços Web.

Uma atribuição de livro permanece efetiva até que a data de término seja atingida ou até que a atribuição de livro seja removida do registro, o que vier primeiro. Quando a data de término é atingida, o relacionamento entre o livro e o registro é encerrado e os usuários não possuem mais acesso ao registro por meio da associação do livro. No entanto, os usuários que têm acesso ao registro por meio de outros componentes de controle de acesso, como propriedade de registro ou associação à equipe, ainda podem acessar o registro.

Para obter mais informações sobre o gerenciamento de atribuições de livro baseadas em tempo, consulte [Sobre atribuições de tempo baseadas em tempo](#) (consulte "[Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#)" na página 391).

**Antes de começar:**

- n Para que seja possível atribuir registros a livros na página de detalhes de um registro, a apresentação da página de detalhes para o tipo de registro deve incluir a seção Livro.
- n Para atribuir registros em lote a livros, você deve ter o privilégio Gerenciar livros em sua função de usuário.

O procedimento a seguir descreve como atribuir um único registro a um livro.

### *Para atribuir um único registro a um livro*

- 1 Navegue até a página de detalhes do registro.
- 2 Na barra de título da seção Livros da página de detalhes, clique em Adicionar.
- 3 No Seletor de livros, escolha o livro ao qual deseja atribuir o registro e clique em OK.

O procedimento a seguir descreve como atribuir registros em lote a livros.

### *Para atribuir registros em lote a livros*

- 1 Na janela de lista, clique no botão Menu na barra de título e, em seguida, clique em Livro de atrib. de lote.
- 2 Na janela Livro de atrib. de lote, clique no botão Seletor ao lado da caixa Livro-alvo e, em seguida, na janela de pesquisa Livro, escolha o livro ao qual deseja atribuir registros.
- 3 Escolha uma opção de atribuição para os registros da lista.

A tabela a seguir descreve as opções de atribuição que podem ser selecionadas.

Opção	Descrição
Adicionar	Adiciona o livro-alvo a todos os registros. Essa atribuição não afeta nenhuma atribuição de livro anterior para os registros.
Substituir tipo	Adiciona o livro-alvo a todos os registros e remove todos os livros atribuídos anteriormente que têm o mesmo tipo do livro-alvo. <b>OBSERVAÇÃO:</b> os tipos de livro são definidos pelo administrador da sua empresa.
Substituir tudo	Adiciona o livro-alvo a todos os registros e remove todos os livros atribuídos anteriormente, independentemente do tipo.
Substituir livro	Especifica o livro que você deseja substituir. Reatribui registros do livro especificado aqui ao livro-alvo. Outros registros não são afetados.
Remover	Remove a atribuição existente ao livro-alvo de todos os registros.

Opção	Descrição
Remover tudo	Remove todos os livros atribuídos dos registros.

- 4 Se você escolher alguma outra opção que não seja Adicionar na etapa 3, agora escolha uma opção Aplicar a.

A tabela a seguir descreve as opções Aplicar a que podem ser selecionadas.

Opção	Descrição
Associações manuais	Aplica a opção de atribuição a todos os registros selecionados para os quais as atribuições de livro existentes foram feitas manualmente
Associações automáticas	Aplica a opção de atribuição a todos os registros selecionados para os quais as atribuições de livro existentes foram feitas por workflow ou lote
Ambos	Aplica a opção de atribuição a todos os registros selecionados

- 5 Para aplicar os critérios de atribuição escolhidos, clique em Atribuir.

A janela Fila de livro de atrib. de lote é aberta, mostrando a solicitação de atribuição na seção Solicitações ativas. Para obter mais informações, consulte [Página Fila do livro de atribuição de lote](#) (na página 873).

Quando sua solicitação tiver sido processada, você será notificado por e-mail.

## Página Hierarquia de livros

A página Hierarquia de livros mostra informações sobre livros personalizados. Você pode exibir subconjuntos de livros ou exibir todos os livros.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser executadas na página Hierarquia de livros.

Para fazer isso	Siga estas etapas
Exibir um subconjunto diferente de livros	Na barra de título Hierarquia de livros, clique na lista e altere a seleção para um subconjunto de livros diferente ou selecione Todos os livros, para exibir todos os livros.
Criar um livro	Na barra de título Hierarquia de livros, clique em Novo. Na página Livro - Edição, especifique as informações obrigatórias e salve o registro.
Criar um sublivro para um livro existente	Clique no link do nome do livro principal. Na página Livro - Detalhes, clique em Novo na barra de título Sublivros. Na página Livro - Edição, especifique as informações sobre o livro e salve suas alterações.
Mover um livro para um novo livro principal	Clique no link Editar do livro que você deseja alterar. Na página Livro - Edição, clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Livro principal, selecione o novo livro principal



Para fazer isso	Siga estas etapas
	e, em seguida, salve suas alterações.
Associar usuários a um livro	Clique no link do nome do livro. Na página Livro - Detalhes, clique em Adicionar usuários na barra de título Usuários do livro. Na página Livro - Edição, selecione os usuários aos quais você deseja associar ao livro e especifique as informações do usuário. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Associando usuários a livros</a> (na página 405).

## Campos do livro

As páginas Edição do livro e Livro - Detalhes mostram detalhes de livros personalizados. Você pode alterar os detalhes de um livro, adicionar sublivros a um livro e adicionar usuários a um livro.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações sobre o livro-chave</b>	
Nome do livro	O nome fornecido ao livro.
Livro principal	Mostra o nome do livro principal, se o livro for um sublivro. Se for um livro-raiz, este campo fica em branco.
Tipo de livro	Os livros podem ser atribuídos a um tipo de livro para ajudar a organizar sua estrutura. Para obter informações sobre a criação de tipos de livros, consulte <a href="#">Criando tipos de livros e funções do usuário do livro</a> (consulte " <a href="#">Criando tipos de livro e funções de usuário de livro</a> " na página 401).
Pode conter dados	Indica se os registros podem ser associados a este livro. Por motivos de desempenho, os livros que não contêm dados não devem ter esta caixa de seleção marcada.
Parceiro	Específico ao Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obter mais informações, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> na <a href="#">biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand</a> (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmo-d-096050.html">http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmo-d-096050.html</a> ) no Oracle Technology Network.
Localização do parceiro	Específico ao Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obter mais informações, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> na <a href="#">biblioteca de documentação do Oracle</a>

Campo	Descrição
	<a href="http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmd-096050.html">CRM On Demand</a> (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmd-096050.html">http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmd-096050.html</a> ) no Oracle Technology Network.
<b>Seção dos sublivros</b>	
Nome do livro	O nome de um livro que é sublivro do atual.
Tipo de livro	O tipo de livro do sublivro.
Pode conter dados	Indica se os registros podem ser associados ao sublivro.
<b>Seção de usuários de livro</b>	
Sobrenome	O sobrenome de um usuário associado a este livro.
Nome	O nome de um usuário associado a este livro.
Livro - Função do usuário	A função do livro atual do usuário. Uma função do usuário do livro pode ser atribuída a um usuário quando ele é associado ao livro. As funções do usuário do livro não estão nas funções do usuário de Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a criação de funções de usuário do livro consulte <a href="#">Criando tipos de livro e funções do usuário do livro</a> (consulte "Criando tipos de livro e funções de usuário de livro" na página 401).
Perfil de acesso	Os direitos de acesso do usuário para o livro atual e todos os sublivros. Selecione na lista de perfis que estão ativados para os livros. Para obter informações sobre a criação de perfis de acesso especificamente para livros, consulte <a href="#">Criando perfis de acesso para livros</a> (na página 408).

## Informações sobre solução de problemas de livros

Para obter mais informações sobre a funcionalidade solução de problemas dos livros, consulte 1800338.1 (ID do Artigo) no My Oracle Support.

## Gerenciamento de grupo

Gerenciamento de grupo é um recurso opcional que oferece à sua empresa o recurso de configurar equipes de pessoas que trabalham juntas, permitindo que elas compartilhem um conjunto comum de informações.

A configuração de grupos em sua empresa permite que os usuários executem os seguintes procedimentos:

- Os membros do grupo podem acessar os calendários e as listas de tarefas do grupo, da seguinte maneira:

n Qualquer compromisso que pertença ao membro de um grupo ou que tenha o membro de um grupo na equipe de atividade ficará visível para todos os membros do grupo no calendário mesclado na guia Grupo nas exibições de calendário diárias, semanais e mensais, a menos que o compromisso seja marcado como privado. O calendário mesclado mostra a disponibilidade de todos os membros do grupo e permite que os funcionários determinem o melhor horário para programar compromissos e notificar funcionários (e contatos) de compromissos. Os membros do grupo também podem exibir os calendários individuais de outros membros do grupo, na guia Usuário da página Calendário.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários devem ter o privilégio [Compartilhar calendário](#) atribuído à sua função para acessar o calendário de grupo mesclado. Os usuários com esse privilégio também podem configurar as exibições de calendário personalizadas. Para obter mais informações, consulte [Exibição de calendários de outros usuários](#) e [Adição de exibições de calendário personalizadas](#).

n Qualquer tarefa que pertença ao membro de um grupo ou que tenha o membro de um grupo na equipe de atividade ficará visível para todos os membros do grupo nas listas de tarefas na guia Tarefas do grupo da página Calendário, a menos que a tarefa seja marcada como privada.

n Os membros de grupos podem compartilhar a propriedade dos seguintes tipos de registro automaticamente:

- n Conta
- n Contato
- n Família
- n Oportunidade
- n Carteira

Quando um registro de qualquer um desses tipos é atribuído a um membro de um grupo, todos os membros do grupo se tornam proprietários conjuntos do registro.

**OBSERVAÇÃO:** Se um contato for marcado como privado, os detalhes do registro do contato não poderão ser lidos por outros membros de grupo.

Por exemplo, se um usuário pertencer ao grupo XYZ, então qualquer conta atribuída ao usuário depois que ele se tornar um membro do grupo será incluída nas listas de conta de todos os membros do grupo XYZ. Em tais registros, o nome do grupo aparece no campo Grupo principal se este campo estiver presente na apresentação da página de Detalhes. Todos os membros do grupo, incluindo o proprietário designado do registro, aparecem na seção de informações relacionadas da Equipe na página de Detalhes do registro. Todos os membros do grupo podem atualizar o registro.

Por padrão, os membros do grupo atual têm total acesso aos registros do grupo que foram atribuídos a um membro do grupo depois que o membro ingressou no grupo.

**OBSERVAÇÃO:** para que esse recurso funcione, a opção [Atribuição padrão do grupo](#) na página Perfil da empresa deve estar selecionada. A opção deverá ser selecionada antes dos grupos serem criados. Para obter mais informações, consulte [Configurando grupos](#) (na página 422).

Este comportamento se aplica aos grupos:

n Cada usuário pode pertencer a apenas um grupo.

Depois que um usuário é adicionado a um grupo, seu nome não aparece mais na lista de usuários quando membros do grupo são selecionados.

n Se você selecionar a opção de atribuição de grupo em sua empresa:

- n Os registros que existiam antes de um grupo ser definido não serão atualizados, a menos que o campo Proprietário seja atualizado com um novo proprietário pertencente a um grupo.
- n Quando um usuário ingressa em um grupo, o usuário obtém acesso aos registros do grupo. No entanto, os registros que o novo membro do grupo possuía antes do usuário ingressar no grupo não ficam automaticamente visíveis para os membros do grupo existentes. Se um usuário se tornar o proprietário dos registros depois que o usuário for adicionado a um grupo, os novos registros ficarão visíveis para outros membros do grupo.

O exemplo a seguir ilustra a propriedade de registros do grupo:

- n Usuário 1 e Usuário 2 pertencem ao Grupo 1. Usuário 3 não pertence ao Grupo 1.
  - n Usuário 3 pertence à Conta 31. Usuário 1 e Usuário 2 não terão acesso à Conta 31.
  - n Usuário 3 é adicionado ao Grupo 1. Usuário 1 e Usuário 2 ainda não terão acesso à Conta 31.
  - n Usuário 3 torna-se proprietário da Conta 32. Usuário 1 e Usuário 2 terão acesso à Conta 32.
- n Se os usuários forem excluídos de um grupo, serão removidos de todos os registros compartilhados que o grupo possui. Eles retêm o acesso a seus registros privados.

**OBSERVAÇÃO:** Se o nome do usuário excluído do grupo aparecer no campo Proprietário em um registro compartilhado que seja de propriedade do grupo, o nome no campo Proprietário nesse registro será alterado para o nome de outro membro do grupo depois que o proprietário anterior for excluído do grupo. Quando for feita uma alteração como essa na propriedade de um registro de oportunidade ou de um registro de portfólio, os campos do sistema que armazenam informações sobre a alteração mais recente no registro serão atualizados, e as informações mostrarão que o registro foi atualizado pelo usuário Administrador da Oracle. No entanto, no caso de outros tipos de registro que suportem grupos, os campos do sistema não serão atualizados. Para todos os tipos de registro que suportam grupos, quando o campo é alterado devido ao fato de o usuário ter sido excluído do grupo, a alteração no campo Proprietário no registro compartilhado não é controlada na trilha de auditoria, mesmo que o campo Proprietário esteja configurado para uma auditoria do tipo de registro.

### Sobre grupos e modos de propriedade de registro

Dependendo do modo de propriedade de registro que você configure para um tipo de registro, os registros desse tipo podem não ter um proprietário. Um registro pode ter um livro personalizado principal ou pode não ter proprietário ou livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registro, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre modos de propriedade de registro](#)" na página 378). O modo de propriedade de registro só se aplica a tipos de registro compatíveis com livros.

Se você alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro, então um registro que antes tinha um proprietário pode ter o proprietário removido do registro quando for atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade. Nesse caso, se o proprietário anterior do registro for um membro de um grupo, então todos os membros do grupo, exceto o proprietário anterior do registro, permanecerão como membros da equipe. No entanto, o tipo de registro de Conta é uma exceção a esta regra. Se o proprietário anterior de uma conta for um membro de um grupo, então todos os membros do grupo serão removidos da equipe.

**OBSERVAÇÃO:** No aplicativo padrão, o proprietário anterior do registro não é retido como membro da equipe, conforme descrito aqui. No entanto, o administrador pode configurar o tipo de registro para que o proprietário anterior do registro seja retido como membro da equipe no registro. Para obter informações sobre como configurar um tipo de registro para reter o proprietário anterior como membro da equipe, consulte

Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Compartilhados (consulte "Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados" na página 286).

### Grupos e equipes

O Oracle CRM On Demand distingue entre *Grupos* e *Equipes*:

- n Os Grupos são configurados pelo administrador da empresa e se aplicam a conjuntos inteiros de registros na empresa. O recurso Grupo deve ser ativado pelo Atendimento ao cliente ou pelo administrador da empresa quando a empresa está configurada para o Oracle CRM On Demand.
- n Os proprietários do registro ou os administradores da empresa configuram equipes. As Equipes são aplicadas apenas àqueles tipos de registro que permitem equipes, incluindo:
  - n Conta
  - n Credencial
  - n Atividade
  - n Aplicativo
  - n Plano de negócios
  - n Certificação
  - n Contato
  - n Curso
  - n Objetos personalizados
  - n Registro de negócio
  - n Evento
  - n Exame
  - n Família
  - n Lead
  - n Solicitação MDF
  - n Objetivo
  - n Oportunidade
  - n Ordem
  - n Parceiro
  - n Carteira
  - n Solicitação de amostra
  - n Solicitação de serviço
  - n Solicitação de preços especiais

Para configurar uma equipe para acessar o registro, o proprietário deve compartilhar explicitamente esse registro usando a seção Equipe da página Detalhes do registro. Para registros de atividade, o

proprietário do registro adiciona usuários à equipe da atividade na seção de informações relacionadas aos Usuários na página de detalhes da atividade.

Para obter informações sobre como configurar grupos, consulte [Configurando grupos](#) (na página 422).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a grupos e compartilhamento de calendários:

- ▢ [Exibição dos calendários de outros usuários](#)
- ▢ [Adicionando exibições de calendário personalizadas](#)

## Configurando grupos

**Antes de começar.** Faça o seguinte:

- ▢ Certifique-se de que sua função inclua os privilégios apropriados, da seguinte forma:
  - ▢ Para criar, editar ou excluir um grupo, sua função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso.
  - ▢ Para adicionar usuários a um grupo ou remover usuários de um grupo, sua função de usuário deve incluir os privilégios Gerenciar funções e acesso e Gerenciar usuários.
  - ▢ Para ativar ou desativar o recurso Atribuição padrão do grupo, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.
- ▢ Para ter uma noção básica de como os grupos trabalham, consulte [Gerenciamento de grupo](#) (na página 418).

### Sequência para configurar grupos e importar usuários

Ao configurar grupos, siga esta sequência:

- 1 Ative o recurso Atribuição padrão do grupo.  
**CUIDADO:** antes de configurar ou alterar um grupo, o recurso Atribuição padrão do grupo deve ser ativado (isto é, a opção Atribuição padrão do grupo na página Perfil da empresa deve estar selecionada), mesmo se você não planejar usar a funcionalidade de atribuição padrão do grupo. Se você não ativar esse recurso antes de configurar ou alterar um grupo, o grupo não executará corretamente. Se isso ocorrer, exclua o grupo, ative o recurso Atribuição padrão do grupo e crie o grupo novamente.
- 2 Crie grupos e atribua usuários aos grupos.
- 3 Se você não pretender usar a funcionalidade de atribuição padrão do grupo, mas estiver usando grupos que permitam que os usuários vejam calendários de grupos mesclados, desative o recurso Atribuição padrão do grupo quando terminar de criar os grupos e adicionar membros aos grupos.
- 4 Importe seus registros com o Proprietário (usuário) padrão, que propagará grupos aos registros.

### *Para ativar o recurso de atribuição padrão do grupo*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Clique no link Empresa - Administração.
- 3 Clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
- 5 Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa, marque a caixa de seleção Atribuição padrão do grupo.
- 6 Salve as definições.

### *Para configurar um grupo*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, na seção Gerenciamento de usuário e grupo, clique no link Grupos de compartilhamento público.
- 4 Na página Lista de grupos, clique em Novo grupo.
- 5 Na página Edição de grupo, preencha os campos obrigatórios.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Campo obrigatório por padrão.
Descrição	Limite de 255 caracteres.

**OBSERVAÇÃO:** é possível renomear o grupo sem afetar os registros existentes, pois o aplicativo utiliza o ID grupo subjacente para rastrear registros de grupo, não o nome do grupo. No entanto, o nome do seu grupo deve ser exclusivo dentro da sua empresa.

- 6 Clique em Salvar.
- 7 Na página Detalhe do grupo, clique em Adicionar membros.
- 8 Na página Membros do grupo, clique nos ícones de Pesquisa e adicione usuários.  
Somente os usuários que não foram atribuídos a um grupo aparecem na lista. Para determinar a que grupo um usuário pertence, você precisa ir para a página Detalhe desse usuário.
- 9 Salve o registro.
- 10 Se você não pretender usar a funcionalidade de atribuição padrão do grupo, mas estiver usando grupos que permitam que os usuários vejam calendários de grupos mesclados, desative o recurso Atribuição padrão do grupo quando terminar de criar os grupos e adicionar membros aos grupos.

Para desativar o recurso Atribuição padrão do grupo, faça o seguinte:

- a** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- b** Clique no link Empresa - Administração.
- c** Clique no link Perfil da empresa.
- d** Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
- e** Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa, desmarque a caixa de seleção Atribuição padrão do grupo.
- f** Salve as definições.

Se você posteriormente decidir fazer alterações nos grupos ou na associação do grupo, ative o recurso Atribuição padrão do grupo antes de fazer as alterações e desative-o quando terminar.

### Sobre a alteração da configuração de Atribuição padrão do grupo

Se a sua empresa decidir não usar mais grupos, você deverá seguir esta sequência antes de desativar o recurso Atribuição padrão do grupo:

- 1** Exclua todos os usuários, exceto aquele pelo qual você deseja ser o Proprietário principal dos registros do grupo.
- 2** Exclua o grupo.
- 3** Desmarque a caixa de seleção Atribuição padrão do grupo no perfil da empresa.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a grupos e compartilhamento de calendários:

- [Gerenciamento de grupo](#) (na página 418)
- Exibição dos calendários de outros usuários
- Adicionando exibições de calendário personalizadas

## Gerenciamento de territórios

Você pode configurar territórios e hierarquias de território. Por exemplo, uma empresa pode organizar sua equipe de vendas em grupos ou territórios. Os territórios podem ter como base a geografia, produtos ou setores. Cada grupo de venda é responsável por tratar das contas e oportunidades de vendas em seu território. Você pode usar os territórios que configurar no Oracle CRM On Demand como base para atribuir novos registros de conta e oportunidade. Para obter informações sobre como configurar territórios, consulte [Configurando territórios](#) (na página 425).



## Configurando territórios

### Antes de começar:

- n Se os seus territórios ainda não tiverem sido definidos na sua empresa, determine a convenção de nomenclatura e a hierarquia antes de configurar as informações no Oracle CRM On Demand. Quando for especificar as informações, comece pelo nível superior e, em seguida, adicione os subterritórios.
  - n Para executar os procedimentos a seguir, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar territórios.
- O procedimento a seguir descreve como configurar um território.

### Para configurar um território

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, execute um dos seguintes procedimentos:
  - n Para adicionar um território, clique em Novo território.
  - n Para atualizar informações do território, clique no link apropriado na coluna Nome do território e, em seguida, na página Território - Detalhes, clique em Editar.
- 4 Na página Território - Edição, especifique as informações necessárias.

Campo	Descrição
Nome do território	Limite de 50 caracteres.
Território-pai	Se for um território de nível superior, deixe esse campo em branco.
Cota atual	Você pode informar uma cota atribuída a esse território.
Moeda do território	Herda a moeda padrão da sua empresa.

- 5 Salve o registro.
- 6 (Opcional) Na página Território - Detalhes, clique em Novo na barra de título Territórios-filho para adicionar subterritórios.

### Para atualizar o território-pai

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, selecione o território-filho.

- 4 Na página Território - Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Território - Edição, clique no ícone de Pesquisa ao lado do campo Território-pai.
- 6 Na janela Pesquisa, selecione a conta-pai.
- 7 Salve o registro.

### **Para atualizar registros com território**

Existem várias maneiras de atualizar o campo de território em um registro. Geralmente, esse é um processo automatizado:

- n **Gerente de atribuições:** você pode usar o Gerente de atribuições para preencher esse campo e o proprietário e os membros da equipe relacionados para o registro.
- n **Importar:** quando você quiser atualizar a propriedade do território em muitos registros, defina o indicador de reatribuição do proprietário para acionar a atribuição de registros usando o Gerente de atribuições.
- n **Manual:** um usuário pode atribuir seu território a um registro.

## **Como os direitos de acesso são determinados**

Para obter informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os direitos de acesso aos dados representados por vários tipos de registro, consulte os tópicos a seguir:

- n [Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro principais são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal](#)" na página 426)
- n [Como os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registro principais são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal](#)" na página 427)
- n [Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados](#) (na página 429)
- n [Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado](#) (na página 431)
- n [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 433)

## **Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal**

Quando um usuário tenta exibir uma lista de registros de um tipo de registro principal, clicando em uma guia, ou executando uma pesquisa, ou usando um Serviço Web, o Oracle CRM On Demand usa os seguintes processos para determinar os direitos de acesso do usuário aos registros do referido tipo de registro:

- n O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao usuário através dos privilégios na função do usuário.

- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao usuário através das definições do tipo de registro na função do usuário (Possui acesso, Pode criar e Pode ler todos os registros).

Se os privilégios do usuário permitem que o usuário trabalhe com registros de um determinado tipo de registro e a definição Pode ler todos os registros estiver selecionada para o tipo de registro na função do usuário, o usuário pode ver todos os registros daquele tipo de registro.

Se os privilégios do usuário permitirem que o usuário trabalhe com registros de um determinado tipo de registro, mas a configuração É possível ler todos os registros estiver desmarcada para o tipo de registro na função do usuário, o usuário poderá ver todos os registros desse tipo de registro que o usuário possui, bem como todos os registros desse tipo de registro que o usuário está autorizado a ver por meio de qualquer um dos seguintes componentes de controle de acesso:

- A hierarquia do relatório
- Associação de livros personalizados
- Delegação de usuário
- Associação da equipe

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 433)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 363)

## Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal

Quando um usuário tenta atualizar, excluir ou rolar para ver mais detalhes em um registro principal, o Oracle CRM On Demand usa o seguinte processo para determinar quais ações o usuário pode executar em relação ao registro:

- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pelo perfil de acesso na função do usuário:
  - Se o usuário for o proprietário do registro, o perfil de acesso do proprietário do usuário será usado.
  - Se o usuário não for o proprietário do registro, mas a opção Pode ler todos os registros for selecionada para o tipo de registro na função do usuário, o perfil de acesso padrão será usado.
- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos a cada um dos seguintes componentes de controle de acesso:
  - A hierarquia do relatório
  - Associação de livros personalizados
  - Delegação de usuário
  - Associação da equipe

Mais informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pela hierarquia do relatório, associação de livros personalizada, delegação de usuário e associação de membro são fornecidas no restante deste tópico. O Oracle CRM On Demand sempre usa o nível mais permissível de acesso de cada um dos componentes de controle de acesso, dessa forma, lembre-se disso quando criar perfis de acesso e atribuí-los aos usuários, livros e equipes.

A combinação das permissões de acesso do registro determina quais ações o usuário pode executar no registro. Se o usuário tiver pelo menos acesso somente leitura ao registro, os detalhes do registro serão exibidos. Caso contrário, o usuário visualizará uma mensagem de erro.

### Os Direitos de acesso da hierarquia do relatório

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através de uma posição do usuário na hierarquia do relatório, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte para cada subordinado do usuário:

- Se o subordinado for o proprietário do registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- Se o subordinado for um membro da equipe no registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso atribuído ao subordinado como membro da equipe.

**OBSERVAÇÃO:** se o subordinado não for o proprietário do registro ou membro da equipe do registro, o subordinado não contribuirá para o cálculo de acesso.

O Oracle CRM On Demand considerará todos os direitos de acesso que os subordinados utilizam para cálculo de acesso e calculará o nível de acesso mais permissível que pode ser fornecido ao usuário.

### Direitos de acesso da associação de livros personalizados

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedido através de uma associação de usuário com livros personalizados, o Oracle CRM On Demand considerará o seguinte:

- Se o registro estiver associado a um livro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro do perfil de acesso atribuído ao usuário membro deste livro.
- Se o registro estiver associado a um livro-filho em uma hierarquia de livros com vários níveis, como avô, pai e filho, o nível de acesso será extraído da seguinte forma:
  - Se o usuário for membro de todos os três livros, o nível de acesso será derivado dos perfis de acesso do usuário de cada livro avô, pai e filho.
  - Se o usuário for membro apenas do livro-avô, o nível de acesso será derivado do perfil de acesso do usuário do livro-avô.

Em todos os casos, se um ou mais dos níveis de acesso do registro for Herdar principal, o nível de acesso herdado do tipo de registro principal será usado. Se mais de um nível de acesso para o registro for Herdar principal, uma união dos níveis de acesso herdados dos tipos de registro principais de cada perfil de acesso será usado. Assim, Oracle CRM On Demand considera todos os níveis de acesso com os quais a associação ao livro contribui para o cálculo de acesso final e determina o nível de acesso mais permissivo que pode ser concedido ao usuário.

### Direitos de acesso do delegado do usuário

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da delegação de usuário, o Oracle CRM On Demand considerará o seguinte para cada delegador (ou seja, cada usuário para o qual o usuário atual é um delegado):

- Se o delegador for o proprietário do registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso do proprietário do delegador.
- Se o delegador for um membro da equipe no registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso atribuído ao delegador da equipe.
- Se o subordinado do delegador for o proprietário do registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso do proprietário do subordinado.
- Se um subordinado de um delegador for um membro da equipe no registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso atribuído ao subordinado na equipe.

O Oracle CRM On Demand considerará todos os níveis de acesso que a delegação de usuário contribui para o cálculo de acesso e determinará o nível de acesso mais permissivo que pode ser fornecido ao usuário.

### Direitos de acesso da associação da equipe

Se o usuário for membro da equipe em um registro (mas não for o proprietário do registro), o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso para o tipo de registro principal do perfil de acesso na associação de equipe do usuário.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 433)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "Processo de configuração de perfis de acesso" na página 363)

## Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados

Quando um usuário exibe com êxito a página de Detalhe de um registro, o Oracle CRM On Demand usa o seguinte processo para determinar os registros relacionados que o usuário poderá ver:

- O Oracle CRM On Demand verifica se a função do usuário tem os privilégios necessários para exibir o tipo de registro. Se a função do usuário não tiver os privilégios necessários para exibir o tipo de registro, os registros desse tipo relacionado não serão mostrados.
- Se o tipo de registro relacionado estiver baseado em um tipo de registro principal, o Oracle CRM On Demand verificará se a caixa de seleção Tem acesso do tipo de registro relacionado está marcada. Se a caixa de seleção Possui acesso estiver desmarcada para o tipo de registro relacionado, os registros desse tipo não serão exibidos.

- n Se o proprietário do registro pai for o usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- n Se o proprietário do registro pai for subordinado do usuário atual em qualquer nível na hierarquia do relatório, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- n Se o proprietário do registro pai for um usuário não relacionado:
  - n Se a opção Pode ler todos os registros for selecionada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso padrão do usuário atual.
  - n Se a opção É possível ler todos os registros estiver desmarcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o perfil de acesso padrão do usuário atual não será usado.

Neste caso, o usuário atual obtém acesso à página Detalhes do registro pai de uma das seguintes formas:

- n O usuário atual é membro da equipe no registro pai.
- n O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro pai.
- n O usuário atual é membro de um livro que contém o registro pai ou o registro pai é um sublivro de um livro, no qual o usuário atual é membro.
- n O usuário atual foi delegado por outro usuário que possui acesso ao registro pai.

O Oracle CRM On Demand extrai os níveis de acesso do tipo de registro relacionado dos perfis de acesso do registro pai, através de cada um dos componentes de controle de acesso aplicáveis.

- n Em seguida, o Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso relacionados para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso e para determinar os registros que serão exibidos, como segue:
  - n Se o nível de acesso Herdar principal não for encontrado:
    - n Se o nível de acesso mais permissivo for Sem acesso, os registros relacionados não serão exibidos.
    - n Se o nível de acesso mais permissivo for qualquer outro que não seja Sem acesso, todos os registros relacionados serão exibidos, inclusive os registros que o usuário atual não está autorizado a ver.
  - n Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de seleção Pode ler todos os registros for marcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, todos os registros relacionados serão exibidos.
  - n Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de seleção É possível ler todos os registros estiver desmarcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o conjunto de registros relacionados exibido incluirá todos os registros quando qualquer uma das seguintes situações for verdadeira:
    - n O usuário atual é proprietário do registro relacionado.
    - n O usuário atual é membro da equipe do registro relacionado.
    - n O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro.

- n O usuário atual é membro de um livro que contém o registro relacionado, ou o registro relacionado está em um sublivro de um livro no qual o usuário atual é membro.
- n O usuário atual foi delegado por outro usuário que tem acesso ao registro relacionado.

**OBSERVAÇÃO:** Os tipos de registro relacionados Atividades, Atividades abertas e Atividades fechadas são exceções às regras mencionadas acima. Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado para um tipo de registro relacionado a atividades e a caixa de seleção É possível ler todos os registros estiver desmarcada para o tipo de registro Atividade na função do usuário atual, o conjunto de atividades relacionadas exibido incluirá apenas as atividades de propriedade do usuário, as atividades que o usuário delegou para outro usuário e as atividades de propriedade de um grupo que inclua o usuário: As atividades que o usuário atual só pode acessar por meio de livros, as atividades que o usuário atual só pode acessar porque é um delegado para outro usuário e as atividades que o usuário atual só pode acessar por meio da hierarquia de relatórios não estão incluídas no conjunto de atividades relacionadas.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
- n [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 433)
- n [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 363)

## Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado

Quando um usuário tenta atualizar, excluir ou fazer drill-down para verificar mais detalhes de um registro relacionado, o Oracle CRM On Demand usa o processo a seguir para determinar quais ações o usuário pode executar no registro:

- n Se o proprietário do registro pai for o usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- n Se o proprietário do registro pai for subordinado do usuário atual em qualquer nível na hierarquia do relatório, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- n Se o proprietário do registro pai for um usuário não relacionado:
  - n Se a opção Pode ler todos os registros for selecionada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso padrão do usuário atual.
  - n Se a opção É possível ler todos os registros estiver desmarcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o perfil de acesso padrão do usuário atual não será usado.

Neste caso, o usuário atual obtém acesso à página Detalhes do registro pai de uma das seguintes formas:

- n O usuário atual é membro da equipe no registro pai.
- n O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro pai.

- n O usuário atual é membro de um livro que contém o registro pai ou o registro pai é um sublivro de um livro, no qual o usuário atual é membro.
- n O usuário atual foi delegado por outro usuário que possui acesso ao registro pai.

Quando o acesso ao registro relacionado é concedido através do contexto do registro pai, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso apropriado do tipo de registro relacionado dos perfis de acesso para cada um dos componentes de controle de acesso aplicáveis.

- n Para o registro relacionado, o Oracle CRM On Demand também extrai os níveis de acesso do relacionamento do usuário atual para o registro relacionado, no qual qualquer um dos seguintes itens pode ocorrer:
  - n O usuário atual é membro da equipe do registro relacionado. Se o usuário atual for proprietário do registro relacionado, o usuário também é da equipe, no entanto, o perfil de acesso do proprietário será usado.
  - n O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro relacionado.
  - n O usuário atual é membro de um livro que contém o registro relacionado ou o registro relacionado está em um sublivro de um livro, no qual o usuário atual é membro.
  - n O usuário atual foi delegado por outro usuário que tem acesso ao registro relacionado.
- n O Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso aplicáveis para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso:
  - n Se o nível de acesso Herdar principal (ou qualquer uma de suas combinações) for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, o tipo de registro relacionado herda as definições da função de seu próprio tipo de registro principal, bem como, as definições de acesso. A definição do nível de acesso Herdar principal determina as ações que o usuário pode executar em relação aos registros. Se o Oracle CRM On Demand localizar dois ou mais níveis de acesso Herdar principal, a combinação dos níveis de acesso será determinada. Para obter mais informações sobre o nível de acesso Herdar principal e suas combinações, consulte [Sobre níveis de acesso para obter Tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#)" na página 355).
  - n Se o nível de acesso Herdar principal (ou qualquer uma de suas combinações) não for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, então, se o tipo de registro relacionado tiver um tipo de registro principal correspondente, o Oracle CRM On Demand determinará a intersecção dos níveis de acesso para o tipo de registro principal e o tipo de registro relacionado.

Por exemplo, se o nível de acesso do tipo de registro relacionado Oportunidades for Somente leitura e o nível de acesso para seu tipo de registro principal de Oportunidade correspondente for Leitura/Edição, então a intersecção dos níveis de acesso será Somente leitura.

A combinação de todos os níveis de acesso resultante para o tipo de registro relacionado determinará quais ações o usuário pode executar nos registro daquele tipo de registro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
- n [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 433)
- n [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 363)



## Exemplos de cálculos de nível de acesso

Clique nos links a seguir para ver alguns exemplos que mostram como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários:

- ▮ [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) (na página 433)
- ▮ [Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal](#) (na página 438)
- ▮ [Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros](#) (na página 441)

Os direitos de acesso nos exemplos baseiam-se em algumas configurações de funções de usuário, perfis de acesso e outros componentes de controle de acesso. O Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso de um usuário autenticado sempre que o usuário interage com ele. O Oracle CRM On Demand determina os direitos de acesso da função do usuário e de todos os perfis de acesso aplicáveis por meio dos perfis de acesso do proprietário, dos perfis de acesso padrão, da hierarquia de relatório, da associação dos livros personalizados, da delegação de usuários e da associação da equipe. Todos esses elementos são conhecidos como *componentes de controle de acesso*.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários podem ser funcionários da sua empresa ou funcionários da organização de um parceiro. Os usuários também podem ser sistemas externos que acessam o Oracle CRM On Demand.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▮ [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 347)
- ▮ [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 363)

## Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem a função de representante de vendas. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registros contábeis. Ela está autorizada a criar oportunidades, mas só vê as oportunidades das quais é proprietária ou as que é autorizada a ver.

A tabela a seguir mostra as configurações dos tipos de registro na função de representante de vendas.

Tipo de registro principal	Possui acesso	Pode criar	Pode ler todos os registros
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função de representante de vendas dá a Amanda total controle sobre as contas e oportunidades que ela cria e direitos restritos aos registros que ela não possui. A função de representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso padrão.

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
----------------------------	-----------------	------------------------------	-----------------

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Leitura/Edição/Exclusão	Oportunidades	Exibir
Oportunidade	Leitura/Edição/Exclusão	Não aplicável	Não aplicável

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso padrão do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Somente leitura	Oportunidades	Exibir
Oportunidade	Somente leitura	Não aplicável	Não aplicável

Nesse exemplo de cálculo de direitos de acesso, supõe-se que a herança da equipe não esteja ativada para o tipo de registro Oportunidade, ou seja, a caixa de seleção Ativar a Herança da Equipe Principal para a Oportunidade na página Perfil da Empresa está desmarcada. Para obter mais informações sobre o comportamento do recurso de herança da equipe principal, consulte [Sobre a Propagação de Acesso por Meio da Herança da Equipe](#) (consulte "Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe" na página 351).

David Bloom também tem uma função de representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso de Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, a qual está vinculada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y, e também a vincula à Conta 1. Amanda não está na equipe da oportunidade.

Quando Amanda exibe a lista de contas na sua empresa, ela pode ver todas as contas porque sua função dá visibilidade a todas elas, inclusive as que não possui. A tabela a seguir mostra os registros que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para fazer drill-down nas informações do registro. Nesse exemplo, somente os campos e colunas relevantes são exibidos.

Detalhes da conta: Conta 1		
<b>Detalhes da conta</b>		
<b>Nome da conta:</b>	Conta 1	
<b>Proprietário:</b>	Jonathan Hope	
<b>Oportunidades</b>		
<b>Nome da oportunidade</b>	<b>Proprietário</b>	
Oportunidade X	Amanda Jacobsen	
Oportunidade Y	David Bloom	
<b>Equipe da conta</b>		
<b>Sobrenome</b>	<b>Nome</b>	<b>Acesso à conta</b>

## Detalhes da conta: Conta 1

Hope	Jonathan	Proprietário
------	----------	--------------

**Visibilidade do registro relacionado no exemplo 1**

Para determinar quais registros de oportunidade relacionados Amanda pode ver na conta nesse exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:

**OBSERVAÇÃO:** se forem descobertos vários níveis de acesso com base nos diferentes componentes de controle de acesso, todos serão considerados no cálculo dos direitos de acesso.

- n Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis.

Nesse exemplo, a resposta é sim. Como a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis, Amanda pode ver a conta. Como Amanda não é a proprietária da conta-pai, seu perfil de acesso padrão é usado. O nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade no perfil de acesso padrão de Amanda é Exibição.

- n Determina se o registro pai está em um livro do qual Amanda seja membro.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se Amanda é membro da equipe da conta.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da conta.

Nesse exemplo, a resposta é não.

Se a resposta para essa pergunta for sim (isto é, um ou mais subordinados de Amanda forem membros da equipe da conta), o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade para cada um dos subordinados de cada perfil de acesso apropriado. O perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta da associação à equipe do subordinado na conta é usado nesse caso (não o perfil de acesso atribuído no campo Oportunidades - Acesso).

- n Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- 2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:

- n Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função do usuário.

- n Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.

Oportunidades não são controladas por privilégios. Nesse exemplo, portanto, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- n Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- 3 O Oracle CRM On Demand então examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Nesse caso, o nível de acesso mais permissivo encontrado é Exibição. Como o nível de acesso Herdar principal não está presente, são exibidos todos os registros de oportunidade filhos, inclusive aqueles que o usuário não está autorizado a ver.

### Ações em Registros relacionados no Exemplo 1

Quando um usuário tenta executar uma ação em um registro relacionado, o Oracle CRM On Demand deve determinar se o usuário tem os direitos de acesso apropriados para essa ação. Nesse exemplo, Amanda pode tentar ler os detalhes do registro, editar ou excluir o registro. Dois casos são considerados:

- n No Caso 1, Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X.
- n No Caso 2, Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y.

**Caso 1:** Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X, da qual ela é proprietária.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:

**OBSERVAÇÃO:** se forem descobertos vários níveis de acesso com base nos diferentes componentes de controle de acesso, todos serão considerados no cálculo dos direitos de acesso.

- n Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não. Embora Amanda possa ver o registro da conta-pai porque o perfil de acesso padrão dela é usado, o perfil de acesso padrão dela não é usado para o registro de oportunidade.

- n Determina se o registro de oportunidade está em um livro do qual Amanda seja membro.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se Amanda é membro da equipe da oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim. Amanda é a proprietária da oportunidade, portanto está na equipe da oportunidade. O nível de acesso do tipo principal de registro de oportunidade do perfil de acesso padrão de Amanda (o perfil de acesso padrão do representante de vendas) é Leitura/Edição/Exclusão.

- n Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- n Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.

Nesse exemplo, a resposta é não.

**2** O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:

**n** Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função de Amanda.

**n** Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.

O tipo de registro de oportunidade não é controlado por privilégios. Portanto, nesse exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

**n** Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é não.

**3** O Oracle CRM On Demand então examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Nesse caso, o nível de acesso mais permissivo encontrado é Leitura/Edição/Exclusão.

**Caso 2:** Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y, cujo proprietário é David Bloom.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

**1** O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:

**OBSERVAÇÃO:** se forem descobertos vários níveis de acesso com base nos diferentes componentes de controle de acesso, todos serão considerados no cálculo dos direitos de acesso.

**n** Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.

Nesse exemplo, a resposta é não.

**n** Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não. Embora Amanda possa ver o registro da conta-pai porque o perfil de acesso padrão dela é usado, o perfil de acesso padrão dela não é usado para o registro de oportunidade.

**n** Determina se o registro de oportunidade está em um livro do qual Amanda seja membro.

Nesse exemplo, a resposta é não.

**n** Determina se Amanda é membro da equipe da oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não.

**n** Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não.

**n** Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.

Nesse exemplo, a resposta é não.

**2** O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:

**n** Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função de Amanda.

- n Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.

O tipo de registro de oportunidade não é controlado pelos privilégios. Portanto, nesse exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- n Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- 3 O Oracle CRM On Demand então examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Nesse caso, o nível de acesso final é Sem acesso.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter exemplos adicionais:

- n [Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal](#) (na página 438)

- n [Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros](#) (na página 441)

## Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem a função de representante de vendas na empresa. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registros contábeis. Ela está autorizada a criar oportunidades, mas só vê as oportunidades das quais é proprietária ou as que é autorizada a ver.

A tabela a seguir mostra as configurações dos tipos de registro na função de representante de vendas.

Tipo de registro principal	Possui acesso	Pode criar	Pode ler todos os registros
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função de representante de vendas dá a Amanda total controle sobre as contas e oportunidades que ela cria, além de direitos restritos aos registros dos quais não é proprietária. A função de representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso padrão.

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Leitura/Edição/Exclusão	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Leitura/Edição/Exclusão	Não aplicável	Não aplicável

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso padrão do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Somente leitura	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Somente leitura	Não aplicável	Não aplicável

Nesse exemplo de cálculo de direitos de acesso, supõe-se que a herança da equipe não esteja ativada para o tipo de registro Oportunidade, ou seja, a caixa de seleção Ativar a Herança da Equipe Principal para a Oportunidade na página Perfil da Empresa está desmarcada. Para obter mais informações sobre o comportamento do recurso de herança da equipe principal, consulte [Sobre a Propagação de Acesso por Meio da Herança da Equipe](#) (consulte "[Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#)" na página 351).

David Bloom também tem uma função de representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso de Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, a qual está vinculada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y, e também a vincula à Conta 1. Amanda não está na equipe da oportunidade.

Quando Amanda exibe a lista de contas na sua empresa, ela pode ver todas as contas porque sua função dá visibilidade a todas elas, inclusive as que não possui. A tabela a seguir mostra os registros que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para fazer drill-down nas informações do registro. Nesse exemplo, somente os campos e colunas relevantes são exibidos.

Detalhes da conta: Conta 1		
<b>Detalhes da conta</b>		
<b>Nome da conta:</b>	Conta 1	
<b>Proprietário:</b>	Jonathan Hope	
<b>Oportunidades</b>		
<b>Nome da oportunidade</b>		<b>Proprietário</b>
Oportunidade X		Amanda Jacobsen
<b>Equipe da conta</b>		
<b>Sobrenome</b>	<b>Nome</b>	<b>Acesso à conta</b>
Hope	Jonathan	Proprietário
Bloom	David	Membro

### Visibilidade do registro relacionado no Exemplo 2

Para determinar quais registros de oportunidade relacionados Amanda pode ver na conta nesse exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:
  - n Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.

Nesse exemplo, a resposta é não.
  - n Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis.

Nesse exemplo, a resposta é sim. Como a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis, Amanda pode ver a conta. Como Amanda não é a proprietária da conta-pai, seu perfil de acesso padrão é usado. O nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade no perfil de acesso padrão de Amanda é Herdar principal.
  - n Determina se o registro pai está em um livro do qual Amanda seja membro.

Nesse exemplo, a resposta é não.
  - n Determina se Amanda é membro da equipe da conta.

Nesse exemplo, a resposta é não.
  - n Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da conta.

Nesse exemplo, a resposta é não.

Se a resposta para essa pergunta for sim (isto é, um ou mais subordinados de Amanda forem membros da equipe da conta), o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade para cada um dos subordinados de cada perfil de acesso apropriado. O perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta da associação à equipe do subordinado na conta é usado nesse caso (não o perfil de acesso atribuído no campo Oportunidades - Acesso).
  - n Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.

Nesse exemplo, a resposta é não.
- 2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:
  - n Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função de Amanda.
  - n Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.

Oportunidades não são controladas por privilégios. Nesse exemplo, portanto, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.
  - n Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é sim. O Oracle CRM On Demand então exibe os seguintes registros de oportunidade na conta:

    - n Todos os registros de oportunidade vinculados dos quais Amanda é proprietária.
    - n Todos os registros de oportunidade vinculados que Amanda está autorizada a ver por meio de todos os outros componentes de controle de acesso.



A função de Amanda nega a ela a capacidade de ver as oportunidades de que não é proprietária. Portanto, ela não pode ver a oportunidade que David Bloom criou.

### Ações em Registros relacionados no Exemplo 2

Quando Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X nesse exemplo, o cálculo é o mesmo, e o resultado para os direitos de acesso é o mesmo do resultado no Caso 1 em [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) (na página 433). O nível de acesso final é Leitura/Edição/Exclusão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) (na página 433)
- [Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros](#) (na página 441)

## Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários.

Nesse exemplo, uma empresa usa livros personalizados para organizar seus dados por território. Dois livros são usados nesse exemplo: Sudoeste e Leste.

O livro do Sudoeste tem três membros:

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzman

Todos os usuários no livro do Sudoeste têm o perfil de acesso Somente leitura na sua função do livro.

O livro do Leste tem três membros:

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

Todos os usuários do livro do Leste têm o perfil de acesso Somente leitura no seu registro de associação ao livro.

Quando qualquer um dos usuários cria uma conta ou um registro de oportunidade, um processo automatizado (workflow) determina o livro apropriado ao registro. Ele atribui o livro com base no atributo de território do registro.

Todos os usuários têm a função de representante de vendas. Todos podem criar novas contas e oportunidades. Eles podem ver todos os registros de conta e de oportunidade no seu território, mas não em outros territórios.

A tabela a seguir mostra as configurações dos tipos de registro na função de representante de vendas.

Tipo de registro principal	Possui acesso	Pode criar	Pode ler todos os registros
----------------------------	---------------	------------	-----------------------------

Tipo de registro principal	Possui acesso	Pode criar	Pode ler todos os registros
Conta	Sim	Sim	Não
Oportunidade	Sim	Sim	Não

Todos os usuários têm controle total sobre as contas e as oportunidades que criam, mas têm direitos restritos aos registros de que não são proprietários. A função de representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso padrão.

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Leitura/Edição/Exclusão	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Somente leitura
Oportunidade	Leitura/Edição/Exclusão	Livros	Somente leitura

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso padrão do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Somente leitura	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Somente leitura
Oportunidade	Somente leitura	Livros	Somente leitura

**OBSERVAÇÃO:** para todos os tipos de registros principais que suportam livros, o relacionamento com o tipo de registro relacionado a Livros é de um-para-filho.

Nesse exemplo de cálculo de direitos de acesso, supõe-se que a herança da equipe não esteja ativada para o tipo de registro Oportunidade, ou seja, a caixa de seleção Ativar a Herança da Equipe Principal para a Oportunidade na página Perfil da Empresa está desmarcada. Para obter mais informações sobre o comportamento do recurso de herança da equipe principal, consulte [Sobre a Propagação de Acesso por Meio da Herança da Equipe](#) (consulte "[Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#)" na página 351).

Ao exibir a lista das contas na empresa, Amanda Jacobsen pode ver as contas no livro do Sudoeste e as contas próprias. Ela não pode ver nenhuma outra conta.

A tabela a seguir mostra os registros que Amanda vê quando clica no nome da conta Conta 1 para fazer drill-down no registro. Nesse exemplo, somente os campos e colunas relevantes são exibidos.

Detalhes da conta: Conta 1	
<b>Detalhes da conta</b>	
<b>Nome da conta:</b>	Conta 1
<b>Proprietário:</b>	Jonathan Hope

Detalhes da conta: Conta 1		
<b>Oportunidades</b>		
<b>Nome da oportunidade</b>	<b>Proprietário</b>	
Oportunidade X	Amanda Jacobsen	
Oportunidade Y	David Bloom	
<b>Equipe da conta</b>		
<b>Sobrenome</b>	<b>Nome</b>	<b>Acesso à conta</b>
Hope	Jonathan	Proprietário

Amanda pode ver duas oportunidades porque elas estão no livro do Sudoeste, do qual ela é membro. Todos os outros membros do livro do Sudoeste podem ver essas oportunidades.

Jonathan Hope é membro do livro do Leste. Quando Jonathan se conecta ao Oracle CRM On Demand, ele também pode ver a Conta 1, porque é proprietário dela. No entanto, não pode ver as oportunidades relacionadas à Conta 1 das quais não é proprietário. O nível de acesso Herdar principal no tipo de registro relacionado a Oportunidades em contas proporciona essa segurança.

Rick Rogers e Raj Kumar, membros do livro do Leste, não podem ver os registros da Oportunidade X nem da Oportunidade Y na Conta 1. Isso ocorre porque a conta não está no livro do Leste, e a função deles impede a exibição de registros de contas das quais não são proprietários. Da mesma forma, eles não podem ver a Oportunidade X nem a Oportunidade Y porque elas não estão no livro do Leste, e a função deles impede a exibição de oportunidades das quais não são proprietários.

Amanda não pode modificar a Oportunidade Y, da qual David Bloom é proprietário. Isso ocorre porque:

- Amanda não é proprietária da conta, portanto seu perfil de acesso do proprietário não é usado.
- A função de Amanda impede que ela acesse os registros de oportunidade dos quais ela não é proprietária, portanto, seu perfil de acesso padrão não é usado.
- O único perfil de acesso que está ativo no momento é o perfil de acesso Somente leitura que Amanda tem por meio de sua associação com o livro do Sudoeste.

Portanto, o nível de acesso de Amanda para a Oportunidade Y é Somente leitura.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) (na página 433)
- [Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal](#) (na página 438)

## Gerenciamento do processo de negócio

Clique em um tópico para consultar instruções passo a passo:

- [Criando processos](#) (na página 452)
- [Adicionando estados de transição a processos](#) (na página 453)
- [Restringindo processos](#) (na página 455)
- [Definindo a configuração de campos para os estados de transição](#) (consulte "Definindo a configuração do campo para estados de transição" na página 456)
- [Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados](#) (na página 457)
- [Criando regras de workflow](#) (na página 486)
- [Restringindo regras de workflow a regras ou canais específicos](#) (na página 507)
- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 507)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 510)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 514)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 520)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 533)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 536)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "Alterando a ordem das ações de regras de workflow" na página 539)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 540)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "Desativando regras e ações de workflow" na página 541)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)
- [Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (na página 545)
- [Excluindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (consulte "Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow" na página 546)
- [Exibindo instâncias pendentes no Monitor de espera de workflow](#) (consulte "Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow" na página 551)
- [Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow](#) (na página 553)
- [Configurando regras de atribuição](#) (na página 562)
- [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 569)
- [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 571)
- [Configurando a definição de previsão](#) (na página 575)
- [Atualizando a definição de previsão](#) (na página 581)
- [Configurando processos de vendas, categorias e instrutores](#) (consulte "Configurando processos, categorias e instrutores de vendas" na página 583)
- [Personalizando a lista do setor da sua empresa](#) (na página 591)
- [Controle de modificação](#) (na página 592)
- [Ativando o recurso de controle de modificação](#) (na página 593)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▮ [Sobre estados de transição e campos de transição na Administração do processo](#) (consulte "Sobre estados e campos de transição na administração do processo" na página 446)
- ▮ [Sobre campos principais na Administração do processo](#) (na página 447)
- ▮ [Cenário para bloqueio de registros de atividade](#) (consulte "Cenário para bloquear registros de atividade" na página 447)
- ▮ [Exemplo de uso de processos para bloquear registros](#) (consulte "Exemplo de como usar processos para bloquear registros" na página 448)
- ▮ [Funcionalidade de administração do processo](#) (consulte "Funcionalidade Administração do processo" na página 450)
- ▮ [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand](#) (consulte "Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand" na página 452)
- ▮ [Configuração do workflow](#) (na página 459)
- ▮ [Monitores de workflow](#) (na página 544)
- ▮ [Sobre regras de atribuição](#) (na página 557)
- ▮ [Lead - Administração de conversão](#) (consulte "Administração de Conversão de Leads" na página 568)

## Administração do processo

Na seção de administração do processo do Oracle CRM On Demand, você pode configurar processos para evitar que usuários, inclusive aplicativos externos, realizem determinadas ações em registros de um determinado tipo de registro quando os registros estiverem em um estado específico. Impedir que usuários realizem determinadas ações dessa forma é conhecido como *bloquear registros*.

A funcionalidade de administração do processo não está ativada em Oracle CRM On Demand por padrão. Ela deve ser ativada para cada empresa por Oracle CRM On Demand Customer Care. Se a empresa quiser usar a funcionalidade de administração do processo, entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care e peça o privilégio Administração do processo concedido à função do administrador da empresa.

Quando Oracle CRM On Demand Customer Care concede o privilégio Administração do processo ao administrador da empresa, este pode então conceder o privilégio a outras funções.

**OBSERVAÇÃO:** Os controles que determinam quais registros estão bloqueados formam o último componente de segurança que Oracle CRM On Demand examina ao calcular os direitos de um usuário para trabalhar com um registro. As permissões concedidas por todos os outros componentes de access-control são examinadas primeiro. Um *componente access-control* é a funcionalidade em Oracle CRM On Demand que contribui para o cálculo dos direitos de um usuário de acessar e trabalhar com registros. Exemplos de componentes de access-control são: propriedade de registro, perfis de acesso, funções, equipes, livros e a hierarquia do relatório. Os controles que bloqueiam registros não substituem nenhuma restrição imposta pelos outros componentes de access-control.

Se necessário, você poderá permitir que determinados usuários substituam os processos de bloqueio de registro implementados por sua empresa. Para obter mais informações, consulte [Sobre como substituir processos de bloqueio de registro](#) (na página 459).

Para obter informações sobre processos e como criá-los, consulte os seguintes tópicos:

- ▮ [Sobre estados de transição e campos de transição na Administração do processo](#) (consulte "Sobre estados e campos de transição na administração do processo" na página 446)
- ▮ [Sobre campos principais na Administração do processo](#) (na página 447)
- ▮ [Cenário para bloqueio de registros de atividade](#) (consulte "Cenário para bloquear registros de atividade" na página 447)
- ▮ [Exemplo de uso de processos para bloquear registros](#) (consulte "Exemplo de como usar processos para bloquear registros" na página 448)
- ▮ [Funcionalidade de administração do processo](#) (consulte "Funcionalidade Administração do processo" na página 450)
- ▮ [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand](#) (consulte "Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand" na página 452)
- ▮ [Criando processos](#) (na página 452)
- ▮ [Adicionando estados de transição a processos](#) (na página 453)
- ▮ [Restringindo processos](#) (na página 455)
- ▮ [Definindo a configuração do campo para estados de transição](#) (na página 456)
- ▮ [Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados](#) (na página 457)

## Sobre estados e campos de transição na administração do processo

Em um processo para um tipo de registro, você configura um determinado número de estados de transição. Um *estado de transição* representa um estado em que um registro entra quando determinadas condições são atendidas. Um *campo de transição* é um campo de lista de opções no tipo de registro que determina a transição de um registro de um estado de transição para outro. O campo da lista de opções para um processo é identificado na definição do processo.

Em um processo, cada valor no campo de transição pode ser vinculado a um estado de transição. Para cada estado de transição, você pode especificar as seguintes informações:

- ▮ **Condição.** A condição determina se um registro pode migrar para esse estado de transição.
- ▮ **Mensagem de erro.** A mensagem de erro será exibida se a condição não for atendida quando um usuário tentar migrar um registro para esse estado de transição.
- ▮ **Controles de acesso ao registro.** Os controles de acesso ao registro determinam quais ações os usuários estão impedidos de realizar em um registro quando o registro está no estado de transição. Você pode evitar que os usuários excluam ou atualizem registros no estado de transição.
- ▮ **Configuração do campo.** A configuração do campo determina o comportamento de determinados campos quando um registro está no estado de transição.
- ▮ **Controles de acesso relacionados.** Os controles de acesso relacionados determinam quais ações os usuários estão impedidos de realizar em registros relacionados quando o registro pai está no estado de transição.

Por exemplo, você pode configurar um processo para o tipo de registro Solução usando o campo Status como o campo de transição e adicionar três estados de transição ao processo, um para cada valor de status a seguir: Provisório, Aprovado e Obsoleto. Em seguida, você pode evitar que os usuários excluam soluções que

estejam no estado de transição para o status Aprovado ou impedir que os usuários atualizem soluções que estejam no estado de transição para o status Obsoleto e assim por diante.

### Sobre campos principais na administração do processo

Você pode usar um campo da lista de opções em um tipo de registro para restringir um processo de forma que ele só se aplique a determinados registros desse tipo. O campo da lista de opções é conhecido como o *campo principal*, e um processo só se aplica a registros nos quais o valor no campo principal no registro corresponda a um dos valores especificados por você para o processo, ou seja, os valores principais. Por exemplo, o campo Tipo de chamada pode ser usado como o campo principal no tipo de registro Atividade. Você pode restringir um processo para o tipo de registro Atividade de forma que ele só se aplique a determinados tipos de registros de chamada.

### Cenário para bloquear registros de atividade

Este tópico mostra um exemplo de como representantes de vendas em uma empresa farmacêutica usam registros de atividade da chamada em Oracle CRM On Demand para registrar detalhes de suas visitas a clientes e de como os registros de atividade de chamada são bloqueados em determinados pontos. A empresa pode usar Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Um representante de vendas planeja um visita a uma clínica local para repor o estoque de amostrar na clínica e conversar com o diretor dela sobre um novo produto que a empresa farmacêutica deve lançar. O representante de vendas pretende dar à diretora da clínica um CD promocional contendo resultados de testes clínicos e um white paper. Ao configurar o registro de atividade de chamada em Oracle CRM On Demand, o representante de vendas define o status do registro como Não iniciado.

Quando o representante de vendas chega à clínica, há uma demora até um membro da equipe na clínica pegar a chave do estoque de amostras. O representante de vendas usa o tempo para atualizar o status do registro de atividade da chamada em Oracle CRM On Demand para Em andamento. O representante de vendas repõe com sucesso o estoque de amostras, compartilha a mensagem sobre o novo produto com a diretora da clínica e entrega a ela o material promocional.

Ao final do dia, o representante de vendas faz logon em Oracle CRM On Demand e começa a atualizar os registros relacionados às atividades do dia. O representante de vendas atualiza o registro de atividade de vendas para a chamada até a clínica, mas deseja revisar o registro mais uma vez antes de alterar o status do registro para o status final Enviado. No entanto, como o representante de vendas deve comparecer a uma reunião de vendas, ele define o status do registro como Concluído e sai para a reunião. A essa altura, o registro não pode ser excluído de Oracle CRM On Demand.

Ao retornar da reunião, o representante de vendas revisa o registro de atividade da chamada mais uma vez e define o status do registro como Enviado. A essa altura, o registro de atividade da chamada não pode ser atualizado, não podendo ser excluído de Oracle CRM On Demand, e todos os campos no registro são somente leitura. Além disso, outros registros não podem ser vinculados ao registro de atividade da chamada enviado. Um exemplo de um processo compatível com esse cenário é mostrado em [Exemplo de como usar processos para bloquear registros](#) (na página 448).

## Exemplo de como usar processos para bloquear registros

Este tópico mostra um exemplo de como criar um processo para oferecer suporte ao cenário descrito em [Cenário para bloquear registros de atividade](#) (na página 447). Você pode usar este recurso de forma diferente, dependendo de seu modelo de negócios.

Você cria um processo que limita as ações que os usuários podem realizar da seguinte forma:

- n Quando o status do registro é Concluído, os usuários não podem excluí-lo.
- n Quando o status do registro é Enviado, ocorre o seguinte:
  - n Os usuários não conseguem atualizar ou excluir o registro, ou vincular outros registros ao registro de atividade da chamada.
  - n Todos os campos no registro de atividade da chamada são somente leitura.
- n O processo se aplica a chamadas de conta e profissionais, mas não gerais.

### *Para configurar um processo a fim de bloquear registros de atividade da chamada*

- 1 No Oracle CRM On Demand, crie um processo da seguinte forma:
  - a No campo Nome do processo, informe um nome exclusivo para o processo.
  - b No campo Nome do objeto, selecione Atividade.

Quando você seleciona Atividade no campo Nome do objeto, o valor no campo Principal é definido automaticamente como Tipo de chamada. O campo Transição é definido automaticamente como Status. Para obter mais informações sobre como criar processos, consulte [Criando processos](#) (na página 452).
- 2 Adicione os estados de transição mostrados na tabela a seguir ao processo criado por você na Etapa 1 do procedimento.
 

Para obter mais informações sobre como adicionar estados de transição a processos, consulte [Como adicionar estados de transição a processos](#) (consulte "Adicionando estados de transição a processos" na página 453).

Estado	Caixa de seleção Desativar atualização	Caixa de seleção Desativar exclusão/remoção
Não iniciado	Desmarcado	Desmarcado
Em andamento	Desmarcado	Desmarcado
Concluído	Desmarcado	Marcado
Comprometido	Marcado	Marcado

- 3 Restrinja o processo de maneira que ele se aplique a chamadas de conta e profissionais, mas não chamadas gerais, adicionando os valores principais Chamadas da conta e Chamadas profissionais ao processo.



Para obter mais informações sobre como restringir processos, consulte [Restringindo processos](#) (na página 455).

- 4 No estado de transição Enviado, configure a definição do campo e marque a caixa de seleção Somente leitura para todos os detalhes.

Para obter mais informações sobre como configurar a definição de campo para estados de transição, consulte [Configurando a definição de campo para estados de transição](#) (consulte "Definindo a configuração do campo para estados de transição" na página 456).

- 5 Nos estados de transição Concluído e Enviado, ative os controles de acesso apropriados aos tipos de registro relacionados.

As configurações das caixas de seleção são mostradas na tabela a seguir. Para obter mais informações sobre como ativar controles para tipos de registro relacionados, consulte [Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados](#) (na página 457).

Estado da transição	Tipo de registro relacionado	Desativar criação/adição	Desativar atualização	Desativar exclusão/remoção
Concluído	Respostas à mensagem	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Produtos detalhados	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Item promocional entregue	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Amostras entregues	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Solicitações de amostra	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Amostras de transações	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Assinaturas	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Soluções	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
Enviado	Anexos	Marcado	Marcado	Marcado
	Livros	Marcado	Marcado	Marcado
	Contatos (M:M)	Marcado	Marcado	Marcado
	Objetos personalizados de 01 até 03	Marcado	Marcado	Marcado
	Respostas à mensagem	Marcado	Marcado	Marcado
	Produtos detalhados	Marcado	Marcado	Marcado

Estado da transição	Tipo de registro relacionado	Desativar criação/adição	Desativar atualização	Desativar exclusão/remoção
	Amostras entregues	Marcado	Marcado	Marcado
	Solicitações de amostra	Marcado	Marcado	Marcado
	Amostras de transações	Marcado	Marcado	Marcado
	Assinaturas	Marcado	Marcado	Marcado
	Soluções (M:M)	Marcado	Marcado	Marcado

**OBSERVAÇÃO:** Os registros de solicitação da amostra têm registros de item da solicitação de amostra vinculados que também deverão ser bloqueados quando o registro pai for bloqueado. Para bloquear os registros de item da solicitação de amostra, será necessário configurar um processo separado baseado no tipo de registro da Solicitação de amostra. Da mesma forma, os registros de transação da amostra têm registros de item da transação vinculados. Para bloquear os registros de item da transação, será necessário configurar um processo separado baseado no tipo de registro da Transação de amostra. O processo que você configurar para o tipo de registro bloqueará os registros pai do determinado tipo de registros e de seus registros filhos, entretanto o processo não bloqueará quaisquer registros vinculados aos registros filhos.

## Funcionalidade Administração do processo

Os seguintes tipos de registro são compatíveis com a administração do processo:

- n Conta
- n Atividade
- n Endereço
- n Plano de negócios
- n Chamada - Detalhes do produto
- n Evento
- n Lead
- n Plano de mensagem
- n Objetivo
- n Oportunidade
- n Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra
- n Solicitação de amostra
- n Transação de amostra
- n Solicitação de serviço
- n Solução

## Restrições

As seguintes restrições são aplicadas:

- n Apenas um processo pode ser configurado para cada um dos tipos de registro compatíveis com a administração do processo.
- n Para cada um dos tipos de registro compatíveis, o campo Status no tipo de registro é usado como o campo de transição para o processo. Você não pode selecionar um campo de transição alternativo.
 

**OBSERVAÇÃO:** Os usuários não podem alterar o status de um registro de detalhes de produto de chamada diretamente. O Oracle CRM On Demand atualiza o status de um registro de detalhes de produto de chamada quando o status da chamada relacionada é atualizado, para que o status de um registro de detalhes de produto de chamada seja sempre igual ao status da chamada relacionada.
- n Apenas o tipo de registro Atividade oferece suporte ao uso de um campo principal para restringir o processo. O campo principal no tipo de registro Atividade é o campo Tipo de chamada. Você não pode selecionar um campo principal alternativo.
- n As opções para a configuração do campo para estados de transição estão limitadas à especificação de que determinados campos são somente leitura quando um registro está no estado de transição.
- n O campo Número da ordem e a caixa de seleção Padrão, exibidos no registro de processo quando você salva o processo, não são usados na versão atual de Oracle CRM On Demand.

## Tipos de registro relacionados

Para cada tipo de registro pai compatível com a administração do processo, você pode ativar controles de acesso para todos os tipos de registro relacionados compatíveis com o tipo de registro pai e que estão disponíveis para a empresa, com as exceções mostradas na tabela a seguir.

Tipo de registro pai	Tipos de registro relacionados não compatíveis
Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #800000;">n</span> Avaliações</li> <li><span style="color: #800000;">n</span> Conta financeira: Agência</li> <li><span style="color: #800000;">n</span> Conta financeira: Instituições retidas</li> </ul>
Atividade	Avaliações
Plano de negócios	Avaliações
Lead	Avaliações
Objetivo	Avaliações
Oportunidade	Avaliações
Solicitação de serviço	Avaliações

**OBSERVAÇÃO:** Você poderá permitir que determinados usuários substituam os processos de bloqueio de registro implementados por sua empresa. Para obter mais informações, consulte [Sobre como substituir processos de bloqueio de registro](#) (na página 459).

## Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand

Para configurar um processo em Oracle CRM On Demand, realize as seguintes tarefas:

- 1 [Criando processos](#) (na página 452)
- 2 [Adicionando estados de transição a processos](#) (na página 453)

Você também pode realizar as seguintes tarefas:

- ▮ [Restringindo processos](#) (na página 455)
- ▮ [Definindo a configuração de campo para estados de transição](#) (consulte "[Definindo a configuração do campo para estados de transição](#)" na página 456)
- ▮ [Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados](#) (na página 457)

### Criando processos

Para criar um processo, conclua as etapas do procedimento a seguir. A tarefa é uma etapa de [Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand](#) (na página 452).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

#### *Para criar um processo*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Administração do processo.
- 3 Na página Lista do processo, clique em Novo.
- 4 Na página de Edição de processo, complete as informações do processo.
- 5 Salve as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** O campo Número da ordem e a caixa de seleção Padrão, exibidos na página Detalhe do processo quando você salva um processo, não são usados na versão atual de Oracle CRM On Demand.

A tabela a seguir descreve os campos do processo. Para obter mais informações sobre como os campos são usados na versão atual de Oracle CRM On Demand, consulte as restrições listadas em [Funcionalidade Administração do processo](#) (na página 450).

Campo	Descrição
Nome do processo	O nome que você atribui ao processo.
Tipo de registro	O tipo de registro do processo. Para obter uma lista dos tipos de registro para os quais você pode criar processos, consulte <a href="#">Funcionalidade</a>

Campo	Descrição
	<a href="#">Administração do processo</a> (na página 450).
Campo Principal	O nome do campo tipo de registro a ser usado como um filtro para restringir o processo a determinados registros do tipo de registro. Este campo é somente leitura. Para o tipo de registro Atividade, o valor padrão no campo Principal é Tipo de chamada. Para outros tipos de registro, o campo permanece em branco. Para obter mais informações sobre campos principais, consulte <a href="#">Sobre campos principais em Administração do processo</a> (consulte " <a href="#">Sobre campos principais na administração do processo</a> " na página 447).
Campo Transição	O nome do campo no tipo de registro que determina a transição de registros de um estado de transição para outro. Este campo é somente leitura. Para todos os tipos de registro compatíveis, o valor padrão é Status. Para obter mais informações sobre campos de transição, consulte <a href="#">Sobre estados e campos de transição na administração do processo</a> (na página 446).
Descrição	(Opcional) Uma descrição do processo.

## Adicionando estados de transição a processos

Em um processo, você pode vincular cada valor no campo de transição a um estado de transição. Para obter mais informações sobre campos e estados de transição, consulte [Sobre estados e campos de transição na administração do processo](#) (na página 446).

Para adicionar um estado de transição a um processo, conclua as etapas do procedimento a seguir. A tarefa é uma etapa de [Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand](#) (na página 452).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

### *Para adicionar um estado de transição a um processo*

- 1 Na página Lista do processo, clique no link Nome do processo para o qual você deseja adicionar o estado de transição.
- 2 Na página Detalhe do processo, role até a seção Estados da transição da página e clique em Adicionar na barra de título da seção.
- 3 Na página Edição do estado de transição, preencha as informações de estado da transição.

4 Salve as alterações.

5 Repita a Etapa 2 até a Etapa 4 do procedimento para cada estado de transição que você deseja adicionar ao processo.

A tabela a seguir descreve alguns dos campos de estado de transição. Os títulos na seção Informações-chave e na seção Validação da página em Oracle CRM On Demand mostram o nome do campo da transição.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave</b>	
Estado	O valor do campo de transição que identifica o estado de transição. O valor de cada campo de transição só pode ser usado com um estado de transição no processo. Quando um valor for usado com um estado de transição, o valor será removido da lista de opções dos valores no campo Estado.
Categoria	(Opcional) A categoria de vendas à qual o estado de transição está associado.
Descrição	(Opcional) Uma descrição do estado de transição.
<b>Validação</b>	
Condição	<p>(Opcional) Uma condição que determina se um registro pode migrar para esse estado de transição.</p> <p>Você pode informar uma expressão diretamente na caixa de texto ou clicar no ícone <i>fx</i> para abrir a janela Expression Builder, onde pode definir uma expressão. Para obter mais informações sobre Expression Builder, consulte <a href="#">Expression Builder</a> (na página 922)</p> <p>Não use nenhum campo calculado na expressão. Os campos calculados não são compatíveis com expressões no campo Condição dos estados de transição.</p> <p>Se a condição especificada por você não for atendida quando um usuário tentar migrar um registro do tipo de registro especificado no processo para esse estado da transição, uma mensagem de erro será exibida e as alterações do usuário não serão salvas.</p>
Mensagem de erro	(Opcional) O texto da mensagem de erro exibida se a condição definida para o estado da transição não for atendida quando um usuário tentar migrar um registro do tipo especificado no processo para esse estado de transição.

Campo	Descrição
<b>Controle de acesso ao registro</b>	
Desativar atualização	(Opcional) Se a caixa de seleção estiver marcada, usuários, inclusive aplicativos externos, não poderão atualizar registros do tipo especificado no processo quando os registros estiverem nesse estado de transição.
Desativar exclusão/remoção	<p>(Opcional) Se a caixa de seleção estiver marcada, usuários, inclusive aplicativos externos, não poderão excluir registros do tipo especificado no processo enquanto os registros estiverem nesse estado de transição.</p> <p>Além disso, se um registro nesse estado de transição for um filho de um registro pai, os usuários não poderão removê-lo do relacionamento se isso resultar na exclusão do registro filho de Oracle CRM On Demand.</p> <p>No entanto, se a remoção do registro filho do relacionamento com o registro pai não resultar na exclusão do registro filho de Oracle CRM On Demand, o registro poderá ser removido do relacionamento enquanto o registro estiver no estado de transição, mas não poderá ser excluído.</p>

## Restringindo processos

Para restringir um processo de maneira que ele só se aplique a determinados registros desse tipo, você especifica quais valores no campo principal do tipo de registro são válidos para o processo. Para obter mais informações sobre campos principais, consulte [Sobre campos principais em Administração do processo](#) (consulte "[Sobre campos principais na administração do processo](#)" na página 447).

Para restringir um processo, conclua as etapas do procedimento a seguir.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

### *Para restringir um processo*

- 1 Na página Lista do processo, clique no link Nome do processo que você deseja restringir.
- 2 Na página Detalhe do processo, role até a seção Valores principais da página e clique em Adicionar na barra de título da seção.

- 3 Na página Edição do valor principal, no campo Valor, selecione os valores para os quais o processo deve ser restringido.

Você pode selecionar até cinco valores na página Edição do valor principal. Se quiser selecionar valores adicionais, você poderá repetir esse procedimento.

- 4 Salve as alterações.
- 5 Repita a Etapa 2 até a Etapa 4 do procedimento quantas vezes forem necessárias para adicionar mais valores principais.

## Definindo a configuração do campo para estados de transição

Você pode especificar como determinados campos se comportam quando um registro está no estado de transição definindo a configuração do campo para o estado de transição.

Para definir a configuração do campo para um estado de transição, conclua as etapas do procedimento a seguir.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

### *Para definir a configuração do campo para um estado de transição*

- 1 Na página Detalhe do processo, clique no link do campo Estado para o estado de transição para o qual você deseja definir a configuração do campo.
- 2 Na página Detalhe do estado de transição, role até a seção Configuração de campos da página e clique em Adicionar na barra de título da seção.
- 3 Na página Edição de configuração do campo, especifique o comportamento de campos quando um registro do tipo especificado no processo está nesse estado de transição da seguinte forma:
  - a Selecione o campo na lista Campo.
  - b Marque a caixa de seleção para o comportamento que você deseja configurar para o campo.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre restrições que se aplicam à definição da configuração do campo para estados de transição, consulte [Funcionalidade Administração do processo](#) (na página 450).

**CUIDADO:** Se você quiser definir um campo da caixa de seleção como somente leitura, o campo já deverá ser exibido no layout de página onde deverá ser usado. Do contrário, quando o campo for adicionado a um layout de página, uma mensagem de erro será exibida quando os usuários tentarem salvar um registro desse tipo.

Você pode especificar configurações para até cinco campos na página Edição de configuração do campo. Se quiser especificar configurações para campos adicionais, você poderá repetir esse procedimento.

- 4 Salve as alterações.



- 5 Repita a Etapa 2 até a Etapa 4 do procedimento quantas vezes forem necessárias para definir todos os campos que você deseja configurar para o estado de transição.

## Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados

Você pode limitar as ações que os usuários podem realizar nos registros relacionados quando um registro pai está no estado de transição ativando controles de acesso para os tipos de registro relacionados.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns tipos de registro não têm tipos de registro relacionados.

Para ativar controles de acesso para tipos de registro relacionados, conclua as etapas do procedimento a seguir.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

### Para ativar controles de acesso para tipos de registro relacionados

- 1 Na página Detalhe do processo, clique no link do campo Estado para o estado de transição no qual você deseja ativar controles de acesso para tipos de registro relacionados.
- 2 Na página Detalhe do estado de transição, role até a seção Controle de acessos relacionados da página e clique em Adicionar na barra de título da seção.
- 3 Na página Edição do controle de acessos relacionados, para cada tipo de registro relacionado, marque as caixas de seleção dos controles de acesso que você deseja ativar.

Você pode ativar controles de acesso para até cinco tipos de registro relacionados na página Edição do controle de acessos relacionados. Se quiser ativar controles de acesso para tipos de registro relacionados adicionais, você poderá repetir o procedimento.

**OBSERVAÇÃO:** Na página Edição do controle de acessos relacionados, as caixas de seleção para os controles de acesso são marcadas conforme necessário, ou seja, um asterisco é exibido ao lado do nome de cada uma das caixas de seleção. As caixas de seleção são marcadas conforme necessário porque os campos de caixa de seleção sempre têm um valor no banco de dados. O valor é Verdadeiro, ou seja, a caixa de seleção está marcada, ou Falso, ou seja, ela está desmarcada. Se você marcar uma caixa de seleção, o valor Verdadeiro será salvo no banco de dados. Se você não marcar uma caixa de seleção, o valor Falso será salvo no banco de dados.

- 4 Salve as alterações.
- 5 Repita a Etapa 2 até a Etapa 4 do procedimento quantas vezes forem necessárias para ativar os controles de acesso dos tipos de registro relacionados para o estado de transição.

A tabela a seguir descreve os controles de acesso para os tipos de registro relacionados. Alguns tipos de registro relacionados não são compatíveis. Para obter uma lista dos tipos de registro relacionados não disponíveis, consulte [Funcionalidade Administração do processo](#) (na página 450).

**OBSERVAÇÃO:** Os usuários podem ser aplicativos externos, bem como usuários de Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Desativar criação/adição	<p>Se a caixa de seleção for marcada, os usuários não poderão criar novos registros desse tipo relacionado a partir do registro pai ou adicionar registros existentes desse tipo ao registro pai enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição.</p>
Desativar atualização	<p>O comportamento dessa caixa de seleção depende do relacionamento entre o tipo de registro pai e o tipo de registro relacionado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <span data-bbox="500 554 521 581">n</span> Se o tipo de registro pai tiver um relacionamento um para muitos com o tipo de registro relacionado e se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários não poderão atualizar registros desse tipo relacionado que sejam filhos do registro pai enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição.                     </li> </ul> <p>Os registros filhos não podem ser atualizados em qualquer lugar em Oracle CRM On Demand enquanto o registro pai está nesse estado de transição. Por exemplo, se houver registros relacionados do tipo de registro Objeto personalizado 05 no registro pai, os registros Objeto personalizado 05 não poderão ser atualizados enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição, mesmo se forem acessados na página inicial do Objeto personalizado 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <span data-bbox="500 1037 521 1064">n</span> Para tipos de registro relacionados que tenham um relacionamento muitos para muitos com o tipo de registro pai, a caixa de seleção Desativar atualização não é aplicável, ou seja, não pode ser usada para evitar que usuários atualizem registros relacionados desse tipo enquanto o registro pai está nesse estado de transição.                     </li> </ul>
Desativar exclusão/remoção	<p>O comportamento dessa caixa de seleção depende do relacionamento entre o tipo de registro pai e o tipo de registro relacionado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <span data-bbox="500 1362 521 1390">n</span> Se o tipo de registro pai tiver um relacionamento um para muitos com o tipo de registro relacionado e se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários não poderão excluir registros desse tipo relacionado que sejam filhos do registro pai enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição.                     </li> </ul> <p>Os registros filhos não podem ser excluídos em qualquer lugar em Oracle CRM On Demand enquanto o registro pai está nesse estado de transição.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <span data-bbox="500 1656 521 1684">n</span> Se o tipo de registro relacionado tiver um relacionamento muitos para muitos com o tipo de registro pai e se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários não poderão remover registros filhos desse tipo do relacionamento com o registro pai enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição. No entanto, os usuários podem excluir os registros filhos de outros lugares em Oracle CRM On Demand, como uma lista acessada                     </li> </ul>

Campo	Descrição
	pela página inicial de record-type.

## Sobre como substituir processos de bloqueio de registro

Determinados usuários, como administradores ou gerentes, talvez precisem trabalhar com registros bloqueados sem ficarem restritos aos processos de bloqueio de registro. Você pode permitir que um usuário substitua os processos de bloqueio de registro ativando o privilégio Substituir administração do processo na função do usuário.

O privilégio Substituir administração do processo remove somente as restrições implementadas pelos processos de bloqueio de registro. Para trabalhar com os registros bloqueados, os usuários devem ter visibilidade dos registros, e as permissões e os níveis de acesso apropriados. O privilégio Substituir administração do processo permite que os usuários substituam os processos de bloqueio de registro de todos os tipos de registro. Você não pode especificar que um usuário tem permissão para substituir os processos de bloqueio de registro de apenas alguns registros ou tipos de registro.

**OBSERVAÇÃO:** O privilégio Substituir administração do processo não está disponível por padrão. Para que o privilégio seja ativado para a sua empresa, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care.

## Configuração do workflow

Para configurar as regras de workflow para atender aos requisitos de negócios da empresa, faça o seguinte:

- 1 Trabalhe com todos os interessados para planejar os processos de negócios.
- 2 Documente todas as regras de workflow e as ações de workflow correspondentes que você deve configurar. Para obter mais informações sobre os componentes das regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow](#) (na página 460).
- 3 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand como administrador da empresa e crie as regras de workflow. Para obter mais informações, consulte [Criação de regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 486) e [Criação de eventos programados](#) (na página 493).
- 4 Nas novas regras de workflow e nos eventos programados, defina todas as ações de workflow necessárias. Para obter informações sobre a criação de vários tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:
  - n [Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
  - n [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 507)
  - n [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 510)
  - n [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 514)
  - n [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 520)
  - n [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 533)
  - n [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 536)

- n [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 541)
- n [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)

## Sobre a configuração da funcionalidade de regras de workflow

Se você é um novo cliente, então a funcionalidade de regras de workflow será habilitada automaticamente. No entanto, se você for um cliente existente, o Oracle CRM On Demand Customer Care e o administrador da empresa devem configurar a funcionalidade de regras de workflow no Oracle CRM On Demand, desta forma:

- n **Configuração do Oracle CRM On Demand Customer Care.** Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care configurar a funcionalidade de regras de workflow, o link Configuração de workflow ficará visível na seção Gerenciamento de processo de negócios da Página inicial - Administração. Além disso, a função do usuário Administrador possui o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow ativado. Para obter mais informações sobre as funções de usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

**OBSERVAÇÃO:** Para criar regras de fluxo de trabalho para o tipo de registro Usuário, é necessário também ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho na sua função de usuário. O administrador pode ativar esse privilégio para a função Administrador e para qualquer função, conforme necessário. Para obter mais informações sobre considerações ao criar regras de workflow para o tipo de registro Usuário, consulte [Considerações ao Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário](#) (consulte "[Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário](#)" na página 485).

- n **Opção Ativar workflow.** Regras de workflow não podem ser executadas até que o administrador da empresa marque a caixa de seleção Ativar workflow na página Perfil da empresa. Para obter informações sobre a configuração do perfil de sua empresa, consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 20).
- n **Eventos de integração.** O *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos baseados em alterações dos registros no Oracle CRM On Demand, incluindo as operações de criação, atualização, exclusão, associação, dissociação, restauração e mesclagem. É possível especificar quais campos de um registro você deseja controlar. Se a empresa quiser usar as regras de workflow para criar eventos de integração, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar suporte para Administração do evento de integração e especificar o tamanho total das filas de eventos de integração necessárias. Quando o valor for alterado em um campo controlado, a alteração será registrada no evento de integração. Também é possível especificar as filas de evento de integração às quais os eventos são adicionados. Para obter mais informações sobre como gerenciar eventos de integração, consulte [Sobre eventos de integração](#) (na página 874).
- n **Livros.** Se a empresa deseja usar regras de workflow para atualizar as associações entre registros e livros, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar suporte para Gerenciamento de livros. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de livros, consulte [Gerenciamento de livros](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 369).

## Sobre regras de workflow

Uma *regra de workflow* é uma instrução para que o Oracle CRM On Demand execute uma ou mais ações automaticamente quando ocorrer um evento especificado.

## Eventos de acionamento e ações em regras de workflow

Uma regra de workflow é avaliada quando ocorre o evento especificado nela (o evento de acionamento). Se as condições da regra forem atendidas (ou se não houver condições nela), então as ações especificadas na regra serão executadas. Por exemplo, é possível criar uma regra de workflow para especificar que quando uma oportunidade é criada (o evento de acionamento da regra de workflow), um e-mail seja enviado para o gerente do proprietário da oportunidade (a ação da regra de workflow). Você também pode especificar que o e-mail seja enviado somente se a receita da oportunidade ultrapassar um determinado valor (a condição da regra de workflow), além de também especificar o conteúdo do e-mail.

Também pode-se configurar regras de workflow para que as ações sejam executadas quando um período de tempo especificado tenha decorrido ou quando uma data e hora especificada seja alcançada. Para obter mais informações sobre ações do workflow com base na data/hora, consulte [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475) e [Sobre eventos programados](#) (na página 490).

As regras de workflow podem ser acionadas por uma destas opções:

- Um registro é criado, atualizado, restaurado, mesclado ou excluído.

**OBSERVAÇÃO:** uma atualização de um registro por uma ação de workflow não acionará novas sequências de regras de workflow. Por exemplo, se uma ação Atualizar valores em uma regra de workflow do tipo de registro de conta atualizar um campo em um registro de conta, essa alteração no registro não acionará nenhuma regra de workflow para o tipo de registro da conta, mesmo se essas regras tiverem os eventos de acionamento Antes do registro modificado salvo ou Quando registro modificado salvos. Se você desejar que o Oracle CRM On Demand execute ações adicionais como resultado da alteração do registro, essas ações deverão ser configuradas na mesma regra de workflow da ação que atualizou o registro.

- Um registro é associado a outro ou desassociado de outro registro.

Só há suporte para acionamentos da regra de workflow de associação e dissociação e entre determinados tipos de registro. Para obter mais informações, consulte [Sobre eventos de acionamento de associação e de dissociação](#). (consulte "[Sobre eventos de acionamento de associação e dissociação](#)" na página 467)

- Uma data/hora específica foi atingida.

**OBSERVAÇÃO:** Regras de workflow suportam operações de exclusão em cascata e operações de exclusão profundas. Por exemplo, quando uma conta for excluída, qualquer endereço relacionado que não seja um endereço compartilhado também será excluído. A exclusão sucessiva de um endereço aciona as regras de workflow para o tipo de registro do Endereço que tenha o evento de acionamento Antes da exclusão do registro. Para obter mais informações sobre operações de exclusão em cascata e operações de exclusão profundas, consulte [Sobre excluir e restaurar registros](#).

Há vários tipos de eventos de acionamento para regras de workflow, mas cada regra tem apenas um evento de acionamento. Dependendo do evento de acionamento selecionado para a regra, você pode especificar que o Oracle CRM On Demand deve executar automaticamente uma ou mais ações quando as condições da regra de workflow forem atendidas.

O evento de acionamento de cada regra é mostrado nas páginas Lista de regras de workflow e Detalhe de regra de workflow. Dependendo do tipo de evento de acionamento selecionado para uma regra do workflow, a regra terá um dos seguintes tipos:

- **Regra do workflow pré-evento.** As ações do workflow ocorrem antes da conclusão do evento que aciona a regra.
- **Regra do workflow pós-evento.** As ações do workflow ocorrem depois de o evento que acionou a regra do workflow ser concluído com êxito.

**n Evento programado.** O tipo do evento programado tem um subtipo do tipo de regra pós-evento.




















Um evento programado é uma regra de workflow que não é acionada por uma ação do usuário. Em vez disso, o evento programado é automaticamente executado quando a data/hora especificada é alcançada. Opcionalmente, você pode configurar um evento programado para ser executado várias vezes, em um intervalo especificado no evento programado.

Para obter mais informações sobre eventos agendados, consulte [Sobre Eventos Agendados](#) (consulte "Sobre eventos programados" na página 490), [Criando Eventos Agendados](#) (consulte "Criação de eventos programados" na página 493) e [Criando Eventos Agendados para o Analytics](#) (na página 498).

As regras de workflow são configuradas para um registro como um todo e não para campos individuais. Os eventos agendados são configurados para listas de registros e os eventos agendados para o Analytics são configurados para serem executados para usuários específicos.

**OBSERVAÇÃO:** depois que uma regra é criada, não é possível alterar o tipo de registro ou evento de acionamento da regra. No entanto, se houver uma condição na regra, você poderá atualizar a condição. Nos eventos programados, você pode atualizar a programação ou selecionar outra lista.

A tabela a seguir mostra as ações que estão disponíveis para cada evento de acionamento.

Evento de acionamento	Tipo de regra	Ações disponíveis
Quando o novo reg. salvo	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li> Enviar e-mail</li> <li> Criar tarefa</li> <li> Atribuir um livro</li> <li> Criar um evento de integração</li> <li> Aguardar</li> <li> Atualizar valores</li> </ul>
Quando reg. modificado salvo	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li> Enviar e-mail</li> <li> Criar tarefa</li> <li> Atribuir um livro</li> <li> Criar um evento de integração</li> <li> Aguardar</li> <li> Atualizar valores</li> </ul>
Antes do registro ser excluído	Pré-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li> Enviar e-mail</li> <li> Criar tarefa</li> <li> Criar um evento de integração</li> </ul>
Antes do registro mod. salvo	Pré-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li> Atualizar valores</li> </ul>
Após associação ao pai	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li> Enviar e-mail</li> <li> Criar um evento de integração</li> <li> Aguardar</li> </ul>

Evento de acionamento	Tipo de regra	Ações disponíveis
Após dissociação do pai	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>📧 Enviar e-mail</li> <li>📅 Criar um evento de integração</li> <li>⌚ Aguardar</li> </ul>
Quando o reg. for restaurado	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>📧 Enviar e-mail</li> <li>📅 Criar um evento de integração</li> <li>📌 Criar tarefa</li> </ul>
Quando os registros são mesclados	Pós-evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>📧 Enviar e-mail</li> <li>📅 Criar um evento de integração</li> <li>📌 Criar tarefa</li> </ul>
Evento programado	Evento programado	<ul style="list-style-type: none"> <li>📧 Enviar e-mail</li> <li>📌 Criar tarefa</li> <li>📖 Atribuir um livro</li> <li>📊 Atualizar valores</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> em eventos agendados para o tipo de registro Analytics, somente a ação Enviar E-mail é suportada.</p>

Algumas ações de workflow adicionais estão disponíveis para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obter mais informações, consulte [Ações do workflow](#) (consulte "Sobre ações de workflow" na página 472).

**OBSERVAÇÃO:** o processamento de produtos bloqueados não será suportado para itens de solicitação de amostra ao utilizar workflows no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte Sobre workflows do item de solicitação de amostra e regras do produto bloqueado.

**OBSERVAÇÃO:** Para determinados tipos de registro, as regras de workflow configuradas com o evento de acionamento Quando o registro for restaurado nunca são acionadas porque não é possível no momento restaurar um registro desse tipo. Por exemplo, não é possível restaurar no momento um registro de equipe da conta. Se o suporte para restauração desses tipos de registro for adicionado no futuro, qualquer regra de workflow configurada com o evento de acionamento Quando o registro for restaurado será acionada onde for adequado.

## Restrições aplicáveis a regras de workflow e a ações de regra

As seguintes restrições se aplicam a regras de workflow com qualquer evento de acionamento diferente de Evento programado e às ações nessas regras:

- 📌 **Condições da regra de workflow.** Se você definir condições em uma regra de workflow, então as ações da regra só serão executadas se as condições da regra forem atendidas quando a regra for acionada. Se as condições não forem atendidas, então as ações não serão executadas. Se você não definir nenhuma condição em uma regra de workflow, então as ações da regra de workflow serão executadas sempre que a regra for acionada.

**n Contexto de registro único.** Uma regra de workflow que seja acionada quando um registro é criado, atualizado ou excluído estará restrita ao trabalho no contexto de um único registro, ou seja, essa regra de workflow poderá acessar e atualizar campos apenas em um registro.

**OBSERVAÇÃO:** quando uma regra de workflow é acionada por uma ação de associação ou dissociação de registro, o evento de integração criado pelo workflow pode conter campos dos registros filho e pai.

As seguintes restrições se aplicam todas as regras de workflow e todos os eventos programados, e as ações nessas regras e eventos programados:

**n Várias ações em regras de workflow e eventos programados.** Você pode criar várias ações para uma regra de workflow ou um evento agendado.

É possível criar, no máximo, 25 ações para uma regra de workflow. Para um evento agendado, você pode criar até 5 ações de workflow, no máximo. Se você tentar criar mais ações do que permitido em uma regra de workflow ou um evento programado, uma mensagem de erro será exibida.

**OBSERVAÇÃO:** se uma ação do workflow em uma regra de workflow ou em um evento programado for encerrada de forma inesperada sem ser concluída, as ações restantes na regra de workflow ou no evento programado poderão não ser executadas. Para obter informações sobre o que acontece quando uma ação do workflow falha, consulte [Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow](#) (na página 477).

**n Tipos de registro.** É possível criar regras de workflow e eventos programados para vários tipos de registro. No entanto, cada regra de workflow ou evento programado se aplica somente a um tipo de registro. Isso significa que se você criar uma regra de workflow ou um evento programado para um tipo de registro específico e quiser que a mesma ação ocorra para outro tipo de registro, deverá criar uma segunda regra de workflow ou um segundo evento programado para o segundo tipo de registro.

## Ordem das regras de workflow

Quando você cria uma regra de workflow, o Oracle CRM On Demand a atribui automaticamente ao próximo número de ordem sem uso para as regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento. Se o evento de acionamento para a regra de workflow for Após associação com o pai ou Após dissociação do pai, então o Oracle CRM On Demand atribuirá automaticamente a regra ao próximo número de ordem não utilizado para regras baseadas no mesmo tipo de registro, mesmo evento de acionamento e mesmo tipo de registro pai. Para regras de workflow que têm um evento de acionamento diferente de Evento Programado, o número da ordem determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand chama uma sequência de regras de workflow baseadas no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento e, se aplicável, no mesmo tipo de registro pai. Você pode alterar a ordem das regras.

**OBSERVAÇÃO:** as regras de workflow que têm o evento de acionamento Evento programado também recebem um número de ordem, mas não são executadas em sequência. O número da ordem é somente leitura para eventos programados.

Para obter mais informações sobre como alterar a ordem das regras de workflow, consulte [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 540).

## Saindo de uma sequência de regras de workflow

Para regras de workflow com qualquer evento de acionamento diferente de Evento programado, você poderá especificar que o Oracle CRM On Demand deverá interromper o processamento de uma sequência de regras de workflow se a condição em uma regra de workflow for satisfeita. Quando uma regra de workflow é acionada, a condição na regra é avaliada. Se a condição na regra for atendida e a caixa de seleção Sair na



regra de workflow for selecionada, então as ações ativas na regra de workflow atual serão executadas, mas as regras de workflow subsequentes que se baseiam no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento, e onde aplicável, no mesmo tipo de registro pai, não serão processadas.

### Ordem das ações de workflow

Quando houver várias ações em uma regra de workflow ou em um evento programado, as ações serão executadas na ordem especificada na regra de workflow, começando na ação número 1. Cada ação será concluída antes que a próxima seja iniciada. É possível alterar a ordem das ações em uma regra. Para obter mais informações sobre ações do workflow, consulte [Sobre ações do workflow](#) (consulte "[Sobre ações de workflow](#)" na página 472).

Para um evento programado, as ações são realizadas para os registros retornados pela lista filtrada nessa data. Os registros são processados em sequência, ou seja, todas as ações do workflow no evento programado são executadas na ordem especificada no evento programado para o primeiro registro da lista. Em seguida, todas as ações são executadas para o segundo registro da lista e assim por diante.

### Falhas em Regras e Ações do Workflow

Se ocorrer uma falha na conclusão de uma regra de workflow, de um evento programado ou de uma ação de workflow, dependendo do tipo de evento de acionamento na regra do workflow ou no evento programado e no tipo de erro, a falha será reportada no Monitor de erros do workflow ou será reportada para o usuário cujas ações acionaram a regra do workflow. Para obter mais informações, consulte [Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow](#) (na página 477)

### Visibilidade do registro e ações de workflow

Quando um usuário realiza uma ação que aciona uma regra de fluxo de trabalho, algumas das ações na regra de workflow poderão falhar, se a ação do usuário tiver resultado na perda de visibilidade do registro pelo usuário.


Por exemplo, você poderá ter uma regra de fluxo de trabalho acionada quando um registro de conta modificado for salvo. Se um usuário proprietário de um registro de conta reatribuir a conta a outro usuário, então a regra de workflow será acionada quando o registro de conta for salvo. Se o proprietário original do registro não tiver mais visibilidade do registro de conta por outros meios, como a associação de equipe ou livro, qualquer ação de fluxo de trabalho que exigir acesso ao registro de conta falhará.

Da mesma forma, uma instância de um evento programado falhará se o usuário que tiver ativado o evento programado não tiver mais acesso à lista selecionada no evento programado.

### Modos de propriedade de registro e ações de workflow

Você pode configurar os tipos de registro que ofereçam suporte para livros personalizados em diferentes modos de propriedade: modo de usuário, modo misto ou modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registros, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre modos de propriedade de registro](#)" na página 378). O modo de propriedade de registro interage com as regras e ações do workflow.

Se uma ação de workflow Atribuir um livro tentar remover o livro personalizado principal de um registro, então o seguinte ocorrerá:

 Se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro, então a ação do workflow falhará.

- Se o tipo de registro for configurado no modo misto, então o Oracle CRM On Demand removerá o valor do campo Livro no registro quando o livro personalizado principal for removido do registro.
- Se o tipo de registro for configurado no modo de usuário, então nenhum dos livros no registro será um livro personalizado principal e o modo de propriedade de registro não afetará a ação do workflow.

Se uma ação de workflow tiver uma dependência do valor do campo Proprietário de um registro, como quando uma ação Enviar e-mail é configurada para enviar e-mail usando a opção Usuário relativo no registro, então o seguinte ocorre:

- Se o tipo de registro for configurado no modo de livro, então a ação do workflow falhará.
- Se o tipo de registro for configurado no modo de usuário ou modo misto, e o campo que identifica o usuário relativo no registro estiver em branco, então a ação de workflow falhará.

Por exemplo, se você configurar uma ação Enviar e-mail para enviar e-mail para um proprietário de conta e o tipo de registro de Conta for configurado no modo misto, então a ação de workflow falhará se o campo Proprietário no registro de conta estiver em branco. No entanto, se o campo Proprietário for preenchido, então a ação de workflow será bem-sucedida.

## Latência

As regras de workflow com qualquer evento de acionamento diferente de Evento programado serão avaliados na sequência e de forma síncrona. A operação de atualização inteira não será concluída até que todas as regras sejam avaliadas. Portanto, as regras de workflow adicionam uma certa quantidade de latência às operações (ou seja, o tempo entre o início de uma operação e sua conclusão). Por exemplo, cada tarefa criada por uma regra de workflow pode adicionar até 20% de latência a uma operação de atualização de registro. Cada e-mail criado por uma regra de workflow adiciona cerca de 5% de latência.

As expressões demoram menos tempo para serem avaliadas. Para minimizar a latência, adicione expressões mutuamente exclusivas às condições do workflow. Crie suas regras de workflow incrementalmente, tendo o desempenho em mente.

Clique em um tópico para ver os procedimentos passo a passo para fazer o seguinte:

- [Criando Regras de Workflow](#) (na página 486)
- [Criação de eventos programados](#) (na página 493)
- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 507)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 510)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 514)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 520)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 533)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 536)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 539)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 540)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 541)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)

## Sobre eventos de acionamento de associação e dissociação

Eventos de acionamento de associação e dissociação em regras de workflow são suportados apenas para associações entre determinados tipos de registro. As ações a seguir estão disponíveis para eventos de acionamento de associação e dissociação:

- n **Enviar e-mail.** Esta ação está disponível para todos os eventos de acionamento de associação e dissociação.
- n **Aguardar.** Esta ação está disponível para todos os eventos de acionamento de associação e dissociação.
- n **Criar evento de integração.** Esta ação só está disponível para algumas associações e dissociações.

A tabela a seguir lista as associações que oferecem suporte para eventos de acionamento de associação e dissociação e indica quais associações e dissociações oferecem suporte para a ação Criar evento de integração.

Tipo de registro pai	Tipo de registro	Criar ação de evento de integração suportada
Conta	Endereço	Sim
Conta	Contato	Sim
Conta	Objeto personalizado 01	Não
Conta	Objeto personalizado 02	Não
Conta	Objeto personalizado 03	Não
Atividade	Contato	Não
Contato	Conta	Sim
Contato	Endereço	Sim
Contato	Objeto personalizado 01	Não
Contato	Objeto personalizado 02	Não
Contato	Objeto personalizado 03	Não
Contato	Oportunidade	Sim
Oportunidade	Contato	Sim
Oportunidade	Objeto personalizado 02	Não

A tabela a seguir lista as ações que acionam uma regra de workflow de associação e dissociação. Também exibe os eventos de integração gerados pela regra de workflow em cada caso (se a ação do evento de integração estiver configurado na regra de workflow).

**OBSERVAÇÃO:** Dependendo dos dados contidos nos registros, eventos de integração adicionais podem ser gerados. Por exemplo, se um novo contato criado em uma conta for o contato principal da conta, um evento de integração adicional (atualização da conta) será gerado.

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
Criar uma nova conta com um endereço não compartilhado.	Conta	Endereço	Interface do usuário	Conta: Inserir Endereço: Inserir Endereço: Associar
			Serviços Web	Conta: Inserir Endereço: Inserir Endereço: Associar
Criar um endereço não compartilhado para uma conta existente.	Conta	Endereço	Interface do usuário	Endereço: Inserir Conta: Atualizar Endereço: Associar
			Serviços Web	Endereço: Inserir Conta: Atualizar Endereço: Associar
Remover um endereço não compartilhado de uma conta.	Conta	Endereço	Interface do usuário	Endereço: Excluir Conta: Atualizar
			Serviços Web	Endereço: Excluir Conta: Atualizar Endereço: Dissociar
Criar uma nova conta com um endereço compartilhado existente relacionado.	Conta	Endereço	Interface do usuário	Conta: Inserir
			Serviços Web	Conta: Inserir Endereço da conta: Inserir
Vincular um endereço compartilhado existente para uma conta existente.	Conta	Endereço	Interface do usuário	Endereço da conta: Inserir
			Serviços Web	Endereço da conta: Inserir
Criar um novo endereço compartilhado da seção de	Conta	Endereço	Interface do usuário	Conta: Atualizar Endereço: Inserir Endereço: Associar

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
informações relacionadas do Endereço de uma página Detalhes da conta.			Serviços Web	Não aplicável
Remover um endereço compartilhado de uma conta.	Conta	Endereço	Interface do usuário	Endereço da conta: Excluir  Conta: Atualizar
			Serviços Web	Endereço da conta: Excluir
Criar um novo contato em conta.	Conta	Contato	Interface do usuário	Conta: Atualizar Contato: Inserir Contato: Associar
			Serviços Web	Contato: Inserir Contato: Associar Conta: Atualizar
Vincular um contato existente a uma conta.	Conta	Contato	Interface do usuário	Contato da conta: Inserir  Contato: Atualizar
			Serviços Web	Contato: Associar Conta: Atualizar
Remover um contato de uma conta.	Conta	Contato	Interface do usuário	Contato da conta: Excluir  Contato: Atualizar (apenas contato principal)
			Serviços Web	Contato: Dissociar Conta: Atualizar
Vincular uma conta existente a um contato.	Contato	Conta	Interface do usuário	Contato da conta: Inserir  Conta: Atualizar
			Serviços Web	Contato da conta: Inserir

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
				Contato: Atualizar
Remover uma conta de um contato.	Contato	Conta	Interface do usuário	Contato da conta: Excluir Contato: Atualizar (apenas contato principal)
			Serviços Web	Contato da conta: Excluir Contato: Atualizar (apenas contato principal)
Criar um novo contato com um endereço não compartilhado.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Contato: Inserir Endereço: Inserir Endereço: Associar
			Serviços Web	Contato: Inserir Endereço: Inserir Endereço: Associar
Criar um endereço não compartilhado para um contato existente.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Endereço: Inserir Contato: Atualizar Endereço: Associar
			Serviços Web	Endereço: Inserir Contato: Atualizar Endereço: Associar
Remover um endereço não compartilhado de um contato.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Endereço: Excluir Contato: Atualizar
			Serviços Web	Endereço: Excluir Contato: Atualizar Endereço: Dissociar
Criar um novo contato com um endereço compartilhado existente relacionado.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Contato: Inserir
			Serviços Web	Contato: Inserir Endereço do contato: Inserir

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
Vincular um endereço compartilhado existente para um contato existente.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Endereço do contato: Inserir
			Serviços Web	Endereço do contato: Inserir
Criar um novo endereço compartilhado da seção de informações relacionadas do Endereço de uma página Detalhes do contato.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Contato: Atualizar Endereço: Inserir Endereço: Associar
			Serviços Web	Não aplicável
Remover um endereço compartilhado de um contato.	Contato	Endereço	Interface do usuário	Endereço do contato: Excluir Contato: Atualizar
			Serviços Web	Endereço do contato: Excluir
Criar uma nova oportunidade em um contato.	Contato	Oportunidade	Interface do usuário	Oportunidade: Inserir Oportunidade: Associar
			Serviços Web	Oportunidade: Inserir Oportunidade: Associar Contato: Atualizar
Remover uma oportunidade de um contato.	Contato	Oportunidade	Interface do usuário	Oportunidade: Dissociar
			Serviços Web	Oportunidade: Dissociar
Criar um novo contato em uma oportunidade.	Oportunidade	Contato	Serviços Web	Contato: Inserir Contato: Associar

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
<b>OBSERVAÇÃO</b> : essa ação não está disponível pela interface do usuário.				
Vincular um contato existente a uma oportunidade.	Oportunidade	Contato	Interface do usuário	Oportunidade: Atualizar Função de contato oportunidade: Inserir
			Serviços Web	Contato: Associar Oportunidade: Atualizar
Remover um contato de uma oportunidade.	Oportunidade	Contato	Interface do usuário	Função de contato oportunidade: Excluir Oportunidade: Atualizar
			Serviços Web	Contato: Dissociar Oportunidade: Atualizar

## Sobre ações de workflow

É possível criar várias ações para uma regra de workflow, até no máximo 25 ações para cada regra.

Pode-se criar estes tipos de ações de workflow:

- n **Atribuir um livro.** A ação Atribuir um livro atribui um livro a um registro quando as condições na regra de workflow são atendidas.
- n **Criar evento de integração.** A ação Criar evento de integração envia um evento de integração para uma ou mais filas quando as condições da regra de fluxo de trabalho são atendidas e uma alteração é detectada em pelo menos um dos campos controlados pela ação Criar evento de integração.
- n **Criar tarefa.** A ação Criar tarefa cria uma tarefa quando as condições da regra de workflow são atendidas.
- n **Enviar e-mail.** A ação Enviar e-mail gera um e-mail quando as condições da regra na regra de workflow são atendidas. O e-mail é enviado automaticamente, independentemente da operação que acionou a regra do workflow ser bem-sucedida ou falhar.
- n **Atualizar valores.** A ação Atualizar valores atualiza campos quando um registro é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (ou seja, informações sobre quando o registro foi alterado, por quem e quais dados foram alterados). A ação é executada após o final do período de espera definido em uma ou mais ações de Espera que precedem a ação Atualizar valores na regra de workflow.
- n **Espera.** Uma ação de Espera faz com que o Oracle CRM On Demand atrase a execução de outras ações (seguintes) em uma regra de workflow até que um período de espera tenha decorrido.



**OBSERVAÇÃO:** O período de espera especifica o período mínimo de tempo que deverá decorrer antes de o Oracle CRM On Demand começar a executar as outras ações da regra de workflow. O período de tempo total que deverá decorrer antes de outras ações serem executadas poderá ser mais longo, dependendo não só da carga no banco de dados do Oracle CRM On Demand e da carga no servidor do Oracle CRM On Demand, como também do número de ações de Espera pendentes quando o período de espera for encerrado.

**OBSERVAÇÃO:** se você especificar mais de uma ação para uma regra de workflow, as ações serão executadas na ordem especificada na regra, começando com a ação número 1. Cada ação será concluída antes que a próxima seja iniciada. Depois que você criar as ações para a regra de workflow, poderá alterar a ordem das mesmas. Para obter mais informações, consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) (na página 539).

Ao criar ações para regras de workflow, você usa Expression Builder para selecionar campos de registros e para definir expressões para calcular variáveis. Você pode mesclar os campos de registro e as variáveis no assunto e texto do corpo da mensagem de um e-mail, no assunto e o texto descritivo de uma tarefa ou no novo valor de um campo que você deseja atualizar. Você também pode usar o Expression Builder para calcular a duração ou a data e horário final de um período de espera nas ações de Espera nas regras de workflow. Os nomes do campo e as variáveis nas expressões que você define são substituídos pelos valores quando as regras de workflow são implementadas. Para obter mais informações sobre Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 922)

**OBSERVAÇÃO:** Um *campo concatenado* é aquele que pode exibir os valores de vários campos, além de texto adicional. Campos concatenados não podem ser atualizados pelo workflow Atualizar Valores e não podem ser incluídos em eventos de integração. Em vez disso, você deve usar os campos individuais que fazem parte dos campos concatenados.

Para obter os procedimentos passo a passo para criar ações de workflow, consulte os seguintes tópicos:

- ▮ [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 507)
- ▮ [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 510)
- ▮ [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 514)
- ▮ [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 520)
- ▮ [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 533)
- ▮ [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 536)

### Ações de workflow adicionais para Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management

Três ações de workflow adicionais estão disponíveis apenas no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- ▮ Sincronizar livros de parceiro
- ▮ Sincronizar parceiro de livros
- ▮ Sincronizar parceiro proprietário

Para obter mais informações sobre essas ações e como usá-las, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html>) em Oracle Technology Network.

## Ações de workflow adicionais para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

Duas ações de workflow adicionais estão disponíveis para uso no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition: Enviar chamada e Enviar.

### Ação Enviar chamada

A ação Enviar chamada deve ser configurada somente pelos clientes que usam o aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales para trabalhar com Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter informações sobre o procedimento para configurar esta ação de workflow, consulte as informações sobre a configuração de regra do workflow de transação de desembolso para rastreamento de estoque em *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide*, disponível na biblioteca de documentação [Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html>) em Oracle Technology Network. Clientes que não utilizam o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition não devem configurar esta ação de workflow. Caso configurem esta ação de workflow, os registros de Atividade deverão ser criados, e os registros deverão ser configurados para o status Enviado e listados em Atividades concluídas sem estar no estado Aberto.

A ação Enviar chamada está disponível para os seguintes eventos de acionamento:

- Quando o novo reg. salvo
- Quando reg. modificado salvo

A ação Enviar chamada deve ser seguida pela ação Aguardar.

### Ação Enviar

A ação Enviar está disponível somente nas regras de workflow para o tipo de registro Transação de amostra. A ação Enviar automaticamente envia um registro de transação de amostra para processamento pelo Oracle CRM On Demand e é equivalente a clicar no botão Enviar na página Detalhes da transação de amostra na interface do usuário. Para obter informações sobre como usar a ação Enviar workflow, consulte [Configurando o envio automático das transações de amostra](#) (na página 915).

A ação Enviar está disponível para o evento de acionamento Quando registro modificado salvo. A ação Enviar deve ser precedida pela ação Aguardar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475)
- [Criando Regras do Workflow](#) (consulte "Criando regras de workflow" na página 486)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "Alterando a ordem das ações de regras de workflow" na página 539)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "Desativando regras e ações de workflow" na página 541)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)

## Sobre regras de workflow com base na data/hora

É possível configurar determinadas regras de workflow para que ações sejam executadas após um período de espera. Por exemplo, você pode configurar uma regra para que uma de suas ações seja executada após a data de vencimento de um registro expirar ou se um registro ficar sem funcionamento em algum momento. Há duas maneiras de configurar regras de workflow com base na data/hora:

- ▮ Configurando eventos programados. Um evento programado é uma regra de workflow que não é acionada por uma ação do usuário. Em vez disso, o evento programado é automaticamente executado quando a data/hora especificada é alcançada. Opcionalmente, você pode configurar um evento programado para ser executado várias vezes, em um intervalo especificado no evento programado. As ações de workflow em um evento programado são executadas em uma lista de registros, ao passo que as ações em outros tipos de regras de workflow são executadas em um único registro.

Para obter mais informações sobre eventos programados, consulte [Sobre eventos programados](#) (na página 490) e [Criação de eventos programados](#) (na página 493).

- ▮ Configurando ações Aguardar em uma regra de workflow ou em um evento programado.

## Sobre ações Aguardar

Você pode adicionar uma ou mais ações Aguardar a determinadas regras de workflow pós-evento, incluindo eventos programados. Sempre que quiser que uma ação com base na hora seja executada, você cria uma ação Aguardar que especifique o período do atraso ou a data e a hora de término do atraso. Você pode especificar períodos ou datas diretamente ou criar uma expressão para calcular o período ou a data. Em seguida ordene as ações na regra de forma que a ação Aguardar venha logo antes da ação que você deseja atrasar. Se for necessária mais de uma regra para atender a um processo de negócios, ordene as regras para atender ao seu objetivo.

**OBSERVAÇÃO:** você não pode configurar ações Aguardar em regras de workflow pré-evento.

## Sobre a reavaliação das condições de workflow após ações de espera

Ao configurar uma ação Aguardar em uma regra de workflow pós-evento com qualquer evento de acionamento diferente de Evento Programado, você pode especificar se a condição da regra de workflow deverá ser reavaliada quando o período de espera terminar. Se a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera estiver marcada na ação Aguardar, o registro será lido novamente e reavaliado em relação à condição na regra de workflow depois que o período de espera terminar.

Se a condição da regra não for atendida (porque o registro foi alterado durante o período de espera), as demais ações da regra não serão executadas. Por padrão, a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera fica marcada nas ações Aguardar.

Se você desmarcar a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera em uma ação Aguardar, depois que o período de espera terminar, o registro será lido novamente e a próxima ação da regra será realizada sem verificar se o registro ainda atende à condição da regra. Se houver mais de uma ação Aguardar em uma regra, a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera deverá ficar marcada em cada ação Aguardar para os casos em que você deseja que a condição da regra seja reavaliada depois que o período de espera terminar.

**OBSERVAÇÃO:** você não pode configurar uma condição em um evento programado, ou seja, uma regra de workflow com o evento de acionamento Evento Programado. Portanto, marcar ou desmarcar a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera em uma ação Aguardar para um evento programado não tem efeito no processamento da regra.

## Exemplo da utilização de regras de workflow com base na data/hora usando ações de espera

Este é um exemplo de como você pode configurar como regras de workflow com base na data/hora usando ações Aguardar. Convém usar regras de workflow com base na hora de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Três opções de prioridade são usadas para solicitações de serviço: Padrão, Urgente e Crítico. A prioridade de uma solicitação de serviço é definida como Padrão, por padrão, quando a solicitação de serviço é criada. Um processo de negócios para a escalção de serviço exige as seguintes ações:

- 1 Depois que uma nova solicitação de serviço é criada e se seu status não for atualizado em 24 horas, a prioridade da solicitação de serviço é alterada para Urgente, e um e-mail é enviado ao proprietário da solicitação de serviço para notificá-lo de que a solicitação deve ser atualizada.
- 2 Se mais 24 horas se passarem sem alteração no status da solicitação de serviço, acontecerá o seguinte:
  - n O campo Prioridade na solicitação de serviço é alterado para Crítico
  - n A solicitação de serviço é reatribuída ao gerente do proprietário original
  - n Um e-mail é enviado ao proprietário original da solicitação de serviço e ao novo proprietário para informá-lo de que a solicitação de serviço foi reatribuída ao gerente do proprietário e a Prioridade foi alterada para Crítico

Para atender a esse requisito, o administrador da empresa configura uma regra de workflow para o tipo de registro da solicitação de serviço desta forma:

- 1 O gatilho da regra é definido no seguinte valor: Quando o novo reg. salvo.
- 2 A condição da regra especifica se o status da solicitação de serviço não está definido como Pendente, como a seguir:

```
[ <Status> ] <>LookupValue("SR_STATUS", "Pendente")
```
- 3 A sequência de ações a seguir faz parte da regra de workflow:
  - a Uma ação Aguardar com duração de 24 horas, com a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera, marcada
  - b Uma ação Atualizar valores para alterar o campo Prioridade na solicitação de serviço para Urgente
  - c Uma ação Enviar e-mail para enviar e-mail ao proprietário da solicitação de serviço a fim de notificar o proprietário de que a prioridade da solicitação de serviço foi alterada para Urgente e que ela deve ser atualizada
  - d Uma ação Aguardar com duração de 24 horas, com a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera, marcada
  - e Uma ação Atualizar valores para alterar o campo Prioridade na solicitação de serviço para Crítico
  - f Uma ação Atualizar valores para atribuir o gerente do proprietário original como o novo proprietário
  - g Uma ação Enviar e-mail para enviar e-mail ao proprietário da solicitação de serviço e ao gerente do proprietário para notificá-los de que a solicitação de serviço foi reatribuída e que a prioridade da solicitação de serviço foi alterada para Crítico

Para obter informações sobre como criar ações Aguardar e Atualizar Valores em regras de workflow e em eventos programados, consulte [Criação de ações de workflow: Aguardar](#) (consulte "Criando ações de workflow: espera" na página 536) e [Criação ações de workflow: Atualizar Valores](#) (consulte "Criando ações de workflow: atualizar valores" na página 533).

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
- [Criação de regras de workflow](#) (consulte "Criando regras de workflow" na página 486)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "Alterando a ordem das ações de regras de workflow" na página 539)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "Desativando regras e ações de workflow" na página 541)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)

## Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow

O comportamento que você vê quando uma regra ou uma ação do workflow falha depende do seguinte:

- [Se a regra de workflow for uma regra pré ou pós-evento ou um evento programado.](#) Isso é determinado pelo evento de acionamento na regra do workflow. Para obter mais informações sobre eventos de acionamento, consulte [Sobre Regras do Workflow](#) (consulte "Sobre regras de workflow" na página 460).
- [O tipo de erro que causa falha na regra ou na ação do workflow.](#)

Veja a seguir alguns exemplos de erros que podem causar falha de uma regra ou uma ação do workflow:

- [Um erro de sintaxe em uma expressão em uma condição de regra ou em uma ação do workflow.](#) O Criador de Expressão não consegue localizar alguns erros de sintaxe quando uma ação ou uma regra do workflow é criada.
- [Um erro semântico em uma expressão em uma condição de regra do workflow ou em uma ação do workflow.](#) Veja a seguir exemplos de erros semânticos que podem ocorrer:
  - [Um campo na expressão não pode ser identificado pelo Oracle CRM On Demand porque a tag de integração do campo foi alterada depois que a regra ou a ação do workflow foi criada.](#)
  - [É especificado um valor inválido para um campo de lista de opções na expressão.](#)

## Falhas de Regras e Ações do Workflow Pós-Evento

A tabela a seguir descreve não só o resultado dos erros que ocorrem em regras de workflow pós-evento, como também as ações de workflow relacionadas a essas regras.

Tipo de Erro	Resultado	O que É Reportado no Monitor de Erro do Workflow
Erro de sintaxe em uma condição de regra de workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>❏ Nenhuma das ações na regra do workflow é executada.</li> <li>❏ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>❏ Nenhuma das regras do workflow configuradas para o mesmo tipo de registro e evento de acionamento será acionada.</li> <li>❏ A operação que foi acionada na regra do workflow não é afetada pela falha da regra.</li> </ul>	Detalhes da regra do workflow em que o erro foi encontrado, junto com detalhes do erro.
Erro de sintaxe em uma ação de workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>❏ Falha na ação do workflow.</li> <li>❏ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>❏ Se houver outras ações na regra do workflow, elas serão executadas.</li> <li>❏ Se houver outras regras do workflow para o mesmo tipo de registro e evento de acionamento, essas regras serão acionadas e as ações nelas serão executadas.</li> <li>❏ A operação que acionou a regra do workflow não é afetada pela falha da regra da ação do workflow.</li> </ul>	Detalhes da ação do workflow em que o erro foi encontrado, junto com detalhes do erro.
Um erro semântico em uma condição de regra do workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>❏ Nenhuma das ações na regra do workflow é executada.</li> <li>❏ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>❏ Se houver outras regras do workflow para o mesmo tipo de registro e evento de acionamento, essas regras serão acionadas e as ações nelas serão executadas.</li> <li>❏ A operação que foi acionada na regra do workflow não é afetada pela falha da regra.</li> </ul>	Detalhes da regra do workflow em que o erro foi encontrado, junto com detalhes do erro.

Tipo de Erro	Resultado	O que É Reportado no Monitor de Erro do Workflow
Um erro semântico em uma ação do workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Falha na ação do workflow.</li> <li>n A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>n Se houver outras ações na regra do workflow, elas serão executadas.</li> <li>n Se houver outras regras do workflow para o mesmo tipo de registro e evento de acionamento, essas regras serão acionadas e as ações nelas serão executadas.</li> <li>n A operação que acionou a regra do workflow não é afetada pela falha da regra da ação do workflow.</li> </ul>	Detalhes da ação do workflow em que o erro foi encontrado, junto com detalhes do erro.
Qualquer outro erro em uma ação do workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Falha na ação do workflow.</li> <li>n A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>n Se houver outras ações na regra do workflow, elas serão executadas.</li> <li>n Se houver outras regras do workflow para o mesmo tipo de registro e evento de acionamento, essas regras serão acionadas e as ações nelas serão executadas.</li> <li>n A operação que acionou a regra do workflow não é afetada pela falha da regra da ação do workflow.</li> </ul>	Detalhes da ação do workflow que falharam, junto com detalhes do erro.

### Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow Pré-Evento

A tabela a seguir descreve não só o resultado dos erros que ocorrem em regras de workflow pré-evento, como também as ações de workflow relacionadas a essas regras.

Tipo de Erro	Resultado	O que É Reportado no Monitor de Erro do Workflow
Um erro de sintaxe em uma condição de regra do workflow ou em uma ação do workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nenhuma das ações na regra do workflow é executada.</li> <li>n A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>n Nenhuma das regras do workflow configuradas para o mesmo tipo de</li> </ul>	Detalhes da regra ou da ação do fluxo de trabalho que contém o primeiro erro de sintaxe encontrado, bem como detalhes do erro.

Tipo de Erro	Resultado	O que É Reportado no Monitor de Erro do Workflow
	<p>registro e evento de acionamento será acionada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n A operação que foi acionada na regra do workflow não é afetada pela falha da regra.</li> </ul>	
<p>Um erro semântico em uma condição de regra do workflow</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nenhuma das ações na regra do workflow é executada.</li> <li>n A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow.</li> <li>n Se a regra foi acionada por uma operação de exclusão, o registro será excluído.</li> <li>n Se a regra foi acionada por uma operação de atualização, o registro atualizado será salvo, a menos que a caixa de seleção Cancelar salvamento esteja selecionada na regra de fluxo de trabalho.</li> </ul> <p>Se a caixa de seleção Cancelar salvamento estiver selecionada na regra de fluxo de trabalho, a operação de atualização que acionou a regra de fluxo de trabalho será cancelada da mesma maneira que uma operação de atualização será cancelada se a condição na regra não for atendida. Para obter detalhes sobre o que acontece quando uma operação de atualização é cancelada pela funcionalidade Cancelar salvamento do fluxo de trabalho, consulte <a href="#">Cancelando operações de salvamento do fluxo de trabalho</a> (consulte "Cancelando operações de gravação de workflow" na página 503).</p>	<p>Detalhes da regra do workflow em que o erro foi encontrado, junto com detalhes do erro.</p>
<p>Um erro semântico em uma ação do workflow</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Se algumas das ações Atualizar valores ou Criar evento de integração na regra de fluxo de trabalho já tiverem sido executadas, essas ações serão revertidas. Todas as ações remanescentes na regra do workflow</li> </ul>	<p>Não aplicável</p>



Tipo de Erro	Resultado	O que É Reportado no Monitor de Erro do Workflow
	<p>não serão executadas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se algumas das ações Criar tarefa ou Enviar e-mail já tiverem sido executadas, elas serão revertidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n O erro é reportado de volta para o usuário cuja ação acionou a regra do workflow. Se a regra de workflow tiver sido acionada por um serviço Web, a falha da ação de workflow será reportada na resposta ao serviço Web.</li> <li>n A operação que acionou a regra está bloqueada.</li> </ul>	
Qualquer outro erro em uma ação do workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nenhuma das ações remanescentes na regra do workflow são executadas.</li> <li>n O erro é reportado de volta para o usuário cuja ação acionou a regra do workflow. Se a regra de workflow tiver sido acionada por um serviço Web, a falha da ação de workflow será reportada na resposta ao serviço Web.</li> <li>n A operação que acionou a regra está bloqueada.</li> </ul>	Não aplicável

## Falhas em ações de workflow e eventos programados

A tabela a seguir descreve o resultado dos erros que ocorrem em eventos agendados, bem como as ações de workflow relacionadas a esses eventos agendados para tipos de registro diferentes do Analytics.

Tipo de Erro	Resultado	O que É Reportado no Monitor de Erro do Workflow
Erro de sintaxe em uma ação de workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>n A ação de workflow falha para cada registro da lista.</li> <li>n Uma instância é reportada no Monitor de erros de workflow para cada falha.</li> <li>n Se houver outras ações no evento programado, elas serão executadas.</li> <li>n A falha da ação de workflow não impede a geração de uma instância</li> </ul>	Detalhes da ação de workflow que contém o erro de sintaxe encontrado, bem como detalhes do erro.

Tipo de Erro	Resultado	O que É Reportado no Monitor de Erro do Workflow
	pendente para a próxima ocorrência programada do evento.	
Um erro semântico em uma ação do workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ A ação de workflow falha para cada registro da lista.</li> <li>✎ Uma instância é reportada no Monitor de erros de workflow para cada falha.</li> <li>✎ Se houver outras ações no evento programado, elas serão executadas.</li> <li>✎ A falha da ação de workflow não impede a geração de uma instância pendente para a próxima ocorrência programada do evento.</li> </ul>	Detalhes da ação do workflow em que o erro foi encontrado, junto com detalhes do erro.
O número de registros retornados na lista especificada para o evento programado excede o número máximo permitido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Nenhuma das ações do evento programado é executada para os registros da lista.</li> <li>✎ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow. Uma única instância é reportada.</li> <li>✎ A falha não impede a geração de uma instância pendente para a próxima ocorrência programada do evento.</li> </ul>	Detalhes do evento programado que falhou, bem como detalhes do erro.
O usuário que ativou o evento programado tem acesso à lista especificada no evento programado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Nenhuma das ações do evento programado é executada para os registros da lista.</li> <li>✎ A falha foi reportada no Monitor de Erros do Workflow. Uma única instância é reportada.</li> <li>✎ A falha não impede a geração de uma instância pendente para a próxima ocorrência programada do evento.</li> </ul>	Detalhes do evento programado que falhou, bem como detalhes do erro.
Qualquer outro erro em uma ação do workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ A ação de workflow falha para cada registro da lista.</li> <li>✎ Uma instância é reportada no Monitor de erros de workflow para cada falha.</li> <li>✎ Se houver outras ações no evento programado, elas serão executadas.</li> <li>✎ A falha da ação de workflow não impede a geração de uma instância pendente para a próxima ocorrência programada do evento.</li> </ul>	Detalhes da ação do workflow que falharam, junto com detalhes do erro.

**OBSERVAÇÃO:** após uma instância de um evento programado falhar, outra instância será gerada para a próxima ocorrência programada do evento. Você não pode reenviar uma instância com falha.

## Evento Agendado e Falhas de Ação do Workflow para o Tipo de Registro Analytics

A tabela a seguir descreve a saída para erros que podem ocorrer para eventos agendados do tipo de registro Analytics e as ações de workflow nesses eventos agendados. Em todos os casos listados na tabela, a falha de uma ação de workflow para um ou vários usuários não impede a geração de uma instância pendente para a próxima ocorrência agendada do evento.

Tipo de Erro	Resultado	O que É Reportado no Monitor de Erro do Workflow
Erro de sintaxe em uma ação de workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para cada usuário da lista de usuários no evento agendado, a ação de workflow falha e nenhum e-mail é enviado ao usuário.</li> <li>■ Uma instância é reportada no Monitor de erros de workflow para cada falha.</li> <li>■ Se houver outras ações no evento programado, elas serão executadas.</li> </ul>	Detalhes da ação de workflow que contém o erro de sintaxe encontrado, bem como detalhes do erro.
Um erro semântico em uma ação do workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para cada usuário da lista de usuários no evento agendado, a ação de workflow falha e nenhum e-mail é enviado ao usuário.</li> <li>■ Uma instância é reportada no Monitor de erros de workflow para cada falha.</li> <li>■ Se houver outras ações no evento programado, elas serão executadas.</li> </ul>	Detalhes da ação do workflow em que o erro foi encontrado, junto com detalhes do erro.

Tipo de Erro	Resultado	O que É Reportado no Monitor de Erro do Workflow
<p>Um ou mais dos seguintes problemas surgem no momento em que o Oracle CRM On Demand tenta executar uma ação em nome de um usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n ETL (extrair, transformar, carregar) está em execução.</li> <li>n O servidor do Analytics está desativado.</li> <li>n Uma ou várias alocações de serviços de relatório foram excedidas, ou a alocação de arquivos para a sua empresa foi atingida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Falha na ação do workflow.</li> <li>n Nenhuma das ações restantes no evento é executada para o usuário e nenhuma das ações é executada para qualquer um dos usuários restantes na lista.</li> <li>n Se alguma ação na instância do evento foi realizada com êxito para um usuário antes do problema, o e-mail com os resultados será enviado para o usuário em questão.</li> <li>n Uma instância é reportada no Monitor de Erros de Workflow para a falha.</li> </ul>	<p>Detalhes da ação do workflow que falharam, junto com detalhes do erro.</p>
<p>Um ou mais dos seguintes problemas são encontrados quando o Oracle CRM On Demand tenta executar uma ação em nome de um usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n A função do usuário não tem o privilégio Acessar o Analytics V3.</li> <li>n O usuário está inativo.</li> <li>n O Oracle CRM On Demand não pode se conectar ao servidor do Analytics em nome do usuário.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nenhuma das ações de workflow no evento é executada para o usuário.</li> <li>n A falha não impede a ação de ser executada para outros usuários da lista de usuários no evento agendado.</li> <li>n Uma instância é reportada no Monitor de Erros de Workflow para a falha.</li> </ul>	<p>Detalhes da ação do workflow que falharam, junto com detalhes do erro.</p>

Tipo de Erro	Resultado	O que É Reportado no Monitor de Erro do Workflow
<p>Um ou mais dos seguintes problemas são encontrados quando o Oracle CRM On Demand tenta executar uma ação de workflow em nome de um usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n O objeto do Analytics selecionado na ação não está mais disponível.</li> <li>n O objeto do Analytics selecionado na ação é uma análise, e esta falha ao ser executada.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se um painel ou uma página do painel for selecionado(a) na ação e se uma análise no painel ou na página do painel falhar na execução, isso não causará a falha da ação de workflow.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n O arquivo que é gerado pela ação excede o tamanho máximo permitido de 20 MB.</li> <li>n O usuário não tem acesso ao objeto do Analytics.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n A ação de workflow falha para o usuário.</li> <li>n Se houver outras ações no evento agendado, elas serão executadas para o usuário.</li> <li>n Uma instância é reportada no Monitor de Erros de Workflow para a falha.</li> </ul>	<p>Detalhes da ação do workflow que falharam, junto com detalhes do erro.</p>

## Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário

As seguintes considerações se aplicam quando você cria regras de workflow para o tipo de registro Usuário:

- n Para criar regras de workflow para o tipo de registro Usuário, é necessário ter os dois dos privilégios a seguir ativados na sua função de usuário:
  - n Gerenciar Regras de Dados - Gerenciar Regra de Workflow
  - n Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho para usuários
- n As regras de workflow para o tipo de registro Usuário não são acionadas nos seguintes casos:
  - n Quando são feitas alterações em um registro de usuário pelo Oracle CRM On Demand Customer Care mediante solicitação da sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários podem conceder acesso de conexão aos representantes do suporte técnico do Oracle CRM On Demand com a finalidade de solução de problemas. Se um representante do suporte técnico fizer uma alteração em um registro de usuário enquanto estiver conectado como usuário, essa alteração será tratada como se tivesse sido feita pelo usuário que o representante do suporte técnico está representando e a alteração acionará todas as regras de workflow relevantes.

- n Quando a senha de um usuário é redefinida pelo administrador, clicando em Redefinir Senha no registro do usuário.  
**OBSERVAÇÃO:** se o administrador marcar a caixa de seleção Senha de E-mail Temporária quando Eu Clico em Salvar no registro do usuário, essa ação será considerada uma atualização ao registro do usuário e a alteração acionará todas as regras de workflow relevantes.
- n Quando a senha de um usuário é redefinida por meio dos serviços Web.
- n Quando um usuário configura sua senha depois de se conectar no Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
- n Quando um usuário altera sua senha.
- n Quando um usuário configura suas perguntas de segurança depois de se conectar no Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
- n Quando um usuário altera suas perguntas de segurança.
- n Quando uma alteração é feita em uma cota de vendas do registro de um usuário.
- n A ação de workflow Atribuir um Livro não é suportada para regras de workflow do tipo de registro Usuário. Isso ocorre porque livros personalizados não são atribuídos a registros de usuários da mesma maneira que são atribuídos a outros tipos de registros, como contas, contatos, e assim por diante. Embora os usuários possam ser associados a livros para dar aos usuários acesso aos registros nos livros, apenas o livro de usuário padrão do usuário é atribuído ao registro de usuário.
- n Não é possível usar a ação de workflow Atualizar Valores para atualizar o campo Status em um registro de usuário.
- n Se uma regra de workflow para o tipo de registro Usuário tiver uma ação Atualizar Valores e se a regra de workflow for acionada por uma alteração feita no registro de usuário por meio do link Minha Configuração, a ação Atualizar Valores não atualizará nenhum campo que seja somente para leitura para o usuário.
- n Ao criar uma ação de workflow Enviar E-mail para o tipo de registro Usuário, a opção Endereço de E-mail Específico não estará disponível no campo Para. Apenas as opções Usuário Específico e Usuário Relativo no Registro estão disponíveis. Para a opção Usuário Relativo no Registro, você pode selecionar uma das seguintes opções:
  - n **Usuário Atual.** Esse é o usuário cuja ação acionou a regra de workflow.
  - n **Supervisor.** Esse é o usuário que é nomeado no campo Supervisor no registro de usuário que foi criado ou atualizado pela ação que acionou a regra de workflow.
  - n **Relatórios para.** Esse é o usuário que é nomeado no campo Superior Hierárquico no registro de usuário que foi criado ou atualizado pela ação que acionou a regra de workflow.

De maneira semelhante, quando você cria uma ação de workflow Criar Tarefa para o tipo de registro Usuário, as opções que estão disponíveis para a opção Usuário Relativo no Registro no campo Proprietário são Usuário Atual, Supervisou e Superior Hierárquico.

## Criando regras de workflow

Este tópico descreve como criar eventos programados com qualquer evento de acionamento diferente de Evento programado. Para obter informações sobre a criação de regras de workflow com o evento de acionamento Evento programado, consulte [Criação de eventos programados](#) (na página 493).

**OBSERVAÇÃO:** Se a caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Workflow Cancelar Mensagem de Salvamento estiver selecionada no perfil da empresa, o campo Idioma de Tradução está disponível na página Detalhe da Regra de Workflow e na página Editar Regra quando você editar uma regra de workflow existente. O campo Idioma de Tradução permite inserir versões traduzidas das mensagens de erro personalizadas que são retornadas para os usuários ou serviços da Web, se a condição em uma regra de workflow não for atendida e a caixa de seleção Cancelar Salvamento estiver selecionada para a regra. Para obter mais informações sobre o campo Idioma de Tradução, consulte [Cancelando operações de salvamento do fluxo de trabalho](#) (consulte "[Cancelando operações de gravação de workflow](#)" na página 503).

**Antes de começar.** A funcionalidade de workflow no Oracle CRM On Demand deve ser configurada para a sua empresa, como descrito em [Sobre as regras de workflow](#) (consulte "[Sobre regras de workflow](#)" na página 460). Para executar os procedimentos descritos neste tópico, você deve possuir o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow em sua função do usuário. Para criar regras de fluxo de trabalho para o tipo de registro Usuário, é necessário também ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho na sua função de usuário. O administrador pode ativar esse privilégio para a função Administrador e para qualquer função, conforme necessário. Para obter mais informações sobre considerações ao criar regras de workflow para o tipo de registro Usuário, consulte [Considerações ao Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário](#) (consulte "[Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário](#)" na página 485). Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

**OBSERVAÇÃO:** depois que uma regra é criada, não é possível alterar o tipo de registro ou evento de acionamento da regra. No entanto, é possível atualizar a condição de workflow.

### *Para criar uma regra de workflow*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, execute um dos seguintes procedimentos:
  - n Para criar uma nova regra de workflow copiando uma regra existente, clique em Copiar na regra de workflow que você deseja copiar.
  - n Para criar uma nova regra de workflow que não se baseia em uma regra existente, clique em Nova na barra de título.
- 4 Na página Detalhe de regra de workflow, na seção Detalhes-chave de regra de workflow, preencha as informações da regra.

A tabela a seguir descreve os campos da regra.

Campo	Descrição
Nome do workflow	Insira um nome exclusivo de até 50 caracteres.
Ativo	Use a caixa de seleção Ativo para ativar e desativar a regra. Todas as regras de workflow podem estar ativas ao mesmo tempo.

Campo	Descrição
Ordem	<p>Este campo é somente leitura quando você cria uma regra de workflow. Determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand chama as regras que se baseiam no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento e, onde aplicável, no mesmo tipo de registro pai. O Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao próximo número de ordem não utilizado para as regras baseadas no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento. Se o evento de acionamento para a regra de workflow for Após associação com pai ou Após dissociação do pai, então o Oracle CRM On Demand atribuirá automaticamente a regra ao próximo número de ordem não utilizado para as regras baseadas no mesmo tipo de registro, no mesmo evento de acionamento e no mesmo tipo de registro pai. Posteriormente, você pode alterar a ordem das regras de workflow. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Alterando a ordem das regras de workflow</a> (na página 540).</p>
Sair	<p>Se você marcar a caixa de seleção Sair nesta regra de workflow, e se a condição da regra for atendida, então as ações ativas nesta regra de workflow serão executadas. No entanto, nenhuma das regras de workflow subsequentes que se baseiam no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento e, onde aplicável, no mesmo tipo de registro pai, são acionadas.</p> <p>Se a condição desta regra de workflow não for atendida, então o Oracle CRM On Demand prosseguirá para a próxima regra na sequência, independente da configuração da caixa de seleção Sair desta regra de workflow.</p>
Descrição	(Opcional) Especifique informações adicionais sobre a regra de workflow, tal como a finalidade da regra.
Tipo de registro	<p>Selecione o tipo de registro para a regra de workflow.</p> <p>Para criar, atualizar e excluir eventos de acionamento, cada regra de workflow se relaciona a apenas um tipo de registro. A regra é avaliada para aquele tipo de registro e as ações são executadas naquele tipo de registro. Após a criação de uma regra, não é possível alterar o tipo de registro nela.</p> <p>Para regras de workflow em que o evento de acionamento seja Após associação ao pai ou Após dissociação do pai, selecione o tipo de registro do registro filho. Por exemplo, se você quiser que a regra de workflow seja acionada quando um registro de contato for associado a um registro de conta, selecione Contato nesse campo e Conta no campo Tipo de registro principal.</p>
Evento de acionamento	<p>Seleciona o evento que aciona a regra.</p> <p>Quando o evento ocorre em um registro do tipo especificado, a regra é avaliada. Depois que uma regra é criada, não é possível alterar o evento de acionamento da regra.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os eventos de acionamento Após associação ao</p>



Campo	Descrição
	pai ou Após dissociação do pai são suportados somente para os tipos de registro Conta, contato e oportunidade. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre eventos de acionamento de associação e de dissociação</a> . (consulte " <a href="#">Sobre eventos de acionamento de associação e dissociação</a> " na página 467)
Tipo de registro pai	Este campo será exibido se você selecionar o evento de acionamento Após associação ao pai ou Após dissociação do pai.  Seleciona o tipo de registro pai. Por exemplo, se você estiver configurando uma regra de workflow que será acionada quando um registro de contato for associado a um registro de conta-pai, selecione Conta neste campo e selecione Contato no campo Tipo de registro.

- 5 Se quiser definir uma condição na regra de workflow, clique no ícone *fx* na seção Condição da regra de workflow da página e use Expression Builder para definir a condição da regra de workflow. Para obter mais informações sobre Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 922)

**OBSERVAÇÃO:** se você não definir condições para a regra de workflow, as ações da regra serão executadas cada vez que a regra for acionada.

Ao criar condições para regras de workflow, observe os seguintes pontos:

- n Uma condição de regra de workflow pode conter o máximo de 2048 caracteres.
- n É possível configurar regras de fluxo de trabalho específicas a uma função ou canal particular. Para obter mais informações sobre como restringir regras de fluxo de trabalho a funções ou canais específicos, consulte [Restringindo regras de fluxo de trabalho a canais e funções específicos](#) (consulte "[Restringindo regras de workflow a regras ou canais específicos](#)" na página 507).
- n É possível determinar se um campo em um registro foi atualizado usando-se uma condição semelhante à seguinte na regra de fluxo de trabalho. Neste exemplo, a string foi usada para determinar se o campo alterado é *Inválido*, mas você pode usar qualquer string que quiser, desde que ela não exista como um valor no campo examinado:

```
IfNull ([<Field Name>], "Invalid") <> IfNull (PRE("<Field Name>"), "Invalid")
```

**CUIDADO:** a função PRE não retorna o valor anterior de um campo caso a função seja usada em algum workflow ou ação invocada após uma Ação de espera. Para obter mais informações sobre a função PRE(), consulte [PRE](#) (na página 966).

- 6 Se a seção Ações para o caso de a condição ser falsa estiver disponível na página Detalhe de regra de workflow, então você pode especificar que a operação de gravação deve ser cancelada se a condição da regra não for atendida.

Para obter mais informações sobre como especificar que a operação de gravação deve ser cancelada se a condição na regra não for atendida, consulte [Cancelando operações de salvamento do fluxo de trabalho](#) (consulte "[Cancelando operações de gravação de workflow](#)" na página 503).

- 7 Salve a regra de workflow.

Depois que você tiver salvo a regra, será possível criar as ações para a regra. É possível criar várias ações para uma regra de workflow, até no máximo 25 ações para cada regra.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

Para obter os procedimentos passo a passo para criar ações de workflow, consulte os seguintes tópicos:

- ▮ [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 507)
- ▮ [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 510)
- ▮ [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 514)
- ▮ [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 520)
- ▮ [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 533)
- ▮ [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 536)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- ▮ [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)
- ▮ [Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
- ▮ [Criação de eventos programados](#) (na página 493)
- ▮ [Cancelando operações de salvamento do fluxo de trabalho](#) (consulte "[Cancelando operações de gravação de workflow](#)" na página 503)
- ▮ [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 539)
- ▮ [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 540)
- ▮ [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 541)
- ▮ [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)

## Sobre eventos programados

Um evento programado é uma regra de workflow que não é acionada por uma ação do usuário. Em vez disso, o evento programado é automaticamente executado quando a data/hora especificada é alcançada. Opcionalmente, você pode configurar um evento programado para ser executado várias vezes, em um intervalo especificado no evento programado. As ações de workflow em um evento programado são executadas em uma lista de registros, ao passo que as ações em outros tipos de regras de workflow são executadas em um único registro.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento para um evento programado é Evento Programado.

Você pode criar eventos programados para todos os tipos de registro de nível superior que suportam recursos de gerenciamento de listas e para os tipos de registro Lista de Preços, Produto, Categoria de Produto e Usuário.

**OBSERVAÇÃO:** você também pode criar eventos agendados para o tipo de registro Analytics. As ações de workflow em eventos agendados para o tipo de registro Analytics não são executadas em uma lista de registros. Em vez disso, essas ações executam uma análise, um painel ou uma página do painel em nome dos usuários especificados e enviam os resultados para esses usuários. Para obter mais informações sobre eventos agendados para o tipo de registro Analytics, consulte [Criando Eventos Agendados para o Analytics](#) (na página 498).

Ao criar um evento agendado para qualquer tipo de registro, com exceção do Analytics, você seleciona uma lista filtrada que retorna os registros para os quais deseja que as ações de workflow sejam executadas. A cada vez que o evento programado é executado, as ações são realizadas para os registros retornados pela lista filtrada nessa data. Os registros são processados em sequência, ou seja, todas as ações do workflow no evento programado são executadas na ordem especificada no evento programado para o primeiro registro da lista. Em seguida, todas as ações são executadas para o segundo registro da lista e assim por diante.

Por exemplo, talvez você queira que o Oracle CRM On Demand envie um lembrete de e-mail aos proprietários de atividades abertas para as quais a data de vencimento já passou. Além disso, você quer que essa ação seja repetida em intervalos de uma semana. Para definir essa configuração, você cria um evento programado no qual seleciona uma lista definida anteriormente que retorna todas as atividades abertas para as quais a data de vencimento já passou. Você configura o evento programado para ser repetido em intervalos de uma semana e, em seguida, cria uma ação Enviar E-mail em relação ao evento programado. A primeira instância do evento programado é executada na data inicial especificada, e um lembrete de e-mail é enviado ao proprietário de cada atividade aberta para a qual a data de vencimento já passou. O evento programado é executado automaticamente em intervalos de uma semana até a data final especificada (ou até que o evento tenha sido executado o número especificado de vezes).

Ocorrências de eventos programados são programadas e executadas da seguinte forma:

- n Após você ativar um evento programado, uma instância pendente será gerada para a primeira ocorrência programada do evento, e o status do evento programado será definido como Programado. A instância pendente é mostrada no Monitor de espera de workflow. Para obter informações sobre os campos exibidos para uma instância pendente, consulte [Campos de instância pendentes no workflow](#) (consulte "[Campos de instância pendentes do workflow](#)" na página 554).

**OBSERVAÇÃO:** a Data de reinício em uma instância pendente de um evento programado é a data/hora mais próxima em que a instância será executada. Dependendo da carga no banco de dados do Oracle CRM On Demand e no servidor do Oracle CRM On Demand na data/hora em questão, a instância não poderá ser executada imediatamente.

Uma instância pendente é gerada para a primeira ocorrência agendada do evento agendado, mesmo se o workflow não estiver ativado (isto é, se a caixa de seleção Ativar Workflow no perfil da empresa não estiver marcada) no momento em que um evento agendado se torna ativo. No entanto, se o workflow não estiver ativado quando a data de reinício para a instância chegar, acontecerá o seguinte:

- n Nenhuma das ações de workflow configuradas no evento será executada.
- n Se ocorrer um erro que cause a falha da instância do evento agendado (por exemplo, se a lista de registros exceder o limite permitido), a falha será reportada no Monitor de Erros do Workflow. Caso contrário, o monitor de erros não reportará uma falha para a instância.
- n Outra instância pendente é criada para a próxima ocorrência agendada do evento.
- n Se a caixa de seleção Ativar Notificação for marcada no evento agendado, um e-mail será enviado ao usuário que tornou ativo o evento agendado. Se foi encontrado um erro que poderia causar a falha da

instância do evento agendado, o e-mail indicará que a instância foi concluída com erros. Caso contrário, o e-mail indicará que a instância foi concluída com êxito.

O mesmo comportamento se aplica a cada instância do evento agendado até que o workflow seja ativado.

- n Após uma instância do evento programado ser executada, acontecerá o seguinte:
  - n Se a caixa de seleção Ativar notificação estiver marcada no evento selecionado, o Oracle CRM On Demand enviará um e-mail ao usuário que ativou o evento programado, a fim de confirmar se a instância foi executada.
  - n Outra instância é gerada para a próxima ocorrência programada do evento.
- n Quando todas as instâncias do evento programado estiverem concluídas, o evento programado será desativado (ou seja, a caixa de seleção Ativo no evento programado será automaticamente desmarcada), e o status do evento programado será definido como Concluído.

### Status do evento programado

O campo Status de um evento programado é atualizado automaticamente e é somente leitura. Os seguintes valores podem ser exibidos no campo Status:

- n **Não programado.** O evento programado nunca foi ativado.
- n **Programado.** O evento programado está ativo, e existe uma instância pendente do evento.
- n **Concluído.** Todas as ocorrências programadas do evento programado foram concluídas.
- n **Encerrado.** A instância do evento programado gerada mais recentemente foi excluída do Monitor de espera de workflow, ou o evento programado foi desativado.

Para obter mais informações sobre o que acontece quando você exclui do Monitor de espera de Workflow uma instância de um evento programado, consulte [Exclusão de instâncias pendentes do monitor de espera de workflow](#) (consulte "Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow" na página 553).

### Sobre a exclusão de eventos programados

Se você excluir um evento programado antes de todas as ocorrências programadas do evento terem sido executadas, o seguinte acontecerá:

- n Se existir uma instância pendente do evento programado, a instância será excluída do Monitor de espera de workflow.
- n Se uma instância do evento programado estiver sendo executada, a instância falhará: A falha não é reportada no Monitor de erros de workflow.
- n Nenhuma instância do evento programado será gerada.

### Sobre a desativação de eventos programados

Se você desativar um evento programado antes de todas as ocorrências programadas do evento terem sido executadas, o seguinte acontecerá:

- n O status do evento programado é definido como Encerrado.

n Se existir uma instância pendente do evento programado, a instância será excluída do Monitor de espera de workflow.

n Se uma instância do evento programado estiver sendo executada, algumas das ações poderão falhar.

Durante o tempo que uma instância de um evento programado estiver sendo executada, o Oracle CRM On Demand verifica em intervalos de cinco minutos para determinar se o evento programado ainda está ativo. Se o evento programado tiver sido desativado, a instância será encerrada. Qualquer ação que ainda não tenha sido executada falhará, e as instâncias de erro das ações com falha serão reportadas no monitor de erros.

n Nenhuma instância do evento programado será gerada.

Se você marcar a caixa de seleção Ativo em um registro de evento programado que antes estava desativado, o registro de evento programado será tratado como um novo evento programado. Dependendo da programação, um dos seguintes eventos acontecerá:

n **Se futuras ocorrências forem programadas.** O status do evento programado será definido como Programado, e uma instância pendente será gerada para a próxima ocorrência programada. A contagem de ocorrências do evento programado é redefinida como 1 quando a instância é gerada.

n **Se nenhuma futura ocorrência for programada.** A caixa de seleção Ativo no evento programado será automaticamente desmarcada mais uma vez, e o status do evento programado será definido como Concluído.

O número máximo de eventos agendados ativos que é suportado para uma instância do Oracle CRM On Demand é 100.

### Práticas Recomendadas

Veja a seguir algumas dicas de prática recomendada para gerenciar os eventos agendados:

n Mantenha o número de eventos agendados ativos o mais baixo possível. Ter muitos eventos agendados ativos pode afetar o desempenho das ações de workflow nos eventos.

n Mantenha o número de registros na lista para um evento agendado o mais baixo possível. Embora um evento agendado possa processar até 1000 registros em uma lista, o desempenho das ações de workflow nos eventos será melhor se a lista for filtrada para conter menos registros.

n Configure os eventos agendados para que eles sejam executados em momentos diferentes. O desempenho poderá ser afetado se você agendar vários eventos para serem executados ao mesmo tempo.

Para obter informações sobre como criar eventos agendados, consulte [Criando Eventos Agendados](#) (consulte "Criação de eventos programados" na página 493) e [Criando Eventos Agendados para o Analytics](#) (na página 498).

### Criação de eventos programados

Este tópico descreve como criar eventos programados, ou seja, regras de workflow com o evento de acionamento Evento Programado. Para obter informações sobre a criação de regras de workflow com qualquer outro evento de acionamento, consulte [Criação de regras de workflow](#) (consulte "Criando regras de workflow" na página 486).

**OBSERVAÇÃO:** o procedimento para criar um evento agendado para o tipo de registro Analytics é diferente do procedimento para criar um evento agendado para outros tipos de registro. Para obter informações sobre

como criar eventos agendados para o tipo de registro Analytics, consulte [Criando Eventos Agendados para o Analytics](#) (na página 498).

As seguintes considerações se aplicam durante a programação de um evento:

- ❏ Você não pode especificar uma condição em um evento programado. As instâncias programadas do evento e as ações de workflow no evento são sempre executadas, a menos que um erro ocorra.

**OBSERVAÇÃO:** após a seleção do evento de acionamento Evento Agendado na página Regra de Workflow - Nova, a página será atualizada. A seção Condição da Regra de Workflow da página é removida e a seção Detalhes da Programação, onde você especifica a programação para o evento, se torna disponível.

- ❏ Por razões de desempenho, recomendamos que você evite configurar vários eventos programados para serem executados ao mesmo tempo.
- ❏ Você deverá especificar uma data e um horário de início para o evento programado e deverá especificar uma data e um horário de término ou o número de vezes que o evento deverá ser executado.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand não gera instâncias para datas e horários passados, mesmo que você especifique uma data e um horário de início passados. Por exemplo, se você especificar uma data de início de 15 de janeiro de 2018 para um evento programado que deverá ser repetido 10 vezes em intervalos de um mês e se a data atual for 30 de maio de 2018, a primeira instância do evento será programada para 15 de junho de 2018. Somente as instâncias das cinco ocorrências no futuro serão executadas.

- ❏ Se você especificar que o evento programado deverá ser executado em determinada data do mês e se essa data não ocorrer no mês especificado, o evento não será executado no mês em questão. Por exemplo, se você selecionar o dia 29 do mês, o evento não será executado em fevereiro, a menos que o ano seja bissexto.

As seguintes considerações se aplicam durante a seleção de uma lista para um evento programado:

- ❏ Você não poderá ativar o evento programado se não tiver acesso à lista filtrada selecionada no evento programado.
- ❏ Se o usuário que ativar o evento programado não tiver acesso à lista selecionada no evento programado para o horário em que uma instância do evento será executada, a instância falhará.
- ❏ Quando uma instância do evento programado for executada, a lista retornada incluirá apenas os registros que atenderem aos critérios de filtro de lista e que estiverem visíveis para o usuário que ativou o evento programado.
- ❏ O número máximo de registros que podem ser processados por uma instância de um evento programado é 1000. Se a lista selecionada no evento programado retornar mais que o número máximo permitido quando uma instância do evento é executada, a instância falhará. Para evitar esse problema, certifique-se de que o filtro na lista selecionada para o evento programado seja configurado de forma a não retornar um número muito grande de registros.
- ❏ Ao especificar o filtro para uma lista que deseja usar para eventos programados, você pode utilizar uma ou mais das seguintes funções nos campos de Data e Data/Hora:
  - ❏ Duration()
  - ❏ Timestamp()
  - ❏ Today()

Você pode usar essas funções com as seguintes condições:

- n Entre
- n Igual a
- n Em
- n Em ou após
- n Em ou antes de
- n Não está entre
- n Diferente de

Você pode digitar a expressão que contém as funções diretamente no campo de valor do filtro nos critérios de lista. Por exemplo, para retornar registros de oportunidade em que a Data de Fechamento é dois dias após a data atual (ou seja, a data quando o evento programado será executado), selecione a condição Igual a e insira a seguinte expressão:

Today() + 2

Outro exemplo: para retornar registros de lead em que a Data de fechamento estimada está entre as 36 próximas horas, selecione a condição Entre e insira a seguinte expressão:

Timestamp(), Timestamp() + Duration('P0YT36H')

Para obter mais informações sobre essas funções, consulte os seguintes tópicos: [Duração](#) (consulte "[Duration](#)" na página 939), [Marcador de data/hora](#) (consulte "[Timestamp](#)" na página 971) e [Hoje](#) (consulte "[Today](#)" na página 974).

### Antes de começar:

- n A funcionalidade de workflow no Oracle CRM On Demand deve ser configurada para a sua empresa, como descrito em [Sobre a configuração da funcionalidade de regras de workflow](#) (na página 460).
- n Para executar os procedimentos descritos neste tópico, você deve possuir o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow em sua função do usuário.
- n Para criar eventos programados para o tipo de registro Usuário, também é necessário ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow para usuários na sua função de usuário. O administrador pode ativar esse privilégio para a função Administrador e para qualquer função, conforme necessário. Para obter mais informações sobre considerações ao criar eventos programados para o tipo de registro Usuário, consulte [Considerações ao criar regras de workflow para o tipo de registro Usuário](#) (consulte "[Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário](#)" na página 485). Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).
- n Revise as informações em [Sobre eventos programados](#) (na página 490).

### *Para criar um evento programado*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, execute um dos seguintes procedimentos:
  - n Para criar um novo evento programado copiando um evento existente, clique em Copiar no evento programado que deseja copiar.

- n Para criar um novo evento programado que não seja baseado em um evento existente, clique em Novo na barra de título.

4 Na página Detalhe da regra de workflow, na seção Detalhes-chave da regra de workflow, preencha as informações sobre o evento programado.

A tabela a seguir descreve os campos.

Campo	Descrição
Nome do workflow	Insira um nome exclusivo de até 50 caracteres.
Ativo	<p>Use a caixa de seleção para ativar ou desativar o evento programado.</p> <p>Até o momento em que um evento programado é ativado, o campo Iniciado por no registro de evento programado mostra o nome do usuário que criou o evento programado. O campo Iniciado por é mostrado na página Detalhe do evento programado depois que o registro é salvo.</p> <p>Após a caixa de seleção Ativo ser marcada no evento programado e o registro ser salvo, o campo Iniciado por no registro será atualizado para mostrar o nome do usuário que marcou a caixa de seleção Ativo. O usuário deve ter acesso à lista selecionada no evento programado para o horário em que uma instância do evento será executada. Caso contrário, a instância falhará.</p> <p>O campo Iniciado por em todas as instâncias pendentes e em todas as instâncias com erros do evento programado também mostra o nome do usuário que marcou a caixa de seleção Ativo no evento programado.</p> <p>Para obter mais informações sobre o que acontece quando você ativa ou desativa um evento programado, consulte <a href="#">Sobre eventos programados</a> (na página 490).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> quando você ativa o evento programado, uma instância é automaticamente gerada para a primeira ocorrência programada do evento. Como prática recomendada, configure todas as ações de workflow no evento programado antes de ativar o evento. Caso contrário, se o horário de início do evento estiver próximo, a primeira instância poderá ser executada antes de você finalizar a configuração das ações de workflow.</p>
Descrição	(Opcional) Insira informações adicionais sobre o evento programado, como o objetivo do evento.
Tipo de registro	<p>Selecione o tipo de registro para o evento programado.</p> <p>Um evento programado se relaciona com apenas um tipo de registro. Após a criação do evento, não é possível alterar o tipo de registro no evento.</p>
Evento de acionamento	Selecionar evento programado.



Campo	Descrição
Ativar notificação	Marque esta caixa de seleção se quiser que o Oracle CRM On Demand envie um e-mail sempre que uma instância do evento programado for concluída com sucesso, sempre que uma instância do evento falhar e sempre que uma instância pendente do evento for excluída. O e-mail é enviado ao usuário que ativou o evento programado.

- 5 Na seção Detalhes da programação, clique no ícone de Pesquisa (lupa) e, em seguida, selecione a lista filtrada que retorna os registros nos quais deseja que as ações de workflow atuem.
- 6 No campo Data/hora de início, selecione a data e a hora em que deseja que a primeira instância do evento programado seja executada.
- 7 No campo Recorrente, selecione o intervalo no qual deseja que o evento programado seja repetido; por exemplo, Semanalmente.
- 8 No campo A cada, configure o período de intervalo para as instâncias recorrentes. Por exemplo, se você tiver selecionado Semanalmente no campo Recorrente e quiser que as instâncias se repitam em intervalos de duas semanas, insira 2 no campo A cada. O valor mínimo que você pode inserir é 1.
- 9 Se você tiver selecionado Mensalmente no campo Recorrente, poderá programar o evento para ser executado no último dia de cada mês em que o evento será executado marcando a caixa de seleção Último dia do mês.  
  
Por exemplo, se você configurar um evento programado para ser iniciado em 23 de abril e quiser repeti-lo em intervalos de dois meses, a primeira instância do evento será executada em 23 de abril. A segunda instância será executada em 23 de junho, a terceira instância será executada em 23 de agosto e assim por diante. No entanto, se você marcar a caixa de seleção Último dia do mês, a primeira instância do evento será executada em 30 de abril, a segunda instância será executada em 30 de junho, a terceira instância será executada em 31 de agosto e assim por diante.
- 10 Especifique o número de vezes que deseja executar o evento programado ou especifique a data/horário de término, procedendo de uma das seguintes formas:
  - n Selecione a opção Após e, em seguida, especifique o número de vezes que o evento programado deverá ser executado. O valor inserido deve ser maior que 0 (zero).
  - n Selecione a opção Por data/hora e selecione a data e a hora de término para o evento programado. A data/hora de término deve ser posterior à data/hora de início.
- 11 Salve as alterações.

## Sobre a atualização de eventos programados

Após um evento programado ser ativado, você não poderá alterar a programação nem selecionar outra lista no evento programado. No entanto, você pode encerrar o evento programado ao desativá-lo. Após desmarcar a caixa de seleção Ativo no evento programado e salvar o registro, você poderá editar o evento programado para alterar a programação ou selecionar outra lista. Quando você ativar o evento programado novamente, ele será tratado como um novo evento programado.

**CUIDADO:** quando você desativar um evento programado, qualquer instância pendente do evento será excluída. Além disso, se uma instância do evento programado estiver sendo executada, algumas das ações

poderão falhar para alguns dos registros da lista. Para obter mais informações sobre o que acontece quando você desativa um evento programado, consulte [Sobre eventos programados](#) (na página 490).

## Criando Eventos Agendados para o Analytics

Você pode criar um ou mais eventos agendados para o tipo de registro Analytics e configurar uma ou mais ações Enviar E-mail no evento para executar as seguintes tarefas:

- ✎ Executar um objeto do Analytics em nome de um ou vários usuários especificados. O objeto do Analytics pode ser uma análise, um painel ou uma página do painel.
- ✎ Enviar os resultados que são gerados para um usuário a esse usuário como um anexo de e-mail.

Os direitos de acesso do usuário especificado determinam os resultados que são gerados para esse usuário.

Um evento agendado para o tipo de registro Analytics é diferente de um evento agendado para outros tipos de registro nos seguintes pontos:

- ✎ Você não seleciona uma lista de registros para o evento agendado.
- ✎ Somente a ação Enviar E-mail é suportada.
- ✎ No evento agendado, você adiciona uma lista dos usuários em nome dos quais o objeto do Analytics deve ser executado.
- ✎ O tipo de intervalo Por hora não está disponível.

Uma ação de workflow Enviar E-mail de um evento agendado para o tipo de registro Analytics é diferente de uma ação Enviar E-mail para outros tipos de registro nos seguintes pontos:

- ✎ Você não especifica um destinatário para o e-mail que configura na ação. Os e-mails são enviados aos usuários que são selecionados na regra do workflow.
- ✎ A ação Enviar E-mail executa um objeto do Analytics, bem como envia os e-mails com os resultados aos usuários.
- ✎ Você deve selecionar o objeto do Analytics que deve ser executado, bem como o formato da saída.

Você pode criar, no máximo, até cinco ações Enviar E-mail em um evento agendado do Analytics. Quando uma instância do evento é executada, todas as ações são executadas na sequência para o primeiro usuário na lista; em seguida, todas as ações são executadas para o próximo usuário, e assim por diante por toda a lista de usuários.

**OBSERVAÇÃO:** as operações que são executadas pelas ações de workflow nos eventos agendados para o tipo de registro Analytics, assim como as solicitações e os dados que são processados pelas ações, são contabilizados no uso da sua empresa em relação às alocações de serviços de relatório. Para obter informações sobre alocações de serviço, consulte [Sobre Alocações de Serviço](#) (na página 96). Os arquivos que são gerados pelas ações de workflow também podem ser incluídos no cálculo da quantidade de armazenamento usado pela sua empresa, dependendo de quanto tempo os anexos de e-mail ficam retidos para a empresa. O período de retenção para anexos de e-mail é especificado no campo Expiração do Anexo de E-mail (Dias) no perfil da empresa. Para obter mais informações, consulte [Configurando Configurações da Empresa](#) (consulte "Definindo as Configurações da Empresa" na página 22).

## Falhas da Ação de Workflow

Se uma ação de workflow em um evento agendado para o tipo de registro Analytics falhar para um ou vários usuários, a falha será reportada no Monitor de Erros do Workflow. Para obter mais informações sobre o que acontece quando uma ação de workflow em um evento agendado para o tipo de registro Analytics falha, consulte [Sobre Falhas de Ação de Workflow e Regra de Workflow](#) (consulte "[Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow](#)" na página 477).

## Considerações ao Agendar um Evento

As seguintes considerações se aplicam durante a programação de um evento:

- Você não pode especificar uma condição em um evento programado. As instâncias programadas do evento e as ações de workflow no evento são sempre executadas, a menos que um erro ocorra.

**OBSERVAÇÃO:** após a seleção do evento de acionamento **Evento Agendado** na página **Regra de Workflow - Nova**, a página será atualizada. A seção **Condição da Regra de Workflow** da página é removida e a seção **Detalhes da Programação**, onde você especifica a programação para o evento, se torna disponível.

- Por razões de desempenho, recomendamos que você evite configurar vários eventos programados para serem executados ao mesmo tempo.

- Você deverá especificar uma data e um horário de início para o evento programado e deverá especificar uma data e um horário de término ou o número de vezes que o evento deverá ser executado.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand não gera instâncias para datas e horários passados, mesmo que você especifique uma data e um horário de início passados. Por exemplo, se você especificar uma data de início de 15 de janeiro de 2018 para um evento programado que deverá ser repetido 10 vezes em intervalos de um mês e se a data atual for 30 de maio de 2018, a primeira instância do evento será programada para 15 de junho de 2018. Somente as instâncias das cinco ocorrências no futuro serão executadas.

- Se você especificar que o evento programado deverá ser executado em determinada data do mês e se essa data não ocorrer no mês especificado, o evento não será executado no mês em questão. Por exemplo, se você selecionar o dia 29 do mês, o evento não será executado em fevereiro, a menos que o ano seja bissexto.

O procedimento a seguir descreve como criar um evento agendado para o tipo de registro Analytics.

**Antes de começar.** Para executar o seguinte procedimento, a sua função de usuário deve ter os seguintes privilégios:

- Gerenciar Regras de Dados – Gerenciar Regras de Workflow
- Acessar V3 Analytics

### *Para criar um evento agendado para o tipo de registro Analytics*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, execute um dos seguintes procedimentos:

- n Para criar um novo evento programado copiando um evento existente, clique em Copiar no evento programado que deseja copiar.
  - n Para criar um novo evento programado que não seja baseado em um evento existente, clique em Novo na barra de título.
- 4 Na página Detalhe da regra de workflow, na seção Detalhes-chave da regra de workflow, preencha as informações sobre o evento programado.

A tabela a seguir descreve os campos.

Campo	Descrição
Nome do workflow	Insira um nome exclusivo de até 50 caracteres.
Ativo	<p>Use a caixa de seleção para ativar ou desativar o evento programado.</p> <p>Até o momento em que um evento programado é ativado, o campo Iniciado por no registro de evento programado mostra o nome do usuário que criou o evento programado. O campo Iniciado por é mostrado na página Detalhe do evento programado depois que o registro é salvo.</p> <p>Após a caixa de seleção Ativo ser marcada no evento programado e o registro ser salvo, o campo Iniciado por no registro será atualizado para mostrar o nome do usuário que marcou a caixa de seleção Ativo.</p> <p>O campo Iniciado por em todas as instâncias pendentes e em todas as instâncias com erros do evento programado também mostra o nome do usuário que marcou a caixa de seleção Ativo no evento programado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> quando você ativa o evento programado, uma instância é automaticamente gerada para a primeira ocorrência programada do evento. Como prática recomendada, configure todas as ações de workflow no evento programado antes de ativar o evento. Caso contrário, se o horário de início do evento estiver próximo, a primeira instância poderá ser executada antes de você finalizar a configuração das ações de workflow.</p> <p>Para obter mais informações sobre o que acontece quando você ativa ou desativa um evento programado, consulte <a href="#">Sobre eventos programados</a> (na página 490).</p>
Descrição	(Opcional) Insira informações adicionais sobre o evento programado, como o objetivo do evento.
Tipo de registro	Selecione o Analytics.
Evento de acionamento	Somente o evento de acionamento Evento Agendado é suportado para o tipo de registro Analytics.

Campo	Descrição
Ativar notificação	Marque essa caixa de seleção se desejar que o Oracle CRM On Demand envie notificações por e-mail ao usuário que tornou ativo o evento agendado. Se essa caixa de seleção for marcada, um e-mail será enviado sempre que uma instância do evento agendado for concluída com êxito, sempre que uma instância do evento falhar e sempre que uma instância pendente do evento for excluída.

- 5 No campo Data/hora de início, selecione a data e a hora em que deseja que a primeira instância do evento programado seja executada.
- 6 No campo Recorrente, selecione o intervalo no qual deseja que o evento programado seja repetido; por exemplo, Semanalmente.
- 7 No campo A cada, configure o período de intervalo para as instâncias recorrentes. Por exemplo, se você tiver selecionado Semanalmente no campo Recorrente e quiser que as instâncias se repitam em intervalos de duas semanas, insira 2 no campo A cada. O valor mínimo que você pode inserir é 1.
- 8 Se você tiver selecionado Mensalmente no campo Recorrente, poderá programar o evento para ser executado no último dia de cada mês em que o evento será executado marcando a caixa de seleção Último dia do mês.  
  
Por exemplo, se você configurar um evento programado para ser iniciado em 23 de abril e quiser repeti-lo em intervalos de dois meses, a primeira instância do evento será executada em 23 de abril. A segunda instância será executada em 23 de junho, a terceira instância será executada em 23 de agosto e assim por diante. No entanto, se você marcar a caixa de seleção Último dia do mês, a primeira instância do evento será executada em 30 de abril, a segunda instância será executada em 30 de junho, a terceira instância será executada em 31 de agosto e assim por diante.
- 9 Especifique o número de vezes que deseja executar o evento programado ou especifique a data/horário de término, procedendo de uma das seguintes formas:
  - n Selecione a opção Após e, em seguida, especifique o número de vezes que o evento programado deverá ser executado. O valor inserido deve ser maior que 0 (zero).
  - n Selecione a opção Por data/hora e selecione a data e a hora de término para o evento programado. A data/hora de término deve ser posterior à data/hora de início.
- 10 Salve as alterações.

## Adicionando Usuários aos Eventos Agendados para o Analytics

O procedimento a seguir descreve como adicionar a lista de usuários em nome de quem as ações de workflow no evento agendado serão executadas.

### *Para adicionar uma lista de usuários a um evento agendado para o Analytics*

- 1 Na página Detalhes de Regra de Workflow, na seção de informações relacionadas a Executar como, clique em Adicionar.

- 2 Na janela Pesquisa, procure os usuários para quem você deseja que a regra de workflow execute as ações de workflow.
- 3 Ao terminar a seleção de usuários, clique em OK para fechar a janela de pesquisa.

### Criando Ações Enviar E-mail de Eventos Agendados para o Analytics

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Enviar E-mail de um evento agendado para o tipo de registro Analytics.

#### Antes de começar:

- n Se desejar que a ação Enviar E-mail execute uma análise, a análise deverá ser salva no catálogo, em uma pasta em Pastas Compartilhadas, e você deve ter acesso à pasta. Para que a ação seja concluída com êxito em tempo de execução para um usuário especificado no evento agendado, esse usuário também deverá ter acesso à pasta.
- n Se desejar que a ação Enviar E-mail execute um painel ou uma página do painel:
  - n O painel ou a página do painel deve ser salvo(a) na subpasta Painéis gerada pelo sistema diretamente em /Pastas Compartilhadas/Pasta Compartilhada por Toda a Empresa ou na subpasta Painéis gerada pelo sistema diretamente em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, e você deve ter acesso ao painel. Se o painel ou a página do painel estiver armazenado(a) na subpasta Painéis gerada pelo sistema diretamente em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, você deverá ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.
  - n Para que a ação seja concluída com êxito em tempo de execução para um usuário especificado no evento agendado, esse usuário deverá ter acesso ao painel ou à página do painel. Se o painel ou a página do painel estiver armazenado(a) na subpasta Painéis gerada pelo sistema diretamente em /Pastas Compartilhadas/Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa, o usuário deverá ter o privilégio Acessar Pasta Migrada Compartilhada por Toda a Empresa.
- n Se o nome da análise, do painel ou da página do painel que você seleciona na ação Enviar E-mail contiver algum dos seguintes caracteres especiais, o caractere será substituído por um sublinhado (\_) no nome do arquivo que é enviado ao usuário especificado:
  - n Asterisco (\*)
  - n Barra Invertida (\)
  - n Dois pontos (:)
  - n Vírgula (,)
  - n Aspas duplas (")
  - n Símbolo de maior (>)
  - n Símbolo de menor (<)
  - n Ponto de interrogação (?)
  - n Barra (/)
  - n Barra vertical (|)

### *Para criar uma ação Enviar E-mail de um evento agendado para o tipo de registro Analytics*

- 1 Na página Detalhes de Regra de Workflow, na seção de informações relacionadas a Ações, clique em Menu e selecione Enviar E-mail.
- 2 Na página Edição de Ação do Workflow, na seção Detalhes-Chave da Ação, preencha os campos de detalhes para a ação de workflow.

Para obter informações sobre a caixa de seleção Para Tradução, consulte [Criando Ações de Workflow: Enviar E-mail](#) (na página 520).

- 3 Na seção Detalhes do Conteúdo do Analytics, faça o seguinte:
  - a No campo Tipo de Conteúdo, selecione o tipo de objeto do Analytics que você deseja que a ação execute.
  - b No campo Formato do Conteúdo, selecione o tipo de saída que você deseja que a ação gere.
  - c Clique no ícone Pesquisa do campo Caminho do Nome do Conteúdo para abrir a janela pop-up que exibe o catálogo.
  - d Navegue até o objeto do Analytics que você deseja, selecione-o e clique em OK.
  - e (Opcional) No campo Parâmetros, insira os parâmetros para o objeto do Analytics.

A especificação dos parâmetros para um objeto do Analytics em uma ação de workflow é semelhante à especificação dos parâmetros para uma análise ou um painel em um applet Web ou guia da Web. Para obter mais informações, consulte [Sobre como Especificar Filtros para Relatórios e Painéis Incorporados](#) (consulte "[Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados](#)" na página 158).

- 4 Na seção Mensagem de E-mail, preencha os campos De, Responder para, Assunto, Formato do E-mail e Corpo da Mensagem.

Para obter informações sobre esses campos, consulte [Criando Ações de Workflow: Enviar E-mail](#) (na página 520).

**OBSERVAÇÃO:** se você incluir campos do tipo de registro Usuário no assunto do e-mail ou corpo da mensagem, os campos serão preenchidos com os valores do registro do usuário em nome de quem o objeto do Analytics é executado.

- 5 Salve a ação do workflow.

## Cancelando operações de gravação de workflow

Em regras de workflow que possuem o acionamento Antes do registro mod. salvo, você pode usar a funcionalidade Cancelar salvamento para especificar que a operação para salvar as alterações que acionaram a regra deverá ser cancelada se a condição na regra não for atendida. No entanto, as alterações feitas pelo Oracle CRM On Demand não serão canceladas mesmo se você especificar que a operação de gravação deve ser cancelada.

## Sobre Como Traduzir Mensagens para Operações de Salvamento de Workflow Canceladas

Quando você configura a funcionalidade Cancelar Salvamento em uma regra de workflow, pode especificar uma mensagem personalizada que será retornada para o usuário no serviço Web, se a condição na regra não for atendida e a caixa de seleção Cancelar Salvamento estiver marcada para a regra. Sua empresa pode querer fornecer versões traduzidas da mensagem personalizada para usuários que não usam o idioma padrão da empresa. A capacidade de inserir versões traduzidas da mensagem personalizada é controlada pela caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para a Mensagem de Salvamento Cancelado do Workflow no perfil da empresa. Se essa caixa de seleção estiver desmarcada no perfil da empresa, você não poderá inserir mensagens traduzidas para as regras de workflow.

Se a caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Mensagem de Salvamento Cancelado estiver marcada no perfil da empresa, o comportamento será o seguinte:

- O campo Idioma de Tradução está disponível na página Detalhes da Regra de Workflow e na página Editar Regra de Workflow, quando você editar uma regra de workflow existente. Depois de você ter criado uma regra de workflow em que uma mensagem personalizada é especificada, a mensagem será exibida em fonte azul e entre parêntesis em todo idioma diferente do idioma padrão da empresa. Em seguida, será possível editar as regras de workflow para inserir versões traduzidas da mensagem.

**OBSERVAÇÃO:** se você não especificar uma mensagem personalizada, uma mensagem padrão será retornada. Não é possível inserir versões traduzidas da mensagem padrão.

- A caixa de seleção Para Tradução não está disponível na página Editar Regra de Workflow e na página Detalhes da regra de Workflow para regras de workflow existentes. Se alterar a mensagem em uma regra existente no idioma padrão da empresa, você poderá usar a caixa de seleção Para Tradução para indicar se as versões traduzidas da mensagem deverão ser substituídas pela mensagem atualizada ou se deverão permanecer inalteradas. Se você marcar a caixa de seleção Para Tradução, a mensagem atualizada será exibida na fonte padrão no idioma padrão da empresa e será exibida em fonte azul e entre parêntesis em todos os outros idiomas, até você inserir a mensagem traduzida para o idioma. Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução quando atualizar a mensagem no idioma padrão da empresa, a mensagem será alterada no idioma padrão da empresa, mas as mensagens traduzidas não serão alteradas.

**OBSERVAÇÃO:** quando você cria uma regra de workflow, a caixa de seleção Para Tradução é desmarcada e apenas para leitura. A caixa de seleção Para Tradução entra em ação apenas quando você edita uma regra de workflow existente. Além disso, a caixa de seleção Para Tradução é apenas para leitura, se você selecionar qualquer idioma diferente do idioma padrão da empresa no Campo Tradução ao editar a regra de workflow.

**Antes de começar.** Para executar esse procedimento, sua função de usuário deve ter o privilégio Cancelar salvamento de workflow, assim como o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

**OBSERVAÇÃO:** O tipo de registro Oportunidade é uma exceção. Você não precisa ter o privilégio Cancelar salvamento de workflow em sua função de usuário para usar a funcionalidade Cancelar salvamento em regras de workflow para o tipo de registro Oportunidade. Desde que a função de usuário tenha o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow, você pode usar a funcionalidade Cancelar salvamento em regras de workflow para o tipo de registro Oportunidade que possui o acionamento Antes do registro mod. salvo.

### *Para cancelar uma operação de gravação do workflow caso a condição de regra não seja atendida*

- 1 Na página Detalhe de regra de workflow, na seção Ações para o caso de a condição ser falsa da página, marque a caixa de seleção Cancelar salvamento.



2 (Opcional) Especifique a mensagem de erro que deve ser exibida quando a operação de salvamento for cancelada porque a condição da regra não foi atendida.

3 Salve as alterações.

A tabela a seguir descreve as opções da seção Ações para o caso de a condição ser falsa da página Detalhe de regra de workflow.

Campo	Descrição
Para tradução	<p>Essa caixa de seleção está disponível apenas se a caixa de seleção Ativar Suporte a Tradução de Idioma para Mensagem de Cancelamento de Salvamento de Workflow estiver selecionada no perfil da empresa.</p> <p>Se você alterar a mensagem em uma regra de workflow no idioma padrão da empresa, use a caixa de seleção Para Tradução como se segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se desejar que as versões traduzidas da mensagem sejam substituídas pela mensagem atualizada, marque a caixa de seleção Para Tradução.</li> <li><input type="checkbox"/> Se desejar que as versões traduzidas da mensagem permaneçam inalteradas, não marque a caixa de seleção Para Tradução.</li> </ul>
Cancelar salvamento	<p>Se você marcar esta caixa de seleção, as ações a seguir serão executadas se a condição de regra não for atendida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> A regra de workflow será encerrada.</li> <li><input type="checkbox"/> Todas as regras de workflow subsequentes baseadas no mesmo tipo de registro que possui o evento de acionamento Antes do registro mod. salvo também serão encerradas.</li> <li><input type="checkbox"/> Todas as alterações anteriores feitas no estado do registro, exceto as feitas pelo Oracle CRM On Demand, são revertidas.</li> <li><input type="checkbox"/> O registro retorna ao estado original. No entanto, caso Oracle CRM On Demand faça uma atualização no registro, a alteração substitui a ação Cancelar salvamento. Por exemplo, caso o contato principal seja removido dos contatos relacionados, o Oracle CRM On Demand atualiza as informações do contato principal no registro da oportunidade pai. Essa atualização feita pelo Oracle CRM On Demand substitui qualquer ação Cancelar salvamento no registro da oportunidade.</li> <li><input type="checkbox"/> Qualquer regra de workflow subsequente para o mesmo tipo de registro que possuem o evento de acionamento Quando reg. modificado salvo não serão acionadas.</li> <li><input type="checkbox"/> É retornada uma mensagem da seguinte maneira: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se a regra for acionada pela ação de um usuário, será exibida uma mensagem para o usuário cuja ação acionou a regra.</li> </ul> </li> </ul>

Campo	Descrição
	<p>ⓘ Se a regra for invocada por um serviço Web, será retornada uma mensagem para o serviço Web como uma string de erro.</p> <p>É possível especificar a mensagem no campo Exibir mensagem.</p> <p>Se a caixa de seleção estiver desmarcada, a operação de salvamento não será afetada (e nenhuma mensagem será retornada) se a condição na regra não for atendida.</p> <p>Por padrão, a caixa de seleção Cancelar salvamento está desmarcada.</p>
Exibir mensagem	<p>No campo, você pode especificar a mensagem retornada ao usuário ou ao serviço Web se a condição da regra não for atendida e se a caixa de seleção Cancelar salvamento estiver marcada para a regra.</p> <p>Se você não especificar uma mensagem no campo, uma mensagem padrão será retornada. O número máximo de caracteres que uma mensagem pode conter é 1999.</p>

O procedimento a seguir descreve como inserir uma versão traduzida de uma mensagem de uma operação de salvamento de workflow cancelado.

#### ***Para inserir uma versão traduzida de uma mensagem para um workflow***

- 1 Na página Lista de Regras de Workflow, clique no link Editar da regra de workflow.
- 2 Na página Editar regra de Workflow, no campo Idioma de Tradução, selecione o idioma para o qual deseja inserir uma mensagem traduzida.

**OBSERVAÇÃO:** quando você seleciona algum idioma diferente do idioma padrão da empresa, não é possível criar uma regra de workflow na página Editar regra de Workflow ou na página Detalhes da Regra de Workflow. Você pode criar uma regra de workflow apenas quando o idioma padrão da empresa está selecionado no campo Idioma de Tradução.

- 3 No campo Exibir Mensagem, insira a mensagem traduzida.
- 4 Salve as alterações.

Repita esse procedimento para cada idioma.

#### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- ⓘ [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)
- ⓘ [Criando regras de workflow](#) (na página 486)

## Restringindo regras de workflow a regras ou canais específicos

Ao criar uma regra de workflow com um evento de acionamento diferente de Evento Programado, você pode restringir a regra a canais ou funções específicos adicionando uma condição à regra.

### *Para evitar que um canal invoque uma regra de fluxo de trabalho*

▮ Use a função `ExcludeChannel()` na expressão da condição.

Por exemplo, para evitar que uma grande operação de importação acione uma regra de fluxo de trabalho, use a seguinte condição na regra de fluxo de trabalho:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Para obter mais informações sobre a função `ExcludeChannel()`, consulte [ExcludeChannel](#) (na página 941).

### *Para restringir uma regra de fluxo de trabalho para uma função específica*

▮ Use a função `UserValue()` com o atributo `<Role>` na expressão da condição.

Por exemplo, para restringir uma regra de fluxo de trabalho para que ela só seja invocada quando a função de usuário cuja ação aciona a regra for Administrador e a Prioridade no registro estiver definida como Alta, use a seguinte condição na regra de fluxo de trabalho:

```
UserValue(' <Role>')="Administrador" AND [<Priority>]="High"
```

Para obter mais informações sobre a função `UserValue()`, consulte [UserValue](#) (na página 976).

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

## Criando ações de workflow: atribuir a um Livro

Quando as condições na regra de workflow são atendidas, uma ação Atribuir a um livro atribui automaticamente um livro a um registro. Você pode selecionar o livro específico a ser atribuído ao registro ou especificar uma expressão que seja avaliada como o nome do livro que deverá ser atribuído ao registro.

Especificar uma expressão que seja avaliada como um nome de livro permite que você configure uma ação de workflow Atribuir um livro que pode atribuir um livro diferente a registros diferentes, dependendo do resultado da expressão. Por exemplo, suponha que você tenha contas na América do Norte, bem como contas baseadas no EMEA. Pode ser que você queira configurar dois livros separados para as diferentes localizações e atribuir o livro apropriado a uma conta dependendo da localização dessa conta. Para definir essa configuração, você pode criar dois livros, um denominado América do Norte e outro denominado EMEA. Você poderá, então, criar um campo de lista de opções personalizadas denominado Localização de vendas, com os valores América do

Norte e EMEA, e adicionar o campo personalizado à apresentação da página do tipo de registro Conta para as funções apropriadas. Em seguida, você poderá criar uma ação de workflow Atribuir um livro que faz o seguinte quando um registro de conta é atualizado:

- n Avalia uma expressão para determinar o valor que é selecionado no campo Localização de vendas no registro da conta.
- n Associa o registro da conta ao livro cujo nome corresponde ao valor retornado pela expressão.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como uma ação Atribuir a um livro é criada.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

### *Para criar uma ação Atribuir a um livro*

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações da página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Atribuir a um livro.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.
- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Para especificar um livro que deverá ser atribuído aos registros, faça o seguinte:
  - n Clique no botão do seletor ao lado do campo Nome do livro e selecione o livro ao qual você deseja atribuir os registros. Em seguida, clique em OK.
  - n Clique no ícone *fx* para abrir o Expression Builder e crie a expressão que é avaliada como o nome do livro que deverá ser atribuído aos registros. Em seguida, clique em Salvar.  
  
Por exemplo, para suportar a configuração descrita anteriormente neste tópico, selecione o campo personalizado Localização das vendas na lista. O nome independente de idioma do campo aparecerá no editor da expressão com a sintaxe apropriada.

**OBSERVAÇÃO:** Se a expressão for avaliada como um valor nulo ou um valor que não é um livro válido, o ação do fluxo de trabalho falhará. Um erro será registrado no Monitor de erro do workflow.

Para obter mais informações sobre o Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 922).

### 7 Selecione a Opção de atribuição e Aplicar a.

Para obter uma descrição das opções, consulte [Atribuindo registros a livros](#) (na página 414).

**OBSERVAÇÃO:** se quiser que a ação do workflow seja atribuída novamente aos registros de um livro diferente, você poderá especificar o livro que deverá ser substituído no campo Substituir livro. Você pode selecionar o nome do livro a ser substituído ou pode usar o Expression Builder para criar uma expressão que seja avaliada como o nome do livro a ser substituído. Se a expressão for avaliada como um valor nulo ou um valor que não é um livro válido, o ação do fluxo de trabalho falhará. Um erro será registrado no Monitor de erro do workflow.

### 8 Salve a ação.

## Modos de propriedade de registro e atribuindo livros

Você pode configurar os tipos de registro que ofereçam suporte para livros personalizados em diferentes modos de propriedade: modo de usuário, modo misto ou modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registros, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre modos de propriedade de registro](#)" na página 378). O modo de propriedade de registro interage com as regras e ações do workflow.

Se uma ação de workflow Atribuir um livro tentar remover o livro personalizado principal de um registro, então o seguinte ocorrerá:

- Se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro, então a ação do workflow falhará.
- Se o tipo de registro for configurado no modo misto, então o Oracle CRM On Demand removerá o valor do campo Livro no registro quando o livro personalizado principal for removido do registro.
- Se o tipo de registro for configurado no modo de usuário, então nenhum dos livros no registro será um livro personalizado principal e o modo de propriedade de registro não afetará a ação do workflow.

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 510)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 514)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 520)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 533)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 536)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)

- [n Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
- [n Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475)
- [n Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 486)
- [n Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 539)
- [n Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 541)
- [n Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)

## Criando ações de workflow: criar evento de integração

Uma ação Criar evento de integração em uma regra de fluxo de trabalho envia automaticamente um evento de integração para uma ou mais filas quando as condições da regra de fluxo de trabalho são atendidas e uma alteração é detectada em pelo menos um dos campos controlados pela ação Criar evento de integração.

### Sobre ações Criar evento de integração e Aguardar

Se quiser usar uma ação Criar evento de integração para criar um evento de integração que capture as alterações feitas em um registro pelo evento que aciona uma regra de fluxo de trabalho, você deverá seguir a ação Criar evento de integração antes da Ação de espera na sequência de ações na regra de fluxo de trabalho. Se uma Ação de espera anteceder uma ação Criar evento de integração em uma regra de fluxo de trabalho, a Ação de espera impedirá a ação Criar evento de integração de detectar alterações feitas no registro. Quando o período de espera na Ação de espera terminar, o registro será lido novamente antes das ações restantes na regra serem realizadas, e os valores dos campos no registro antes do evento que acionaram a regra de fluxo de trabalho não serão preservados. Por isso, os valores anterior e atual de um campo são considerados iguais, e a ação Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não detecta nenhuma alteração nos campos controlados.

### Sobre formatos de valor da lista de opções em eventos de integração

Dependendo de como você configura as filas de eventos de integração, os valores nos campos da lista de opções nos eventos de integração são registrados no idioma do usuário, cuja ação faz com que o evento de integração seja criado, ou como valores de código independente de linguagem (LIC). Para obter informações sobre como especificar o formato de valor da lista de opções para uma fila de eventos de integração, consulte [Criando filas de eventos de integração](#) (na página 875) e [Gerenciando as configurações do evento de integração](#) (consulte "[Gerenciando configurações de evento de integração](#)" na página 877).

### Sobre os sinalizadores de faturamento, entrega e principal em registros de conta e endereço de contato

Em eventos de integração para o tipo de registro Endereço de conta, você pode incluir os indicadores de Faturamento e Entrega que indicam se um endereço é o endereço de faturamento ou o endereço de entrega designados para a conta. Da mesma forma, em eventos de integração para o tipo de registro Endereço de contato, você pode incluir o indicador Principal que indica se um endereço é o endereço principal do contato. Entretanto, você não pode rastrear as alterações nos indicadores Faturamento, Entrega e Principal. Isso significa que as alterações a esses indicadores não podem ser usadas para provocar a criação de eventos de

integração, mesmo que você selecione a caixa de seleção Sempre incluir para o indicador. Se você incluir um desses indicadores em um evento de integração, e se esse indicador for alterado ao mesmo tempo que um campo para o qual as alterações foram rastreadas, o evento de integração que é criado como resultado da alteração no campo rastreado não mostra o novo valor do indicador. Em vez disso, o evento de integração mostra o valor do indicador antes que a alteração tenha sido feita. Porém, a próxima vez que um evento de integração for criado como resultado de uma alteração a um campo rastreado, o evento de integração incluirá o valor do campo de indicador depois que a atualização anterior tiver sido feita.

Por exemplo, suponha que você tenha dois endereços, Endereço A e Endereço B, vinculados a um contato chamado Jane Smith. O Endereço A é o endereço principal de Jane Smith. Você possui uma ação Criar evento de integração do workflow para o tipo de registro Endereço de contato que está configurada da seguinte forma:

- ▢ A caixa de seleção Rastrear alterações é selecionada somente para o campo Tipo de endereço.
- ▢ A caixa de seleção Sempre incluir é selecionada para o campo Principal.

Se um usuário atualizar o campo Tipo de Endereço no Endereço A a partir do registro de endereço de contato de Jane Smith e também desmarcar a caixa de seleção Principal do Endereço A, o evento de integração que a ação do workflow cria como resultado da alteração do campo Tipo de Endereço mostra o novo tipo de endereço, mas o valor do indicador Principal no evento de integração ainda indica que o Endereço A é o endereço principal de Jane Smith. Porém, a próxima vez que o campo Tipo de Endereço no Endereço A a partir do registro de endereço de contato for alterado e um evento de integração for criado como resultado da alteração, o indicador Principal no evento de integração mostrará que o Endereço A não é o endereço principal de Jane Smith.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Criar evento de integração.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento descrito aqui, você deve possuir o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho em sua função do usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

### **Para criar uma ação Criar evento de integração**

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações na página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Criar evento de integração.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Selecione as filas de integração para as quais os eventos de integração serão gravados.
- 7 No campo Versão do esquema, se o tipo de registro da regra de workflow suportar o esquema para Web Services v1.0 e Web Services v2.0, selecione a versão do serviço Web que será usada nos eventos de integração.

Se o tipo de registro da regra de workflow suportar o esquema para Web Services v1.0 e Web Services v2.0, o Web Services v2.0 será selecionado por padrão no campo Versão do esquema, mas é possível alterar a seleção antes de salvar a ação do workflow.

**OBSERVAÇÃO:** Depois que você criar e salvar a ação do workflow, não poderá alterar o valor no campo Versão do esquema.

Se o tipo de registro da regra de workflow suportar somente um esquema, essa versão do serviço Web será selecionada por padrão. Para obter mais informações sobre os serviços Web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

- 8 Salve a ação do workflow.
- 9 No menu no nível do registro na lista de ações, selecione Configurar para a ação do evento de integração que você deseja configurar.

**OBSERVAÇÃO:** A opção Configurar não está disponível para ações nas quais o evento de acionamento seja Quando registros são mesclados.

- 10 Na página Configurar rastreamento do evento de integração, marque as caixas de seleção para os campos conforme necessário:
  - n Marque a caixa de seleção Sempre incluir caso você queira que o campo seja incluído no evento de integração, mesmo que o valor do campo não tenha sido alterado.
  - n Marque a caixa de seleção Rastrear alterações caso você queira que um evento de integração seja gerado sempre que o campo for atualizado.

- 11 Salve as alterações.

A tabela a seguir descreve os campos na página Configurar rastreamento do evento de integração.

Campo	Descrição
Nome de exibição	O nome do campo conforme exibido na interface do usuário.
Etiqueta de integração	A etiqueta de integração usada quando o campo está incluído no evento de integração.  Os IDs de integração são exibidos na coluna Serviços Web v2.0 do ID de integração na página Campos <i>tipo de registro</i> .



Campo	Descrição
Obrigatório	A caixa de seleção somente leitura indica se o campo foi configurado como um campo obrigatório.
Sempre incluir	<p>Marque a caixa de seleção caso você queira que o campo seja incluído no evento de integração, mesmo que o valor do campo não tenha sido alterado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> A caixa de seleção Sempre incluir é marcada por padrão e não pode ser desmarcada para determinados campos usados por Oracle CRM On Demand.</p>
Rastrear alterações	Marque a caixa de seleção caso você queira que um evento de integração seja gerado sempre que o campo for atualizado. Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Rastrear alterações, consulte <i>Sobre a caixa de seleção Rastrear alterações</i> neste tópico.

## Sobre a caixa de seleção Rastrear alterações

A caixa de seleção Rastrear alterações não estará disponível se o evento de acionamento da regra de workflow for Antes do registro ser excluído, Após associação ao pai ou Após dissociação do pai. Se também o evento de acionamento da regra de workflow for Após associação com pai ou Após dissociação do pai, o conjunto de campos exibido na página será o conjunto de campos no nível do registro filho. Você não pode configurar o conjunto de campos incluído no evento de integração no nível de registro pai.

Para ações de workflow em que a caixa de seleção Rastrear alterações estiver disponível, a ação de workflow criará um evento de integração somente se a caixa de seleção Rastrear alterações for selecionada para pelo menos um campo, e se uma alteração for detectada em pelo menos um dos campos para os quais a caixa de seleção Rastrear alterações for selecionada. Quando o evento de integração for criado, todos os campos que possuem a caixa de seleção Sempre incluir selecionada na ação do workflow serão incluídas no evento de integração.

## Exceções de Campos do Sistema

Se o evento de acionamento da regra do workflow for algo diferente de Quando o Novo Reg. Salvo, o Oracle CRM On Demand não gerará eventos de integração nos casos que a caixa de seleção Rastrear Alterações não esteja marcada para qualquer outro campo:

- n ModifiedDate
- n ModifiedById
- n CreatedDate
- n CreatedById
- n ID

Para obter mais informações sobre eventos de integração, consulte [Sobre eventos de integração](#) (na página 874).

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- n [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 507)

- 📄 [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 514)
- 📄 [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 520)
- 📄 [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 533)
- 📄 [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 536)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflows:

- 📄 [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)
- 📄 [Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
- 📄 [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475)
- 📄 [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 486)
- 📄 [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 539)
- 📄 [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 541)
- 📄 [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)
- 📄 [Sobre eventos de integração](#) (na página 874)

## Criando ações de workflow: criar tarefa

Quando as condições na regra de workflow são atendidas, uma ação Criar tarefa cria automaticamente uma tarefa.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

## Sobre como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades

A ação Criar tarefa está disponível para o tipo de registro de atividade para que seja possível configurar regras de fluxo de trabalho e criar tarefas de acompanhamento quando novos registros de atividade forem salvos ou registros de atividade existentes forem atualizados, excluídos ou restaurados. As tarefas de acompanhamento criadas para registros de atividade não acionam nenhuma regra de workflow subsequente com base no tipo de registro de atividade. Para obter mais informações, consulte [Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho a fim de criar tarefas de acompanhamento para atividades](#) (consulte "[Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades](#)" na página 519).

## Tarefas vinculadas a registros pais

Se uma regra de workflow se basear em um tipo de registro compatível com tarefas filhos, quando a ação Criar tarefa na regra criar uma tarefa, o registro que acionou a regra de workflow se tornará o registro pai para o novo registro de tarefa filho. Além disso, as atividades criadas pelas ações de regra de workflow são vinculadas automaticamente a outros registros pais da seguinte forma:

- n Quando uma ação Criar tarefa cria uma atividade para um registro de oportunidade, a ação de workflow vincula automaticamente a atividade à conta pai da oportunidade, bem como ao próprio registro da oportunidade.
- n Quando uma ação Criar tarefa cria uma atividade para um registro de solicitação de serviço, a ação de workflow vincula automaticamente a atividade à conta pai e o contato à solicitação de serviço, bem como ao próprio registro da solicitação de serviço.

Se uma regra de workflow se basear em um tipo de registro não for compatível com tarefas filhos, quando a ação Criar tarefa na regra criar uma tarefa, a tarefa não será vinculada a um registro pai.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Criar tarefa.

**OBSERVAÇÃO:** Para uma ação Criar tarefa ser bem-sucedida, o usuário cujas ações acionam a regra de workflow deve ter os direitos de acesso apropriados para criar uma tarefa. Para obter informações sobre o que acontece quando uma ação do workflow falha, consulte [Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow](#) (na página 477).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

### *Para criar uma ação Criar tarefa*

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações da página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Criar tarefa.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Preencha os campos descritos na tabela a seguir e salve a ação.

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar a opção Usuário relativo no registro do campo Proprietário da tarefa, e o proprietário do registro não for um usuário inativo, a tarefa não será criada.

Campo	Descrição
Proprietário	<p>Selecione o tipo de proprietário para a tarefa (Usuário relativo no registro ou Usuário específico) e selecione o proprietário:</p> <p><b>n</b> Se for selecionado Usuário relativo no registro, selecione o usuário da lista.</p> <p>Se for selecionada uma função da equipe como proprietário, a regra de workflow cria uma tarefa para todos os usuários que tenham a função da equipe atribuída.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para os tipos de registro Conta, Contato, Lead, Oportunidade e Solicitação de serviço, quaisquer funções de equipe personalizadas adicionadas ao tipo de registro ficarão disponíveis para seleção na lista de proprietários do Usuário relativo no registro. Para obter mais informações sobre tipos de registros personalizados, consulte a <a href="#">Página de personalização do aplicativo de tipo de registro</a> (consulte "<a href="#">Página Personalização da aplicação do tipo de registro</a>" na página 112). Para obter informações sobre quais usuários podem ser selecionados no campo Proprietário quando a ação de workflow é para o tipo de registro Usuário, consulte <a href="#">Considerações ao Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário</a> (consulte "<a href="#">Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário</a>" na página 485).</p> <p><b>n</b> Se selecionar Usuário específico, clique no ícone de Pesquisa e selecione o proprietário da tarefa.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Para obter informações sobre como os modos de propriedade de registro afetam a propriedade de tarefas geradas automaticamente, consulte <a href="#">Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente</a> (na página 384).</p>
Tipo	Selecione o tipo de atividade da lista suspensa.
Subtipo da Atividade	Selecione o subtipo de atividade n lista suspensa.

Campo	Descrição
Data de vencimento	<p>Informe uma expressão que seja avaliada na data de vencimento da tarefa. É possível usar o Expression Builder para criar a expressão. Clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo para abrir a janela do Expression Builder. A expressão pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para que a ação do workflow funcione corretamente, o campo Data de vencimento deve conter uma expressão avaliada como uma data válida. Não informe mais nada, como uma data ou um inteiro, no campo Data de vencimento.</p> <p>Se a expressão informada for avaliada em uma data anterior ou igual à data atual, a data de vencimento será a data atual por padrão.</p> <p>Não há limite de tempo futuro para o qual a data calculada pode ser definida. Porém, a expressão deverá ser avaliada em uma data válida. Se a expressão for avaliada em uma data inválida ou em outro tipo de dados, como string, inteiro ou Booleano, ocorrerá um erro, e a atividade não será criada.</p> <p>É possível usar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe da expressão. Porém, o Expression Builder não verifica se a expressão é avaliada em uma data válida.</p> <p>Para obter informações sobre como usar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte <a href="#">Expression Builder</a> (na página 922).</p>
Prioridade	Selecione a prioridade da atividade da lista suspensa.
Status	Selecione o status da atividade da lista suspensa.
Moeda da tarefa	Selecione uma moeda.
Privado	Marque a caixa de seleção se desejar que a tarefa fique visível apenas para o proprietário da tarefa.
Assunto	<p>Informe a linha de assunto para a tarefa.</p> <p>É possível incorporar funções e nomes de campo ao texto. Três sinais de porcentagem (%%%) antes e depois de uma função ou nome do campo incorporado indicam que deve ser convertido para string.</p> <p>Por exemplo, o texto pode incluir o seguinte:</p> <p style="padding-left: 40px;"><b>Chamada</b> %%%[&lt;ContactLastName&gt;]%%%</p> <p>Se você digitar o nome do campo ou uma função diretamente no campo, digite três sinais de porcentagem antes e depois. Se usar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome do campo, esses sinais são adicionados automaticamente. Se usar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, talvez os sinais não sejam adicionados nos locais corretos. Nesse caso, verifique se os sinais de porcentagem</p>

Campo	Descrição
	<p>foram colocados antes e depois da expressão inteira, para que a expressão seja avaliada corretamente.</p> <p>Por exemplo, <code>%%Hoje() + 30%%</code> soma 30 dias à data atual, mas <code>%%Hoje() %%+ 30</code> encadeia 30 à representação de string da data atual.</p> <p>Para usar o Expression Builder para incorporar nomes de campo e funções no campo, clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo.</p> <p>Se estiver digitando apenas texto estático, não será preciso usar o Expression Builder.</p> <p>Este campo pode conter no máximo 1024 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois das expressões.</p>
Descrição	<p>Informe a descrição da tarefa.</p> <p>É possível incorporar funções e nomes de campos ao texto, como descrito no campo Assunto.</p> <p>Este campo pode conter no máximo 1024 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois das expressões.</p>

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- 📄 [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 507)
- 📄 [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 510)
- 📄 [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 520)
- 📄 [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 533)
- 📄 [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 536)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- 📄 [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)
- 📄 [Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
- 📄 [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475)

- n [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 486)
- n [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 539)
- n [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 541)
- n [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)

### Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades

Este tópico fornece um exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento quando os registros de atividade forem criados. Você pode usar essa funcionalidade de maneira diferente, dependendo do modelo comercial.

Você deseja criar automaticamente uma tarefa de acompanhamento sempre que um usuário criar uma nova atividade. A tarefa de acompanhamento deve ser configurada da seguinte forma:

- n A tarefa é uma chamada.
- n A data de vencimento da tarefa de acompanhamento é dois dias após a criação da tarefa original.
- n A prioridade da tarefa de acompanhamento é definida como 1-Alta.
- n O proprietário da tarefa de acompanhamento é o mesmo da atividade original.

#### ***Para configurar uma regra de fluxo de trabalho a fim de criar uma tarefa de acompanhamento para uma nova atividade***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página da lista de regras de fluxo de trabalho, clique em Nova na barra de título.
- 4 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na seção Detalhes-chave de regra de fluxo de trabalho, preencha as informações da regra da seguinte forma:
  - a No campo Nome do fluxo de trabalho, informe um nome para a regra de fluxo de trabalho.
  - b Marque a caixa de seleção Ativar.
  - c No campo Tipo de registro, selecione Atividade.
  - d No campo Evento de acionamento, selecione Quando um novo registro for salvo.
- 5 Salve a regra de workflow.
- 6 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na barra de título Ações, clique em Menu e selecione Criar tarefa.

- 7 Na página Edição da ação de fluxo de trabalho, preencha as informações de ação da seguinte forma:
  - a No campo Nome da ação, informe um nome para a ação.
  - b Marque a caixa de seleção Ativar.
  - c No campo Proprietário, selecione Usuário relativo no registro e Proprietário da atividade.
  - d No campo Tipo, selecione Chamada.
  - e No campo Data de vencimento, clique no ícone fx, informe a seguinte expressão no campo Expressão da janela do Expression Builder e salve a expressão:  
`Today() +2`
  - f No campo Prioridade, selecione 1-Alta.
  - g No campo Assunto, informe a linha de assunto da tarefa, por exemplo, *Chamada de acompanhamento para nova atividade*.
- 8 Salve a ação do workflow.

## Criando ações de workflow: enviar e-mail

Uma ação Enviar e-mail em uma regra de workflow gera automaticamente um e-mail quando as condições na regra de workflow são atendidas. O e-mail é enviado automaticamente, independentemente da operação que acionou a regra do workflow ser bem-sucedida ou falhar. Os administradores podem ver uma lista dos e-mails de saída que estão esperando para serem enviados no monitor de e-mails. Para obter mais informações sobre o monitor de e-mails, consulte [Analisando os e-mails pendentes e enviados da empresa](#) (na página 87).

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

## Sobre o Endereço do remetente em e-mails enviados por ações de workflow

Ao especificar o Endereço do remetente para os e-mails enviados por uma ação de workflow Enviar e-mail, você pode selecionar uma das seguintes opções:

### Endereço de e-mail padrão

Se você selecionar essa opção, o endereço do remetente no e-mail será `donotreply@crmondemand.com`.

### Usuário atual

Se você selecionar a opção, o e-mail será enviado em nome do usuário conectado que acionar o workflow. O campo de remetente no e-mail será definido como `donotreply@crmondemand.com`. O endereço do remetente no e-mail é o endereço de e-mail do usuário conectado que aciona o workflow.

**OBSERVAÇÃO:** quando a ação Enviar e-mail é executada para um evento programado, o usuário que ativou o evento programado é considerado o usuário conectado.

### Endereço de e-mail específico



Se você selecionar a opção, o e-mail será enviado em nome do endereço de e-mail especificado na ação de workflow. O campo de remetente no e-mail será definido como donotreply@crmondemand.com. O endereço do remetente no e-mail é o endereço de e-mail especificado na ação de workflow.

**OBSERVAÇÃO:** O Oracle CRM On Demand gera uma string para cada e-mail a fim de que o e-mail possa ser rastreado no sistema de entrega de e-mails no Oracle. Nas versões anteriores do Oracle CRM On Demand, a string de rastreamento foi mostrada no e-mail. A partir da Versão 24, a string de rastreamento não é mais mostrada no e-mail; ela é armazenada em um cabeçalho que não está visível para o destinatário do e-mail.

### Sobre a tradução da linha de assunto e do texto do corpo da mensagem nas ações de workflow Enviar e-mail

Depois que uma ação Enviar e-mail é criada, você pode editá-la para inserir versões traduzidas da linha de assunto e do texto do corpo da mensagem do e-mail que é gerado pela ação do workflow. Você pode inserir uma tradução de cada idioma que está ativo para sua empresa. Se você não inserir uma tradução na linha de assunto e no corpo do texto da mensagem para um idioma, a versão do texto no idioma padrão da empresa será usada.

Quando a ação de e-mail é executada, o Oracle CRM On Demand usa o valor no campo Para da ação Enviar e-mail para determinar o idioma do e-mail, da seguinte maneira:

- n Se a opção Usuário específico ou Usuário relativo no registro estiver selecionada no campo Para, o idioma do e-mail será o idioma do usuário do destinatário do e-mail. Se a opção Usuário relativo no registro estiver selecionada no campo Para e o e-mail estiver sendo enviado para mais de um usuário, o idioma de cada e-mail será o idioma do usuário do destinatário desse e-mail.
- n Se a opção Endereço de e-mail específico estiver selecionada no campo Para, o Oracle CRM On Demand usará o valor no campo De da ação Enviar e-mail para determinar o idioma do e-mail, da seguinte maneira:
  - n Se a opção Usuário atual estiver selecionada no campo De, o idioma do e-mail será o idioma do usuário atual, ou seja, o usuário conectado que aciona o workflow.
  - n Se a opção Endereço de e-mail padrão ou Endereço de e-mail específico estiver selecionada no campo De, o idioma do e-mail será o idioma padrão da empresa.

### O que acontecerá se a ação Enviar e-mail for atualizada?

Quando altera o texto da linha de assunto, o texto do corpo da mensagem ou ambos no idioma padrão da empresa, você pode usar a caixa de seleção Marcar para tradução para determinar o comportamento dos outros idiomas, da seguinte maneira:

- n Se você não marcar a caixa de seleção Marcar para tradução, o seguinte acontecerá:
  - n No caso dos idiomas para os quais uma tradução nunca foi inserida, a linha de assunto e o texto do corpo da mensagem são substituídos automaticamente pelo texto atualizado que é especificado para o idioma padrão da empresa.
  - n Quaisquer versões existentes do texto da linha de assunto e do corpo da mensagem permanecerão inalteradas.
- n Se você marcar a caixa de seleção Marcar para tradução, quando salvar suas alterações, o texto da linha de assunto e do corpo da mensagem de todos os outros idiomas será substituído pelo texto da linha de assunto e do corpo da mensagem do idioma padrão da empresa. O texto aparecerá em azul e entre parênteses para os outros idiomas até você inserir a versão traduzida.

**OBSERVAÇÃO:** se marcar a caixa de seleção Marcar para tradução ao atualizar qualquer campo em uma ação Enviar e-mail, quando você salvar suas alterações, o texto da linha de assunto e do corpo da mensagem de cada idioma será substituído pelo texto da linha de assunto e do corpo da mensagem que está especificado para o idioma padrão da empresa, mesmo que o texto da linha de assunto ou do corpo da mensagem não tenha sido atualizado no idioma padrão da empresa.

### Sobre a caixa de seleção Marcar para tradução

A caixa de seleção Marcar para tradução só será útil quando você editar uma ação de workflow Enviar e-mail existente e o idioma padrão da empresa estiver selecionado no campo Idioma de tradução. Quando você cria uma nova ação de workflow Enviar e-mail, a caixa de seleção Marcar para tradução é desmarcada e torna-se apenas para leitura. Além disso, a caixa de seleção Marcar para tradução será apenas para leitura se você selecionar um idioma diferente do idioma padrão da empresa no campo Idioma de tradução ao editar a ação de workflow.

O procedimento a seguir descreve como uma ação Enviar e-mail é criada.

**OBSERVAÇÃO:** A funcionalidade de workflow em Oracle CRM On Demand não deve ser usada como uma ferramenta para o envio de e-mail em massa. Se você tiver um requisito para enviar um lote de e-mails aos clientes, será recomendável usar um produto, como Oracle CRM On Demand Marketing, para atender aos requisitos.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

**OBSERVAÇÃO:** o procedimento para criar uma ação Enviar E-mail para o tipo de registro Analytics é diferente do procedimento para criar uma ação Enviar E-mail para outros tipos de registro. Para obter informações sobre como criar ações Enviar E-mail para o tipo de registro Analytics, consulte [Criando Eventos Agendados para o Analytics](#) (na página 498).

### Para criar uma ação Enviar e-mail

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de títulos Ações na página de Detalhes de regra workflow, clique em Menu e selecione Enviar e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 No campo Remetente, selecione ou informe o endereço do qual o e-mail foi enviado da seguinte forma:
  - n Selecione a opção Endereço de e-mail padrão para enviar o e-mail a partir do endereço padrão.
  - n Selecione a opção Usuário atual para enviar o e-mail em nome do usuário conectado que aciona o workflow.
  - n Selecione a opção Endereço de e-mail específico para enviar o e-mail em nome de um endereço específico e, em seguida, especifique o endereço.

Ao informar o endereço, as seguintes restrições são aplicadas:

    - n Você pode informar o endereço de e-mail diretamente ou clicar no ícone *fx* ao lado do campo e usar o Expression Builder para definir o endereço de e-mail.
    - n Especifique um endereço de e-mail. Não são suportados vários endereços no campo De.
    - n Se você especificar um endereço de e-mail absoluto, delimite-o com aspas simples ou duplas.
    - n O Expression Builder verifica apenas a sintaxe das expressões de endereço. Não verifica se o endereço é válido.
    - n Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.
- 7 (Opcional) No campo Responder para, selecione a opção para o endereço que será exibido automaticamente no campo Para quando o destinatário responder ao e-mail enviado pela ação de workflow Enviar e-mail, da seguinte forma:
  - n Deixe o campo em branco se quiser que o endereço do remetente no e-mail seja exibido no campo de destinatário na resposta por e-mail.
  - n Selecione a opção Usuário atual se quiser que o endereço de e-mail do usuário conectado cuja ação aciona a regra de workflow seja exibido no campo de destinatário na resposta por e-mail.
  - n Selecione a opção Endereço de e-mail específico se quiser especificar os endereços de e-mail que serão exibidos no campo Para da resposta por e-mail. Em seguida, especifique os endereços.

Ao informar os endereços, as seguintes restrições são aplicadas:

    - n Você pode inserir os endereços de e-mail diretamente ou clicar no ícone *fx* ao lado do campo e usar o Expression Builder para definir os endereços de e-mail.
    - n Para informar vários endereços, use ponto-e-vírgula (;) como delimitador.
    - n Delimite os endereços de e-mail absoluto com aspas simples ou duplas.
    - n O Expression Builder verifica apenas a sintaxe das expressões de endereço. Não verifica se os endereços são válidos.
    - n Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.
- 8 No campo Para, selecione ou informe o endereço de e-mail do destinatário, desta forma:
  - n Selecione Usuário específico ou Usuário relativo no registro e selecione o destinatário desta forma:
    - n Se selecionar Usuário específico, clique no ícone de Pesquisa e selecione o usuário.
    - n Se selecionar Usuário relativo no registro, selecione o destinatário da lista.

Se for selecionada uma função da equipe como destinatário, a regra de workflow envia o e-mail a todos os usuários que tenham a função da equipe atribuída.

**OBSERVAÇÃO:** para os tipos de registro Conta, Contato, Lead, Oportunidade e Solicitação de serviço, quaisquer funções personalizadas adicionadas ao tipo de registro ficarão disponíveis na lista de destinatários do Usuário relativo no registro. Para obter mais informações sobre tipos de registros personalizados, consulte a [Página de personalização do aplicativo de tipo de registro](#) (consulte "[Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#)" na página 112). Para obter informações sobre os destinatários para quem pode enviar e-mail quando a ação de workflow for para o tipo de registro Usuário, consulte [Considerações ao Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário](#) (consulte "[Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário](#)" na página 485).

- n Selecione a opção Endereço de e-mail específico e especifique os endereços.

Quando os endereços são informados, as seguintes considerações são aplicadas:

- n Você pode informar endereços de e-mail diretamente ou clicar no ícone *fx* ao lado do campo e usar o Expression Builder para definir os endereços de e-mail.
- n Para informar vários endereços, use ponto-e-vírgula (;) como delimitador.
- n Delimite os endereços de e-mail absoluto com aspas simples ou duplas.
- n O Expression Builder verifica apenas a sintaxe das expressões de endereço. Não verifica se os endereços são válidos.
- n Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.
- n Se uma expressão que você informar aqui retornar um endereço de e-mail com algum caractere cujo uso não seja suportado nos endereços de e-mail no aplicativo padrão, o Oracle CRM On Demand não conseguirá enviar e-mail para esse endereço, mesmo que a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode em Campos de E-mail esteja selecionada no perfil da empresa. Para obter informações sobre os caracteres que podem ser usados em endereços de e-mail, consulte [Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail](#).

O exemplo a seguir mostra uma entrada com vários endereços:

```
PRE(' <EmailField1>' ) + ";" + [ <EmailField1> ] + ";" + "john.doe@company.com"
```

**OBSERVAÇÃO:** Ao criar uma ação de workflow Enviar E-mail para o tipo de registro Usuário, a opção Endereço de E-mail Específico não estará disponível no campo Para. Apenas as opções Usuário Específico e Usuário Relativo no Registro estão disponíveis.

- 9 Informe a linha de assunto do e-mail.

É possível incorporar funções e nomes de campo ao texto. Três sinais de porcentagem (%%%) antes e depois de uma função ou nome do campo incorporado indicam que ele(a) deve ser convertido(a) para um valor de texto.

Por exemplo, o texto pode incluir o seguinte:

**Uma nova conta %%%[<AccountType>]%%% foi criada**

Se você digitar o nome do campo ou uma função diretamente no campo, digite três sinais de porcentagem antes e depois. Se usar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome do campo, esses sinais são adicionados automaticamente. Se usar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, talvez os sinais não sejam adicionados nos locais corretos. Nesse caso,

verifique se os sinais de porcentagem foram colocados antes e depois da expressão inteira, para que a expressão seja avaliada corretamente.

Por exemplo, `%%Hoje() + 30%%` soma 30 dias à data atual, mas `%%Hoje() %%+ 30` encadeia 30 à representação de string da data atual.

Para usar o Expression Builder para incorporar nomes de campo e funções ao campo, clique no ícone *fx* ao lado do campo. Se estiver digitando apenas texto estático, não será preciso usar o Expression Builder.

Este campo pode conter no máximo 1024 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois de funções e nomes de campo.

**10** No campo Formato de E-mail, selecione o formato que deseja usar para a mensagem de e-mail.

Você pode selecionar Texto Simples ou HTML para o formato da mensagem.

**11** Informe a mensagem do e-mail.

É possível incorporar funções e nomes de campo ao texto, como descrito na Etapa 8.

Por exemplo, o texto pode incluir o seguinte:

`Olá Sr. %%[<ContactLastName>]%%,`

Este campo pode conter no máximo 16,350 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois das expressões.

Para obter informações sobre considerações durante a utilização de código HTML na mensagem e uma lista dos elementos e atributos suportados, consulte [Código HTML em Mensagens de E-mail de Workflow](#) (na página 526).

**12** Salve a ação.

O procedimento a seguir descreve como inserir uma versão traduzida do texto da linha de assunto e do corpo da mensagem no e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** Se você não inserir uma tradução na linha de assunto e no corpo do texto da mensagem para um idioma, a versão do texto no idioma padrão da empresa será usada. Se depois você alterar o texto da linha de assunto, o texto do corpo da mensagem ou ambos no idioma padrão da empresa em uma ação Enviar e-mail e não marcar a caixa de seleção Marcar para tradução, as atualizações também serão aplicadas ao texto da linha de assunto e do corpo da mensagem de qualquer idioma para o qual uma tradução nunca tenha sido inserida.

### *Para inserir uma versão traduzida do texto da linha de assunto e do corpo da mensagem do e-mail*

**1** Na página de detalhes da regra de workflow, clique no link Editar da ação do workflow Enviar e-mail para o qual deseja inserir a tradução.

**2** Na página Edição de ação do workflow, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma para o qual deseja inserir a tradução.

**3** No campo Assunto, insira a versão traduzida da linha de assunto do e-mail.

É possível incorporar funções e nomes de campo ao texto.

- 4 No campo Corpo da mensagem, insira a versão traduzida do texto da mensagem.

É possível incorporar funções e nomes de campo ao texto.

- 5 Salve as alterações.

- 6 Repita esse procedimento para cada idioma para o qual você deseja inserir uma tradução.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 507)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 510)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 514)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 533)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 536)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflows:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475)
- [Criando Regras de Workflow](#) (na página 486)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "Alterando a ordem das ações de regras de workflow" na página 539)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "Desativando regras e ações de workflow" na página 541)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)

## Código HTML em Mensagens de E-mail de Workflow

Ao utilizar código HTML no campo Mensagem de um e-mail em uma ação Enviar E-mail de um workflow, observe os seguintes pontos:

- n Quando você salvar a sua ação de workflow, espaços e quebras de linhas extras poderão ser adicionadas à mensagem de e-mail. Esses espaços e linhas extras não aparecem no e-mail que é enviado ao destinatário.
- n Se uma expressão na mensagem de e-mail HTML for avaliada como uma string que contém uma tag HTML, quando o Oracle CRM On Demand enviar o e-mail, a tag será codificada para que possa ser tratada como texto, em vez de código HTML, pelo aplicativo de e-mail do destinatário.

Por exemplo, pressuponha que uma mensagem de e-mail contém a expressão %%%[Description]%%% para retornar o valor do campo Descrição e que o campo Descrição contém o seguinte código HTML:

```
<b>Esta é a descrição</b>
```

Neste caso, quando a expressão é avaliada, as tags retornadas como parte do valor do campo não são interpretadas como código HTML. Em vez disso, o valor do campo Descrição é exibido na mensagem de e-mail exatamente como é mostrado no campo de Descrição no Oracle CRM On Demand, incluindo as tags <b> e </b> tags.

- n Se o aplicativo de e-mail do destinatário não suportar HTML, o aplicativo de e-mail determinará como a mensagem HTML será exibida para esse destinatário.
- n Para a mensagem de e-mail HTML, o Oracle CRM On Demand suporta um subconjunto dos elementos suportados em HTML5. Se você usar um elemento que o Oracle CRM On Demand não suporta para uso em uma mensagem de e-mail de workflow, as tags do elemento não suportado serão removidos da mensagem de e-mail quando você salvar a ação de workflow. Nenhuma mensagem de erro será exibida. No caso de determinados elementos, o conteúdo do elemento também é removido da mensagem.

O restante deste tópico fornece detalhes dos elementos suportados e não suportados.

## Atributos e Elementos Suportados

A tabela a seguir lista os elementos que o Oracle CRM On Demand suporta para uso em uma mensagem de e-mail de workflow e os atributos suportados para os elementos. Para obter informações sobre as propriedades suportadas para uso com o atributo de estilo, consulte a seção Propriedades Suportadas para o Atributo de estilo deste tópico.

Elementos Suportados	Atributos Suportados
<a>	n href n rel n style
<abbr>	n style n title
<address>	style
<b>	style
<bdo>	n dir n style

Elementos Suportados	Atributos Suportados
<blockquote>	style
 	style
<caption>	style
<cite>	style
<code>	style
<col>	n align n span n style n valign n width
<colgroup>	n align n span n style n valign n width
<dd>	style
<del>	style
<dfn>	style
<div>	n align n style
<dl>	style
<dt>	style
<em>	style
<fieldset>	style
<h1>	style
<h2>	style
<h3>	style
<h4>	style
<h5>	style
<h6>	style



Elementos Suportados	Atributos Suportados
<hr>	n align n size n style n width
<i>	style
<img>	n align n alt n border n height n hspace n src n style n vspace n width
<ins>	style
<legend>	style
<li>	style
<ol>	style
<p>	n align n style
<pre>	style
<q>	style
<s>	style
<samp>	style
<small>	style
<span>	style
<strong>	style
<sub>	style
<sup>	style

Elementos Suportados	Atributos Suportados
<table>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n align</li> <li>n bgcolor</li> <li>n border</li> <li>n cellpadding</li> <li>n cellspacing</li> <li>n height</li> <li>n style</li> <li>n width</li> </ul>
<tbody>	style
<td>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n abbr</li> <li>n align</li> <li>n bgcolor</li> <li>n colspan</li> <li>n height</li> <li>n rowspan</li> <li>n style</li> <li>n width</li> </ul>
<tfoot>	style
<th>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n abbr</li> <li>n align</li> <li>n bgcolor</li> <li>n colspan</li> <li>n height</li> <li>n rowspan</li> <li>n style</li> <li>n width</li> </ul>
<thead>	style

Elementos Suportados	Atributos Suportados
<tr>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n align</li> <li>n height</li> <li>n style</li> <li>n valign</li> <li>n width</li> </ul>
<u>	style
<ul>	style
<var>	style

Para obter mais informações sobre HTML5, consulte a [Especificação HTML5 no site do W3C \(World Wide Web Consortium\)](https://www.w3.org/TR/html5/) <https://www.w3.org/TR/html5/>.

## Propriedades Suportadas para o Atributo de estilo

As seguintes propriedades de CSS (cascading style sheet) são suportadas para utilização com o atributo de estilo, que pode ser usado com todos os elementos suportados para utilização nas mensagens em e-mails de workflow:

- n color
- n font-family
- n font-size
- n font-style
- n list-style-position
- n list-style-type
- n text-align

Se você usar uma propriedade que o Oracle CRM On Demand não suporta para utilização com o atributo de estilo, a propriedade não suportada será removida do atributo de estilo quando você salvar a ação de workflow.

## Elementos Não Suportados

Se você usar um elemento que o Oracle CRM On Demand não suporta para uso em uma mensagem de e-mail de workflow, as tags do elemento não suportado serão removidos da mensagem de e-mail quando você salvar a ação de workflow. Nenhuma mensagem de erro será exibida. O conteúdo do elemento é retido na mensagem, exceto no caso dos elementos a seguir. Para estes elementos, as tags e o conteúdo do elemento são removidos por motivos de segurança:

- n <applet>
- n <area>
- n <base>

- n <basefont>
- n <big>
- n <button>
- n <center>
- n <font>
- n <form>
- n <frame>
- n <frameset>
- n <iframe>
- n <input>
- n <isindex>
- n <label>
- n <link>
- n <map>
- n <menu>
- n <noframes>
- n <noscript>
- n <object>
- n <optgroup>
- n <option>
- n <param>
- n <script>
- n <select>
- n <strike>
- n <style>
- n <textarea>
- n <tt>

### Exemplo de Mensagem HTML

O exemplo a seguir mostra como o Oracle CRM On Demand trata uma mensagem HTML em um e-mail de workflow. Neste exemplo, a ação de workflow envia um e-mail aos membros de uma equipe quando uma oportunidade com alta prioridade é criada.

Uma mensagem pode ser inserida no campo Mensagem da ação de workflow Enviar E-mail, da seguinte forma:

```
<html>
```

```
<body>
<pre>
<b>Pessoal,</b>
<big>Boas Novas!</big>
A oportunidade <i>%%%[Name]%%</i> criada por %%%[Created By Full Name]%% parece ser
uma oportunidade de <b>alto potencial</b>. <b>Tratem essa oportunidade como prioridade para possamos
adicioná-la ao próximo trimestre.</b>
Atenciosamente,
David
</pre>
</body>
</html>
```

**OBSERVAÇÃO:** Se você não utilizar o elemento <pre> para delimitar o conteúdo da mensagem, deverá usar a tag <br> para especificar cada quebra de linha.

A mensagem de e-mail informada inclui exemplos dos elementos <html>, <body> e <big>, que não são suportados. Quando a ação de fluxo workflow é salva, as tags dos elementos <html> e <body> são removidas, mas o conteúdo desses elementos é mantido. No caso do elemento <big>, ambas as tags e o conteúdo do elemento são removidos. A mensagem é exibida da seguinte forma na ação de workflow salva:

```
<pre>
<b>Pessoal,</b>
A oportunidade <i>%%%[Name]%%</i> criada por %%%[Created By Full Name]%% parece ser
uma oportunidade de <b>alto potencial</b>. <b>Tratem essa oportunidade como prioridade para possamos
adicioná-la ao próximo trimestre.</b>
Atenciosamente,
David
</pre>
```

Quando o e-mail é enviado, a mensagem é exibida da seguinte forma em um aplicativo de e-mail que suporta HTML:

**Pessoal,**

A oportunidade *Fabricante de Automóveis* criada por Amanda Jacobsen parece ser uma oportunidade de **alto potencial. Tratem essa oportunidade como prioridade para possamos adicioná-la ao próximo trimestre.**

Atenciosamente,

David

## Criando ações de workflow: atualizar valores

Uma ação Atualizar valores em uma regra de workflow atualiza automaticamente os campos quando um registro é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (ou seja, informações sobre quando

o registro foi alterado, por quem e os dados alterados). A ação é realizada após o final do período de espera definido em uma ou mais ações de espera, se houver alguma ação desse tipo, que antecedem a ação Atualizar valores na regra de workflow.

A menos que o evento de acionamento para a regra de workflow seja Antes do registro mod. salvo, deve haver pelo menos uma ação Aguardar ativa que antecede a ação Atualizar valores na regra de workflow. Exceto nas regras de workflow em que o evento de acionamento for Antes do registro mod. salvo, Oracle CRM On Demand só permitirá a ativação da ação Atualizar valores se a ação for precedida por pelo menos uma ação Aguardar ativa na regra de workflow. Quando uma regra de workflow tiver uma série de ações Atualizar valores, não será necessário ter uma ação Aguardar para cada ação Atualizar valores. É suficiente ter uma ação Aguardar que seja anterior a todas as ações Atualizar valores na regra.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Atualizar valores.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

### *Para criar uma ação Atualizar valores*

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações da página Detalhe de regra de workflow, clique em menu e seleciona Atualizar valores.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Preencha os campos descritos na tabela a seguir e salve a ação.

Campo	Descrição
Nome do campo	Selecione na lista suspensa o nome do campo que será atualizado. <b>OBSERVAÇÃO:</b> o conjunto de campos que pode ser atualizado é

Campo	Descrição
	<p>determinado pelo tipo de registro da regra de workflow. Também, se um campo for especificado como somente leitura no nível de configuração de campos, ele não poderá ser atualizado por meio da ação Atualizar valores. Para alguns tipos de registro, o conjunto de campos que pode ser atualizado inclui alguns campos do Objeto personalizado. Os campos Objeto personalizado 1, Objeto personalizado 02 e Objeto personalizado 03 e os campos com ID correspondente podem ser atualizados para diversos tipos de registro. Para o tipo de registro da Oportunidade, os campos Objeto personalizado 05, Objeto personalizado 06 e os campos com ID correspondente também podem ser atualizados.</p>
Valor	<p>Clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo e defina a expressão que calcula o novo valor do campo. Você pode usar o botão Verificar sintaxe do Expression Builder para testar a sintaxe.</p> <p>Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p>Se você definir uma expressão para calcular um campo, por exemplo, um campo personalizado de Margem, em que Margem é igual à Receita menos o Custo, o valor do campo será calculado toda vez que a regra de workflow for acionada, mesmo que a receita e o custo não tenham sido alterados. Para obter melhor desempenho, defina uma condição adicional na regra de workflow, como:</p> <p><b>FieldValue(' &lt;Revenue&gt;' ) &lt;&gt; PRE(' &lt;Revenue&gt;' ) OR FieldValue(' &lt;Cost&gt;' ) &lt;&gt; PRE(' &lt;Cost&gt;' )</b></p> <p>A função PRE retorna o valor que estava contido no campo antes do campo ser atualizado.</p>
Substituir valores existentes	<p>Marque essa caixa de seleção se o valor existente no campo deve ser substituído pelo novo valor.</p> <p>Caso o campo já contenha um valor, o valor não será atualizado se essa caixa de seleção não estiver marcada.</p> <p>Se estiver vazio, o campo será atualizado com o novo valor, mesmo que a caixa de seleção estiver desmarcada.</p>

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 507)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 510)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 514)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 520)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 536)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [n Sobre regras de workflow](#) (na página 460)
- [n Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
- [n Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475)
- [n Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 486)
- [n Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 539)
- [n Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 541)
- [n Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)

## Criando ações de workflow: espera

Uma ação de Espera faz com que o Oracle CRM On Demand atrase a execução de outras ações (seguintes) em uma regra de workflow até que um período de espera tenha decorrido. Você pode especificar o período de espera como um período de tempo ou pode especificá-lo como uma data e um horário. Além disso, você pode especificar o período de espera diretamente ou pode criar uma expressão para calculá-lo.

**OBSERVAÇÃO:** O período de espera especifica o período mínimo de tempo que deverá decorrer antes de o Oracle CRM On Demand começar a executar as outras ações da regra de workflow. O período de tempo total que deverá decorrer antes de outras ações serem executadas poderá ser mais longo, dependendo não só da carga no banco de dados do Oracle CRM On Demand e da carga no servidor do Oracle CRM On Demand, como também do número de ações de Espera pendentes quando o período de espera for encerrado.

## Sobre ações Aguardar e Criar evento de integração

Se quiser usar uma ação Criar evento de integração para criar um evento de integração que capture as alterações feitas em um registro pelo evento que aciona uma regra de fluxo de trabalho, você deverá seguir a ação Criar evento de integração antes da Ação de espera na sequência de ações na regra de fluxo de trabalho. Se uma Ação de espera anteceder uma ação Criar evento de integração em uma regra de fluxo de trabalho, a Ação de espera impedirá a ação Criar evento de integração de detectar alterações feitas no registro. Quando o período de espera na Ação de espera terminar, o registro será lido novamente antes das ações restantes na regra serem realizadas, e os valores dos campos no registro antes do evento que acionaram a regra de fluxo de trabalho não serão preservados. Por isso, os valores anterior e atual de um campo são considerados iguais, e a ação Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não detecta nenhuma alteração nos campos controlados.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação de Espera.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).



### Para criar uma ação de Espera

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações da página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Espera.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Se você não quiser que Oracle CRM On Demand reavalie as condições de regra depois que o período de espera terminar, desmarque a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera.

**OBSERVAÇÃO:** para obter mais informações sobre a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera, consulte [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475).
- 7 Especifique a duração da espera usando uma das opções a seguir:

- n Seleccione a opção Período e informe o período para o atraso em anos, meses, dias, horas e minutos, desta forma:
  - n No campo Anos, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 5.
  - n No campo Meses, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 12.
  - n No campo Dias, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.
  - n No campo Horas, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.
  - n No campo Minutos, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 59.

Você não pode informar um valor negativo ou decimal como 1,5.

**OBSERVAÇÃO:** o período máximo que você pode especificar usando a opção Período é 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos. Se você quiser especificar um período mais longo, use a opção Expressão do período, em vez da opção Período.

- n Seleccione a opção Expressão do período, clique no ícone *fx* ao lado do campo e use o Criador de expressão para criar uma expressão e calcular o período do atraso.

Você pode usar a função Duration do criador de expressão para calcular um período de dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte [Duration](#) (na página 939).

A expressão deve ser avaliada em número. Há exemplos a seguir de expressões válidas para calcular o período de um atraso:

`Duration(' P0YT1H' ) + Duration(' P0YT1M' ) + Duration(' P1Y' )`

`Duration(' P0YT1H' ) + 1`

`Duration(' P1YT1H' ) - 1`

Não há limite para a duração do período que pode ser retornada pela expressão.

**OBSERVAÇÃO:** Se o período de espera calculado for negativo, o período de espera será definido como zero, e a ação Espera será encerrada imediatamente. Todas as ações remanescentes na regra de workflow são executadas sem atraso.

- n Selecione a opção Hora, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora de término do atraso.

Selecione a data/hora de acordo com o fuso horário especificado nas configurações pessoais.

- n Selecione a opção Expressão de hora, clique no ícone *fx* ao lado do campo e use o Criador de Expressão para criar uma expressão e calcular a data e a hora de término do atraso.

Você pode usar a função Duration do criador de expressão para calcular um período de dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte [Duration](#) (na página 939).

A expressão deve ser avaliada em data e hora. Há exemplos a seguir de expressões válidas para calcular a data e a hora de término de um atraso:

`Timestamp() + Duration(' P0YT5M' )`

`Today() + Duration(' P0YT1H5M' )`

**OBSERVAÇÃO:** Se a data e a hora final calculada já tiverem passado, o período de espera na ação será definido como 0 (zero) e a ação de espera será encerrada imediatamente. Todas as ações remanescentes na regra de workflow são executadas sem atraso.

Se a expressão não for avaliada como uma data e uma hora válida, a ação de espera será concluída imediatamente e as demais ações na regra de workflow serão executadas sem atraso.

Não há limite de tempo futuro para o qual a data calculada pode ser definida.

### 8 Salve a ação.

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- n [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 507)
- n [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 510)
- n [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 514)
- n [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 520)
- n [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 533)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflows:

- n [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)
- n [Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
- n [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475)
- n [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 486)
- n [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 539)
- n [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 541)
- n [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)

## Alterando a ordem das ações de regras de workflow

Caso exista mais de uma ação em uma regra de workflow, as ações são executadas na ordem especificada na regra de workflow, começando pela ação de número 1. Cada ação será concluída antes que a próxima seja iniciada. É possível alterar a ordem das ações em uma regra.

### *Para alterar a ordem das ações em uma regra de workflow*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - 3 Na página Lista de regras de workflow, localize a regra da qual você deseja alterar a ordem das ações. Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#).
  - 4 Clique no link Nome do workflow da regra.
  - 5 Na barra de título Ações da página Detalhe de regra de workflow, clique no botão Editar ordem.
  - 6 Na página Editar ordem de ação, clique nos ícones de seta para fazer o seguinte:
    - n Mover uma ação para cima ou para baixo na lista.
    - n Mover uma ação para a parte superior ou a parte inferior da lista de ações.
- OBSERVAÇÃO:** se houver uma ação Atualizar valores na regra, então ela deve ser precedida de pelo menos uma ação de Espera ativa na regra, a menos que o evento de acionamento para a regra de workflow seja Antes do registro modificado salvo.
- 7 Clique em Salvar para salvar as alterações.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- n [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)

- [n Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
- [n Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475)
- [n Criando regras de workflow](#) (na página 486)
- [n Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 507)
- [n Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 510)
- [n Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 514)
- [n Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 520)
- [n Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 533)
- [n Criando ações de workflow: espera](#) (na página 536)

## Alterando a ordem das regras de workflow

Quando você cria uma regra de workflow, o Oracle CRM On Demand a atribui automaticamente ao próximo número de ordem sem uso para as regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento. Se o evento de acionamento para a regra de workflow for Após associação com o pai ou Após dissociação do pai, então o Oracle CRM On Demand atribuirá automaticamente a regra ao próximo número de ordem não utilizado para regras baseadas no mesmo tipo de registro, mesmo evento de acionamento e mesmo tipo de registro pai. Para regras de workflow que têm um evento de acionamento diferente de Evento Programado, o número da ordem determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand chama uma sequência de regras de workflow baseadas no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento e, se aplicável, no mesmo tipo de registro pai. Você pode alterar a ordem das regras.

**OBSERVAÇÃO:** as regras de workflow que têm o evento de acionamento Evento programado também recebem um número de ordem, mas não são executadas em sequência. O número da ordem é somente leitura para eventos programados.

Por exemplo, se você criar uma regra de workflow com base no tipo de registro Conta, com o evento de acionamento, Antes do registro ser excluído, e duas regras de workflow que já tenham o mesmo tipo de registro e evento de acionamento, a nova regra será atribuída ao 3º número da ordem. Mais tarde, você poderá alterar o número da ordem para que a nova regra seja a primeira chamada para o tipo de registro e evento de acionamento especificados.

O procedimento a seguir descreve como a ordem de uma regra de workflow é alterada.

### **Para alterar a ordem das regras de workflow**

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3** Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra cuja ordem você deseja alterar e clique no link do nome da regra.  
  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte Filtrando listas.
- 4** Na página de Detalhes de regra de workflow, clique em Editar ordem.

- 5 Na página Editar ordem de workflow, clique nos ícones de seta para fazer o seguinte:
  - n Mover uma regra de workflow para cima ou para baixo na lista.
  - n Mover uma regra de workflow para a parte superior ou a parte inferior da lista de ações.
- 6 Clique em Salvar para salvar as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** se você excluir uma regra de workflow, as demais regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento são reordenadas automaticamente. Mas se você tornar uma regra de workflow inativa, sua ordem não é alterada na lista de regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento (mas a regra não é chamada).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- n [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)
- n [Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
- n [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475)
- n [Criação de regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 486)
- n [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 539)

## Desativando regras e ações de workflow

Se você desativar uma regra de workflow enquanto uma instância de uma ação de Espera na regra estiver em estado pendente, quando o prazo de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

Se você desativar uma ação de Espera em uma regra de workflow enquanto uma instância da ação de espera estiver no estado pendente, quando o prazo de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

**OBSERVAÇÃO:** para obter mais informações sobre o que acontece quando você desativa um evento programado (ou seja, uma regra de workflow com o evento de acionamento Evento programado), consulte [Sobre eventos programados](#) (na página 490).

O procedimento a seguir descreve como desativar uma regra de workflow.

### *Para desativar uma regra de workflow*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra que deseja desativar.

Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte [Filtrando listas](#).

- 4 No menu de nível do registro da regra, selecione Editar.
- 5 Na página Detalhe de regra de workflow, desmarque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Salve as alterações.

O procedimento a seguir descreve como desativar uma ação da regra de workflow.

### ***Para desativar uma ação da regra de workflow***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra da qual deseja excluir a ação.  
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte [Filtrando listas](#).
- 4 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 5 Na página Detalhe de regra de workflow, na seção Ações, localize a ação que deseja excluir.
- 6 No menu de nível do registro da ação, selecione Editar.
- 7 Na página Edição de ação do workflow, desmarque a caixa de seleção Ativa.  
**OBSERVAÇÃO:** Se houver uma ação Atualizar valores na regra, a ação deverá ser precedida por pelo menos uma ação Aguardar ativa na regra, a menos que o evento de acionamento para a regra de workflow seja Antes do registro mod. salvo. Se você tentar desativar uma ação Aguardar e não houver outra ação Aguardar precedendo a ação Atualizar valores, Oracle CRM On Demand não permitirá desativar a ação Aguardar.
- 8 Salve as alterações.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475)
- [Criação de regras de workflow](#) (consulte "Criando regras de workflow" na página 486)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "Alterando a ordem das ações de regras de workflow" na página 539)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 540)

[n Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 543)

## Excluindo regras e ações de workflow

Quando você exclui uma regra de workflow, todas as ações na regra também são excluídas. Além disso, os números da ordem nas regras remanescentes do tipo de registro relevante são atualizados automaticamente, conforme a necessidade, para garantir que não haja intervalos na sequência dos números.

Se você excluir uma regra de workflow enquanto uma ou mais instâncias de uma ação Aguardar na regra estiverem no estado pendente, essas instâncias pendentes serão excluídas do Monitor de espera de workflow. Nenhuma das ações restantes na regra de workflow será executada, e nenhuma das regras de workflow subsequentes para o tipo de registro será acionada.

Quando você exclui uma ação de uma regra de workflow, os números da ordem nas ações remanescentes na regra são atualizados automaticamente, conforme a necessidade, para garantir que não haja intervalos na sequência dos números.

Se você excluir uma ação de espera de uma regra de workflow enquanto uma instância da ação de espera estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

**OBSERVAÇÃO:** para obter mais informações sobre o que acontece quando você exclui um evento programado (ou seja, uma regra de workflow com o evento de acionamento Evento programado), consulte [Sobre eventos programados](#) (na página 490).

O procedimento a seguir descreve como excluir uma regra de workflow.

### *Para excluir uma regra de workflow*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra que deseja excluir.  
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte Filtrando listas.
- 4 No menu de nível de registro da regra, selecione Excluir.
- 5 Confirme que deseja excluir a regra.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma ação da regra de workflow.

### *Para excluir uma ação de regra de workflow*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra da qual deseja excluir a ação.

Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte [Filtrando listas](#).

- 4 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 5 Na página Detalhes de regra de workflow, na seção Ações, encontre a ação que deseja excluir.
- 6 No menu de nível de registro da ação, selecione Excluir.

**OBSERVAÇÃO:** Se a regra tiver uma ação Atualizar valores, a ação deverá ser precedida por pelo menos uma ação Aguardar ativa para a regra, a menos que o evento de acionamento para a regra de workflow seja Antes do registro mod. salvo. Se você tentar excluir uma ação Aguardar e não houver outra ação Aguardar precedendo a ação Atualizar valores Oracle CRM On Demand não permitirá excluir a ação Aguardar.

- 7 Confirme se você deseja excluir a ação.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 460)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 472)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 475)
- [Criação de regras de workflow](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 486)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 539)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 540)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 541)

## Monitores de workflow

Nos monitores de workflow, é possível exibir informações sobre:

- [Instâncias com falha de regras e ações do workflow](#). Para obter mais informações, consulte [Monitor de erro de workflow](#) (na página 544).
- [Instâncias pendentes de ações Aguardar](#). Para obter mais informações, consulte [Monitor de espera de workflow](#) (na página 549).

## Monitor de erro de workflow

Você pode usar as informações fornecidas no Monitor de Erros do Workflow para entender por que determinadas instâncias de uma regra ou ação do workflow falharam. Se necessário, é possível acessar os detalhes de uma regra de workflow no Monitor de erro de workflow, para que você possa corrigir qualquer



erro na configuração da ação de workflow. Os detalhes das instâncias de erro são retidos no Monitor de Erros do Workflow por 30 dias ou até que você exclua-os, o que acontecer primeiro.

Para obter informações sobre os tipos de falhas que são reportados no Monitor de Erros do Workflow, consulte [Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow](#) (na página 477).

Para obter informações sobre como usar o Monitor de erro de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- ▮ [Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (na página 545)
- ▮ [Excluindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (consulte "Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow" na página 546)
- ▮ [Campos de instância de erro de workflow](#) (consulte "Campos de instância com erro do workflow" na página 547)

### Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow

O procedimento a seguir descreve como exibir instâncias de erro no Monitor de erro de workflow. Para obter informações sobre os tipos de falhas que são reportados no Monitor de Erros do Workflow, consulte [Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow](#) (na página 477).

**Antes de começar:** Para usar os monitores de workflow, a função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

#### *Para exibir uma instância de erro no Monitor de erro de workflow*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Monitor de workflow.
- 3 Na página Monitor de workflow, clique em Monitor de erro de workflow.
- 4 Na página Lista de instâncias com erro, localize a instância desejada.  
**DICA:** Para obter informações sobre as listas de filtragem, consulte [Listas de filtragem](#).
- 5 Para exibir detalhes de uma instância, clique no link ID da instância.
- 6 Para exibir detalhes da ação do workflow de que um registro é uma instância, clique no link Nome do Workflow desse registro.

O procedimento a seguir descreve como criar uma lista filtrada de instâncias de erro.

#### *Para criar uma lista filtrada de instâncias com erro*

- ▮ Na página Lista de instâncias com erro, clique em Menu na barra de título e selecione Criar nova lista.  
Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte [Criando e refinando listas](#).

O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas filtradas de instâncias com erro.

### ***Para gerenciar listas filtradas de instâncias com erro***

**n** Na página Lista de instâncias com erro, clique em Menu na barra de título e selecione a Página Gerenciar listas.

Para obter mais informações sobre como gerenciar listas, consulte Gerenciar página de listas.

O procedimento a seguir descreve como exibir o filtro de uma lista de instâncias com erro.

### ***Para exibir o filtro de uma lista de instâncias com erro***

**n** Na página Lista de instâncias com erro, clique em Menu na barra de título e selecione Mostrar filtro de lista.

Para obter mais informações sobre filtros de lista, consulte Exibir página da lista.

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de erro de workflow, consulte os tópicos a seguir:

**n** [Monitor de erro de workflow](#) (na página 544)

**n** [Excluindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (consulte "[Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow](#)" na página 546)

**n** [Campos de instância de erro de workflow](#) (consulte "[Campos de instância com erro do workflow](#)" na página 547)

### **Tópicos relacionados**

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

**n** [Configuração do workflow](#) (na página 459)

## **Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow**

É possível excluir as instâncias com erro do Monitor de erro de workflow uma de cada vez. Os detalhes das instâncias de erro são retidos no Monitor de Erros do Workflow por 30 dias ou até que você exclua-os, o que acontecer primeiro.

**OBSERVAÇÃO:** O recurso de exclusão de lote não está disponível na página Lista de instâncias com erro.

**Antes de começar:** Para usar os monitores de workflow, a função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma instância com erro do Monitor de erro de workflow.

### ***Para excluir uma instância com erro do Monitor de erro de workflow***

**1** Na página Lista de instâncias com erro, localize a instância a ser excluída.

**DICA:** Para obter informações sobre as listas de filtragem, consulte [Listas de filtragem](#).

**2** Clique no link Excluir da instância.

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de erro de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [n Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow](#) (na página 477)
- [n Monitor de erro de workflow](#) (na página 544)
- [n Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (na página 545)
- [n Campos de instância de erro de workflow](#) (consulte "[Campos de instância com erro do workflow](#)" na página 547)

### Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [n Configuração do workflow](#) (na página 459)

## Campos de instância com erro do workflow

Este tópico fornece informações sobre os campos que você pode exibir para instâncias com falha de regras de workflow, eventos programados e ações de workflow no Monitor de erros de workflow.

A tabela a seguir descreve os campos que você pode exibir para as instâncias com falha das regras de workflow e para as instâncias com falha das ações de workflow das regras de workflow.

Campo	Descrição
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para essa instância de workflow.
Nome do workflow	Para uma instância de uma regra do workflow com falha, o nome da regra.  Para uma instância de uma ação do workflow com falha, o nome da regra do workflow em que a ação é configurada.  Ao clicar no nome da regra de workflow, você abre a página Detalhes da regra de workflow, na qual é possível exibir os detalhes da configuração da regra.
Ação do workflow	O nome da ação de workflow. O registro de uma instância desta ação do workflow.  Se o registro for uma instância de uma regra do workflow com falha, este campo ficará em branco.
Evento de acionamento	O evento que aciona a regra de workflow.
Tipo de registro	O tipo do registro em que a instância da regra de workflow foi acionada.
ID da linha do registro	O ID da linha do registro em que a instância da regra de workflow foi acionada.  Se a instância da regra ou da ação do workflow falhou devido a um erro de sintaxe, este campo ficará em

Campo	Descrição
	branco.
Tipo de registro pai	Se o registro que acionou a instância da regra de workflow for o filho de um registro pai no contexto da ação que acionou a regra de workflow, esse campo mostrará o tipo do registro pai.
ID da linha do registro pai	Se o registro que acionou a instância da regra de workflow for o filho de um registro pai no contexto da ação que acionou a regra de workflow, esse campo mostrará o ID da linha do registro pai.
Mensagem de erro	O motivo pelo qual esta instância da regra ou da ação do workflow foi encerrada.
Iniciado por	O nome do usuário cuja ação acionou a instância da regra de workflow.
Iniciada em	A data e a hora em que a instância da regra de workflow foi acionada.
Encerrada em	A data e a hora em que esta instância da regra ou da ação do workflow foi encerrada.
Nome do canal	O nome do canal através do qual a instância da regra de workflow foi acionada, como Serviços Web, Online, Importar etc.

A tabela a seguir descreve os campos que você pode exibir para as instâncias com falha de eventos de workflow e para as instâncias com falha das ações de workflow dos eventos programados.

Campo	Descrição
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para esse evento programado ou para essa instância de ação de workflow.
Nome do workflow	Para uma instância de um evento programado com falha, o nome do evento programado.  Para uma instância de uma ação de workflow com falha, o nome do evento programado com base no qual a ação está configurada.  Ao clicar no nome do evento programado, você abre a página Detalhes da regra de workflow, na qual é possível exibir os detalhes da configuração do evento programado.
Ação do workflow	O nome da ação de workflow. O registro de uma instância desta ação de workflow.  Se o registro for uma instância de um evento programado com falha, este campo permanecerá em branco.
Evento de	O campo sempre mostra o Evento programado.

Campo	Descrição
acionamento	
Tipo de registro	O nome do tipo de registro para o qual o evento programado está configurado.
ID da linha do registro	Para uma instância de uma ação de workflow com falha, o ID do registro para o qual a ação falhou.  Para uma instância de um evento programado com falha, este campo permanecerá em branco.
Tipo de registro pai	Não aplicável
ID da linha do registro pai	Não aplicável
Mensagem de erro	O motivo pelo qual esta instância do evento programado ou da ação de workflow falhou.
Iniciado por	O nome do usuário que ativou o evento programado.
Iniciada em	A data e a hora em que a instância do evento programado ou da ação de workflow foi gerada.
Encerrada em	A data e a hora em que a instância do evento programado ou da ação de workflow foi encerrada.
Número da Ocorrência	O número designado a esta instância do evento programado no conjunto de ocorrências do evento.
Nome do canal	Não aplicável

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de erro de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [n Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow](#) (na página 477)
- [n Monitor de erro de workflow](#) (na página 544)
- [n Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (na página 545)
- [n Excluindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (consulte "Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow" na página 546)

### Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [n Configuração do workflow](#) (na página 459)

## Monitor de espera de workflow

No Monitor de espera de workflow, é possível exibir os detalhes do seguinte:

- [n Instâncias pendentes de ações Aguardar e detalhes dessas ações de workflow.](#)

- ▮ Instâncias dos eventos agendados (isto é, regras de workflow com o evento de acionamento Evento Agendado) que estão pendentes ou estão sendo executadas no momento.

Por exemplo, se uma instância de uma ação Aguardar de workflow ou uma instância de um evento programado estiver pendente por mais tempo do que o esperado, você poderá usar o Monitor de espera de workflow para investigar a instância e verificar a configuração da ação de workflow, do evento programado ou da ação de workflow. Se necessário, você poderá excluir a instância.

**OBSERVAÇÃO:** quando você exclui uma instância pendente de uma ação de Espera, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow é executada. Quando você exclui uma instância pendente de um evento programado, a instância do evento é cancelada, o status do evento programado é definido como Encerrado, e o evento programado é desativado. Nenhuma outra instância é gerada para as ocorrências restantes do evento programado.

### Instâncias pendentes de ações Aguardar

Para compreender como instâncias pendentes de ações Aguardar são processadas em uma regra de workflow, considere o exemplo a seguir. Você pode configurar uma regra de workflow com a seguinte sequência direcionada de ações:

- 1 Uma ação Aguardar com uma duração de 24 horas
- 2 Uma ação Enviar e-mail
- 3 Uma ação Aguardar com uma duração de 48 horas
- 4 Uma ação Enviar e-mail
- 5 Uma ação Criar tarefa

Se as ações forem corretamente configuradas, a primeira ação Aguardar na sequência, a ação 1, permanecerá no estado Pendente por no mínimo 24 horas. Após o período de espera terminar, a ação Enviar E-mail (ação 2) será executada. A segunda ação Aguardar (ação 3 na regra do workflow) será a próxima na sequência. Ela permanecerá no estado Pendente por no mínimo 48 horas. Após o período de espera terminar, a ação Enviar E-mail (ação 4) e a ação Criar Tarefa (ação 5) serão executadas.

**OBSERVAÇÃO:** O período de espera especifica o período mínimo de tempo que deverá decorrer antes de o Oracle CRM On Demand começar a executar as outras ações da regra de workflow. O período de tempo total que deverá decorrer antes de outras ações serem executadas poderá ser mais longo, dependendo não só da carga no banco de dados do Oracle CRM On Demand e da carga no servidor do Oracle CRM On Demand, como também do número de ações de Espera pendentes quando o período de espera for encerrado.

No entanto, se o período de espera na ação 3 tiver sido especificado incorretamente como 48 dias, em vez de 48 horas, a ação permanecerá no estado Pendente até que decorram 48 dias. Você pode ver a ação no Monitor de espera de workflow e exibir os detalhes da ação para verificar se o período de espera foi especificado incorretamente. Em seguida, é possível excluir a instância da ação Aguardar.

Quando você exclui a instância da ação Aguardar, a instância da regra de workflow é encerrada e as ações remanescentes na instância da regra não são executadas. No exemplo anterior, acontece o seguinte:

- ▮ Se você excluir a ação 1 enquanto ela estiver pendente, as ações 2, 3, 4 e 5 não serão executadas.
- ▮ Se você excluir a ação 3 enquanto ela estiver pendente, as ações 4 e 5 não serão executadas.

**OBSERVAÇÃO:** as ações de espera são o único tipo de ação de workflow que é retido no estado Pendente.

## Instâncias pendentes de Eventos programados

Uma instância pendente de um evento agendado permanece no estado Enfileirado até a data e a hora em que a instância está agendada para ser executada (a data de reinício). A data de reinício é a data/hora mais próxima possível em que instância será executada. Dependendo da carga no banco de dados do Oracle CRM On Demand e no servidor do Oracle CRM On Demand nessa hora, bem como do número de instâncias da ação Aguardar e de instâncias do evento agendado que estão pendentes, a instância pode não ser executada imediatamente. Depois que a instância começa a ser executada, o status dela muda para Em Execução e o campo Data de Início Real é preenchido. Talvez seja preciso atualizar a página do navegador para ver os campos atualizados. A instância continua aparecendo no Monitor de Espera do Workflow enquanto está em execução.

Se necessário, você poderá excluir uma instância de um evento agendado enquanto ele estiver em execução. Se fizer isso, a instância será removida do Monitor de Espera do Workflow. Além disso, o status do evento agendado é definido como Encerrado, o evento agendado é desativado e nenhuma outra instância é gerada para as ocorrências restantes do evento agendado. A instância continua sendo executada até a próxima vez que o Oracle CRM On Demand for verificado para determinar se o evento agendado ainda está ativo. Essa verificação será executada em intervalos de cinco minutos durante o tempo em que uma instância estiver em execução. Quando o Oracle CRM On Demand determinar que o evento agendado foi desativado, a instância que estava em execução se encerrará e qualquer ação de workflow que ainda não tenha sido executada para a instância não será executada.

Também é possível excluir uma instância de um evento agendado enquanto ela estiver pendente (isto é, o status estiver definido como Enfileirado), conforme descrito em [Excluindo Instâncias Pendentes do Monitor de Espera do Workflow](#) (consulte "[Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow](#)" na página 553).

### Tópicos relacionados

Para obter informações sobre eventos programados, consulte os seguintes tópicos:

- [Sobre eventos programados](#) (na página 490)
- [Criação de eventos programados](#) (na página 493)

Para obter informações sobre como usar o Monitor de espera de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Exibindo instâncias pendentes no Monitor de espera de workflow](#) (consulte "[Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow](#)" na página 551)
- [Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow](#) (na página 553)
- [Campos de instância pendente de workflow](#) (consulte "[Campos de instância pendentes do workflow](#)" na página 554)

## Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow

O procedimento a seguir descreve como exibir instâncias pendentes no Monitor de espera de workflow. Para obter informações sobre o que é registrado e exibido no Monitor de espera de workflow, consulte [Monitor de espera de workflow](#) (na página 549) e [Campos de instância pendente de workflow](#) (consulte "[Campos de instância pendentes do workflow](#)" na página 554).

**Antes de começar:** Para usar os monitores de workflow, a função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

### ***Para exibir uma instância pendente no Monitor de espera de workflow***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Monitor de workflow.
- 3 Na página Monitor de workflow, clique em Monitor de espera de workflow.
- 4 Na página Lista de instâncias pendentes, localize a instância desejada.  
**DICA:** Para obter informações sobre as listas de filtragem, consulte [Listas de filtragem](#).
- 5 Para exibir detalhes de uma instância, clique no link ID da instância.
- 6 Para exibir detalhes da ação de workflow ou do evento programado do qual o registro é uma instância, clique no link Nome do workflow.

O procedimento a seguir descreve como criar uma lista filtrada de instâncias pendentes.

### ***Para criar uma lista filtrada de instâncias pendentes***

- ¶ Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione Criar nova lista.  
Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte [Criando e refinando listas](#).

O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas filtradas de instâncias pendentes.

### ***Para gerenciar listas de instâncias pendentes***

- ¶ Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione a Página Gerenciar listas.

Para obter mais informações sobre como gerenciar listas, consulte [Gerenciar página de listas](#).

O procedimento a seguir descreve como exibir o filtro de uma lista de instâncias pendentes.

### ***Para exibir o filtro de uma lista de instâncias pendentes***

- ¶ Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione Mostrar filtro de lista.

Para obter mais informações sobre filtros de lista, consulte [Exibir página da lista](#).

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de espera de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- ¶ [Monitor de espera de workflow](#) (na página 549)
- ¶ [Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow](#) (na página 553)
- ¶ [Campos de instância pendente de workflow](#) (consulte "[Campos de instância pendentes do workflow](#)" na página 554)



### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre regras de workflow e eventos programados:

- ▮ [Configuração do workflow](#) (na página 459)

### Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow

É possível excluir as instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow uma de cada vez. Também é possível excluir várias instâncias pendentes ao mesmo tempo, criando uma lista filtrada das instâncias e usando o recurso de exclusão de lote. Para obter informações sobre o que é registrado e exibido no Monitor de espera de workflow, consulte [Monitor de espera de workflow](#) (na página 549) e [Campos de instância pendente de workflow](#) (consulte "[Campos de instância pendentes do workflow](#)" na página 554).

As seguintes considerações se aplicam à exclusão de instâncias pendentes:

- ▮ Quando você exclui uma instância pendente de uma ação Aguardar no Monitor de espera de workflow, a instância da regra de workflow é encerrada, e nenhuma das ações restantes na regra de workflow é executada.
- ▮ Quando você exclui uma instância pendente de um evento programado, a instância do evento é cancelada, o status do evento programado é definido como Encerrado, e o evento programado é desativado. Nenhuma outra instância é gerada para as ocorrências restantes do evento programado.  
  
Se quiser gerar mais instâncias do evento programado, você deverá reativar o evento programado. Para obter informações sobre a atualização de eventos programados, consulte [Criação de eventos programados](#) (na página 493).
- ▮ Após excluir uma instância pendente de uma ação Aguardar ou uma instância pendente de um evento programado, você não conseguirá restaurá-la.

**Antes de começar:** Para usar os monitores de workflow, a função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma instância pendente do Monitor de espera de workflow.

#### *Para excluir uma instância pendente do Monitor de espera de workflow*

- 1 Na página Lista de instâncias pendentes, localize a instância a ser excluída.

**DICA:** Para obter informações sobre as listas de filtragem, consulte [Listas de filtragem](#).

- 2 Clique no link Excluir da instância.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma lista de instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow.

#### *Para excluir uma lista de instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow*

- 1 Se você ainda não tiver feito isso, crie a lista de instâncias que deseja excluir.  
Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte [Criando e refinando listas](#).
- 2 Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu e selecione Exclusão de lote.

- 3 Clique em OK para confirmar que deseja continuar.
- 4 Na página Fila de Exclusão e Restauração em Lote, clique em Prosseguir na seção Solicitações Ativas.

**OBSERVAÇÃO:** Se você não clicar em Prosseguir, os registros não serão excluídos.

**DICA:** você pode retornar à página Fila de Exclusão e Restauração em Lote a qualquer momento clicando no link global Administração e em Fila de Exclusão e Restauração em Lote em Administração - Página inicial.

- 5 Para revisar o arquivo de log da operação de exclusão, na página Fila de Exclusão e Restauração em Lote, na seção Solicitações Processadas, clique em Exibir Log de Exclusão.

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de espera de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- Monitor de espera de workflow (na página 549)
- Exibindo instâncias pendentes no Monitor de espera de workflow (consulte "Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow" na página 551)
- Campos de instância pendente de workflow (consulte "Campos de instância pendentes do workflow" na página 554)

### Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- Configuração do workflow (na página 459)

## Campos de instância pendentes do workflow

A tabela a seguir descreve os campos que você pode exibir para instâncias pendentes de ações Aguardar e eventos programados.

Campo	Descrição de instâncias de ações Aguardar do workflow	Descrição de instâncias de eventos programados
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para essa instância de workflow.	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para essa instância de evento programado.
Nome do workflow	O nome da regra de workflow em que a ação de workflow é configurada. Clicar no nome da regra de workflow abre a página Detalhes da regra de workflow, na qual é possível exibir os detalhes da configuração da regra de workflow.	O nome do evento programado a que esta instância pertence.
Ação do workflow	O nome da ação de workflow. A instância pertence a esta ação de workflow.	Não aplicável

Campo	Descrição de instâncias de ações Aguardar do workflow	Descrição de instâncias de eventos programados
Evento de acionamento	O evento que aciona a regra de workflow.	O campo sempre mostra o Evento programado.
Iniciado por	O nome do usuário cuja ação acionou a instância da regra de workflow.	O nome do usuário que ativou o evento programado.
Iniciada em	A data e a hora em que a instância da regra de workflow foi acionada.	A data e a hora em que a instância pendente foi gerada.
Retoma em	A data e a hora em que o período de espera desta instância da ação de workflow será encerrada.	A data e a hora após as quais a instância pendente será executada.
Data de Início Real	Não aplicável.	Se a execução da instância ainda não tiver sido iniciada, esse campo estará em branco.  Se a instância estiver em execução no momento, esse campo mostrará a data e a hora em que a instância começou a ser executada.
Status	O valor desse campo sempre é definido como Enfileirado.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> depois que uma instância de uma ação de workflow Aguardar começar a ser executada, a instância será removida do Monitor de Espera do Workflow.	Se a execução da instância ainda não tiver sido iniciada, esse campo será definido como Enfileirado.  Se a instância estiver em execução no momento, esse campo será definido como Em Execução.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> depois que a instância de um evento agendado for concluída, ela será removida do Monitor de Espera do Workflow.

Campo	Descrição de instâncias de ações Aguardar do workflow	Descrição de instâncias de eventos programados
Número da Ocorrência	Não aplicável	O número de instâncias do evento programado que foram acionadas. A contagem inclui a instância pendente atual.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> se um evento programado for desativado e reativado posteriormente, o número de ocorrências será redefinido como 1 na primeira instância gerada após a regra ser ativada.
Tipo de registro	O tipo do registro em que a instância da regra de workflow foi acionada.	O tipo de registro para o qual o evento programado está configurado.
ID da linha do registro	O ID da linha do registro em que a instância da regra de workflow foi acionada.	Não aplicável
Tipo de registro pai	Se o registro que acionou a instância da regra de workflow for o filho de um registro pai no contexto da ação que acionou a regra de workflow, esse campo mostrará o tipo do registro pai.	Não aplicável
ID da linha do registro pai	Se o registro que acionou a instância da regra de workflow for o filho de um registro pai no contexto da ação que acionou a regra de workflow, esse campo mostrará o ID da linha do registro pai.	Não aplicável

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de espera de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Monitor de espera de workflow](#) (na página 549)
- [Exibindo instâncias pendentes no Monitor de espera de workflow](#) (consulte "Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow" na página 551)
- [Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow](#) (na página 553)

#### Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [Configuração do workflow](#) (na página 459)

## Regras de dados e atribuição

Clique em um tópico para ver as instruções passo a passo de procedimentos para configurar regras de atribuição (para atribuir registros automaticamente), definições de previsão, mapeamentos e apresentações de conversão de leads, metodologias de vendas e setores:

- [n Configurando regras de atribuição](#) (na página 562)
- [n Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 569)
- [n Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 571)
- [n Configurando a definição de previsão](#) (na página 575)
- [n Atualizando a definição de previsão](#) (na página 581)
- [n Configurando processos de vendas, categorias e instrutores](#) (consulte "Configurando processos, categorias e instrutores de vendas" na página 583)
- [n Personalizando a lista de setores da empresa](#) (consulte "Personalizando a lista do setor da sua empresa" na página 591)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Sobre regras de atribuição](#) (na página 557)
- [n Administração de conversão de leads](#) (na página 568)

## Sobre regras de atribuição

**Antes de começar.** Para configurar as regras de atribuição, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.

As regras de atribuição permitem que você atribua automaticamente um lead, uma oportunidade, uma solicitação de serviço ou uma conta à pessoa, à equipe e o território apropriados, com base nas regras (chamadas grupos de regras) que você configurar.

Se a sua empresa tiver selecionado a opção de atribuição do grupo, todos os membros do grupo compartilharão os registros que você atribuir a um membro do grupo. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de grupo](#) (na página 418).

Dependendo da estrutura e dos processos de negócio da sua empresa, regras de atribuição podem ser simples. Por exemplo:

- [n](#) Leads de vendas para cada região geográfica são atribuídos ao gerente de vendas regional.
- [n](#) Novas solicitações de serviço são atribuídas ao gerente de serviços técnicos.

Ou as regras podem ser mais complexas. Por exemplo:

- [n](#) A maioria dos leads é atribuída de acordo com a experiência com o produto e a localização geográfica, mas alguns são atribuídos a um gerente de telemarketing.
- [n](#) A maioria das solicitações de serviço é atribuída por área problemática, mas todas as solicitações que envolvam um produto específico são direcionadas a uma pessoa.

A tabela a seguir descreve como você pode atribuir tipos de registro:

Este tipo de registro	Possui estas opções de atribuição
Contas	Você pode atribuir os registros a um funcionário ou território. Além disso, é possível especificar equipes que compartilhem a propriedade das contas recém-atribuídas.
Leads	Você pode atribuir os registros a um funcionário.
Oportunidades	Você pode atribuir os registros a um funcionário ou a um território. Além disso, é possível especificar equipes que compartilhem a propriedade das oportunidades recém-atribuídas.
Solicitações de serviço	Você pode atribuir os registros a um funcionário.

As regras de atribuição no grupo de regras ativo são avaliadas quando acontece o seguinte em relação a um tipo de registro:

- Para leads: a caixa de seleção Reatribuir proprietário está selecionada e a alteração será salva.
- Para solicitações de serviço:
  - A solicitação de serviço é criada sem um proprietário ou o proprietário é excluído do registro (ou seja, o campo Proprietário fica em branco).
  - A caixa de seleção Reatribuir proprietário está selecionada e a alteração será salva.
- Para contas: a caixa de seleção Reatribuir proprietário está selecionada e a alteração será salva.
- Para oportunidades: a caixa de seleção Reatribuir proprietário está selecionada e a alteração será salva.

**OBSERVAÇÃO:** O gerente de atribuições tentará reatribuir um registro imediatamente depois que a caixa de seleção Reatribuir proprietário for selecionada no registro e o registro for salvo. No entanto, quando o registro de lead estiver sendo convertido em uma conta ou oportunidade, qualquer tentativa de reatribuição da conta ou oportunidade falhará porque o gerente de atribuições não poderá reatribuir o registro até que o lead seja convertido completamente. Por exemplo, o uso de uma regra de workflow para selecionar a caixa de seleção Reatribuir proprietário ou a definição de um valor padrão na conta ou na oportunidade enquanto o lead estiver sendo convertido, não resultará na reatribuição do registro. Em vez disso, reatribua o registro manualmente, selecionando a caixa de seleção Reatribuir proprietário no registro convertido depois que o registro for convertido completamente.

## Notificações de e-mail

Quando um lead ou uma solicitação de serviço é atribuída a um proprietário, um e-mail é enviado ao novo proprietário. O modelo que é usado para o e-mail é determinado pelo idioma selecionado na página Detalhes pessoais do novo proprietário. Por exemplo, se o usuário quiser receber os e-mails de notificação em espanhol, então Espanhol deve ser selecionado no campo Idioma na página Detalhes pessoais do usuário. 4 Para obter informações sobre a atualização de regras de atribuição, consulte [Configurando regras de atribuição](#) (na página 562).

Nas notificações de e-mail, o endereço De é sempre donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente é definido como o endereço especificado no campo E-mail do remetente no grupo de regras de atribuição. O Oracle CRM On Demand anexa uma sequência de caracteres a cada e-mail para que possa ser rastreado no sistema de envio de e-mail da Oracle. Se um destinatário do e-mail responder a uma notificação de e-mail,

então o campo Para na resposta será definido como o endereço especificado no campo E-mail do remetente no grupo de regras de atribuição.

### Rastreando o processo de reatribuição

Você pode usar três campos para ajudar a rastrear o processo de reatribuição de proprietário ou executar a análise para determinar quanto tempo leva o processo de reatribuição. Você pode adicionar esses campos às apresentações da página de Conta, Oportunidade, Lead e Solicitação de serviço. Os campos são:

#### n Status da atribuição

O status pode ser Em fila (o registro está na fila para ser processado pelo gerente de atribuições), Em processamento (o registro está sendo processado no momento pelo gerente de atribuições) ou em branco (o registro não está na fila, nem sendo processado).

#### n Data de envio da última atribuição

Se o registro estiver na fila de processamento ou sendo processado no momento pelo gerente de atribuições, este campo mostra a data e a hora em que o registro foi salvo com a caixa de seleção Reatribuir proprietário marcada. Mas no caso de um registro de solicitação de serviço, esse campo mostra a data e a hora em que o registro foi salvo com o campo Proprietário em branco.

#### n Data de conclusão da última atribuição

Se um registro nunca foi reatribuído, este campo fica em branco; caso contrário, o campo mostra a data e a hora em que o registro foi reatribuído pela última vez.

Para obter mais informações sobre a adição dos campos às apresentações da página, consulte [Personalizando apresentações estáticas da página](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 183).

### Ativando grupos de regras

Você pode criar vários grupos de regras de atribuição, mas apenas um grupo pode ficar ativo de cada vez para cada tipo de registro.

**CAUIDADO:** O grupo de regras marcado como *ativo* da última vez que as regras foram liberadas, continua ativo até que as regras sejam liberadas novamente. Da próxima vez que as regras são liberadas, o grupo de regras que foi marcado pela última vez como *ativo* fica ativo. Ao criar um novo grupo de regras e marcá-lo como ativo, não exclua o grupo de regras ativo anteriormente, até que as regras sejam liberadas.

**DICA:** Os grupos de regras podem servir como referência histórica aos leads. No lugar de excluir os grupos de regras, você pode marcá-los como inativo.

### Sobre atribuição de grupo

Se sua empresa atribui registros a grupos inteiros no lugar de um funcionário, o administrador da sua empresa deve:

- 1 Selecionar o campo Atribuição padrão do grupo na página de Perfil da empresa (consulte [Configurando os padrões globais e o perfil da sua empresa](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 20)).

- 2 Configurar os grupos antes de ativar as regras de atribuição (consulte [Configurando grupos](#) (na página 422)).
- 3 Selecionar um membro do grupo para ser o proprietário de contas ou oportunidades durante o procedimento de atribuição.

**OBSERVAÇÃO:** a funcionalidade do grupo não é suportada para lead ou registros de solicitação de serviço.

Quando o registro é atribuído a um proprietário do grupo:

- n O campo Proprietário mostra as informações do proprietário.
- n Caso o administrador da empresa tenha adicionado o campo à apresentação, o campo Grupo principal mostra o nome do grupo ao qual o proprietário pertence nas páginas de Edição e de Detalhes.
- n O registro é exibido nas áreas de aplicativos que geralmente exibem os registros do funcionário, como Páginas iniciais e listas de registros.

Geralmente, todos os membros do grupo têm acesso completo ao registro, embora os níveis de acesso possam ser ajustados para restringir o acesso de um usuário.

### Sobre o gerente de atribuição e os modos de propriedade de registro

O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. Se houver um livro personalizado principal atribuído ao registro antes do gerente de atribuições reatribuir o registro a um proprietário, o gerente de atribuições removerá o livro principal do registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Se você configurar um tipo de registro no modo de livro, será altamente recomendável inativar todos os grupos de regras para esse tipo de registro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registro, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre modos de propriedade de registro](#)" na página 378).

### Cenário para atribuir leads

Segue um exemplo de regras de negócios típicas de uma empresa para a atribuição de leads. Para configurar as regras que atribuam automaticamente os leads dessa empresa, o administrador faz o seguinte:

- 1 Informa as pessoas sobre as regras de negócios da empresa para atribuição de leads.  
Por exemplo, para contas nos EUA, muitos territórios de vendas são atribuídos por estado, mas em alguns estados, a especialidade do produto determina as atribuições do território. Além disso, a conta da Corporação XYZ sempre é atribuída a um determinado gerente de vendas, independentemente do interesse no produto ou do estado do lead.
- 2 Lista todos os cenários de atribuição necessários para cobrir as regras de negócios:
  - n **A conta (empresarial) é a Corporação XYZ.** Atribuir ao Gerente de vendas A.
  - n **Endereço principal - O estado é CA, NV, OR, WA.** Atribuir ao Gerente de vendas B.
  - n **Endereço principal - O estado é OH, IN, MI, NY, KY.** Atribuir ao Gerente de vendas C.
  - n **Lead é interessante ao produto ABC (em todos os estados, exceto aqueles já listados e não para a Corporação XYZ).** Atribuir ao Gerente de vendas D.



n **Endereço principal - O estado não é listado.** Atribuir ao Gerente de vendas E.

3 Coloca o cenário na ordem em que serão considerados.

Primeiro, examine o campo Conta. Se o valor for Corporação XYZ, atribua o lead ao Gerente de vendas A, independentemente das demais condições. Se este critério não for atendido, examine o campo Estado do endereço principal. Se o valor for CA, NV, OR ou WA, atribua o lead ao Gerente de vendas B e assim por diante.

A melhor prática é usar o Modelo de atribuição de registro para ajudar a planejar os cenários de atribuição da sua empresa e configurar as regras que oferecem os resultados desejados.

### Condições dos critérios nas regras de atribuição

É possível usar as seguintes condições nos critérios das regras de atribuição:

n **Entre.** Faz a correspondência das regras com os registros em que o valor do campo de critérios fica entre os dois valores definidos nos critérios da regra. (Os resultados não podem incluir registros em que o valor do campo de critérios é igual a um dos valores da regra.) Use uma vírgula para separar os valores. Não use hífen (-) para especificar uma faixa de valores ou separar valores.

Use a condição Entre somente em campos de data. Use o formato de data MM/DD/AAAA.

n **Contém todos os valores.** Compara a regra com os registros nos quais o valor do campo de critérios corresponde aos valores exatos. O aplicativo não recupera substrings dos valores ou o mesmo valor com capitalização diferente (maiúsculas ou minúsculas). É possível informar um único valor ou vários valores separados por vírgulas.

n **Contém o valor do campo exato.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios está com a string inteira no valor do campo de critérios e nenhum caractere adicional. Por exemplo, se você digitar *Fechado* como valor de critério, a regra é compatível com os registros em que o valor do campo de critérios é *Fechado*, mas nenhum registro em que o valor de critérios é *Fechada/ganha*.

Não é possível usar a condição Contém o valor do campo exato para os campos de número ou data.

n **Não contém nenhum dos valores.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios possui qualquer valor diferente do valor de critério da regra.

Não é possível usar a condição Não contém nenhum dos valores para os campos de número ou data.

n **Menor que ou igual a.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios é menor que ou igual ao valor de critério da regra.

É possível usar a condição Menor que ou igual a somente nos campos de moeda e número.

n **Maior que ou igual a.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o valor do campo de critérios é maior que ou igual ao valor de critério da regra.

É possível usar a condição Maior que ou igual a somente nos campos de moeda e número.

Observe os pontos a seguir a respeito dos critérios da regra:

n Uma regra sem critérios é sempre bem-sucedida.

n As regras são avaliadas em ordem sequencial e a avaliação é interrompida quando os critérios de uma regra são atendidos.

Por exemplo, se dez regras estão sendo avaliadas e os critérios da regra 6 são atendidos, as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas (ou seja, elas não serão avaliadas). Do mesmo modo, se não houver critérios para a regra 6, ela terá êxito e as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas.

Para obter instruções passo a passo sobre como configurar regras de atribuição, consulte [Configurando regras de atribuição](#) (na página 562).

## Configurando regras de atribuição

### Antes de começar:

- ¶ Para configurar as regras de atribuição, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.
- ¶ Para obter informações sobre a criação de regras de atribuição, consulte [Sobre regras de atribuição](#) (na página 557).

## Exemplo de grupo de regras de atribuição

Os grupos de regras são combinações de regras que, em contrapartida, são compostas de critérios. A figura a seguir mostra os componentes de um grupo de regras.

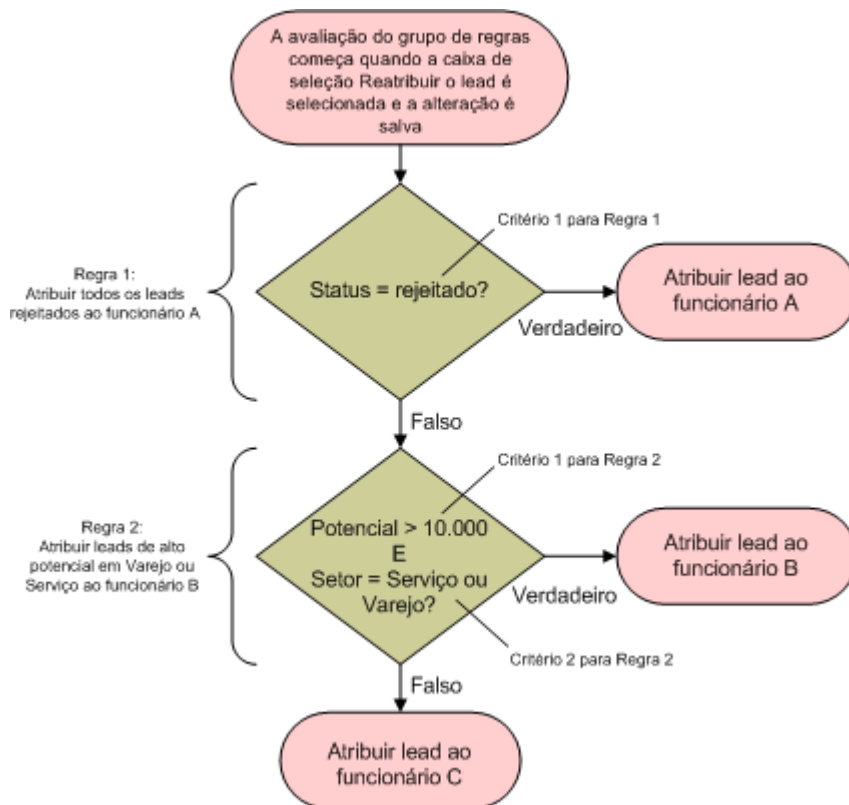


Figure 1: Como um grupo de regras de atribuição de lead é avaliado

**OBSERVAÇÃO:** no caso do comportamento correto do botão Rejeitar da página Leads - Detalhes, a primeira regra do grupo de regras deve atribuir os leads rejeitados.

#### Para configurar regras de atribuição

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Regras de atribuição, clique no link para o tipo de registro adequado.

É exibida uma lista com todos os grupos de regras que foram definidas para sua empresa para atualização.

- 4 Crie um novo grupo de regras:
  - a Clique no botão Novo grupo de regras.

- b** Na página Novo/editar, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do grupo de regras	Um nome exclusivo, com até 30 caracteres.
Grupo de regras ativo	Apenas um grupo de regras pode ficar ativo de cada vez. Se você especificar um novo grupo de regras como ativo, o grupo de regras ativado anteriormente fica inativo.
Proprietário não atribuído	Um funcionário que herda os registros que não foram atribuídos por uma das regras. <b>Exemplo:</b> Funcionário C na Figura 1.
E-mail do remetente	Este campo é exibido somente para grupos de regras de solicitação de serviço e lead. O endereço de e-mail especificado por você no campo E-mail de retorno do grupo de regras de atribuição é exibido no campo Remetente das notificações de e-mail enviadas aos proprietários de leads e solicitações de serviço. Além disso, se um destinatário de e-mail responder uma notificação de e-mail, o campo Para na resposta será definido como o endereço especificado por você no campo E-mail de retorno.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Nenhuma notificação de e-mail é enviada para os registros de conta e oportunidade.
Conta - Território - Status não atribuído	Um território que herda os registros que não foram atribuídos por uma das regras.  Este campo aparece somente para grupos de regras de conta.
Oportunidade - Território - Status não atribuído	Um território que herda os registros que não foram atribuídos por uma das regras.  Este campo aparece somente para grupos de regras de oportunidade.

- c** Salve o registro.

Isto salva o nome do novo grupo de regras na preparação da adição de regras ao grupo de regras.

**5** Adicione uma regra ao grupo de regras:

- a** Na barra de título Regras da página de Detalhes do grupo de regras, clique em Novo.
- b** Na página Novo/editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo da tabela mostra como preencher os campos da Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Nome da regra	Um nome exclusivo.	Atribuir leads altamente potenciais em Revenda ou Serviço
Ordem	A ordem em que as regras são avaliadas. Quando os critérios de uma regra são atendidos, o registro é atribuído e as regras subsequentes são ignoradas.	1
Atribuir ao proprietário	Se os critérios da regra forem atendidos, o registro será atribuído a este usuário.  No caso da atribuição de grupos de contas e oportunidades, o usuário deve ser membro de um grupo que compartilha os registros.	Funcionário B
Atribuir ao território	Se os critérios da regra forem atendidos, o registro será atribuído a este território.  Este campo aparece somente para regras de oportunidade e de conta.	Região noroeste
Incluir contatos relacionados	Se os critérios da regra forem atendidos, os contatos vinculados à conta serão atribuídos ao território e ao proprietário da conta especificada.  Este campo aparece somente para regras de conta.	Não aplicável
Incluir oportunidades relacionadas	Se os critérios da regra forem atendidos, as oportunidades vinculadas à conta serão atribuídos ao território e ao proprietário da conta especificada.  Este campo aparece somente para regras de conta.	Não aplicável
Incluir atribuição de equipe	Se os critérios da regra forem atendidos, os membros da equipe serão atribuídos à conta.  Este campo aparece somente para regras de oportunidade e de conta.	Não aplicável

- c Salve o registro.

Isto salva a regra e você agora poderá adicionar critérios à regra.

**6** (Opcional) No caso de contas e oportunidades, atualize o acesso aos usuários e registros vinculados:

- a** Na página Detalhes do grupo de regras, clique no link Nome da regra na qual você deseja atualizar o acesso para registros e usuários vinculados.
- b** Na página de Detalhes da regra, clique em Adicionar usuários ou Editar usuários na barra de título Atribuição de equipe.
- c** Clique no ícone de Pesquisa e selecione os usuários.
- d** Atribua o nível de acesso das contas, contatos e oportunidades.
- e** Salve as alterações.

**7** Adicione os critérios à regra:

- a** Na barra de título Critérios da regra da página de Detalhes da regra, clique em Novo.
- b** Na página Novo/editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo da tabela mostra como preencher os campos da Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Campo	Nome do campo a ser avaliado. <b>OBSERVAÇÃO:</b> Se um campo for rotulado novamente, o novo nome do campo será exibido.	Receita potencial
Condição	As condições a seguir não podem ser usadas nos campos de número ou data: Contém todos os valores, Contém o valor do campo exato e Não contém nenhum dos valores.  As condições a seguir podem ser usadas somente nos campos de moeda e número: Maior que ou igual a, Menor que ou igual a.  O operador Entre pode ser usado somente em campos de data.	Maior que ou igual a
Valor(es)	Use vírgulas para separar os valores. Se o valor que você deseja vincular incluir uma vírgula, como endereço, delimite o valor com aspas.  Se a condição for Entre, informe os valores mínimo e máximo separados por vírgulas.	10000

- c** Execute uma das etapas a seguir:
  - n** Se você quiser adicionar mais critérios à regra, clique em Salvar e Novos critérios de regra e volte à Etapa b. Se tiver vários critérios definidos para uma regra, o registro deve atender a *todos os critérios* para que a regra seja atendida.
  - n** Se você informou todos os critérios para a regra, clique em Salvar.

**8** Na barra de título Regra da página Detalhes da regra, clique em Voltar para detalhes do grupo de regras.

- 9 Na página de Detalhes do grupo de regras, faça o seguinte:
  - n Se você quiser adicionar mais regras ao grupo, volte à Etapa 5.
  - n Se você informou todas as regras para o grupo de regras, clique em Voltar para lista de grupos de regras para concluir.

**DICA:** Como as regras são executadas na ordem em que são exibidas no Grupo de regras, verifique se elas são exibidas na sequência correta. Depois que uma regra for atendida, as regras subsequentes serão ignoradas.

### **Para editar, ativar ou desativar um grupo de regras**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Regras de atribuição, clique no link para o tipo de regras de atribuição que você deseja editar.  
É exibida uma lista com todos os grupos de regras do tipo que foi definido para sua empresa até o momento.
- 4 Clique no link Grupo de regras que deseja atualizar.
- 5 Na página de Detalhes do grupo de regras, clique em Editar.
- 6 Atualize os campos e salve o registro.

As alterações feitas entrarão em vigor à meia-noite no Oracle Server (padrão) ou quando os grupos de regras de atribuição forem atualizados.

**CUIDADO:** Quando você marca um grupo de regras como *ativo*, o grupo de regras marcado como *ativo* na última vez em que as regras foram liberadas continua ativo até as regras serem liberadas novamente. Da próxima vez que as regras forem liberadas, o grupo de regras que foi marcado pela última vez como *ativo* fica ativo. Quando um grupo de regras é marcado como *ativo*, não exclua o grupo de regras ativo anteriormente, até que as regras sejam liberadas.

### **Para editar regras de atribuição**

- 1 Na página de Detalhes do grupo de regras, clique no link Editar da regra que você deseja alterar.
- 2 Atualize os campos.

**OBSERVAÇÃO:** é possível alterar a ordem em que as regras são avaliadas, editando o campo Ordem. Na regra que você deseja alterar, informe o número de uma ordem maior que o número da ordem da regra que precede a regra que você está alterando, e menor que o número da ordem da regra posterior.

Por exemplo, se houver três regras, ordenadas de 1 a 3, e você deseja alterar a ordem para que a regra que é no momento a número 1 seja avaliada depois da que é no momento a número 2, altere a ordem da regra número 1 para um valor como 2.1 (ou qualquer valor maior que 2 e menor que 3).

- 3 Salve o registro.

## Administração de Conversão de Leads

Os usuários da sua empresa podem converter registros de lead em registros de conta, de contato e de oportunidade. Se a sua empresa estiver configurada para usar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os usuários também poderão converter registros de lead em registros de negócio.

Quando os usuários convertem um registro de lead, eles podem executar uma das seguintes ações:

- Criar novos registros de conta, contato, oportunidade ou registro de negócio, que são vinculados automaticamente ao registro do lead.
- Vincular o registro do lead aos registros existentes de conta e contato. Os usuários selecionam os registros que desejam vincular ao lead quando convertem o lead.

Se você tornar as opções necessárias disponíveis nos layouts de conversão de lead, os usuários também poderão fazer o seguinte:

- Copie os membros da equipe do lead para a equipe na conta, no contato e na oportunidade que são criados ou vinculados ao lead durante o processo de conversão.
- Vincule os registros de objetos personalizados associados do lead à conta, ao contato e à oportunidade que são criados ou vinculados ao lead durante o processo de conversão.

Você pode determinar quais opções estarão disponíveis aos usuários na página Converter lead, criando apresentações de conversão de leads para a página e atribuindo essas apresentações às funções do usuário.

No aplicativo padrão, algumas informações do registro do lead são carregadas para os campos relevantes nos registros da conta, do contato, da oportunidade e do registro de negócio que são criados ou vinculados ao lead durante o processo de conversão. Você pode determinar quais informações são transferidas configurando o seguinte:

- Os mapeamentos entre os campos no tipo de registro Lead e nos tipos de registro de Conta, Contato, Registro de Negócio e Oportunidade. Para obter mais informações, consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#). (consulte "[Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#)" na página 569)
- Os campos do registro do lead que aparecem nas seções Oportunidade e Registro de Negócio da página Converter Lead. Os usuários podem editar os valores desses campos na página Converter Lead. Esses valores são então transferidos para a nova oportunidade ou o novo registro de negócio. Para obter informações sobre como configurar os campos que aparecem na página Converter Lead, consulte [Criando Layouts de Conversão de Leads](#) (consulte "[Criando apresentações de conversão de leads](#)" na página 571).

**OBSERVAÇÃO:** Só os campos que são mapeados para campos no tipo de registro relevante estão disponíveis para serem adicionados ao layout da página Converter Lead. Se um campo que você deseja adicionar à página Converter Lead ainda não estiver mapeado para campos no tipo de registro relevante, você deverá mapeá-lo antes de adicioná-lo ao layout da página Converter Leads. Além disso, os campos concatenados e os campos do tipo campo de Link da Web não estão disponíveis para serem adicionados ao layout de conversão de lead, mesmo que esses campos sejam mapeados para campos em outro tipo de registro relevante. Os campos Oportunidade Associada e Próxima Etapa sempre aparecem na seção Oportunidade da página Converter Lead. Os campos Nome do Registro de Negócio e Conta do Parceiro Principal sempre aparecem na seção Registro de Negócio. Não é possível remover esses campos obrigatórios do layout da página.

Para converter leads, os usuários devem ter o acesso adequado aos tipos de registro e os privilégios apropriados em sua função. Para obter mais informações, consulte Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads.

Quando os usuários rejeitam um lead, eles devem selecionar um código de rejeição no campo Código de rejeição na página Rejeitar um lead. Vários valores são fornecidos por padrão para o campo Código de



rejeição, mas você pode alterar esses valores ou adicionar mais valores à lista. Para obter mais informações sobre a lista de opções Código de rejeição, consulte [Código de rejeição de leads](#) (na página 574).

### Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a administração de conversão de leads, consulte os seguintes tópicos:

- ▮ [Processo de configuração da conversão de leads](#) (na página 569)
- ▮ [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 569)
- ▮ [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 571)

## Processo de configuração da conversão de leads

Para configurar as definições de rejeição e conversão de leads para seus usuários e tipos de registro, execute as tarefas a seguir:

- 1** Se desejar mapear campos adicionais durante a conversão de leads, configure os novos mapeamentos.  
Para obter mais informações sobre os campos de mapeamento, consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 569).
- 2** Se desejar personalizar a apresentação da página Converter leads:
  - a** Crie as novas apresentações.  
Para obter mais informações sobre como criar apresentações, consulte [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 571).
  - b** Adicione as novas apresentações às funções apropriadas.  
Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).
- 3** Certifique-se de que os usuários tenham o acesso adequado aos tipos de registro e os privilégios adequados em sua função.  
Para obter mais informações sobre as configurações que são exigidas para converter leads, consulte [Configurações de função e perfil de acesso para converter leads](#).
- 4** Se desejar editar os valores na lista de opções Código de rejeição, edite os valores de campo.  
Para obter mais informações sobre como editar valores de campo, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135). Para obter mais informações sobre a lista de opções Código de rejeição, consulte [Código de rejeição de leads](#) (na página 574).

## Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads

Os usuários da sua empresa podem converter registros de lead em registros de conta, de contato e de oportunidade. Se a sua empresa estiver configurada para usar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os usuários também poderão converter registros de lead em registros de negócio.

Quando os usuários convertem leads em registros de conta, de contato, de oportunidade ou de negócio, alguns valores são transferidos para os novos registros por padrão. No entanto, é possível estender a

quantidade de informações que são transferidas mapeando campos adicionais, incluindo campos personalizados. Para obter um exemplo sobre como os campos de lead podem ser mapeados, consulte Leads.

Quando os usuários convertem um registro de lead, os valores nos campos mapeados são transferidos da seguinte maneira:

- Quando os usuários criam um novo registro de conta, de oportunidade ou de negócio, os valores dos campos mapeados no registro de lead são transferidos para os campos especificados no novo registro.
- Quando os usuários vinculam o registro de lead a registros existentes de conta, de contato, de oportunidade ou de negócio selecionados durante a conversão do lead, os campos nos registros existentes que já possuem valores permanecem inalterados. Os campos vazios são atualizados com o valor do campo do lead mapeado.

**OBSERVAÇÃO:** Um usuário parceiro não pode aprovar um registro de negócio ou atribuir um aprovador para um registro de negócio. Por isso, quando um usuário parceiro tenta converter um lead em um registro de negócio, a conversão falha se o processo de conversão tenta atualizar o campo **Aprovador atual** ou o campo **Aprovador final** no registro de negócio. Se sua empresa permite que usuários parceiros convertam leads em registros de negócio, não mapeie nenhum campo no tipo de registro **Lead** para o campo **Aprovador atual** ou o campo **Aprovador final** no tipo de **Registro de negócio**.

### Sobre campos de link da Web

Não mapeie campos de link da Web para a conversão de leads. Esses campos não contêm dados, mas scripts de links nos quais os usuários podem clicar para executar ações. O conteúdo de campos de link da Web não pode ser transferido aos novos registros quando um lead é convertido.

### Sobre campos concatenados

Não mapeie campos concatenados para a conversão de leads. Um *campo concatenado* é aquele que pode exibir os valores de vários campos, além de texto. O conteúdo de um campo concatenado não pode ser transferido para os novos registros quando um lead é convertido. Se desejar transferir os valores dos campos que aparecem em um campo concatenado para os novos registros quando um lead é convertido, mapeie os campos individuais para a conversão de leads.

### Sobre valores e campos de listas de opções personalizados

Você pode mapear campos de lista de opções do registro de lead para campos de texto (longos ou curtos) em registros de conta, de contato, de oportunidade e de negócio, ou para um campo de lista de opções com valores idênticos.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento a seguir, sua função deve incluir o privilégio **Regras de dados e atribuição**.

### Para mapear campos adicionais ao converter um registro de lead

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global **Admin**.
- 2 Na seção **Gerenciamento de processo de negócios**, clique em **Regras de dados e atribuição**.
- 3 Na seção **Lead - Administração de conversão**, clique em **Lead - Mapeamento de conversão**.

- 4 Na página Lead - Mapeamento de conversão, selecione os campos a mapear.
- 5 Para reverter o mapeamento de volta às configurações padrão, clique no botão Padrão na barra de título.
- 6 Clique em Salvar.

## Criando apresentações de conversão de leads

Você pode especificar quais opções estarão disponíveis aos usuários quando eles convertem leads, criando apresentações personalizadas para a página Converter leads e atribuindo as apresentações às funções do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** para converter leads em contas, contatos, oportunidades ou registros de negócios, os usuários também têm definições apropriadas nos seus perfis de acesso e função. Para obter mais informações sobre as definições que são necessárias para converter leads, consulte Configurações de função e perfil de acesso para converter leads.

A tabela a seguir mostra as opções que você pode disponibilizar na página Converter lead.

Tipo de registro	Opções
<b>Conta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não converter para conta</li> <li>Usar conta existente</li> <li>Criar nova conta automaticamente</li> <li>Copiar equipe do lead para a conta</li> <li>Associar o objeto personalizado <math>n</math>, onde <math>n</math> é um número entre 01 e 40</li> </ul>
<b>Contato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usar contato existente</li> <li>Criar novo contato automaticamente</li> <li>Copiar equipe do lead para contato</li> <li>Associar o objeto personalizado <math>n</math>, onde <math>n</math> é um número entre 01 e 40</li> </ul>
<b>Oportunidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não converter em oportunidade</li> <li>Criar nova oportunidade autom.</li> <li>Copiar equipe do lead para oportunidade</li> <li>Associar o objeto personalizado <math>n</math>, onde <math>n</math> é um número entre 01 e 40</li> </ul>

Tipo de registro	Opções
<b>Registro de negócio</b>	<p>Não criar registro de negócio</p> <p>Criar registro de negócio automaticamente</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> as opções do Registro de Negócio serão aplicáveis somente se a empresa estiver configurada para usar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p>

Uma apresentação padrão é fornecida. O layout padrão inclui algumas das opções de contas, contatos e oportunidades, mas não inclui nenhuma das opções de registros de negócio. É possível copiar a apresentação padrão e editar a cópia, mas não é possível editar ou excluir a apresentação padrão.

Dependendo das opções que você disponibiliza para um tipo de registro, as seções do tipo de registro na página Converter lead são afetadas da seguinte forma:

- Se você não disponibilizar nenhuma das opções para um tipo de registro, a página Converter lead não incluirá uma seção para esse tipo de registro.
- Se você disponibilizar apenas a opção Não Converter para Conta do tipo de registro Conta, a seção Contas não aparecerá na página.
- Se você disponibilizar apenas a opção Não converter em oportunidade para o Tipo de registro de oportunidade, a seção Oportunidade não aparecerá na página.
- (Aplicável apenas ao Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Se você disponibilizar apenas a opção Não criar registro de negócio para o tipo de registro Registro de negócio, a seção Registro de Negócio não será mostrada na página.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento descrito nesta seção, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.

### ***Para criar uma apresentação de conversão de leads***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Regras de dados e atribuição.
- 3** Na seção Administração de conversão de leads, clique na Apresentação de conversão de leads.
- 4** Na página Lista de apresentações de conversão de leads, clique em Nova apresentação.
- 5** Na Etapa 1, Nome da apresentação:
  - a** Informe o nome da apresentação.
  - b** (Opcional) Digite uma descrição para a apresentação.
  - c** Se desejar que essa apresentação seja a padrão para todos os usuários, marque a caixa de seleção Apresentação padrão de conversão de leads.

**OBSERVAÇÃO:** por padrão, a Apresentação padrão de conversão de leads fornecida no Oracle CRM On Demand atua como a apresentação padrão de conversão de leads para a empresa, a menos que outra apresentação seja marcada como a padrão. Se você criar outra apresentação e marcar a caixa de seleção Apresentação padrão da nova apresentação, a Apresentação padrão de conversão de leads não será mais a padrão. Assim, a Apresentação padrão de conversão de leads será a apresentação padrão da empresa somente quando a caixa de seleção Apresentação padrão não estiver marcada para nenhuma outra apresentação. No entanto, a caixa de seleção Apresentação padrão para a Apresentação padrão de conversão de leads sempre estará desmarcada, mesmo quando ela estiver atuando como a padrão.

- 6 Na Etapa 2, Selecionar ações, destaque o tipo de registro para o qual deseja selecionar as ações (Conta, Contato, Oportunidade ou Registro de Negócio) na seção Tipo de registro da conversão de leads e clique nas setas para mover as ações que deseja exibir na página da seção Ações disponíveis para conversão de leads para a seção Ações selecionadas para conversão de leads. Repita essa etapa para cada um dos tipos de registro.
- 7 Na Etapa 3, Selecionar Campos, especifique os campos do lead que você deseja transferir para as seções Oportunidade e Registro de Negócio da página Converter Lead quando o usuário clica em Converter na página Detalhe do Lead, da seguinte maneira:
  - a Na lista Tipos de Registro de Conversão de Leads, selecione o tipo de registro para o qual você deseja configurar os campos da página Converter Lead (Oportunidade ou Registro de Negócio).

A lista Campos Selecionados para Conversão de Leads mostra inicialmente os campos que, por padrão, são transferidos. A lista Campos Disponíveis para Conversão de Leads mostra todos os campos adicionais que estão disponíveis para serem transferidos para a página Converter Lead desse tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** Só os campos que são mapeados para campos no tipo de registro relevante estão disponíveis para serem adicionados ao layout da página Converter Lead. Se um campo que você deseja adicionar à página Converter Lead ainda não estiver mapeado para campos no tipo de registro relevante, você deverá mapeá-lo antes de adicioná-lo ao layout da página Converter Leads. Além disso, os campos concatenados e os campos do tipo campo de Link da Web não estão disponíveis para serem adicionados ao layout de conversão de lead, mesmo que esses campos sejam mapeados para campos em outro tipo de registro relevante. Os campos Oportunidade Associada e Próxima Etapa sempre aparecem na seção Oportunidade da página Converter Lead. Os campos Nome do Registro de Negócio e Conta do Parceiro Principal sempre aparecem na seção Registro de Negócio. Não é possível remover esses campos obrigatórios do layout da página. para obter mais informações, consulte [Mapeando Campos Adicionais durante a Conversão de Leads](#) (na página 569).
  - b Mova os campos que deseja para a lista Campos Selecionados para Conversão de Leads; mova os que não deseja para a lista Campos Disponíveis para Conversão de Leads. O número máximo de campos que podem ser incluídos na lista Campos Selecionados para Conversão de Lead de um tipo de registro é nove.
  - c Repita as etapas a e b para o outro tipo de registro (Oportunidade ou Registro de Negócio).
- 8 Na Etapa 4, Confirmar, revise suas seleções e, se necessário, retorne à Etapa 2, Selecionar Ações, ou à Etapa 3, Selecionar Campos, para alterar as seleções.
- 9 Clique em Concluir para salvar suas alterações.

## Código de rejeição de leads

Quando os usuários rejeitam um lead, eles devem selecionar um código de rejeição no campo Código de rejeição na página Rejeitar um lead. Os usuários também podem digitar uma descrição do motivo para a rejeição no campo Motivo da rejeição. Se um usuário selecionar o valor *Outros* no campo Código de rejeição, o campo Motivo da rejeição se tornará um campo obrigatório e o usuário deverá digitar uma descrição do por quê o lead foi rejeitado. Caso contrário, o campo Motivo da rejeição será opcional.

Vários valores são fornecidos por padrão para o campo Código de rejeição, mas você pode alterar esses valores ou adicionar mais valores à lista. Os valores padrão são:

- ⌵ Contato de terceiro
- ⌵ Não contatar novamente
- ⌵ Duplicado
- ⌵ Falha ao fazer o contato
- ⌵ Contato Incorreto
- ⌵ Dados Insuficientes
- ⌵ Número de Telefone Inválido
- ⌵ Nenhuma Oportunidade de Negócios
- ⌵ Oportunidade em Andamento
- ⌵ Outros
- ⌵ Contatado Recentemente (< de 30 dias)
- ⌵ Entr. de dados/erro do sistema
- ⌵ Já Possui o Produto
- ⌵ Critérios alvo não atendidos

Para obter informações sobre como editar valores da lista de opções, consulte [Alterando Valores da Lista de Opções](#) (na página 174).

**OBSERVAÇÃO:** se você renomear o valor *Outros*, o campo Motivo da rejeição continuará sendo um campo obrigatório quando o usuário selecionar o valor renomeado na página Rejeitar um lead.

## Sobre Como Restringir Valores de Códigos de Rejeição

O campo Status é exibido na página Rejeitar um Lead. Ele é somente leitura e está definido como Rejeitado. Você pode restringir os valores disponíveis para os usuários selecionarem no campo Código de Rejeição na página Rejeitar um Lead definindo uma lista de opções em cascata que tem o campo Status como a lista de opções pai e o campo Código de Rejeição como a lista de opções relacionadas. Para obter informações sobre a definição de listas de opções em cascata, consulte [Definindo Listas de Opções em Cascata](#) (na página 211). Você também pode desativar valores de códigos de rejeição. Consulte [Alterando Valores da Lista de Opções](#) (na página 174).

**OBSERVAÇÃO:** você só pode usar o campo Status como uma lista de opções pai para restringir os valores no campo Código de Rejeição.

## Configurando a definição de previsão

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam a geração de previsões de vendas de acordo com as configurações definidas por você. As previsões são geradas automaticamente a cada semana ou mês. Cada previsão gerada é salva no arquivo, fornecendo um registro histórico que pode ser consultado e analisado.





Cada previsão é uma captura de informações sobre a receita e a receita potencial para o trimestre. As previsões permitem que profissionais de vendas e gerentes acompanhem o desempenho de vendas trimestral em relação às cotas planejadas, ao fechamento de contas real e à receita esperada, fornecendo o status atual de suas oportunidades de vendas.

Os participantes das previsões são escolhidos de acordo com a função. A estrutura de subordinação da empresa e as funções escolhidas por você para os participantes da previsão devem ser definidas de maneira que eles respondam a um usuário de nível superior. Geralmente, esse usuário é o vice-presidente ou o CEO (diretor executivo) da empresa.

Quando você gera uma previsão, o Oracle CRM On Demand avisa aos funcionários que a previsão foi criada e está disponível para revisão publicando um alerta na Minha página inicial de cada participante por dois dias. Para estender o período de permanência do alerta, atualize o campo Data de expiração do alerta. Para obter informações sobre alertas, consulte [Publicando alertas para a empresa inteira](#) (consulte "[Publicando Alertas para Toda a Empresa](#)" na página 92).

## Determinando o tipo de previsão

Sua empresa pode basear suas previsões em oportunidades, produtos, contas ou contatos. Há quatro tipos de previsão:

-  Oportunidade - Produto
-  Oportunidade - Receita
-  Conta - Receita
-  Receita do contato

Sua empresa pode gerar vários tipos de previsão nas datas de previsão especificadas definidas para a geração de previsão. Quando você seleciona as configurações de previsão para a empresa, determina quais tipos de previsão toda a empresa usará.

**OBSERVAÇÃO:** cada tipo de previsão requer que os funcionários de vendas executem certas ações. Não se esqueça de informar que tipos de previsão você usará antes que os funcionários de vendas comecem a criar registros de oportunidade, de conta e de contato.

### Previsões do produto da oportunidade

As previsões de produto da oportunidade registram os produtos vinculados a uma oportunidade. Os números das previsões para o produto da oportunidade são calculados com base nos campos Quantidade, Receita e Receita esperada de todos os produtos que sejam propriedade de um participante da previsão e tenham receita programada para ser reconhecida durante o período da previsão. A receita de um produto pode ser registrada uma vez ou pode ser registrada durante vários períodos.

Essas previsões exigem que os representantes de vendas vinculem produtos aos registros da sua oportunidade. Os representantes de vendas também devem preencher a quantidade, o preço de compra e as datas de início e de fechamento para indicar que produtos desejam incluir em suas previsões.

Para ser incluído na previsão, o registro do produto da oportunidade deve:

- n Ter data de fechamento durante o período da previsão
- n Ser propriedade de um participante da previsão

Algumas informações adicionais devem ser fornecidas para que os valores de um registro contribuam para a receita da previsão da sua empresa. Para obter informações detalhadas, consulte Sobre oportunidades e previsões.

Configure uma previsão de produto da oportunidade se sua empresa quiser prever uma receita ocasional ou uma receita recorrente baseada em produtos.

### Previsão de receita da oportunidade

As previsões de receita da oportunidade registram a receita indicada nos registros da oportunidade. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receita e Receita esperada de todos os registros da oportunidade a que se aplicam as seguintes condições:

- n A oportunidade tem data de fechamento durante o período da previsão
- n Uma das seguintes condições é verdadeira:
  - n A oportunidade é propriedade de um participante da previsão
  - n Um participante da previsão é um membro da equipe da oportunidade e tem uma participação na receita da oportunidade que é uma porcentagem maior que zero (ou seja, o valor no campo Porcentagem de Divisão na página Oportunidade - Equipe é maior que zero).

**OBSERVAÇÃO:** para que a receita de uma oportunidade seja compartilhada entre membros da equipe, a caixa de seleção Ativar divisão de receita da oportunidade deve ser marcada no perfil da empresa.

As previsões da receita da oportunidade exigem que os representantes de vendas preencham os campos Receita e Data de fechamento da oportunidade para indicar que oportunidades desejam incluir em suas previsões. Qualquer produto vinculado será ignorado na previsão.

Algumas informações adicionais devem ser fornecidas para que os valores de um registro contribuam para a receita da previsão da sua empresa. Para obter informações detalhadas, consulte Sobre oportunidades e previsões.

Configure uma previsão da receita da oportunidade se quiser prever a receita total da oportunidade, independentemente de quanto da receita provém de produtos individuais.

### Previsões de receita da conta e do contato

As previsões da receita de conta e contato registram a receita listada nos registros de receita vinculados a registros de conta ou contato. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receita e Receita esperada dos registros que correspondem aos critérios de inclusão na previsão. Para ser incluída em uma previsão, a receita de uma conta ou um contato deve atender às seguintes condições:

- n O registro deve ser propriedade de um participante da previsão.
- n O registro deve ter um status aberto, pendente ou fechado.
- n O registro deve ter o campo Previsão selecionado.
- n O registro não pode estar vinculado a uma oportunidade.
- n O registro deve ter uma receita programada para ser reconhecida durante o período da previsão.



A receita de uma conta ou contato pode ser informada ocasionalmente ou pode ser configurada como recorrente. Previsões de receita da conta e receita do contato exigem que os usuários vinculem receitas a seus registros de contas ou contatos. Os usuários também devem atualizar os campos Data de início/fechamento, Status e Previsão no registro da receita para indicar que produtos desejam incluir nas previsões.

Algumas informações adicionais devem ser fornecidas para que os valores de um registro contribuam para a receita da previsão da sua empresa. Para obter informações detalhadas, consulte Rastreamento receitas com base em contas, e Rastreamento receitas com base em contatos.

Configure uma previsão da receita da conta e do contato se a sua empresa quiser prever uma receita ocasional ou recorrente.

### Selecionando a duração da previsão

Você pode configurar as previsões para exibir projeções de receita de até quatro trimestres. Com a capacidade de previsões estendidas, você pode visualizar uma previsão para o trimestre atual e para os três trimestres seguintes.

Por padrão, a duração da previsão é configurada para um trimestre (apenas o trimestre atual está incluído na previsão). Quando você altera a duração para incluir múltiplos trimestres, a previsão inclui o atual além dos futuros. Por exemplo, se você selecionar uma previsão de dois trimestres, ela inclui o trimestre atual e o próximo.

### Designando funções de previsão

Como parte da sua definição de previsão, você seleciona quais funções devem ser incluídas. Quando você adicionar uma função à definição de previsão, todos os usuários atribuídos a essa função serão designados como participantes da previsão.

### Configuração do usuário para previsões

Os usuários que você pretende incluir nas previsões da sua empresa devem ser configurados corretamente. Seus registros de usuário devem atender às seguintes condições:

- O registro deve ter um valor válido no campo Função.
- O registro deve ter um valor válido no campo Superior hierárquico ou no campo Superior hierárquico (Apelido), dependendo de qual desses campos aparece na apresentação de página do registro do usuário.
- O status do usuário deve ser definido como Ativo a menos que você selecione a opção que permite previsões para usuários inativos.

**CUIDADO:** se algum dos usuários incluídos na previsão for configurado de maneira incorreta, haverá falha em toda a previsão.

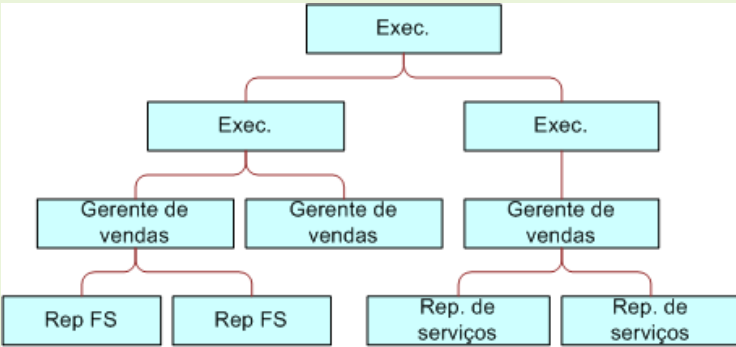

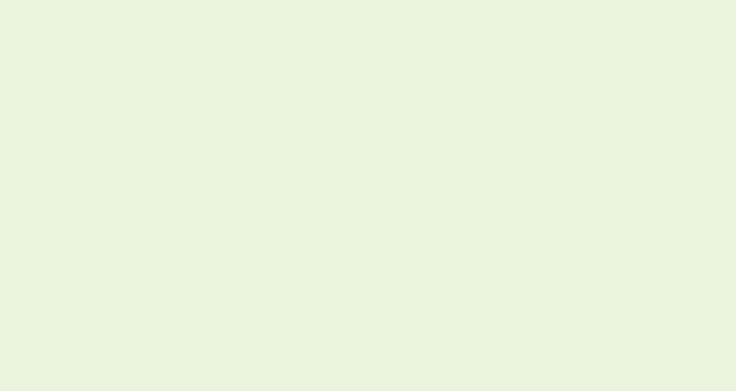
### Exemplos de funções e estruturas de subordinação para previsão

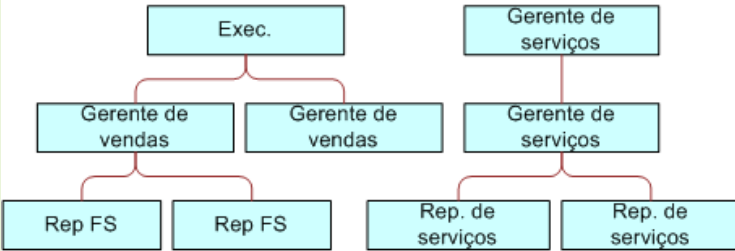
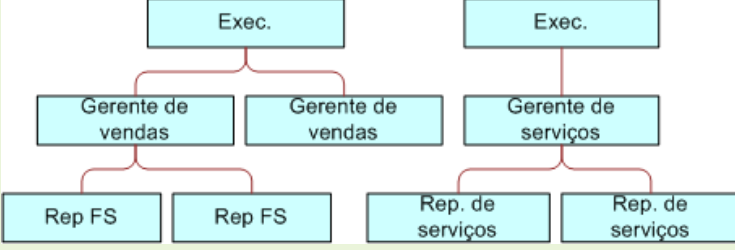
Para gerar previsões, você deve configurar a estrutura de subordinação da sua empresa corretamente. A hierarquia de previsão é baseada na hierarquia especificada no campo Superior hierárquico ou Superior hierárquico (Apelido) nos registros do usuário. Todos os participantes da previsão, exceto um usuário de nível superior, devem estar subordinados a outro participante para que todas as previsões individuais consolidem uma previsão da empresa inteira. Se houver mais de um participante da previsão que não seja subordinado

hierárquico de outro participante da previsão ou se algum gerente que possua participantes da previsão como subordinados diretos tiver um status de Inativo, haverá falha na previsão.

**OBSERVAÇÃO:** se a previsão não for gerada devido a um problema em sua estrutura, o contato principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação por e-mail do Suporte ao cliente. Depois que a estrutura de subordinação for corrigida e a previsão for atualizada, a previsão será gerada automaticamente naquela noite, mesmo se não for a noite normal da previsão.

A tabela a seguir mostra a estrutura de subordinação e as combinações de funções de participantes que funcionam ou não para a geração de previsões.

Para esta estrutura de subordinação	A previsão funciona ou falha	Porque
 <pre> graph TD     E1[Exec.] --- E2[Exec.]     E1 --- E3[Exec.]     E2 --- G1[Gerente de vendas]     E2 --- G2[Gerente de vendas]     E3 --- G3[Gerente de vendas]     G1 --- R1[Rep FS]     G1 --- R2[Rep FS]     G3 --- R3[Rep. de serviços]     G3 --- R4[Rep. de serviços]             </pre>	<p>Funciona com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Executivo</li> <li>☐ Gerente de vendas</li> <li>☐ Representante comercial</li> </ul>	<p>Os participantes estão subordinados a um participante de nível superior.</p>
 <pre> graph TD     G[Gerente de vendas] --- R1[Representante comercial]     G --- R2[Representante comercial]             </pre>	<p>Falha com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Gerente de vendas</li> <li>☐ Representante comercial</li> </ul>	<p>Os participantes não estão subordinados a um participante. Eles estão subordinados a dois gerentes de vendas.</p>
 <pre> graph TD     E[Executivo] --- R[Representante comercial]             </pre>	<p>Falha com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Executivo</li> <li>☐ Representante comercial</li> </ul>	<p>Os representantes comerciais estão subordinados a um gerente de vendas que não é um participante.</p>

Para esta estrutura de subordinação	A previsão funciona ou falha	Porque
	<p>Funciona com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Executivo</li> <li>☐ Gerente de vendas</li> <li>☐ Representante comercial</li> </ul>	<p>Os participantes estão subordinados a um participante.</p>
	<p>Falha com esta combinação de funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Executivo</li> <li>☐ Gerente de vendas</li> <li>☐ Representante comercial</li> </ul>	<p>Dois participantes não estão subordinados a ninguém. Somente um participante na previsão (no topo da estrutura) pode não estar subordinado a ninguém.</p>

### Incluindo usuários inativos em previsões

As previsões podem incluir usuários ativos e inativos. Ao configurar a sua definição da previsão, você indica se os usuários inativos devem ser incluídos nas previsões.

### Permitindo que gerentes enviem previsões para seus subordinados diretos

Ao configurar as definições da sua previsão, você indica se os gerentes podem enviar previsões automaticamente para seus subordinados diretos quando enviarem suas previsões.

### Previsões e calendários fiscais personalizados

Durante o uso de calendários fiscais, a definição do calendário fiscal personalizado da sua empresa é usada na geração de previsões e, portanto, os meses do período de previsão se alinham com os meses do calendário fiscal personalizado.

O administrador da empresa deve criar um registro de calendário fiscal personalizado para cada ano para o qual você deseja criar previsões no Oracle CRM On Demand. Se não tiver sido criado um número suficiente de calendários fiscais necessários para oferecer suporte à duração da previsão selecionada, isso impedirá a geração da série de previsões e a criação das previsões.

**OBSERVAÇÃO:** se a geração da previsão falhar em decorrência de calendários fiscais insuficientes, o contato principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação de e-mail do Suporte ao cliente. Depois que os registros do calendário fiscal para suportar a definição de previsão foram criados e a definição da previsão foi alterada, a previsão será gerada automaticamente à noite, embora não seja comum a geração de previsão noturna.

### Sobre as notificações de e-mail para falhas de previsão

Nas notificações de e-mail que são enviadas quando as previsões falham, o endereço De é sempre donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente é sempre definido como support@crmondemand.com. O Oracle CRM On Demand anexa uma sequência de caracteres a cada e-mail para que possa ser rastreado no sistema de envio de e-mail da Oracle. Se o destinatário do e-mail tentar responder ao e-mail, então o endereço no campo Para na resposta será definido automaticamente como support@crmondemand.com.

O procedimento a seguir descreve como configurar a definição de previsão.

### Para configurar a definição de previsão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Previsão - Administração, clique em Previsão - Definição.
- 4 Na página Previsão - Definição, clique em Atualizar.
- 5 Na Etapa 1, Selecionar tipos de previsão, marque a caixa de seleção Ativo para cada tipo de previsão que você deseja gerar.

A sua empresa pode gerar previsões de receita de vendas baseadas nos produtos da oportunidade, na receita da oportunidade, na receita da conta e na receita do contato.

- 6 Na Etapa 2, Selecionar frequência da previsão:
  - a No campo Previsão - Duração, selecione a duração da previsão.

**OBSERVAÇÃO:** as definições do calendário fiscal selecionadas para sua empresa determinam a duração de cada trimestre. A data inicial e a data final da duração da previsão serão calculadas de acordo com a data inicial do calendário fiscal e o tipo de calendário fiscal definidos no perfil da empresa. Para o tipo de calendário fiscal do Calendário fiscal personalizado, as datas inicial e final são baseadas no calendário fiscal, conforme definido pelo administrador de sua empresa.
  - b No campo Previsão - Criar captura a cada, especifique com que frequência a captura da previsão deve ser criada.

Você pode selecionar previsões semanais ou mensais.

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar Mês, o tipo de calendário fiscal selecionado para a sua empresa determinará a duração de um mês.
  - c No campo Previsão - Dia de captura, selecione o dia do mês ou da semana no qual a captura da previsão deve ser criada.

As previsões são geradas no início do dia selecionado (ou seja, um minuto depois da meia-noite) no fuso horário das instalações de hospedagem. Se sua previsão for mensal e o mês atual não contiver o dia selecionado para a geração da previsão, o Oracle CRM On Demand ajustará a captura para gerar uma previsão no último dia do mês. Por exemplo, se o dia da captura da previsão estiver definido como o 30º e o mês atual for fevereiro, o Oracle CRM On Demand ajustará a captura da previsão para gerá-la no 28º dia.

- 7 Na Etapa 3, Selecionar as funções de previsão:
  - a Adicione as funções dos usuários que participarão da previsão na área Funções da previsão. Clique nas setas para mover funções da empresa para a lista Funções da previsão.
  - b Para permitir previsões para usuários inativos, marque a caixa de seleção Permitir previsões para usuários inativos.
  - c Para permitir que um gerente envie previsões automaticamente para seus subordinados diretos, marque a caixa de seleção Enviar automaticamente previsões para a equipe mediante envio pelo gerente.
- 8 Clique em Concluir.
- 9 Na página Previsão - Definição, verifique os detalhes da previsão revisando a frequência da captura da previsão, o dia da captura da previsão, as datas da próxima série de previsões e a lista de participantes da série de previsões.

**CUIDADO:** Após configurar sua definição de previsão, determinadas alterações nos registros do usuário ou nos calendários fiscais exigem que você atualize suas definições de previsão. Para obter mais informações, consulte [Atualizando a definição de previsão \(na página 581\)](#).

## Atualizando a definição de previsão

Você pode atualizar a definição de previsão da empresa para alterar a frequência da previsão, ou adicionar ou remover funções etc. Além disso, quando determinadas alterações são feitas em registros de usuário, ou se o calendário fiscal for modificado, você deverá atualizar a definição da previsão para que ela incorpore as alterações.

Você deverá atualizar a definição de previsão quando alguma das seguintes alterações for feita:

- n O gerente de um participante da previsão é alterado. As informações do gerente são armazenadas no registro do usuário do participante da previsão no campo Superior hierárquico ou no campo Superior hierárquico (apelido), dependendo de quais campos são exibidos no layout de página para o registro do usuário.

Se o gerente para um participante da previsão for alterado, você deverá atualizar a definição da previsão da seguinte forma:

- n Se a função atribuída ao novo gerente não estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá adicioná-la à definição de previsão.
- n Se a função atribuída ao novo gerente estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá atualizá-la para que a nova estrutura de relatórios se reflita em previsões futuras.

**OBSERVAÇÃO:** a hierarquia do participante da previsão deve incluir gerentes para todos, exceto para a pessoa no nível superior.

- n Os usuários que participarem da hierarquia de previsão forem desativados.

Quando um funcionário deixa a empresa, você deve alterar o status desse usuário para Inativo. Se o funcionário inativo era um gerente na hierarquia da previsão, os registros do usuário de todos os participantes da previsão subordinados a esse funcionário também deverão ser atualizados.

Nesse caso, você deverá atualizar a definição de previsão da seguinte forma:

- n Se a função atribuída ao novo gerente não estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá adicioná-la à definição de previsão.
- n Se a função atribuída ao novo gerente estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá atualizá-la para que a nova estrutura de relatórios se reflita em previsões futuras.

**OBSERVAÇÃO:** se sua definição de previsão permitir previsões para usuários inativos, então você não precisa atualizar a definição de previsão quando um participante da previsão ficar inativo.

- n Os usuários são adicionados a ou removidos das funções incluídas na definição de previsão.

Nesse caso, você só precisa atualizar a definição de previsão para que ela incorpore as alterações.

- n As alterações são feitas no calendário fiscal.

Nesse caso, você só precisa atualizar a definição de previsão para que ela incorpore as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** você deve atualizar a definição de previsão quando for feita uma alteração no seu calendário fiscal, independente do tipo de calendário fiscal que sua empresa usa (padrão ou personalizado).

**OBSERVAÇÃO:** quando qualquer uma das alterações descritas aqui forem feitas no Oracle CRM On Demand, as previsões que foram geradas não refletirão as alterações até que a definição da previsão seja atualizada.

O procedimento a seguir descreve como atualizar a definição de previsão.

### **Para atualizar a definição de previsão**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Previsão - Administração, clique em Previsão - Definição.
- 4 Na página Previsão - Definição, clique em Atualizar.
- 5 Na Etapa 1: Selecionar tipo de previsão. Se alguma alteração for necessária, faça as alterações.
- 6 Clique em Etapa 2: Selecionar frequência da previsão.
- 7 Se alguma alteração for necessária na Etapa 2: Selecionar frequência da previsão, faça as alterações.
- 8 Clique em Etapa 3: Selecionar as funções de previsão.
- 9 Se alguma alteração for necessária na Etapa 3: Selecionar as funções de previsão, faça as alterações.
- 10 Clique em Concluir.

A definição de previsão será atualizada automaticamente e um resumo da definição, inclusive a lista atualizada dos participantes da previsão, será exibido na página Previsão - Definição.

## Configurando processos, categorias e instrutores de vendas

É possível criar uma metodologia de vendas personalizada que reflita os requisitos e a complexidade do seu ambiente de vendas e oriente seus representantes de vendas enquanto eles trabalham em negócios em diferentes estágios de vendas.

É possível ajustar as informações do estágio de vendas para refletir o processo de vendas da sua empresa ou as práticas de negócios. Quando os funcionários criam ou atualizam as oportunidades, eles selecionam um estágio de vendas que representa onde está a oportunidade no processo de vendas. Cada estágio de vendas está vinculado à uma porcentagem. Esta informação é usada com os relatórios e previsões, incluindo seu pipeline, receita esperada e cálculos de receita fechados.

Como parte da personalização dos valores de estágio de vendas, é possível:

- Renomear os estágios de vendas
- Adicionar ou excluir estágios de vendas
- Alterar a sequência dos estágios de vendas
- Alterar as porcentagens de probabilidade associadas aos estágios de vendas

## Sobre os processos de vendas

Alguns ambientes de vendas requerem apenas um processo de vendas com um conjunto de estágios de vendas. Outros são mais complexos e precisam de diversos processos de vendas com estágios de vendas diferentes para cada processo. Por exemplo, representantes de vendas internos podem seguir um processo de vendas diferente daquele seguido pelos representantes comerciais.

Além disso, os representantes de vendas podem precisar seguir diferentes processos de vendas para tipos diferentes de oportunidades. Por exemplo, quando os seus representantes de vendas estão vendendo uma peça de equipamento, eles precisam seguir um processo de vendas maior, com diversos estágios. Mas quando estão vendendo um contrato de serviço, o processo pode ser mais curto e ter menos estágios de vendas.

Para refinar ainda mais sua metodologia de vendas, você pode definir uma série de estágios de vendas como processos de vendas e vincula cada processo a um destes:

- Tipo de oportunidade
- Função do usuário

Isso permite que você personalize o processo de vendas (e os estágios de vendas com cada processo) para diferentes tipos de oportunidades ou funções de usuário.

**Exemplo:** seu representante de vendas cria uma nova oportunidade. Ao inserir informações sobre a oportunidade, ela seleciona Serviços nas opções de Oportunidade - Tipo. Isso faz com que o aplicativo exiba o processo de vendas apropriado para o tipo de oportunidade.

**OBSERVAÇÃO:** o processo de vendas com base no tipo de oportunidade substitui o processo de vendas padrão em uma função do usuário. Em outras palavras, quando um funcionário cria uma oportunidade, seu processo de vendas padrão de função é atribuído à oportunidade. Se o usuário seleciona um tipo de oportunidade que possui um processo de vendas atribuído, o processo de vendas para a oportunidade é então guiado com base no tipo de oportunidade selecionada.

### Sobre os estágios de venda nas pesquisas e nos filtros de lista

Os estágios de vendas que um usuário pode selecionar nos critérios de pesquisa e nos filtros de lista são determinados da seguinte maneira:

- Em uma pesquisa direcionada do tipo de registro Oportunidade na Barra de ação, se o campo Estágio de vendas estiver disponível como campo de pesquisa, um usuário poderá selecionar somente os estágios de vendas associados ao processo de venda especificado para a função do usuário ou os estágios de vendas do processo de venda padrão, caso nenhum processo de venda seja especificado para a função do usuário. Os estágios de vendas disponíveis não são limitados pelo tipo de oportunidade, mesmo se o campo Tipo de oportunidade estiver disponível como campo de pesquisa na Barra de ação e se o usuário selecionar um tipo de oportunidade para a pesquisa.
- Em uma pesquisa avançada do tipo de registro Oportunidade, um usuário pode selecionar qualquer estágio de vendas existente no Oracle CRM On Demand como valor de filtro para o campo Estágio de vendas. Os valores de filtro disponíveis não são limitados aos estágios de vendas de um processo de vendas específicos, mesmo se um processo de vendas padrão for especificado para a função do usuário que executa a pesquisa, ou o usuário selecionar um tipo de oportunidade como filtro da pesquisa.
- Ao configurar um filtro de lista do tipo de registro Oportunidade, um usuário poderá selecionar qualquer estágio de vendas existente no Oracle CRM On Demand como valor de filtro para o campo Estágio de vendas. Os valores de filtro disponíveis não são limitados aos estágios de vendas de um processo de venda específico, mesmo se um processo de vendas padrão for especificado para a função do usuário que cria a lista ou se o usuário selecionar um tipo de oportunidade como filtro da lista.

### Sobre categorias de estágios de vendas

Também é possível configurar categorias de estágios de vendas, como Estágio 1, 2 ou 3, as quais podem ser vinculadas a estágios de vendas específicos em diferentes processos de vendas. Quando você precisa consolidar informações de diferentes processos, é possível executar relatórios em diferentes categorias de estágios de vendas, fornecendo uma visão precisa de seu pipeline em todos os tipos ou funções de oportunidade.

### Sobre o instrutor do processo de vendas

Também é possível usar o instrutor do processo de vendas para orientar a sua equipe a concluir as informações necessárias com precisão em cada estágio de vendas. O instrutor do processo de vendas fornece etapas específicas que os funcionários devem seguir e informações úteis, como documentos, modelos e informações competitivas. Você também pode reforçar a coleta de informações com base no progresso das oportunidades ao longo do ciclo de vendas. Além disso, quando um registro de oportunidades é salvo, é possível especificar que determinadas tarefas são criadas automaticamente, o que é exibido na lista de tarefa de seu funcionário.

Como parte do instrutor do processo de vendas, você pode:

- Adicionar informações para cada estágio de vendas que os funcionários acessam por meio do botão Instrutor
- Configurar requisitos para cada estágio de vendas, como os campos que devem ser preenchidos. Isso funciona como pré-requisitos antes de salvar a oportunidade em um novo estágio.
- Configurar tarefas automatizadas que são geradas quando os funcionários salvam suas oportunidades com estágios de vendas diferentes



Se você alterar os nomes do Estágio de vendas depois da implantação do sistema, todos os registros anteriores manterão seu Estágio de vendas até que você os atualize manualmente.

**OBSERVAÇÃO:** para alterar os valores lista de opções padrão para o campo % de probabilidade, você precisa editar esse campo na página Configuração de campos de oportunidade (consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 174)).

Quando configurar sua metodologia de vendas, siga este processo geral:

- 1 Configure as categorias de estágios de vendas (se tiver mais de um processo de vendas.)
- 2 Configure o processo de vendas (ou os processos).
- 3 Configure os estágios para cada processo de vendas.
- 4 Configure o recurso de instrutor para os estágios de vendas.

### Antes de começar:

- ¶ Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar definição do estágio de vendas.
- ¶ Se você deseja atribuir um processo de vendas com base no campo Oportunidade - Tipo, verifique se os valores da lista de opções são os que você deseja usar. Os valores padrão de Oportunidade - Tipo são Renovação e Novo negócio. Para obter instruções sobre a personalização de valores da lista de opções, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 174)

Além disso, verifique se o campo Tipo de oportunidade é exibido na apresentação da página para cada função que você deseja usar com ele. Para obter instruções, consulte [Personalizando apresentações estáticas da página](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 183).

### Para configurar uma categoria do estágio de vendas (opcional)

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Metodologia de vendas, clique no link Categorias de vendas.
- 4 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 5 Na página Categorias de estágios de vendas, clique em Novo para criar uma nova categoria do estágio de vendas ou selecione Editar no menu de nível do registro da categoria de estágio de vendas que você deseja editar.
- 6 Na página Editar categorias de estágios de vendas ou na página Nova categoria do estágio de vendas, complete as informações solicitadas.

Campo	Descrição
Categoria do estágio	O nome da categoria do estágio de vendas.

Campo	Descrição
Ordem	A sequência das categorias de estágios de vendas à medida que elas aparecem no Oracle CRM On Demand.
Para tradução	<p>(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (que não é novo) precisa ser traduzido para outros idiomas ativados pela sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.</p> <p>Quando você adiciona um novo nome da categoria do estágio de vendas, a caixa de seleção Para tradução é somente leitura. Os novos nomes que você adiciona são exibidos automaticamente (sem parênteses e em preto) nos outros idiomas ativados.</p> <p>Se você marcar a caixa de seleção Para tradução quando atualizar o nome da categoria do estágio de vendas, o nome atualizado será exibido nas listas de escolha para os outros idiomas ativos (em azul e entre parênteses) até que você insira manualmente as versões traduzidas. O texto em azul ajuda você a rastrear os termos que devem ser traduzidos.</p> <p>Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução, o nome atualizado não é exibido em outros idiomas e os outros idiomas não são afetados pelas alterações que você faz nesta página.</p>

- 7 Salve o registro.
- 8 Para inserir manualmente o equivalente traduzido da nova categoria do estágio de vendas:
  - a Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma.
  - b Clique no link Editar da categoria do estágio de vendas.
  - c Insira o equivalente traduzido no campo Categoria de estágio e clique em Salvar.

### **Para configurar um processo de vendas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Metodologia de vendas, clique no link Processos de vendas.
- 4 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 5 Na página Lista de processos de vendas, clique em Novo para criar um novo processo de vendas ou selecione Editar no menu de nível do registro do processo de vendas que você deseja editar.
- 6 Na Página de edição de processo de vendas, complete as informações solicitadas.

Campo	Descrição
Processo de vendas padrão	Processo de vendas padrão da empresa. Se nenhum outro processo de vendas estiver atribuído ao seu papel de usuário ou

Campo	Descrição
	para o tipo de oportunidade para o registro, esse processo de vendas é usado.
Para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (que não é novo) precisa ser traduzido para outros idiomas ativados pela sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

7 Clique em Salvar.

8 Para vincular o processo de vendas a um valor de campo Tipo de oportunidade:

- a Na página Lista de processos de vendas, clique no Nome do processo de vendas que você deseja vincular.
- b Na barra de título Oportunidade associadas - Tipo, clique em Adicionar.
- c Selecione o tipo de oportunidade e clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** é possível vincular apenas um processo de vendas a cada tipo de oportunidade. Depois disso, o valor do tipo de oportunidade é removido da lista de opções para seleção com outros processos de vendas. Isso evita que você vincule mais de um processo de vendas a outro tipo de oportunidade.

Quando os funcionários possuem registros com o campo Tipo de oportunidade correspondente ao valor selecionado por você, eles veem os estágios de vendas para este processo de vendas.

9 Para inserir manualmente o equivalente traduzido do novo processo de vendas:

- a Volte para a página Lista de processos de vendas.
- b Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma.
- c Clique no link Editar do processo de vendas.
- d Insira o equivalente traduzido no campo Processo de vendas e clique em Salvar.

10 Para selecionar o processo de vendas a ser usado como padrão:

- a Na página Lista de processos de vendas, clique no link Nome do processo de vendas que você deseja definir como padrão.
- b Clique em Editar.
- c Marque a caixa de seleção Processo de vendas padrão.
- d Salve o registro.

**OBSERVAÇÃO:** esse processo de vendas é exibido para registros ou funções que não possuem outros processos de vendas vinculados.

**Para configurar os estágios de vendas para um processo de vendas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Metodologia de vendas, clique no link Processos de vendas.
- 4 Na página Lista de processos de vendas, clique no link Nome do processo de vendas.
- 5 Para configurar um estágio de vendas:
  - a Na barra de título Estágio de vendas, clique em Novo para criar um novo estágio de vendas ou selecione Editar no menu de nível do registro do estágio de vendas que você deseja editar.
  - b Na página Edição de estágio de vendas, complete as informações solicitadas.

Campo	Descrição
Probabilidade padrão	<p>Uma porcentagem que reflete a confiança de que o negócio será fechado com a receita especificada na data de fechamento especificada. Por padrão, a probabilidade atribuída a uma oportunidade é ajustada automaticamente com base no estágio de vendas da oportunidade. Os usuários podem sobregravar esse valor manualmente, mas, quando um usuário seleciona um novo estágio de vendas para a oportunidade, o valor do campo Porcentagem de probabilidade da oportunidade é atualizado automaticamente com o valor de probabilidade padrão do novo estágio de vendas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se o recurso Atualização em massa for usado para alterar o valor do campo Estágio de vendas em um ou mais registros de oportunidade, então o valor do campo Porcentagem de probabilidade dos registros não será atualizado com a porcentagem de probabilidade padrão do novo estágio de vendas.</p> <p><b>Importante:</b> não configure nenhum outro Estágio de vendas com probabilidades iguais a 0% ou 100 %, exceto Fechada/perdida e Fechada/ganha. A alteração de listas de opções que são usadas internamente pelo aplicativo Oracle CRM On Demand podem ter um impacto adverso na funcionalidade padrão.</p>
Ordem	A sequência dos Estágios de vendas conforme são exibidos na lista de opções. Se você adicionar um Estágio de vendas, precisará alterar o valor de ordem para todos os Estágios de vendas. Dessa maneira, você pode se certificar que a lista suspensa Estágio de vendas nas páginas Oportunidade possuem as informações na ordem correta.
Para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (que não é novo) precisa ser traduzido para outros idiomas ativados pela sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.
Categoria do estágio	O nome da categoria do estágio de vendas em que esse estágio se encaixa.

- 6 Salve o registro.

- 7 Para inserir o equivalente traduzido do novo estágio de vendas:
  - a Na Página de detalhe do processo de vendas, na seção Estágio de vendas, clique em Exibir lista completa.
  - b Na página Estágio de vendas, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma.
  - c Clique no link Editar do estágio de vendas.
  - d Insira o equivalente traduzido no campo Nome de estágio de vendas e clique em Salvar.
- 8 Salve o registro.

### *Para configurar o recurso instrutor para os estágios de vendas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Metodologia de vendas, clique no link Processos de vendas.
- 4 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.

Se você não selecionar o idioma principal de sua empresa, a caixa de seleção Para tradução não será exibida e o aplicativo não indicará as condições não traduzidas adicionadas aqui.
- 5 Na página Lista de estágio de vendas, clique no link estágio de vendas (na coluna Estágio de vendas) para a qual deseja configurar as informações de instrutor.
- 6 Para tornar um campo obrigatório neste estágio de vendas:
  - a Na barra de título Campos obrigatórios adicionais, clique em Novo.
  - b Na página Editar campos obrigatórios adicionais, selecione o campo na lista.
  - c Revise as dicas para inserir valores padrão que são exibidos na tela e então insira o valor que você deseja ter como padrão (opcional).

Quando você insere um valor padrão, o valor padrão é inserido no registro apenas se o campo estiver em branco. Por exemplo, se o registro já possuir um valor de receita, especificar um valor padrão para a receita não fará com que o valor da receita salvo no registro seja substituído.
  - d Salve o registro.
- 7 Para adicionar guias para o estágio de vendas para que os seus funcionários revise, como objetivos e marcos a serem atingidos neste estágio.
  - a Na barra de título Etapas do instrutor do processo, clique em Novo.
  - b Na página Edição de etapa do instrutor do processo, insira um número para indicar a sequência das informações a serem exibidas.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor de seus registros de oportunidade, eles podem visualizar as 10 primeiras subetapas. Se você adicionar mais de 10, os funcionários podem ver a lista completa clicando no link Exibir lista completa.

- c Para marcar a informação para tradução, marque a caixa de seleção Para tradução.
- d Salve o registro.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor de seus registros de oportunidade para um registro de oportunidade com esse estágio de vendas, estas informações são exibidas em suas páginas Instrutor do processo de vendas.

- 8 Para inserir um anexo ou uma URL para que os funcionários acessem os recursos apropriados para o estágio de vendas.

- a Na barra de título Recursos úteis, clique em Adicionar anexo ou Adicionar URL.
- b Na página Edição de anexo ou Edição de URL, insira as informações.
- c Salve o registro.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor de seus registros de oportunidade, a lista de anexos ou URLs vinculados a esse estágio de vendas é exibido em suas páginas Instrutor do processo de vendas.

- 9 Para definir as tarefas que são criadas automaticamente quando os funcionários atualizam o estágio de vendas:

- a Na barra de título Tarefas automatizadas, clique em Novo.
- b Na página Edição de tarefas automatizadas, insira as informações.

As informações configuradas aqui servem como um modelo para cada tarefa. A nova tarefa criada está vinculada a essa oportunidade, por isso é exibida na página Oportunidade - Detalhe e nas listas de atividade apropriadas.

**OBSERVAÇÃO:** Você deve inserir um número no campo Prazo para indicar quantos dias depois da criação da tarefa ela vence. Por exemplo, se a tarefa for criada no dia 6 de dezembro e você inseriu 10 como Prazo, a tarefa é exibida na lista de tarefa do funcionário com vencimento para o dia 16 de dezembro.

Para Proprietário, o seguinte comportamento se aplica:

- n A tarefa é criada para cada usuário que possui a função selecionada.
- n Se nenhum usuário atender à função da equipe da conta, a tarefa será atribuída ao proprietário da oportunidade.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre como os modos de propriedade de registro afetam a propriedade de tarefas geradas automaticamente, consulte [Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente](#) (na página 384).

- c Salve o registro.

## Personalizando a lista do setor da sua empresa

O campo Setor é um campo da lista de opções em um número de tipos de registro, incluindo os tipos de registro Conta, Aplicativo, Lead e Parceiro. É utilizado para rastrear o tipo de negócio associado ao registro. É possível adicionar e remover setores, ou alterar o nome de exibição dos setores na lista, o que permite alterar a lista de opções do setor para corresponder à nomenclatura utilizada por sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** o número de setores que você pode adicionar à lista não é limitado. No entanto, somente os primeiros 300 setores ativos na lista estão disponíveis para os usuários selecionarem na lista de opções dos valores no campo Setor em uma página de detalhe do registro. Os valores do setor são classificados na ordem crescente do código ASCII, o que significa que a ordem de classificação faz diferenciação entre maiúsculas e minúsculas. Os valores que iniciam com um número aparecem primeiro, seguidos pelos valores que iniciam com uma letra maiúscula, seguidos pelos valores que iniciam com uma letra minúscula. Um setor está ativo quando a caixa de seleção Ativado está marcada para o mesmo.

O procedimento a seguir descreve como atualizar um setor.

### *Para atualizar um setor*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Definição do setor, clique no link Definição do setor.
- 4 Na página Edição de setor, altere as informações para o setor conforme necessário.
- 5 Salve as alterações.

O procedimento a seguir descreve como adicionar um setor.

### *Para adicionar um setor*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Definição do setor, clique no link Definição do setor.
- 4 Na página Edição de setor, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma principal da sua empresa e, em seguida, clique em Novo.
- 5 Na nova página Edição de setor, insira as informações para o setor.
- 6 Salve as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** o Código SIC do setor é um dos campos da página Edição de setor. O sistema Standard Industrial Classification (SIC) é uma série de códigos numéricos que classificam todos os negócios pelo tipo de produtos ou serviços que eles disponibilizam. Negócios envolvidos na mesma atividade, qualquer que seja o tamanho ou o tipo de propriedade deles, têm o mesmo código SIC atribuído. Os códigos SIC foram desenvolvidos para facilitar a coleta, tabulação e análise de dados; e também para aprimorar a comparação de análises estatísticas.

O procedimento a seguir descreve como informar manualmente o equivalente traduzido de um setor.

### ***Para inserir manualmente o equivalente traduzido de um setor***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Definição do setor, clique no link Definição do setor.
- 4 Na página Edição de setor, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma.
- 5 Insira o equivalente traduzido no campo Nome de exibição.
- 6 Salve as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Na primeira vez que sua empresa é configurada no Oracle CRM On Demand, os nomes padrão e os nomes de exibição dos setores são gerados no idioma padrão da empresa. Se o idioma padrão da empresa for alterado posteriormente, os nomes de exibição dos setores aparecerão no novo idioma. No entanto, os nomes padrão dos setores continuam aparecendo no idioma padrão original da empresa.

## Controle de modificação

Como administrador, você pode controlar as modificações de tempo de execução nos tipos de registro usando o recurso de controle de modificação. Quando você ativar o recurso de controle de modificação de um tipo de registro, o Oracle CRM On Demand registra todos os eventos de alteração desse tipo de registro e grava um registro de controle de modificação na lista de eventos de controle de modificação. O Oracle CRM On Demand exclui definitivamente os registros de controle de modificação antigos sempre que ocorre uma limpeza regular dos itens excluídos. Um registro antigo é definido como um registro de 30 dias ou mais.

Os aplicativos externos integrados ao Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales, podem usar o recurso de controle de modificação. Além disso, os aplicativos externos podem ler as entradas de controle de modificação usando os serviços Web. Para obter informações sobre como usar os serviços Web para ler as entradas de controle de modificação, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide*.

## Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [Ativando o recurso de controle de modificação](#) (na página 593)
- [Tipos de registro rastreados](#) (na página 594)
- [Sobre os eventos de controle de modificação](#) (na página 605)
- [Exibindo a página Lista de controle de modificação](#) (na página 606)
- [Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções](#) (na página 603)



- [Exemplos de registros de evento de controle de modificação](#) (na página 608)
- [Criando registros de modificação manualmente](#) (na página 612)

## Ativando o recurso de controle de modificação

Use o procedimento a seguir para ativar o recurso de controle de modificação no Oracle CRM On Demand em todos os módulos.

**Antes de começar.** Você precisa estar conectado ao Oracle CRM On Demand como administrador e sua função deve incluir o privilégio Gerenciar controle de modificação e o privilégio Gerenciar funções e acesso. Se o privilégio Gerenciar controle de modificação não estiver ativado para a função do administrador da empresa, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care.

### *Para ativar o recurso de controle de modificação dos tipos de registro*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Ativar controle de modificação.
- 3 Na página aberta, marque a caixa de seleção Ativar workflows de modificação para os tipos de registro (ou nomes de objeto) que você deseja controlar.

**OBSERVAÇÃO:** É possível desativar o recurso de controle de modificação de um tipo de registro desmarcando a respectiva caixa de seleção Ativar workflows de modificação.

Exiba as informações de modificação relevantes listadas na página Lista de controle de modificação acessando a página inicial Administração e clicando em Controle de modificação na seção Gerenciamento de processo de negócios.

## Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [Controle de modificação](#) (na página 592)
- [Tipos de registro rastreados](#) (na página 594)
- [Sobre os eventos de controle de modificação](#) (na página 605)
- [Exibindo a página Lista de controle de modificação](#) (na página 606)
- [Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções](#) (na página 603)
- [Exemplos de registros de evento de controle de modificação](#) (na página 608)
- [Criando registros de modificação manualmente](#) (na página 612)

## Tipos de registro rastreados

Este tópico lista os tipos de registro para os quais o Oracle CRM On Demand controla os eventos de alteração. Para usar o recurso de controle de modificação, selecione esses tipos de registro. Os nomes de tipo de registro exibidos na página Lista de controle de modificação correspondem aos nomes de tipo de registro exibidos em outros lugares na interface do usuário do Oracle CRM On Demand. Os nomes de tipo de registro usados nas solicitações de serviço Web do Oracle CRM On Demand para recuperar as informações de controle de modificação devem corresponder aos nomes listados na coluna direita da tabela a seguir.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes dos tipos de registro na coluna da direita não dependem do idioma.

A tabela a seguir lista os tipos de registro que podem ser ativados para o recurso de controle de modificação no Oracle CRM On Demand.

Tipo de registro na interface do usuário do Oracle CRM On Demand	Tipo de registro nos serviços Web do Oracle CRM On Demand
Conta	Conta
Endereço da conta	AccountAddress
Livro contábil	AccountBook
Concorrente da conta	Concorrente
Contato da conta	AccountContact
Função do contato da conta	ContactRole
Observação sobre a conta	Observação
Parceiro da conta	Parceiro
Relacionamento da conta	RelatedAccount
Equipe da Conta	AccountTeam
Credencial	Credencial
Livro de credencial	AccreditationBook
Solicitação de credencial	AccreditationRequest
Equipe da credencial	AccreditationTeam
Atividade	Atividade
Anexo da atividade	Anexo
Usuário da atividade	<p>Usuário</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se quiser rastrear as alterações para o Usuário da atividade por meio do campo Proprietário ou da seção de informações relacionadas ao Usuário, selecione os tipos de registro Atividade, Usuário da atividade, Usuário e Posição para o rastreamento de modificações. Com a seleção desses quatro tipos de registro, o Oracle CRM On Demand rastreia de forma adequada os eventos Associate, WriteRecordUpdated e Dissociate quando usuários são adicionados ou removidos de uma atividade.</p>

Tipo de registro na interface do usuário do Oracle CRM On Demand	Tipo de registro nos serviços Web do Oracle CRM On Demand
	Também são gerados os eventos de alteração PreDeleteRecord e DeleteRecord para a tabela de interseção Atividade do usuário quando um usuário é excluído de uma atividade.
Endereço	Endereço <b>OBSERVAÇÃO:</b> se você ativar o controle de modificação de registros de endereços da sua empresa e a codificação geográfica também estiver ativada no perfil da empresa, o Oracle Maps Geocoder gerará entradas de controle de modificação para cada atualização de endereço que fizer. Você pode controlar as atualizações que são feitas nos registros de endereços por meio dos números de modificação nos registros de controle de modificação associados dos endereços.
Localização do endereço	Endereço
Alocação	Alocação
Livro de alocação	AllocationBook
Aplicativo	Aplicativo
Livro de aplicação	ApplicationBook
Equipe do aplicativo	ApplicationTeam
Avaliação	SalesAssessment
Valor da avaliação	SalesAssessmentValue
Ativo	Ativo
Marca de concessionária de veículos	AutoDealerMakes
Horário de venda automático	AutoSalesHours
Horas de serviço automáticas	AutoServiceHours
Produto bloqueado	BlockedProduct
Livro	Livro
Usuário do livro	BookUser
Perfil de corretor	BrokerProfile
Plano de negócios	BusinessPlan
Livro de plano de negócios	BusinessPlanBook
Equipe de plano de negócios	BusinessPlanTeam
Chamada - Detalhes do produto	ProductsDetailed

Tipo de registro na interface do usuário do Oracle CRM On Demand	Tipo de registro nos serviços Web do Oracle CRM On Demand
Resposta à mensagem detalhada do produto da chamada	CallProdDetailMsgRsp
Item do plano de envio de mensagens detalhada do produto da chamada	CallProdDetailMsgPlanItem
Relações de itens do plano de mensagem do produto detalhado da chamada	CallProdDetailMsgPlnRel
Itens promocionais de chamada entregues	PromotionalItems
Amostra de chamada entregue	SampleDropped
Campanha	Campanha
Livro de campanha	CampaignBook
Destinatários das campanhas	Destinatário
Certificação	Certificação
Livro de certificação	CertificationBook
Solicitação de certificação	CertificationRequest
Equipe da certificação	CertificationTeam
Demanda	Demanda
Contato	Contato
Endereço do contato	ContactAddress  <b>OBSERVAÇÃO:</b> se um usuário remover um endereço de uma página Detalhes do Contato quando a empresa não estiver ativada para endereços compartilhados, a funcionalidade de rastreamento de modificação rastreará somente os eventos Dissociate, Contact Update e Address Predelete. A funcionalidade não rastreia o evento Exclusão de Endereço. Para identificar o endereço removido, consulte o evento Predelete.
Melhor horário para contato	ContactBestTimes
Livro de contatos	ContactBook
Interesses do contato	Interesses
Observação do contato	Observação
Carteira de contatos	Contato
Relacionamento do contato	RelatedContact
Licença do estado do contato	ContactLicense

Tipo de registro na interface do usuário do Oracle CRM On Demand	Tipo de registro nos serviços Web do Oracle CRM On Demand
Equipe de Contato	Equipe
Curso	Curso
Livro de curso	CourseBook
Inscrição no curso	CourseEnrollment
Equipe do curso	CourseTeam
Cobertura	Cobertura
Objeto Personalizado 01	CustomObject1
Livro do objeto personalizado 01	CustomObject1Book
Equipe do objeto personalizado 01	Equipe
Objeto Personalizado 02	CustomObject2
Livro do objeto personalizado 02	CustomObject2Book
Equipe do objeto personalizado 02	Equipe
Objeto Personalizado 03	CustomObject3
Livro do objeto personalizado 03	CustomObject3Book
Equipe do objeto personalizado 03	Equipe
Objeto personalizado 04	CustomObject4
Livro do objeto personalizado 04	CustomObject4Book
Equipe do objeto personalizado 04	CustomObject4Team
Objeto personalizado 05	CustomObject5
Livro do objeto personalizado 05	CustomObject5Book
Equipe do objeto personalizado 05	CustomObject5Team
Objeto personalizado 06	CustomObject6
Livro do objeto personalizado 06	CustomObject6Book
Equipe do objeto personalizado 06	CustomObject6Team
Objeto personalizado 07	CustomObject7
Livro do objeto personalizado 07	CustomObject7Book
Equipe do objeto personalizado 07	CustomObject7Team
Objeto personalizado 08	CustomObject8
Livro do objeto personalizado 08	CustomObject8Book
Equipe do objeto personalizado 08	CustomObject8Team

Tipo de registro na interface do usuário do Oracle CRM On Demand	Tipo de registro nos serviços Web do Oracle CRM On Demand
Objeto personalizado 09	CustomObject9
Livro do objeto personalizado 09	CustomObject9Book
Equipe do objeto personalizado 09	CustomObject9Team
Objeto personalizado 10	CustomObject10
Livro do objeto personalizado 10	CustomObject10Book
Equipe do objeto personalizado 10	CustomObject10Team
Objeto personalizado 11	CustomObject11
Livro do objeto personalizado 11	CustomObject11Book
Equipe do objeto personalizado 11	CustomObject11Team
Objeto personalizado 12	CustomObject12
Livro do objeto personalizado 12	CustomObject12Book
Equipe do objeto personalizado 12	CustomObject12Team
Objeto personalizado 13	CustomObject13
Livro do objeto personalizado 13	CustomObject13Book
Equipe do objeto personalizado 13	CustomObject13Team
Objeto personalizado 14	CustomObject14
Livro do objeto personalizado 14	CustomObject14Book
Equipe do objeto personalizado 14	CustomObject14Team
Objeto personalizado 15	CustomObject15
Livro do objeto personalizado 15	CustomObject15Book
Equipe do objeto personalizado 15	CustomObject15Team
<b>OBSERVAÇÃO:</b> Sua empresa talvez tenha configurado objetos personalizados adicionais e seus objetos filho, que vão além do Objeto personalizado 15. Esses objetos adicionais, juntamente com seus objetos filho, seguem o mesmo padrão de nomenclatura dos objetos personalizados anteriores e seus objetos filho.	
Dano	Dano
Registro de Negócio	DealRegistration
Livro de registro de negócios	DealRegistrationBook
Equipe de registro de negócio	DealRegistrationTeam
Concessionária	Concessionária
Território da concessionária	ChannelPartnerTerritory
Livro padrão por tipo de registro	UserUserDefaultBookPerType

Tipo de registro na interface do usuário do Oracle CRM On Demand	Tipo de registro nos serviços Web do Oracle CRM On Demand
Divisão	Divisão
Evento	Formação Médica
Livro de evento	MedEdBook
EventTeam	MedEdTeam
Exame	Exame
Livro de exame	ExamBook
Registro no exame	ExamRegistration
Equipe do exame	ExamTeam
Conta financeira	FinancialAccount
Livro de contas financeiras	FinancialAccountBook
Titular da conta financeira	FinancialAccountHolder
Investimento da conta financeira	FinancialAccountHolding
Plano financeiro	FinancialPlan
Livro de planos financeiros	FinancialPlanBook
Produto financeiro	FinancialProduct
Transação financeira	FinancialTransaction
Fundo	Fundo
Livro de fundos	FundBook
Débitos do fundo	FundDebit
Item de fundos	OccamFundCredit
Associação de fundos	FundPartner
Participante do fundo	FundParticipantUserSharing
Solicitação de fundos	FundRequest
Alocação de contato HCP	HCPContactAllocation
Livro de alocação de contato do HCP	HCPContactAllocationBook
Família	Família
Contato da família	Contato
Equipe da família	Equipe
Propriedade do seguro	InsuranceProperty
Relatório de Auditoria do Estoque	InventoryAuditReport

Tipo de registro na interface do usuário do Oracle CRM On Demand	Tipo de registro nos serviços Web do Oracle CRM On Demand
Livro de relatório de auditoria de estoque	InventoryAuditReportBook
Período do Estoque	InventoryPeriod
Livro de período de estoque	InventoryPeriodBook
Convidado	Convidado
Parte envolvida	InvolvedParty
Lead	Lead
Livro de leads	Livro
Parceiro principal	Parceiro
Equipe do lead	LeadTeam
Solicitação MDF	MDFRequest
Livro de solicitações de MDF	MDFRequestBook
Equipe de solicitação MDF	MDFRequestTeam
Resposta à mensagem	MessageResponse
Plano de Envio de Mensagens	MessagePlan
Livro de plano de envio de mensagens	MessagePlanBook
Item do Plano de Envio de Mensagens	MsgPlanItem
Relações do item do plano de mensagem	MsgPlanItemRelation
Objetivo	Objetivos
Livro de objetivos	ObjectivesBook
Equipe do objetivo	ObjectivesTeam
Oportunidade	Oportunidade
Livro de oportunidades	Livro
Concorrente da oportunidade	Concorrente
Função de contato oportunidade	OpportunityContactRole
Observação da oportunidade	Observação
Parceiro da oportunidade	Parceiro
Equipe da oportunidade	Equipe
Ordem	Ordem
Livro da ordem	OrderBook
Item da ordem	OrderItem



Tipo de registro na interface do usuário do Oracle CRM On Demand	Tipo de registro nos serviços Web do Oracle CRM On Demand
Equipe da ordem	OrderTeam
Parceiro	Parceiro
Livro de parceiro	PartnerBook
Programa de Parceria	Programa
Equipe de parceiro	PartnerTeam
Período	CRMOD_LS_Period
Lista de opções	Lista de opções (API administrativa)
Grupo de valores da lista de opções	PicklistValueGroup
Conta do plano	PlanAccount
Contato do plano	PlanContact
Oportunidade do plano	PlanOpportunity
Apólice	Apólice
Livro de políticas	PolicyBook
Titular da apólice	PolicyHolder
Carteira	Carteira
Equipe da carteira	Equipe
Posição	<p>Usuário</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> O registro Posição contém as informações de propriedade de registro para os tipos de registro Conta, Contato, Oportunidade, Evento e Atividade. Para rastrear a propriedade do registro nesses tipos de registro, você deve ativar Posição para rastreamento de modificação. Especificamente, essa ativação rastreia os eventos Associar e Desassociar para o usuário quando o proprietário é alterado para os tipos de registro suportados. Além disso, ele rastreia o evento Associar entre uma atividade e um usuário quando este é adicionado à seção Informações Relacionadas ao Usuário da Atividade.</p>
Lista de preços	PriceList
Item de linha da tabela de preços	PriceListLineItem
Produto	Produto
Categoria do produto	ProductCategory
Indicação do produto	ProductIndication

Tipo de registro na interface do usuário do Oracle CRM On Demand	Tipo de registro nos serviços Web do Oracle CRM On Demand
Livro de programas	ProgramBook
Associação ao programa	ProgramPartner
Cotação	Cotação
Isenção de responsabilidade relacionada	RelatedDisclaimer
Receita	Produto
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	SampleDisclaimer
Estoque de amostra	SampleInventory
Lote de amostra	SampleLot
Livro de lotes de amostra	SampleLotBook
Solicitação de amostra	SampleRequest
Livro da solicitação de amostra	SampleRequestBook
Item da solicitação de amostra	SampleRequestItem
Transação de Amostra	SampleTransaction
Livro de amostras de transação	SampleTransactionBook
Solicitação de serviço	ServiceRequest
Equipe de solicitação de serviço	ServiceRequestTeam
Assinatura	Assinatura
Chamada inteligente	Atividade
Mídia social	SocialMedia
Solução	Solução
Livro de soluções	SolutionBook
Produto com preço especial	SPRequestLineItem
Solicitação de Preços Especiais	SPRequest
Livro de solicitações de preços especiais	SPRequestBook
Equipe de solicitação de preços especiais	SPRequestTeam
Território	Território
Item da transação	TransactionItem
Usuário	Usuário
Divisão de usuário	UserDivision
Proprietário de usuário	Usuário

Tipo de registro na interface do usuário do Oracle CRM On Demand	Tipo de registro nos serviços Web do Oracle CRM On Demand
Veículo	Veículo
Livro de veículos	VehicleBook
Informações financeiras do veículo	EautoFinancialDetail
Histórico de vendas de veículos	EautoSalesHistory
Histórico de serviços do veículo	EautoServiceHistory

## Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [n Controle de modificação](#) (na página 592)
- [n Ativando o recurso de controle de modificação](#) (na página 593)
- [n Sobre os eventos de controle de modificação](#) (na página 605)
- [n Exibindo a página Lista de controle de modificação](#) (na página 606)
- [n Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções](#) (na página 603)
- [n Exemplos de registros de evento de controle de modificação](#) (na página 608)
- [n Criando registros de modificação manualmente](#) (na página 612)

## Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções

Este tópico descreve como você pode usar o recurso de controle de modificação para controlar as alterações feitas na lista de valores das listas de opções. Para controlar as alterações feitas nas listas de opções, ative a Lista de opções do recurso de controle de modificação e o tipo de registro que contém a lista de opções. A lista de opções está disponível como um nome de objeto na página Lista de controle de modificação. O Oracle CRM On Demand registra o nome de um tipo de registro na página Lista de controle de modificação em uma operação de criação, leitura, atualização ou exclusão na lista de opções do tipo de registro, se o recurso de controle de modificação estiver ativado para o objeto Lista de opções. A tabela a seguir descreve as colunas na página Lista de controle de modificação quando você ativa o recurso de controle de modificação para o objeto Lista de opções.

Cabeçalho da coluna	Descrição
Nome do objeto	Lista de opções.
ID do objeto	O identificador de linha do objeto que o Oracle CRM On Demand atribui, por exemplo, 1QA2-NX0XH. Este identificador é exclusivo da lista de valores

Cabeçalho da coluna	Descrição
	<p>associada a uma lista de opções.</p> <p>Determinados campos usam a mesma lista de valores em vários objetos. Se um usuário editar algum valor na lista de valores, o Oracle CRM On Demand registrará as entradas de controle de modificação para todos os campos. Nesse caso, o identificador do objeto é o mesmo em todas essas entradas de controle de modificação.</p>
Tipo de registro	O nome de controle de modificação do tipo de registro cuja lista de opções é editada. É o nome do tipo de registro como aparece na página de controle de modificação quando o tipo de registro é controlado.
Nome do campo	A tag dos serviços Web versão 2.0 do campo da lista de opções editado.

Sempre que você edita um campo da lista de opções, uma entrada aparece na página Lista de controle de modificação, mas somente se você tiver ativado o tipo de registro cujo campo da lista de opções você está editando para o recurso de controle de modificação. Uma única edição em um campo da lista de opções em um tipo de registro específico pode fazer com que várias entradas sejam registradas na página Lista de controle de modificação, pois o Oracle CRM On Demand mapeia os campos da lista de opções para os tipos de lista de valores compartilhados entre vários campos da lista de opções nos diferentes tipos de registro. O número de entradas é igual ao número de campos públicos mapeados para os tipos de lista de valores dos campos da lista de opções editados.

Por exemplo, suponhamos que você tenha uma lista de opções chamada Função da lista de opções, com um tipo de lista de valores definido como PARTY\_REL\_TYPE, e essa lista de opções também seja usada pelos seguintes tipos de registro: Parceiro da conta, Concorrente da conta, Concorrente da oportunidade, Parceiro da oportunidade. Suponhamos que a lista de opções também seja usada por dois campos nesses tipos de registro: Função e Função reversa. Se você atualizar a lista de valores de qualquer campo da lista de opções neste exemplo, o Oracle CRM On Demand criará entradas de controle de modificação separadas para todos os campos da lista de opções no exemplo.

## Restrições de controle de modificação para uma lista de valores das listas de opções

O Oracle CRM On Demand não cria eventos de controle de modificação para uma lista de valores nas listas de opções nas seguintes condições:

- O tipo de registro associado à lista de opções não está configurado para a sua empresa.
- As atualizações da lista de opções pertencem aos tipos de registro que não são ativados para o recurso de controle de modificação.
- Não é possível acessar o campo da lista de opções atualizado por meio dos serviços Web.

## Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [Controle de modificação](#) (na página 592)
- [Ativando o recurso de controle de modificação](#) (na página 593)
- [Tipos de registro rastreados](#) (na página 594)

- [n Sobre os eventos de controle de modificação](#) (na página 605)
- [n Exibindo a página Lista de controle de modificação](#) (na página 606)
- [n Exemplos de registros de evento de controle de modificação](#) (na página 608)
- [n Criando registros de modificação manualmente](#) (na página 612)

## Sobre os eventos de controle de modificação

A tabela a seguir lista os eventos de controle de modificação que são criados e exibidos na página Lista de controle de modificação.

Nome do evento	Descrição
Associate	Este evento indica a associação de dois registros com um relacionamento muitos-para-muitos, por exemplo, contatos e contas. Por exemplo, um evento de associação ocorre quando você adiciona um contato a um registro de conta. Da mesma forma, um evento de desassociação ocorre quando você exclui um contato de um registro de conta.
DeleteRecord	Este evento indica que um registro foi marcado para exclusão, por exemplo, quando você exclui um registro de plano de envio de mensagens. Use esse evento para rastrear a exclusão de registros.
Dissociate	Este evento indica a desassociação de dois registros que têm um relacionamento muitos-para-muitos. Por exemplo, um evento de desassociação ocorre quando você exclui um contato de um registro de conta.
MergeRecords	Este evento indica que dois registros são mesclados, por exemplo, quando um registro de Lead duplicado e seus registros filho são mesclados com um registro de Lead principal. Neste exemplo, o ID do objeto do registro mesclado resultante é o ID da linha do registro de Lead principal e o ID do objeto do registro filho é o ID da linha do registro de Lead duplicado. O evento MergeRecords é suportado para os seguintes tipos de registro: Conta, Contato, Família, Lead, Parceiro, Carteira e Solicitação de serviço.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> O Oracle CRM On Demand não registra eventos MergeRecords separados para mesclagens de registros filho.
PreDeleteRecord	Este evento indica que um registro está prestes a ser excluído, porém, o registro pode não ser na verdade excluído.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> É recomendável que você não use este evento para rastrear registros excluídos. Se você pretende rastrear a exclusão de registros, use o evento DeleteRecord.
RestoreRecord	Este evento indica que um registro, anteriormente marcado para exclusão, foi restaurado, por exemplo, quando você restaura o registro do plano de envio de mensagens que anteriormente foi marcado para exclusão.
WriteRecordNew	Este evento indica que um novo registro foi salvo para um tipo de registro, por exemplo, quando você cria um novo registro de conta. Este evento também indica

Nome do evento	Descrição
	modificações nas listas de opções.
WriteRecordUpdated	Este evento indica que um registro existente para um tipo de registro pai ou um objeto filho foi modificado, por exemplo, quando você atualiza um registro de contato existente.

## Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [n Controle de modificação](#) (na página 592)
- [n Ativando o recurso de controle de modificação](#) (na página 593)
- [n Tipos de registro rastreados](#) (na página 594)
- [n Exibindo a página Lista de controle de modificação](#) (na página 606)
- [n Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções](#) (na página 603)
- [n Exemplos de registros de evento de controle de modificação](#) (na página 608)
- [n Criando registros de modificação manualmente](#) (na página 612)

## Exibindo a página Lista de controle de modificação

Este tópico descreve como exibir informações sobre o controle de modificação.

**Antes de começar.** É necessário estar conectado ao Oracle CRM On Demand como administrador e sua função deve incluir o privilégio Gerenciar controle de modificação. Se o privilégio Gerenciar controle de modificação não estiver ativado para a função do administrador da empresa, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care.

### *Para exibir a página Lista de controle de modificação*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Controle de modificação.

A página Lista de controle de modificação é aberta e mostra uma lista com todos os registros de controle de modificação. Para obter exemplos dos registros de controle de modificação, consulte [Exemplos de registros de evento de controle de modificação](#) (na página 608).

A tabela a seguir descreve a página Lista de controle de modificação.

Cabeçalho da coluna	Descrição
---------------------	-----------

Cabeçalho da coluna	Descrição
Nome do objeto	O nome do objeto ao qual o evento de controle se aplica, por exemplo, Contato. O nome do objeto é geralmente um nome de tipo de registro ou pode ser uma Lista de opções.
ID do objeto	O identificador de linha do objeto que o Oracle CRM On Demand atribui, por exemplo, 1QA2-NX0XH.
Nome do objeto filho	O nome do objeto da filial ao qual o evento de controle se aplica, por exemplo, Endereço do contato. O nome do objeto da filial aparecerá somente se ele for aplicável ao evento de modificação; isto é, o objeto é modificado como uma filial de outro objeto na sua exibição, por exemplo, a modificação de um endereço em uma exibição de contato.
ID do objeto filho	O identificador do objeto para o objeto da filial que o Oracle CRM On Demand atribui, por exemplo, 1QA2-OBA65.
Nome do evento	O nome do evento, por exemplo, WriteRecordNew, quando um novo registro é criado. Para obter informações sobre os nomes de evento, consulte as descrições de nome de evento em <a href="#">Sobre os eventos de controle de modificação</a> (na página 605).
Tipo de registro	O tipo de registro para o qual um administrador faz uma alteração de configuração que aciona o controle de modificação. O campo Tipo de registro é preenchido somente para uma alteração de configuração. Um exemplo de controle de modificação para uma alteração de configuração é quando um administrador edita uma lista de valores em um campo da lista de opções. Nesse caso, o campo Tipo de registro registra o nome do objeto ao qual o campo da lista de opções editado pertence.
Nome do campo	A tag do serviço Web versão 2.0 de um campo quando você edita uma lista de opções para esse campo. Para campos personalizados da lista de opções, a tag do serviço Web versão 2.0 é o ID de integração genérico. Esse campo é preenchido somente em edições da lista de opções.
Número da modificação	Um contador do número de vezes que o registro foi modificado. Quando um registro é inicialmente criado, o número da modificação é definido como 0 (zero) e incrementado em cada modificação feita no registro.
Modificação: data	A data (MMDDAAAA) e a hora (HH:MM:AM PM) em que o evento de modificação ocorreu.

## Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [n Controle de modificação](#) (na página 592)
- [n Ativando o recurso de controle de modificação](#) (na página 593)

- [Tipos de registro rastreados](#) (na página 594)
- [Sobre os eventos de controle de modificação](#) (na página 605)
- [Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções](#) (na página 603)
- [Exemplos de registros de evento de controle de modificação](#) (na página 608)
- [Criando registros de modificação manualmente](#) (na página 612)

## Exemplos de registros de evento de controle de modificação

Este tópico fornece vários exemplos de registros de evento de controle de modificação criados pelo Oracle CRM On Demand para determinadas ações do usuário. Depois que o recurso de controle de modificação é ativado, os registros de evento são listados na página Lista de controle de modificação, conforme mostrado nos exemplos a seguir. Dependendo do tipo de ação do usuário e do relacionamento dos tipos de registro registrados, vários registros podem ser gravados como resultado de um evento. Por exemplo, se houver um relacionamento pai-filho um-para-muitos ou um relacionamento objeto-para-objeto muitos-para-muitos, vários registros poderão ser gravados.

### Exemplo 1: registro de controle de modificação para criação de um novo registro de conta

Neste exemplo, um usuário cria um novo registro de conta. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	ID do objeto	Nome do objeto filho	ID do objeto filho	Nome do evento	Tipo de registro	Nome do campo	Número da modificação	Modificação: data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordNew	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 09:28 AM

### Exemplo 2: registro de controle de modificação para atualização de um registro de conta existente

Neste exemplo, um usuário atualiza um registro de conta existente modificando um campo no registro de conta. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	ID do objeto	Nome do objeto filho	ID do objeto filho	Nome do evento	Tipo de registro	Nome do campo	Número da modificação	Modificação: data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 09:52 AM



### Exemplo 3: registro de controle de modificação para exclusão de um registro de conta existente

Neste exemplo, um usuário exclui um registro de conta existente. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	ID do objeto	Nome do objeto filho	ID do objeto filho	Nome do evento	Tipo de registro	Nome do campo	Número da modificação	Modificação: data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	PreDeleteRecord	Nenhum	Nenhum	2	03/26/2014 09:58 AM
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	DeleteRecord	Nenhum	Nenhum	3	03/26/2014 10:00 AM

### Exemplo 4: registro de controle de modificação para restauração de um registro de conta marcado para exclusão

Neste exemplo, um usuário restaura um registro marcado para exclusão antes que ele seja expurgado do Oracle CRM On Demand. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	ID do objeto	Nome do objeto filho	ID do objeto filho	Nome do evento	Tipo de registro	Nome do campo	Número da modificação	Modificação: data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	RestoreRecord	Nenhum	Nenhum	3	03/26/2014 10:03 AM

### Exemplo 5: registro de controle de modificação para associação de um registro de conta a um registro de contato

Neste exemplo, em um registro de contato, um usuário adiciona um registro de conta existente ao registro de contato; isto é, o usuário associa o registro de conta ao registro de contato. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	ID do objeto	Nome do objeto filho	ID do objeto filho	Nome do evento	Tipo de registro	Nome do campo	Número da modificação	Modificação: data
Contato	1QA2-OD635	Conta	1QA2-OD54E	Associate	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 10:16 AM
Contato	1QA2-OD635	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:16 AM
Contato	1QA2-OD635	Contato da conta	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:16 AM

Nome do objeto	ID do objeto	Nome do objeto filho	ID do objeto filho	Nome do evento	Tipo de registro	Nome do campo	Número da modificação	Modificação: data
Conta	1QA2-OD54E	Contato	1QA2-OD635	Associate	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 10:16 AM
Conta	1QA2-OD54E	Contato	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	4	03/26/2014 10:16 AM
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	4	03/26/2014 10:16 AM
Contato	1QA2-OD635	Conta	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	4	03/26/2014 10:16 AM

### Exemplo 6: registro de controle de modificação para desassociação de um registro de conta de um registro de contato

Neste exemplo, um usuário remove um registro de conta relacionada de um contato; isto é, o usuário desassocia o registro de conta do registro de contato. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	ID do objeto	Nome do objeto filho	ID do objeto filho	Nome do evento	Tipo de registro	Nome do campo	Número da modificação	Modificação: data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	5	03/26/2014 10:35 AM
Contato	1QA2-OD635	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	2	03/26/2014 10:35 AM
Contato	1QA2-OD635	Conta	1QA2-OD54E	Dissociate	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:35 AM
Conta	1QA2-OD54E	Contato	1QA2-OD635	Dissociate	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 10:35 AM

### Exemplo 7: registro de controle de modificação para adição de um registro da filial a um registro de conta pai

Neste exemplo, em um registro de conta, um usuário cria um novo registro de endereço como um item relacionado; isto é, o usuário adiciona o endereço da conta como um registro da filial do registro de conta pai. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	ID do objeto	Nome do objeto filho	ID do objeto filho	Nome do evento	Tipo de registro	Nome do campo	Número da modificação	Modificação: data
----------------	--------------	----------------------	--------------------	----------------	------------------	---------------	-----------------------	-------------------

Nome do objeto	ID do objeto	Nome do objeto filho	ID do objeto filho	Nome do evento	Tipo de registro	Nome do campo	Número da modificação	Modificação: data
Conta	1QA2-OD54E	Endereço	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	Nenhum	Nenhum	0	03/26/2014 11:44 AM
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	6	03/26/2014 11:44 AM

### Exemplo 8: registro de controle de modificação para atualização de um registro da filial existente

Neste exemplo, em um registro de conta, um usuário atualiza um registro de endereço existente; isto é, o usuário atualiza o endereço da conta como um registro da filial do registro de conta pai. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	ID do objeto	Nome do objeto filho	ID do objeto filho	Nome do evento	Tipo de registro	Nome do campo	Número da modificação	Modificação: data
Conta	1QA2-OD54E	Endereço	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 11:51 AM

### Exemplo 9: registro de controle de modificação para atualização de um registro da filial existente

Neste exemplo, em um registro de conta, um usuário exclui o registro de endereço existente; isto é, o usuário exclui o endereço da conta como um registro da filial do registro de conta pai. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento semelhante ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	ID do objeto	Nome do objeto filho	ID do objeto filho	Nome do evento	Tipo de registro	Nome do campo	Número da modificação	Modificação: data
Conta	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Nenhum	Nenhum	8	03/26/2014 12:00 PM
Conta	1QA2-OD54E	Endereço	1QA2-OD6PN	Nenhum	Nenhum	Nenhum	1	03/26/2014 12:00 PM

### Exemplo 10: registro de controle de modificação para atualização de um valor da lista de opções

Neste exemplo, em uma conta, um usuário atualiza uma lista de opções, ou seja, o usuário personaliza um campo da lista de opções existente chamado Prioridade em um registro de Conta, adicionando um valor chamado Indeterminado. O Oracle CRM On Demand gera um registro de evento similar ao registro na tabela a seguir.

Nome do objeto	ID do objeto	Nome do objeto filho	ID do objeto filho	Nome do evento	Tipo de registro	Nome do campo	Número da modificação	Modificação : data
Lista de opções	1QA2-OD54E	Nenhum	Nenhum	WriteRecordUpdated	Conta	Prioridade	8	03/26/2014 1:00 PM

## Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o recurso de controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [n Controle de modificação](#) (na página 592)
- [n Ativando o recurso de controle de modificação](#) (na página 593)
- [n Tipos de registro rastreados](#) (na página 594)
- [n Sobre os eventos de controle de modificação](#) (na página 605)
- [n Exibindo a página Lista de controle de modificação](#) (na página 606)
- [n Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções](#) (na página 603)
- [n Criando registros de modificação manualmente](#) (na página 612)

## Criando registros de modificação manualmente

Embora o recurso de controle de modificação permita que o Oracle CRM On Demand grave e controle registros de evento automaticamente, você pode criar registros de evento manualmente. Esse recurso pode ser útil se você desejar registrar eventos que são externos ao Oracle CRM On Demand.

**Antes de começar.** É necessário estar conectado ao Oracle CRM On Demand como administrador e sua função deve incluir o privilégio Gerenciar controle de modificação. Se o privilégio Gerenciar controle de modificação não estiver ativado para a função do administrador da empresa, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care.

### *Para criar registros de modificação manualmente*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Controle de modificação.
- 3 Na página Lista de controle de modificação, clique em Novo.
- 4 Preencha os campos, conforme descrito na tabela a seguir, e salve o registro.

Campo	Descrição
<b>Principais informações do controle de modificação</b>	
Nome do objeto	O nome do tipo de registro ao qual o evento de controle se aplica, por exemplo, Contato. O nome do objeto é geralmente um nome de tipo de registro ou pode ser uma Lista de opções. (Obrigatório)
ID do objeto	O identificador de linha do tipo de registro, geralmente atribuído pelo Oracle CRM On Demand, por exemplo, 1QA2-NX0XH. (Obrigatório)
Nome do objeto filho	O nome do registro filho ao qual o evento de controle se aplica, por exemplo, Endereço do contato. O nome do registro filho aparecerá somente se ele for aplicável; ou seja, o objeto é modificado como filho de outro registro na sua exibição, por exemplo, na modificação de um endereço em uma exibição de contato.
ID da linha filho	O identificador de linha do registro filho atribuído pelo Oracle CRM On Demand, por exemplo, 1QA2-OBA65.
Nome do evento	O nome do evento, por exemplo, WriteRecordNew, quando um novo registro é criado. Consulte a tabela de descrições do nome do evento em <a href="#">Sobre os eventos de controle de modificação</a> (na página 605) para obter mais informações sobre os possíveis nomes do evento. (Obrigatório)
Número da modificação	Um contador do número de vezes que o registro foi modificado. Quando um registro é inicialmente criado, o número de modificação é definido como 0 (zero) e incrementado em cada modificação que é feita no registro. (Obrigatório)
Tipo de registro	O tipo de registro para o qual um administrador faz uma alteração de configuração que aciona o recurso de controle de modificação. O campo Tipo de registro é preenchido somente para uma alteração de configuração. Um exemplo de controle de modificação para uma alteração de configuração é quando um administrador edita uma lista de valores em um campo da lista de opções. Nesse caso, o campo Tipo de registro registra o nome do objeto ao qual o campo da lista de opções editado pertence.
Nome do campo	A tag do serviço Web versão 2.0 de um campo quando você edita uma lista de opções para esse campo. Para campos personalizados da lista de opções, a tag do serviço Web versão 2.0 é o ID de integração genérico. Esse campo é preenchido somente em edições da lista de opções.
Modificação: data	A data (MMDDAAAA) e a hora (HH:MM:AM PM) em que o evento de modificação ocorreu.

## Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas sobre o controle de modificação, consulte os seguintes tópicos:

- [n Controle de modificação](#) (na página 592)
- [n Ativando o recurso de controle de modificação](#) (na página 593)
- [n Tipos de registro rastreados](#) (na página 594)
- [n Sobre os eventos de controle de modificação](#) (na página 605)

- ▮ [Exibindo a página Lista de controle de modificação](#) (na página 606)
- ▮ [Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções](#) (na página 603)
- ▮ [Exemplos de registros de evento de controle de modificação](#) (na página 608)

## Ferramentas de Gerenciamento de Dados

Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados da Administração - Página inicial, é possível realizar as seguintes tarefas:

- ▮ Importar e exportar os dados da sua empresa. Para obter mais informações, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 614).
- ▮ Exiba as solicitações de exclusão e restauração em lote. Para obter mais informações, consulte [Página Fila de Exclusão e Recuperação em Lote](#) (consulte "[Página Fila de Exclusão e Restauração em Lote](#)" na página 870).
- ▮ Exibir solicitações do livro de atribuição de lote. Para obter mais informações, consulte [Página Fila do livro de atribuição de lote](#) (na página 873).
- ▮ Criar e administrar as filas de evento de integração. Para obter mais informações, consulte [Sobre eventos de integração](#) (na página 874).

## Ferramentas de importação e exportação

Vários utilitários estão disponíveis na página Ferramentas de importação e exportação, que ampliam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- ▮ **Assistente de importação.** Para obter mais informações, consulte [Assistente de importação](#) (na página 848).
- ▮ **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário cliente do Oracle Data Loader On Demand](#) (consulte "[Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand](#)" na página 861).
- ▮ **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário Cliente do Oracle Migration Tool On Demand](#) (consulte "[Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand](#)" na página 868).
- ▮ **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 862).

Para obter mais informações sobre como escolher um método de importação apropriado, consulte 1801156.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

O processo de importação consiste das seguintes etapas:

- ▮ [Preparando a importação de dados](#) (na página 663)
- ▮ [Importando Seus Dados](#) (na página 848)
- ▮ [Examinando os Resultados da Importação](#) (na página 853)

Também é possível exportar dados do Oracle CRM On Demand para arquivos CSV. Para obter informações sobre exportação, clique em um dos tópicos:

- [Exportando os dados](#) (na página 855)
- [Examinando os Resultados da Exportação](#) (consulte "[Revisando Resultados da Exportação](#)" na página 859)

### Antes de começar:

- [n](#) Para importar dados, sua função deve incluir o privilégio de Administração de importação ou de Importação de marketing. O privilégio de Administração de importação permite que você importe todos os tipos de registro, enquanto o privilégio de Importação de marketing permite que você importe somente contas, contatos e leads.
- [n](#) Se um usuário quiser importar até 2.000 contatos, você deve ativar o privilégio de Importação pessoal para a função do usuário. O privilégio de Importação pessoal permite maior controle sobre as importações de dados de um usuário. Para obter mais informações, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).
- [n](#) Revise toda esta seção e as lições do tutorial sobre importação de dados, que fornecem informações adicionais para a execução de importações (práticas recomendáveis).

**CUIDADO:** não é possível desfazer a importação de registros nem executar uma exclusão de registros em massa. Portanto, utilize o procedimento de importação com um arquivo de cinco a dez registros para evitar a limpeza de dados posteriormente. Se a sua empresa estiver importando um grande número de registros, participe de uma sessão de treinamento sobre importação de dados ou entre em contato com o atendimento ao cliente. Para obter informações sobre esses recursos, clique no link global [Treinamento e suporte](#) na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

- [n](#) Lembre-se de que não é possível importar ou exportar campos concatenados no Oracle CRM On Demand. Um campo concatenado é aquele que pode exibir os valores de vários campos, além de texto adicional. No entanto, você poderá importar e exportar os campos individuais que fazem parte dos campos concatenados.
- [n](#) Para exportar dados, sua função deve incluir o privilégio Administração de exportação.

É possível importar dados de arquivos de valores separados por vírgula (CSV) para criar automaticamente registros no Oracle CRM On Demand. Cada arquivo CSV deve ser menor que 20 MB. Para reduzir o tamanho do arquivo, divida os registros em diversos arquivos ou reduza os dados excluindo colunas que você não deseja importar. É possível exibir um arquivo CSV de amostra no Oracle Data Loader On Demand Guide.

Esta tabela descreve que tipos de registros é possível criar importando-se dados e quantos registros você pode importar sempre que executa o processo de importação.

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Conta	30000
Endereço da conta	50000
Concorrente da conta	50000
Contato da conta	50000
Parceiro da conta	50000
Equipe da conta	50000
Endereço	30000

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Compromisso	30000
Contato do compromisso	50000
Usuário do compromisso	50000
Ativo	80000
Contato (Admin.)	30000
Endereço do contato	50000
Equipe de Contato	50000
Campanha	50000
Destinatário da campanha	50000
Registros de negócio	30000
Lead	30000
Controle de modificação	30000
Observação	50000
Ordem	30000
Item da ordem	30000
Oportunidade	30000
Função de contato oportunidade	50000
Produto da oportunidade	80000
Equipe da oportunidade	50000
Produto	80000
Categoria do produto	30000
Propriedade	30000
Perfil social	30000
Solução	50000
Solicitação de serviço	30000
Tarefa	30000
Contato da tarefa	50000
Usuário da tarefa	50000



Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Usuário	500
Contato de veículo	50000

Dependendo das soluções setoriais implementadas que você possui, os seguintes registros podem estar disponíveis para importação:

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Alocação	30000
Aplicativo	30000
Produto bloqueado	30000
Plano de Negócios	30000
Demanda	30000
Licença do estado do contato	30000
Cobertura	30000
Objetos personalizados	30000
Dano	30000
Concessionária	80000
Registro de negócios	30000
Evento	30000
Conta financeira	30000
Titular da conta financeira	30000
Investimento da conta financeira	30000
Plano financeiro	30000
Produto financeiro	30000
Transação financeira	30000
Alocações de contato HCP	30000
Relatório de Auditoria de Estoque	30000
Período do Estoque	30000
Parte envolvida	30000
Propriedade do seguro	30000
Solicitação MDF	30000

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Plano de envio de mensagens	30000
Item do Plano de Envio de Mensagens	30000
Relação do item do plano de mensagem	30000
Resposta à mensagem	30000
Objetivo	30000
Parceiro	30000
Programa de Parceria	30000
Conta do plano	30000
Contato do plano	30000
Oportunidade do plano	30000
Apólice	30000
Titular da apólice	30000
Carteira	30000
Lista de preços	30000
Item de linha da tabela de preços	30000
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	30000
Estoque de amostra	30000
Lote de amostra	30000
Amostra de Transação	30000
Assinatura	30000
Produto com preço especial	30000
Solicitação de Preços Especiais	30000
Item da transação	30000
Veículo	80000

## Sobre países e mapeamento de endereços

A tabela a seguir mostra:

### Valores da lista de opções para o campo País em Oracle CRM On Demand

Os valores da lista de opções para o campo País em Oracle CRM On Demand não podem ser editados. Para capturar todos os dados durante a importação dos seus arquivos, verifique se seus países correspondem exatamente aos nomes permitidos, inclusive quanto à pontuação e à capitalização. Caso contrário, as informações não serão importadas.

**OBSERVAÇÃO:** como os valores da lista de opções País têm um limite de 30 caracteres, alguns nomes que excedem esse limite são truncados na lista de opções.

### Mapeamentos para endereços por país

Ao importar seus dados, é necessário configurar colunas para cada um dos campos de endereço que o Oracle CRM On Demand utiliza. A tabela a seguir mostra como você deve mapear os campos de endereço de cada país para os campos apropriados no Oracle CRM On Demand. O mapeamento correto garante que você capturará todos os dados nos arquivos dentro dos campos corretos no aplicativo.

**OBSERVAÇÃO:** além os estados soberanos, a tabela a seguir inclui outras entradas, tal como dependências, territórios estrangeiros e regiões de estados soberanos. Por exemplo, a Ilha de Man é uma dependência da Coroa britânica, e Esvabarda é uma região da Noruega.

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDADE	CONDADO	ESTADO	CEP	PROVÍNCIA
EUA	8	Número/Rua	Endereço 2	Endereço 3	Cidade	Condado	EUA - Estado	CEP	
Afganistão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
Ilhas Åland	5	Rua/Número	Endereço 2					Código postal	Ilha
Albânia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
Argélia	5	Número/Rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Samoa Americana	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
Andorra	5	Número/Rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Angola	4	Rua/Número	Endereço 2		Cidade				

País (valores não editáveis)	Nº de camp os	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDA DE	CONDAD O	ESTAD O	CEP	PROVÍN CIA
Anguila	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Antígua e Barbuda	4				Cidad e	Caixa postal			Ilha
Argentina	7	Número/ Rua	Endereço 2	Endereç o 3	Cidad e			Código postal	Província
Armênia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Aruba	5	Número/ Rua	Endereço 2	Comple mento	Cidad e				
Ilha de Ascensão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Austrália	6	Número/ Rua	Endereço 2	Endereç o 3	Cidad e			Código postal	Estado
Áustria	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Azerbaijão	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Bahamas	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código da ilha	Ilha
Bahrein	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Bangladesh	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Barbados	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Bielorrússia	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e	Código de classificaç ão		Código postal	
Bélgica	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e	Código de classificaç ão		Código postal	
Belize	5	Número/ Rua	Endereço 2	Comple mento	Cidad e				

País (valores não editáveis)	Nº de camp os	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDA DE	CONDAD O	ESTAD O	CEP	PROVÍN CIA
Benin	4				Cidad e	Código de classificaç ão		Boite Postale	
Bermudas	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Butão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Bolívia	4	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e				
Bonaire, Santo Eustáquio, e Saba	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e				Ilha
Bósnia e Herzegovina	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Botsuana	3				Cidad e	Caixa postal			
Ilha Bouvet	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Brasil	7	Rua/ Número	Endereço 2	Comple mento	Cidad e			Código postal	Estado
Território Britânico do Oceano Índico	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Brunei Darussalam	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Bulgária	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Burkina Faso	4				Cidad e	Código de classificaç ão		Boite Postale	
Burundi	3				Cidad e	Caixa postal			
Cabo Verde	4	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e				

País (valores não editáveis)	Nº de camp os	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDA DE	CONDAD O	ESTAD O	CEP	PROVÍN CIA
Camboja	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Camarões	3				Cidad e	Caixa postal			
Canadá	6	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Ilhas Cayman	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
República Centro-Africana	3				Cidad e	Caixa postal			
Chade	3				Cidad e	Caixa postal			
Ilhas do Canal	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Chile	7	Rua/ Número	Endereço 2	Comple mento	Cidad e	Comuna		Código postal	Província
China	7	Número/ Rua	Endereço 2	Distrito	Cidad e			Código postal	Província
Ilha Christmas	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Ilhas Cocos (Keeling)	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Colômbia	7	Rua/ Número	Endereço 2	Comple mento	Cidad e	Código de classificaç ão			Província
Congo	3	Rua/número			Cidad e				
Congo, República Democrática do	5	Rua/ Número			Cidad e	Código de classificaç ão		Boite Postale	
Ilhas Cook	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Costa Rica	7	Rua/ Número	Endereço 2	Comple mento	Cidad e			Código postal	Província

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDADE	CONDAD O	ESTAD O	CEP	PROVÍN CIA
Costa do Marfim	5	Rua/ Número			Cidade	Código de classificação		Boite Postale	
Croácia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Cuba	4	Rua/ Número			Cidade			Código postal	
Curaçao	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
Chipre	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	
República Tcheca	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		Código postal	
Dinamarca	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		Código postal	
Djibuti	3				Cidade	Caixa postal			
Dominica	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
República Dominicana	6	Número/ Rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
Equador	7	Endereço 1	Endereço 2	Comple mento	Cidade			Código postal	Província
Egito	6	Endereço 1		Distrito	Cidade			Código postal	Província
El Salvador	5	Rua/ Número			Cidade			Código postal	Província
Guiné Equatorial	3				Cidade	Caixa postal			
Eritreia	3	Rua/ Número			Cidade				
Estônia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Etiópia	3				Cidade	Caixa			

País (valores não editáveis)	Nº de camp os	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDA DE	CONDAD O	ESTAD O	CEP	PROVÍN CIA
					e	postal			
Ilhas Falkland (Malvinas)	3	Rua/ Número			Cidad e			Código postal	
Ilhas Faroe	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Fiji	5	Número/ Rua	Endereço 2	Comple mento	Cidad e				
Finlândia	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e	Código de classificaç ão		Código postal	
França	6	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e	CEDEX - Código		Código postal	
Guiana Francesa	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Polinésia Francesa	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Territórios Franceses do Sul	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Gabão	3				Cidad e	Caixa postal			
Gâmbia	3	Rua/ Número			Cidad e				
Geórgia	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Alemanha	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Gana	3				Cidad e	Caixa postal			
Gibraltar	3	Rua/ Número			Cidad e				
Grécia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Groenlândia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	



País (valores não editáveis)	Nº de campos	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDADE	CONDADO	ESTADO	CEP	PROVÍNCIA
Granada	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
Guadalupe	5	Rua/Número	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Guam	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
Guatemala	5	Rua/Número			Cidade			Código postal	Província
Guernesei	6	Rua/Número	Endereço 2	Endereço 3				Código postal	Ilha
Guiné	3				Cidade	Caixa postal			
Guiné-Bissau	4	Rua/Número			Cidade			Código postal	
Guiana	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
Haiti	6	Rua/Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		Código postal	
Ilhas Heard e Mc Donald	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
Santa Sé/Cidade do Vaticano	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
Honduras	7	Rua/Número	Endereço 2	Complemento	Cidade			Código postal	Província
Hong Kong	7	Número/Rua	Endereço 2	Distrito	Cidade	Endereço 4			Parte do território
Hungria	5	Rua/Número	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Islândia	5	Rua/Número	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Índia	6	Número/Rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado
Indonésia	5	Rua/Número	Endereço 2		Cidade			Código postal	

País (valores não editáveis)	Nº de camp os	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDA DE	CONDAD O	ESTAD O	CEP	PROVÍN CIA
Irã	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Iraque	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Irlanda	6	Número/ Rua	Endereço 2	Endereç o 3	Cidad e	Condado		Eircode	
Ilha de Man	7	Rua/Número	Endereço 2	Endereç o 3	Cidad e	Condado		Código postal	
Israel	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Itália	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Jamaica	6	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e	Código de classificaç ão			Comunid ade
Japão	6	Número/rua/q uadra	Ku		ShiGu n			Código postal	Prefeitur a
Jersey	5	Rua/número	Endereço 2					Código postal	Comunid ade
Jordânia	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Cazaquistão	4	Endereço 1			Cidad e			Código postal	
Quênia	4				Cidad e	Caixa postal		Código postal	
Quiribáti	4	Endereço 1			Cidad e				Ilha
República Democrática da Coreia	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Coreia, República da	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Kosovo	6	Rua/ número	Endereço 2	Distrito	Cidad e			Código postal	
Kuait	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e	Condado		Código postal	

País (valores não editáveis)	Nº de camp os	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDA DE	CONDAD O	ESTAD O	CEP	PROVÍN CIA
Quirguistão	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e	Código de classificaç ão		Código postal	
Laos, República Democrática Popular do	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Letônia	5	Rua/ Número			Cidad e	Código de classificaç ão		Código postal	
Libano	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Lesoto	3				Cidad e	Caixa postal			
Libéria	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e	Código de classificaç ão		Código postal	
Líbia	5	Número/ Rua	Endereço 2	Comple mento	Cidad e				
Liechtenstein	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Lituânia	4	Rua/ Número			Cidad e			Código postal	
Luxemburgo	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Macau	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Macedônia	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e	Código de classificaç ão		Código postal	
Madagascar	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Maláui	3				Cidad e	Caixa postal			
Malásia	7	Número/ Rua	Endereço 2	Endereç o 3	Cidad e			Código postal	Estado

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDADE	CONDADO	ESTADO	CEP	PROVÍNCIA
Maldivas	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Mali	5	Número/ Rua	Endereço 2	Complemento	Cidade				
Malta	6	Número/ Rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Ilha
Ilhas Marshall	6	Número/ Rua	Endereço 2		Cidade			CEP	Estado
Martinica	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Mauritânia	3				Cidade	Caixa postal			
Ilhas Maurício	3	Rua/ Número			Cidade				
Mayotte	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	
México	8	Rua/ Número	Endereço 2	Complemento	Cidade	Colônia/ seção		Código postal	Estado
Micronésia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
República da Moldávia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Mônaco	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Mongólia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Montenegro	6	Endereço 1	Address2		Cidade			Código postal	Província
Montserrat	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
Marrocos	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Moçambique	4	Rua/ Número			Cidade			Código postal	

País (valores não editáveis)	Nº de camp os	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDA DE	CONDAD O	ESTAD O	CEP	PROVÍN CIA
Myanmar	5	Endereço 1			Cidad e	Distrito		Código postal	
Namíbia	3				Cidad e	Caixa postal			
Nauru	3			Distrito		Caixa postal			
Nepal	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Holanda	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Antilhas Holandesas	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e				Ilha
Nova Caledônia	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Nova Zelândia	6	Número/ Rua	Endereço 2	Distrito	Cidad e			Código postal	
Nicarágua	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Níger	3				Cidad e	Caixa postal			
Nigéria	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Niue	3				Cidad e	Caixa postal			
Ilha Norfolk	6	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			CEP	Estado
Ilhas Marianas do Norte	6	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			CEP	Estado
Noruega	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e	Código de classificaç ão		Código postal	
Omã	4				Cidad e	Caixa postal		Código postal	Região
Paquistão	6	Número/ Rua	Endereço 2	Endereç o 3	Cidad e			Código postal	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDADE	CONDADO	ESTADO	CEP	PROVÍNCIA
Palau	6	Número/Rua	Endereço 2		Cidade			CEP	Estado
Palestina, Estado da	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província
Panamá	5	Endereço 1			Cidade	Código de classificação			Província
Papua Nova Guiné	3				Cidade				Província
Paraguai	4	Rua/Número	Endereço 2		Cidade				
Peru	8	Rua/Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação			Província
Filipinas	7	Rua/Número	Endereço 2	Distrito	Cidade			Código postal	Província
Ilhas Pitcairn	2	Rua/Número							
Polônia	5	Rua/Número			Cidade			Código postal	
Portugal	6	Rua/Número	Endereço 2	Complemento	Cidade			Código postal	
Porto Rico	5	Endereço 1			Cidade	URB		Código postal	
Catar	6		Address2		Cidade	Condado		Código postal	Caixa postal
Reunião	5	Número/Rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Romênia	5	Rua/Número	Endereço 2		Cidade			Código postal	
Federação Russa	6	Rua/Número	Endereço 2		Cidade	Código de classificação		Código postal	
Ruanda	3				Cidade	Caixa postal			
Samoa	6	Número/	Endereço		Cidade			CEP	Estado

País (valores não editáveis)	Nº de camp os	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDA DE	CONDAD O	ESTAD O	CEP	PROVÍN CIA
		Rua	2		e				
San Marino	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e	Código de classificaç ão		Código postal	
São Tomé e Príncipe	5	Número/ Rua	Endereço 2	Comple mento	Cidad e				
Arábia Saudita	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Senegal	3	Rua/ Número			Cidad e				
Sérvia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Seicheles	4				Cidad e	Caixa postal			Ilha
Serra Leoa	5	Número/ Rua	Endereço 2	Comple mento	Cidad e				
Cingapura	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Sint Maarten (holandês)	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e				Ilha
Eslováquia	6	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e	Código de classificaç ão		Código postal	
Eslovênia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Ilhas Salomão	5				Cidad e	Caixa postal		Código da ilha	Ilha
Somália	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
África do Sul	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Ilhas Geórgia do Sul/Sandwic h do Sul	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província

País (valores não editáveis)	Nº de camp os	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDA DE	CONDAD O	ESTAD O	CEP	PROVÍN CIA
Sudão do Sul	4	Número/ Rua			Cidad e	Caixa postal		Código postal	
Espanha	7	Rua/ Número	Endereço 2	Comple mento	Cidad e			Código postal	Província
Sri Lanka	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
São Bartolomeu	6	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e	CEDEX - Código		Código postal	
Santa Helena	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
São Cristóvão e Névis	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e				Ilha
Santa Lúcia	5	Número/ Rua	Endereço 2	Comple mento	Cidad e				
St. Martin (francês)	6	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e	CEDEX - Código		Código postal	
São Pedro e Miquelon	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
São Vicente e Granadinas	5	Número/ Rua	Endereço 2	Comple mento	Cidad e				
Sudão	4				Cidad e	Caixa postal		Código postal	
Suriname	3	Rua/ Número			Cidad e				
Ilhas Svalbard e Jan Mayen	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Suazilândia	4				Cidad e	Caixa postal		Código postal	
Suécia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Suíça	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
República Árabe da	3	Rua/			Cidad				



País (valores não editáveis)	Nº de camp os	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDA DE	CONDAD O	ESTAD O	CEP	PROVÍN CIA
Síria		Número			e				
Taiwan (Província da China)	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Tajiquistão	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
República Unida da Tanzânia	3				Cidad e	Caixa postal			
Tailândia	7	Endereço 1	Endereço 2	Endereç o 3	Cidad e			Código postal	Província
Timor-Leste	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Togo	3				Cidad e	Caixa postal			
Tokelau	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Tonga	4				Cidad e	Caixa postal			Ilha
Trinidad e Tobago	5	Número/ Rua	Endereço 2	Comple mento	Cidad e				
Tunísia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Turquia	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Região
Turcomenistã o	4	Número/ Rua			Cidad e			Código postal	
Ilhas Turks e Caicos	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Tuvalu	4				Cidad e	Caixa postal			Ilha
Uganda	3				Cidad e	Caixa postal			
Ucrânia	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	

País (valores não editáveis)	Nº de camp os	ENDEREÇO	ADDR2	ADDR3	CIDA DE	CONDAD O	ESTAD O	CEP	PROVÍN CIA
União das Comores	3				Cidad e	Caixa postal			
Emirados Árabes Unidos	6		Endereço 2		Cidad e	Caixa postal		Código postal	Emirados
Reino Unido	7	Número/ Rua	Endereço 2	Endereç o 3	Cidad e	Condado		Código postal	
Territórios Insulares dos Estados Unidos	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Uruguai	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Uzbequistão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Oblast
Vanuatu	3				Cidad e	Caixa postal			
Venezuela	7	Rua/ Número	Endereço 2	Comple mento	Cidad e			Código postal	Província
Vietnã	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Ilhas Virgens Britânicas	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Ilhas Virgens (EUA)	6	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			CEP	Estado
Ilhas Wallis e Futuna	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidad e			Código postal	Província
Saara Ocidental	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Iêmen	3	Rua/ Número			Cidad e				
Zâmbia	5	Número/ Rua	Endereço 2		Cidad e			Código postal	
Zimbábue	5	Número/ Rua	Endereço 2	Comple mento	Cidad e				

## Abreviações Válidas para Estados dos EUA

Esta tabela mostra os valores da lista de opções para os estados dos EUA.

Abreviações	Nomes completos
AK	Alasca
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Califórnia
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	Distrito de Colúmbia
DE	Delaware
FL	Flórida
GA	Geórgia
HI	Havaí
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi

Abreviações	Nomes completos
MT	Montana
NC	Carolina do Norte
ND	Dakota do Norte
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	Nova Jersey
NM	Novo México
NV	Nevada
NY	Nova York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OU	Oregon
PA	Pensilvânia
PR	Porto Rico
RI	Rhode Island
SC	Carolina do Sul
SD	Dakota do Sul
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virgínia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	Virgínia Ocidental
WY	Wyoming

### Abreviações Válidas para Territórios dos EUA

Esta tabela mostra os valores da lista de opções para os territórios dos EUA.

Abreviações	Nomes completos
AS	Samoa Americana
FM	Estados Federados da Micronésia
GU	Guam
MH	Ilhas Marshall
MP	Ilhas Marianas do Norte
PW	Palau
UM	Territórios Insulares dos Estados Unidos
VI	Ilhas Virgens (EUA)

### Códigos de correspondência válidos para os EUA

Esta tabela mostra os três códigos oficiais de estados para destinatários de correspondência militar dos EUA.

Abreviações	Descrição
AE (códigos postais 09xxx)	Forças armadas - Europa. Este termo inclui Canadá, Oriente Médio e África.
AK (códigos postais 962xx - 966xx)	Forças armadas - Pacífico.
AA (códigos postais 340xx)	Forças armadas - Américas. Este termo inclui Américas do Sul e Central.

### Abreviações válidas para província/território no Canadá

Esta tabela mostra as abreviações oficiais para províncias canadenses (campos de texto).

Abreviações	Nomes completos
AB	Alberta
BC	Colúmbia Britânica
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NL	Terra Nova e Labrador

Abreviações	Nomes completos
NS	Nova Scotia
NT	Territórios do Noroeste
NU	Nunavut
ON	Ontário
PE	Ilha Príncipe Edward
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

## Sobre duplicidades de registro e IDs externos

Ao importar registros, é possível escolher uma das opções a seguir para manipular registros duplicados:

- ☐ Não importando o registros duplicados
- ☐ Substituindo os registros existentes

**OBSERVAÇÃO:** a opção de substituição não está disponível ao importar o Usuário de Atribuição, o Usuário da Tarefa e a Observação. Novos registros são sempre criados para esses tipos de registros.

- ☐ Por meio da criação de registros adicionais para as duplicações (somente Contatos, Leads, Compromissos e Tarefas)

Se você optar por substituir os registros existentes ao importar seus dados, o Oracle CRM On Demand detectará se o registro em seu arquivo de importação é uma duplicidade de um registro existente no Oracle CRM On Demand, através da verificação de valores nos campos que são usados para verificar registros duplicados. Se seu registro estiver duplicado, o Oracle CRM On Demand atualizará os campos no registro existente no Oracle CRM On Demand com os valores do registro que você importar, com exceção dos campos que são usados para verificar registros duplicados.

Em muitos tipos de registros, você pode usar o campo ID externo ou um conjunto de campos predefinidos para verificar se o registro em seu arquivo de importação é uma duplicidade de um registro existente no Oracle CRM On Demand. Se você usar o ID externo como o campo para verificar registros duplicados, então quando um registro duplicado for encontrado, todos os campos do registro no Oracle CRM On Demand serão atualizados, com exceção do campo ID externo. Da mesma forma, se você usar o conjunto de campos predefinidos para verificar registros duplicados, todos os campos diferentes dos campos de verificação de duplicidades serão atualizados no registro do Oracle CRM On Demand.

Se você usar o conjunto de campos predefinido para verificar se o registro no arquivo de importação é uma duplicidade de um registro existente, o Oracle CRM On Demand verificará o valor em todos os campos predefinidos para determinar se o registro é um registro duplicado. Se os valores em todos os campos predefinidos no arquivo CSV corresponderem exatamente aos valores em todos os campos correspondentes em um registro existente, o registro será um registro duplicado. Por exemplo, suponha que você importe o registro de um contato, e os valores nos campos Nome, Sobrenome, N° de telefone comercial e E-mail correspondam aos valores em um registro existente. O registro que você está importando será, então, considerado um registro duplicado. No entanto, se os valores nos campos Nome, Sobrenome e E-mail

corresponderem a um registro existente, mas o campo N° de telefone comercial estiver em branco no seu arquivo CSV e não estiver em branco no registro existente, o registro no arquivo CSV não será considerado um registro duplicado.

Por exemplo, no tipo de registro Conta, você pode usar o campo ID externo ou uma combinação de campos Nome da conta e Localização para verificar registros duplicados. Se o registro em seu arquivo for um registro duplicado, o registro existente no Oracle CRM On Demand é atualizado com os dados de seu arquivo de importação como segue:

- Se você usou o campo ID externo para verificar as duplicidades, todos os campos diferentes do campo ID externo serão atualizados no registro do Oracle CRM On Demand.
- Se você usou os campos Nome da conta e Localização para verificar registros duplicados, todos os campos diferentes dos campos Nome da conta e Localização serão atualizados no registro do Oracle CRM On Demand.

### **Para atualizar registros**

- 1 Configure o arquivo CSV de importação com uma coluna para os IDs externos ou para todos os campos de verificação duplicados para o tipo de registro.
- 2 Verifique se os IDs externos ou os valores do campo de verificação duplicados são exatamente iguais aos valores dos registros existentes. Se você estiver usando IDs externos, cada um deverá ser exclusivo no sistema para que a atualização funcione.
- 3 Inclua pelo menos todos os campos obrigatórios no arquivo CSV de importação.
- 4 Selecione a opção Sobregravar reg. existentes na Etapa 1 do assistente de importação.
- 5 Certifique-se de mapear o campo ID externo ou todos os campos de verificação de duplicidades na etapa Mapeamento de campo do assistente de importação.
- 6 Conclua todas as etapas do assistente de importação para importar os dados.

Quando você usa o assistente de importação para atualizar registros, apenas os campos mapeados na etapa de Mapeamento de campo são substituídos. Portanto, caso você possua campos que não precisem ser atualizados e não sejam necessários para a verificação de duplicidades, não será necessário mapeá-los.

Se houver IDs externos e eles tiverem sido mapeados durante o processo de importação, o aplicativo os usará para determinar se um registro é uma duplicidade. Quando você importa outros tipos de registro, pode usar esses IDs externos como referências para que as associações sejam encaminhadas para o Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, se você possuir uma coluna `account_id` no arquivo `account.csv`, mapeie-a para ID externo exclusivo no Oracle CRM On Demand. Quando você importa contatos, se o arquivo `contacts.csv` contiver uma coluna `contact_id` (o ID exclusivo do contato) e uma coluna `account_id` (uma referência aos IDs no arquivo `account.csv`), deverá mapear `contact_id` para ID externo exclusivo e `account_id` para ID externo da conta. Durante o processo de importação, o aplicativo verifica o campo `account_id` em cada registro de contato para determinar a conta existente e vinculá-la ao contato.

Se não houver IDs externos ou se eles não forem mapeados no arquivo para os campos de ID externo no aplicativo, este determinará as duplicidades comparando determinados campos. A tabela a seguir lista os campos usados para a determinação de duplicidades de registro.

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ Nome da conta e localização OU</li> <li>⌘ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>⌘ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Endereço da conta	Conta, endereço e tipo de endereço
Livro contábil	Conta e livro
Contato da conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ Nome da conta e Nome completo do contato OU</li> <li>⌘ ID externo da conta e ID externo do contato (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>⌘ ID da conta e ID do contato (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Equipe da conta	Conta e usuário
Credencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ Nome OU</li> <li>⌘ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>⌘ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solicitação de credencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ ID OU</li> <li>⌘ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>⌘ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Endereço	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ Nome do endereço OU</li> <li>⌘ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>⌘ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>



Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Alocação	<p>n Produto, tipo, proprietário e data de início OU</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Aplicativo	<p>n Nome OU</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Compromisso	<p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os compromissos são criados por meio da interface do usuário.</p>
Contato do compromisso	n ID externo do compromisso, Contato (ID externo do contato ou Nome completo do contato)
Usuário do compromisso	n ID externo do compromisso, Usuário (ID de conexão do usuário ou ID externo do usuário)
Ativo	n ID externo (criado por outro sistema de software)
Produto bloqueado	<p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Livro	<p>n Nome do livro OU</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Usuário do livro	<p>n ID do livro, ID do livro externo ou Nome do livro se você estiver identificando livros existentes</p> <p>n ID de conexão do usuário, ID externo do usuário ou ID do usuário se você está identificando os usuários do livro no livro</p>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Perfil de corretor	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome do perfil de corretor OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plano de negócios	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome do plano OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Campanha	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Código de origem OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Destinatário da campanha	<p>Campanha (ID externo da campanha ou ID da campanha), Contato (Nome completo do contato ou ID externo do contato), Código de origem</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> você deve fornecer o Nome completo do contato ou o ID externo do contato, não os dois.</p>
Certificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solicitação de certificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>n ID OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Demanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Número da demanda OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
	<p>OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Contato	<p>n Primeiro nome, sobrenome, número do telefone de trabalho e email</p> <p>OU</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros de duplicidades quando os contatos são criados por meio da interface do usuário.</p>
Endereço do contato	Contato, endereço e tipo de endereço
Livro de contatos	Contato e livro
Licença do estado do contato	<p>n Número da carteira de habilitação</p> <p>OU</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Equipe de contato	Contato (Nome do contato ou ID externo do contato) e Usuário (ID do usuário)
Curso	<p>n Nome</p> <p>OU</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Inscrição no curso	<p>n ID</p> <p>OU</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p>OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Cobertura	<p>n Nome da cobertura OU</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Objetos personalizados 01, 02, 03	<p>ID externo (criado por outro sistema de software)</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros do objeto personalizados são criados através da interface do usuário.</p>
Objetos personalizados 04 e posteriores	<p>n Nome OU</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros do objeto personalizados são criados através da interface do usuário.</p>
Dano	<p>n Nome do dano OU</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Concessionária	<p>n Nome OU</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>
Registro de negócio	<p>n Nome OU</p> <p>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</p> <p>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</p>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Exame	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Registro no exame	<ul style="list-style-type: none"> <li>n ID OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Conta financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Conta financeira OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Investimento da conta financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome dos investimentos da conta financeira OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Titular da conta financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome do titular da conta financeira OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Plano financeiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome do plano financeiro OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Produto financeiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome do produto financeiro OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Transação financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>n ID da transação OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Alocação de contato HCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>n ID do contato, ID do produto, tipo de alocação e data de início OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Propriedade do seguro	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Tipo OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Relatório de auditoria de estoque	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Relatado em OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Período do estoque	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Data de início</li> <li>OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Convidado	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Evento e Nome do contato (Nome do contato completo ou Nome do contato completo e ID do contato)</li> <li>OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Parte envolvida	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome da parte envolvida</li> <li>OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lead	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Primeiro nome, sobrenome, empresa, número do telefone principal e email</li> <li>OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os leads são criados por meio da interface do usuário.</p>
Solicitação MDF	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome da solicitação</li> <li>OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Plano de envio de mensagens	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Item do plano de envio de mensagens	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Relações do item do plano de mensagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Observação	n Sem verificação de duplicidades (sempre cria novos registros)
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome do objetivo OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Oportunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome da oportunidade e Conta (Nome da conta ou ID externo da conta) OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Função de contato oportunidade	n Nome da oportunidade e Nome completo do contato
Receita do produto da oportunidade	ID externo (criado por outro sistema de software)  <b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros da receita do produto da oportunidade são criados por meio da interface do usuário.



Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Ordem	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Número da ordem OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Item da ordem	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Número do item da ordem OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Parceiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome do parceiro e Localização OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Programa de parceria	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome do programa de parceria OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Conta do plano	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Código de relacionamento OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Contato do plano	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome completo do contato OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Oportunidade do plano	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Oportunidade OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Apólice	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Número da apólice OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Titular da apólice	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome do titular da apólice OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Carteira	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Número da conta e Produto OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lista de preços	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome da lista de preços OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Item de linha da tabela de preços	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Item de linha OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Produto	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome do produto OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Indicação do produto	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome da indicação do produto OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Categoria do produto	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome da categoria OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Código de relacionamento OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Estoque de amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Código de relacionamento OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lote de amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>n N° do lote OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Solicitação de amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Número da ordem OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Item da solicitação de amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Número do item da ordem OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Transação de amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Nome OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solicitação de serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Número da SS OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Perfil social	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Autor e comunidade OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solução	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Título OU</li> <li>n ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>n ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Produto com preço especial	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ Número do item</li> <li>OU</li> <li>⌘ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OU</li> <li>⌘ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros do produto de preços especiais são criados por meio da interface do usuário.</p>
Solicitação de preços especiais	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ Nome da solicitação</li> <li>OU</li> <li>⌘ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OU</li> <li>⌘ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> no assistente de importação, este tipo de registro é mostrado como Solicitação SP.</p>
Tarefa	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OU</li> <li>⌘ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Contato da tarefa	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ ID externo da tarefa, Contato (ID externo do contato ou Nome completo do contato)</li> </ul>
Usuário da tarefa	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ ID externo da tarefa, Usuário (ID de conexão do usuário ou ID externo do usuário)</li> </ul>
Item da transação	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ Amostra</li> <li>OU</li> <li>⌘ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OU</li> <li>⌘ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Usuário	<ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ ID do usuário</li> <li>OU</li> <li>⌘ ID externo (criado por outro sistema de software)</li> <li>OU</li> <li>⌘ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Veículo	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Nº do chassi OU</li> <li>↳ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>↳ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Contato de veículo	Veículo e contato

**CUIDADO:** Ao atualizar arquivos, é recomendável que você mapeie o ID externo ou o outro conjunto de campos para determinar duplicatas; se você mapear ambos, há o risco de sobregravar os campos usados para verificação de duplicatas que você pode não querer sobregravar. Por exemplo, se você mapear o ID externo, a Conta - Nome e Conta - Local durante a atualização de registros de conta e uma duplicação for encontrada com base no ID externo, a Conta - Nome e a Conta - Local substituirão os valores existentes do banco de dados. Caso não sejam encontradas duplicações de acordo com o ID externo, o sistema verificará duplicações com base na Conta - Nome e na Conta - Local e, se encontradas, substituirá o ID externo no banco de dados.

## Importação de contas e resumo de ID externo

Ao importar contas, especifique como deseja que o aplicativo processe os registros de duplicidade:

↳ Não importar reg. duplicados

Se forem encontradas duplicidades, o registro duplicado não será importado.

↳ Sobregravar reg. existentes

Se forem encontradas duplicidades, o registro existente será atualizado. Se mais de uma duplicidade for encontrada, nenhum registro será inserido ou atualizado.

Após selecionar o comportamento, você terá a opção de mapear campos, incluindo estes dois IDs externos disponíveis com importações da conta:

↳ **ID externo exclusivo.** Refere-se ao ID externo do registro atual a ser importado. O ID externo exclusivo está diretamente envolvido na verificação de duplicidades, conforme descrito nesta seção.

↳ **Conta-pai - ID externo.** Refere-se ao ID externo do registro pai do registro atual.

O comportamento de cada um destes IDs externos é independente um do outro.

### Cenários para IDs externos exclusivos

#### Cenário A - o ID externo exclusivo não está mapeado

A verificação de duplicidade se baseia nos campos Nome da conta e Localização. Se uma duplicidade for encontrada, o comportamento será determinado pela opção de verificação de duplicidades selecionada.

#### Cenário B - o ID externo exclusivo está mapeado

A importação tenta primeiro localizar um registro duplicado usando o ID externo exclusivo.

↳ Cenário B1 - um único ID externo duplicado encontrado

Os campos Nome da conta e Localização são verificados em busca de duplicidades fora do registro correspondente no momento e, se for encontrada uma duplicidade, os registros não serão atualizados ou inseridos.

Se a opção de verificação de duplicidades estiver definida como Sobregravar reg. existentes, o arquivo será atualizado (inclusive Nome da conta e Localização)

Se a opção de verificação de duplicidades estiver definida como Não importar reg. duplicados, os registros não serão atualizados ou inseridos.

### n Cenário B2 - vários IDs externos duplicados encontrados

Nenhum registro será inserido ou atualizado.

### n Cenário B3 - nenhum ID externo duplicado encontrado

A importação verifica as duplicidades com base em Nome da conta e Localização.

n Cenário B3a - nenhuma duplicidade encontrada em Nome da conta e Localização.  
O registro é inserido.

n Cenário B3b - uma única duplicidade encontrada em Nome da conta e Localização  
Se a opção de verificação de duplicidades estiver configurada para Sobregravar reg. existentes, o registro será atualizado, *inclusive o ID externo exclusivo*. Se a opção de verificação de duplicidades estiver configurada como Não importar reg. duplicados, nenhum registro será atualizado.

n Cenário B3c - várias duplicidades de Nome da conta e Localização encontradas  
Nenhum registro será inserido ou atualizado.

### **Cenário C - o ID externo exclusivo não está mapeado**

Nome da conta e Localização são usados para executar a verificação de duplicidades.

### n Cenário C1 - uma única duplicidade encontrada de Nome da conta e Localização

Se a opção de verificação de duplicidades estiver configurada como Sobregravar reg. existentes, o registro será atualizado.

Se a opção de verificação de duplicidades estiver definida como Não importar reg. duplicados, os registros não serão atualizados ou inseridos.

### n Cenário C2 - várias duplicidades encontradas de Nome da conta e Localização.

Nenhum registro é atualizado ou inserido.

### n Cenário C3 - nenhuma duplicidade encontrada de Nome da conta e Localização

O registro é inserido.

### **Cenários para IDs externos da conta-pai**

Conta-pai - ID externo é usado apenas para configurar o registro de conta-pai associado. Ele não afeta as atualizações ou as verificações de duplicidades.

### **Cenário A - Conta-pai - ID externo é mapeado**

A importação usa o Conta-pai - ID externo *apenas* para determinar a Conta-pai.

### n Cenário A1 - vários registros correspondem a Conta-pai - ID externo

Conta-pai não está definida.

- ▮ Cenário A2 - um único registro corresponde a Conta-pai - ID externo  
Conta-pai está definida.
- ▮ Cenário A3 - os registros não correspondem a Conta-pai - ID externo  
Conta-pai não está definida.

### **Cenário B - Conta-pai - ID externo não está mapeado**

A importação usa Nome da conta-pai e Localização da conta-pai para determinar a Conta-pai.

- ▮ Cenário B1 - vários registros correspondem a Nome da conta-pai e Localização da conta-pai.  
Conta-pai não está definida.
- ▮ Cenário B2 - um único registro corresponde a Nome da conta-pai e Localização da conta-pai  
Conta-pai está definida.
- ▮ Cenário B3 - os registros correspondem a Nome da conta-pai e Localização da conta-pai  
Conta-pai não está definida.

## Vinculando registros durante a importação

Durante a importação de registros, pode ser conveniente vinculá-los no banco de dados. Por exemplo, é possível vincular um registro de contato (John Smith) a um registro de conta (Smith Auto Repair).

Um registro já deve existir no banco de dados para que seja possível vincular outro registro a ele durante a importação. Portanto, quando há mais de um tipo de registros a serem importados, é melhor importá-los na ordem na qual aparecem na página Ferramentas de importação e exportação. Por exemplo, importe os registros da conta antes de importar os registros de contatos.

Durante a importação, é possível vincular registros de duas maneiras:

- ▮ indicando o nome do registro vinculado ou
- ▮ indicando seu código de ID externo.

Nos dois casos, assegure-se de que o arquivo CSV de importação inclui uma coluna que contém os dados.

## Usando o nome para vincular registros

Para vincular registros indicando o nome, inclua uma coluna no arquivo de importação para o nome do registro vinculado. Por exemplo, para importar registros de contatos vinculados a contas:

- ▮ Adicione uma coluna Conta - Nome ao arquivo de importação
- ▮ Preencha o Conta - Nome apropriado para cada registro de contato
- ▮ Use o Assistente de importação para mapear a coluna Conta - Nome ao campo Conta no registro do contato.

**OBSERVAÇÃO:** se um registro de contato for importado com uma conta associada que ainda não exista no banco de dados, será possível criar uma durante a importação. O registro da conta criada pelo sistema usará o endereço do contato para os endereços de cobrança e envio da conta. Para ativar esse recurso, selecione a opção Criar registro associado na Etapa 1 do Assistente de importação.



## Usando o ID externo para vincular registros

É possível importar um código de identificador exclusivo no campo ID externo para cada registro no aplicativo. Em seguida, você pode usar esse campo para criar links entre os registros nas importações seguintes.

Por exemplo, um arquivo CSV exportado contendo registros de contatos identifica uma conta associada para cada contato. Cada conta é representada por um código numérico, em vez do nome, em uma coluna denominada Código da conta. Durante a importação desses registros, importe primeiramente os registros de conta, mapeando a coluna Código da conta no arquivo CSV para o campo ID externo no aplicativo. Em seguida, importe os registros de contato, mapeando a coluna Código da conta no arquivo CSV para o campo ID externo da conta no registro de contato do Oracle CRM On Demand a fim de criar um link entre os registros do contato e da conta.

## Diretrizes de verificação de dados

Verifique os dados em seu arquivo CSV antes de importá-lo para o Oracle CRM On Demand:

- 1 Verifique as diretrizes para o tipo de campo dos dados. Consulte [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657).
- 2 Verifique as informações específicas relativas a cada tipo de registro que quiser importar.

A lista suspensa na página Ferramentas de importação e exportação mostra a sequência recomendada para a importação de registros. Apesar de os tipos de registro na lista dependerem das soluções setoriais que você implementou, é necessário importar os tipos de registro na sequência mostrada na lista.

**OBSERVAÇÃO:** as diretrizes de verificação de dados usam exemplos relativos às instalações do Oracle CRM On Demand nos EUA e no Canadá. Instalações específicas a outros países podem alterar as listas padrão de valores válidos, o que as torna diferentes das mostradas nesse tópico. Por exemplo, a lista de estado válido ou província válida provavelmente será diferente para instalações fora dos EUA e do Canadá. Além disso, os valores válidos podem ser diferentes, dependendo dos idiomas para os quais há suporte.

O Oracle CRM On Demand determina a ordem dos campos no arquivo CSV de exportação, podendo ser alterada a qualquer momento. Por isso, não espere que os campos no arquivo CSV de exportação estejam em uma determinada ordem. A renomeação dos valores iTAG ou do nome do campo não tem nenhum impacto sobre a ordem dos campos no arquivo de exportação. Se você quiser mais controle sobre a ordem dos campos, considere o uso dos Oracle Web services.

## Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados

Verifique se os dados que deseja importar atendem às especificações do seu tipo de campo. Os tipos de campo descritos neste tópico são:

- n Texto
- n Lista de opções
- n Número
- n Inteiro
- n Moeda
- n Porcentagem

- n Caixa de seleção
- n E-mail
- n Telefone
- n Data/hora
- n Data

### Texto

Cada campo de texto no Oracle CRM On Demand tem um comprimento máximo. Os caracteres excedentes não são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

**DICA:** compare o comprimento dos dados que deseja importar com o comprimento permitido. Abra o arquivo em um aplicativo de planilha e use uma das funções da planilha para determinar o maior valor em uma coluna. Quando os dados excederem o limite, avalie a possibilidade de importá-los para um campo personalizado, dividi-los em dois campos separados ou abreviar alguns dados para que caibam no comprimento de destino.

### Lista de opções

Os campos de lista de opções permitem que um usuário selecione um valor em uma lista de valores para o campo. Durante o processo de importação, você pode especificar se deseja adicionar ou não novos valores da lista de opções do seu arquivo CSV ao aplicativo.

**OBSERVAÇÃO:** se as configurações de idioma do usuário forem iguais às configurações de idioma no nível da empresa, ele sempre verá a opção de valores da lista de opções. Se o idioma do usuário for diferente das configurações de idioma da empresa, ele não verá essa opção. Por exemplo, se o idioma da empresa for francês, um usuário com o idioma definido como francês pode ver essa opção, mas um usuário da mesma empresa com o idioma definido como inglês não a verá.

Se você decidir não adicioná-los, apenas os valores da lista de opções que correspondem exatamente aos valores no aplicativo serão importados. (Os valores diferenciam maiúsculas e minúsculas.) A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

O administrador da empresa pode alterar os valores da lista de opções dos campos, exceto para alguns campos específicos (para ver as exceções, consulte as diretrizes do tipo de registro que deseja importar).

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar a opção de adicionar novos valores da lista de opções ao importar dados, esses valores podem não aparecer nos relatórios por 24 horas. Portanto, não será possível usar os novos valores da lista de opções como filtros durante esse período.

### *Para comparar os dados no seu arquivo aos valores válidos no aplicativo*

- 1 Abra o seu arquivo em um aplicativo de planilha.

**DICA:** Se você abrir o arquivo no Microsoft Excel, poderá usar o recurso AutoFiltro para visualizar quais valores aparecem para determinadas colunas no seu arquivo.

- 2 Compare os valores no seu arquivo com os valores no Oracle CRM On Demand executando um dos seguintes procedimentos:

- n Se você for um administrador, clique no link Admin global no aplicativo e vá para a página Configuração de campos que contém o campo onde estão os valores que você deseja comparar.
- n No Oracle CRM On Demand, clique na guia apropriada e selecione um registro. Na página Editar, clique na lista suspensa do campo que deseja verificar e compare os valores com seus dados.

**DICA:** se você decidir restringir os dados de importação *somente* aos valores que correspondem aos existentes, verifique se que todos os valores importados correspondem a um valor existente. A capitalização importa para identificar se há correspondência. É possível alterar os dados no arquivo de importação para que correspondam aos valores válidos ou adicionar valores da lista de opções ao aplicativo (consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 174)).

### Número

Os dados de importação podem ser qualquer número entre -2.147.483.648 e 2.147.483.647. As vírgulas em seus dados de importação são ignoradas. Os dígitos depois de uma vírgula decimal são arredondados para a centena mais próxima.

Durante a importação, caso seja encontrado um valor com caracteres inesperados ou caso o valor esteja fora da faixa aceitável, os dados do campo *não* são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Independentemente do formato de importação, os campos de Número são representados em um formato comum no aplicativo (por exemplo: 1.234).

### Inteiro

Inteiros podem ser qualquer número inteiro entre - 2147483648 e 2147483647.

### Moeda

Os dados de importação podem ser qualquer número válido de até 15 dígitos. Os pontos nos dados de importação são ignorados. Os dígitos depois de uma vírgula decimal são arredondados para a centena mais próxima. Os dados de importação podem ser precedidos por um \$ ou outro caractere de moeda. Os números negativos são válidos.

Durante a importação, se for encontrado um valor com caracteres inesperados ou se o valor contiver muitos dígitos, os dados do campo *não* serão importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Independentemente do formato de importação, campos de Moeda são representados em um formato comum no aplicativo (por exemplo: \$1.000.000,00).

### Porcentagem

Os dados de importação podem ser qualquer número válido de até 15 dígitos. Os pontos nos dados de importação são ignorados. Os dígitos depois de uma vírgula decimal são arredondados para a centena mais próxima. Os números negativos são válidos. Os dados de importação podem ser precedidos ou seguidos por um caractere % e qualquer número de espaços entre os números e o caractere %. Por exemplo, todos estes valores válidos aparecem como 1.234,36% no aplicativo:

1234,36  
1.234,36

1234,35678  
1234,36%  
1.234,36 %

Durante a importação, caso seja encontrado um valor com caracteres inesperados ou caso o valor esteja fora da faixa aceitável, os dados do campo *não* são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Independentemente do formato de importação, os campos de Porcentagem são representados em um formato comum no aplicativo. Por exemplo: 1.234,36% (com vírgulas e seguido por um sinal %).

### Caixa de seleção

Uma caixa de seleção tem somente duas configurações: marcada ou desmarcada. A tabela a seguir mostra os valores que podem ser usados ao importar dados. Esses valores não diferenciam maiúsculas e minúsculas, logo o aplicativo reconhece "verdadeiro", "v" e assim por diante.

Caixa de seleção marcada	Caixa de seleção em branco (desmarcada)
1	0
S	N
Sim	Não
V	F
Verdadeiro	Falso
Marcada	Desmarcada

Todos os outros valores nos dados de importação resultam em uma configuração desmarcada para o campo da caixa de seleção no aplicativo. A mensagem de e-mail *não* o alerta caso essa situação ocorra.

Você deve usar a tradução equivalente dos valores nas tabelas, se estiver importando para um idioma diferente. No entanto, o aplicativo aceitará os valores nas duas primeiras linhas da tabela, independentemente da sua configuração de idioma: S, N, 1, 0.

**DICA:** Procure valores dos quais se espera que resultem na configuração marcada, mas que não sejam reconhecidos como tal durante a importação. Converta esses valores para S antes da importação.

Durante o processo de importação, se um campo de caixa de seleção do tipo de registro sendo importado não for mapeado para um campo de arquivo de importação, esse valor é definido como desmarcado para cada registro importado.

### E-mail

Caso os dados de importação não correspondam a determinado formato, os dados do campo não serão importados. Os critérios a seguir são considerados inválidos:

- Os dados de e-mail que terminem ou comecem com o sinal (@) ou com um ponto (.). Ambos os símbolos devem estar entre caracteres alfanuméricos. Por exemplo, estes valores são inválidos:  
a@.  
@a.

@.a  
a@a.  
a@a.a  
@a.a

- n Sequência de caracteres em branco
- n Sequência de caracteres muito longa
- n Nenhum caractere antes do sinal de arroba @, por exemplo: @riqhtequip.com
- n Nenhum sinal de arroba @, por exemplo: isampleriqhtequip.com
- n Nenhum ponto (.), por exemplo: isample@riqhtequipcom
- n Nenhum domínio, por exemplo: isample@
- n Nenhum sufixo de domínio como com, por exemplo: isample@riqhtequip
- n Vários sinais de arroba (@), por exemplo: isample@@riqhtequip.com
- n Pontos consecutivos (.), por exemplo: isample@riqhtequip.com
- n Espaços na sequência de caracteres, por exemplo: isa mple@riqhtequip
- n Outros caracteres além dos seguintes na parte local de um endereço de e-mail:
  - n Letras maiúsculas e minúsculas (sem diferenciação)
  - n Dígitos de 0 a 9
  - n Os caracteres ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- n Qualquer caractere especial no nome do domínio de um endereço de e-mail. Caracteres especiais incluem: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ()

Se seu administrador marcar a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode em Campos de E-mail no perfil da empresa, você poderá usar a maioria dos caracteres Unicode (UTF-8), inclusive letras acentuadas, no endereço no campo de E-mail somente nos tipos de registro de Contato e Lead. Você pode usar os caracteres Unicode (UTF-8) nas partes local e de domínio desses endereços de e-mail. No entanto, pontos consecutivos continuam não sendo permitidos. Além disso, mesmo que a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode em Campos de E-mail esteja selecionada no perfil da empresa, os caracteres a seguir não serão permitidos:

, ( ) [ ] : ; " < >

A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso os dados do campo não forem importados devido a formatação incorreta.

### Telefone

As mesmas regras de formato de inserção de dados de um número de telefone se aplicam à importação de dados de um número de telefone. Os dados em um formato reconhecido de número de telefone são convertidos em um formato consistente no aplicativo.

As regras de tamanho de campo que se aplicam aos campos de texto também se aplicam a campos de número de telefone. Especialmente, se os dados de importação excederem o tamanho do campo do aplicativo, os caracteres excedentes *não* são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

### Data/hora

Os dados de importação podem conter várias representações diferentes de data/hora. Como parte do processo de importação, você seleciona o formato usado no seu arquivo CSV.

Independentemente do formato de importação, os campos de Data/hora são representados no aplicativo (por exemplo: 01/19/1964 12:15 PM). O formato usado para exibir os dados é determinado pela configuração de Localidade do usuário, que é exibida na página Informações pessoais - Detalhes.

Presume-se que os valores de data/hora estejam corretos em relação ao fuso horário da pessoa que faz a importação, conforme especificado na página Informações pessoais - Detalhes do aplicativo. Depois que as datas/horas forem importadas, no entanto, os usuários que exibam os dados em um fuso horário diferente verão a data/hora ajustada para o próprio fuso horário.

**DICA:** Verifique se o fuso horário de quem executa a importação corresponde ao fuso horário das datas/horas do arquivo de dados importado. Por exemplo, se as datas/horas especificadas nos dados de importação forem relativas ao horário padrão do Pacífico e um usuário o fuso horário padrão do leste dos EUA importar tais dados, todos os horários terão uma defasagem de três horas. A solução é o usuário configurar temporariamente os dados para o fuso horário padrão do Pacífico ao fazer a importação, para que os horários sejam importados corretamente. Verifique se você sabe a que fuso horário as datas/horas correspondem seus arquivos antes de iniciar a importação. Observe que é muito comum que as datas/horas em arquivos de dados CSV estejam no formato Horário do Meridiano de Greenwich (GMT), então verifique esse item antes da importação.

#### ¶ Sobre datas no tipo de campo Data/hora

Ao executar o Assistente de importação, você deve especificar se os dados de importação têm datas com mês (MM) ou dia (DD) na frente. Se especificar o mês na frente, estes formatos possuem suporte:

MM/DD/AA  
MM/DD/AAAA  
MM/DD (ano padronizado como o ano atual)

Se você especificar o dia na frente, estes formatos possuem suporte:

DD/MM/AA  
DD/MM/AAAA  
DD/MM (ano padronizado como o ano atual)

Você também pode especificar que o formato dos dados de importação seja: AAAA-MM-DD.

Para todos esses formatos, MM e DD podem conter um 0 inicial quando a data ou mês tiver um único dígito, mas o 0 não é obrigatório.

**OBSERVAÇÃO:** as datas no formato DD-MÊS-AA ou DD-MÊS-AAAA não tem suporte atualmente.

#### ¶ Sobre horários no tipo de campo Data/hora

Um horário pode ser especificado nos dados de importação. Para especificar um horário com uma data, inclua um espaço depois da data e então insira o horário. Se não houver um horário especificado com uma data, o mesmo é definido como 00:00:00 (meia noite). Estes formatos de hora possuem suporte:

HH24:MI:SS  
HH:MI:SS AM  
(onde HH24 representa um horário de 24 horas e AM representa AM ou PM se HH for um valor de 12 horas)

MI ou SS podem ser omitidos; nesse caso, eles são definidos como 00 durante a importação. HH, MI e SS podem conter um 0 inicial quando o valor tiver um único dígito, mas o 0 não é obrigatório.

**OBSERVAÇÃO:** independentemente da opção de formato de data/hora que você selecionar durante a importação, o processo de importação aceita horários no formato de 24 horas. Por exemplo, se você selecionar o formato padrão do Canadá, que é hh:mm:ss AM/PM, e seu arquivo mostrar um horário igual a 15:00:00, os dados são importados corretamente como 3:00:00 PM.

### Data

Os campos do tipo Data no aplicativo permitem a inserção e a exibição somente de uma data; eles não permitem que um horário seja especificado. Ao importar dados em um desses campos, os formatos de dados de importação válidos são os mesmos dos campos de tipo Data/hora. No entanto, o horário *não* deve ser especificado nos dados de importação. Se um horário for especificado, ele será ignorado durante a importação.

Independentemente do formato de importação, os campos Data são representados em um formato comum no aplicativo (por exemplo: 12/18/2003).

### Sobre campos obrigatórios

Se um campo foi designado como obrigatório (por padrão ou pelo administrador), o registro inteiro é rejeitado caso você não mapeie os campos obrigatórios para colunas no seu arquivo CSV. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

**DICA:** Revise os campos do tipo de registro que está importando para saber quais são obrigatórios. Verifique se os dados de importação contêm um valor válido para todos esses campos.

### Sobre campos somente leitura

Campos somente leitura seguem este comportamento durante a importação:

- Se um campo somente leitura tiver uma lista de opções, você deve combinar exatamente os valores da lista de opção para importá-los.
- Se você tiver acesso somente leitura a um campo, não é possível importar dados para esse campo.

## Preparando a importação de dados

Antes de começar a importar dados no Oracle CRM On Demand, você deverá determinar primeiro o método de importação que deseja usar. Para obter mais informações sobre como selecionar o método de importação apropriado, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 614). Por exemplo, o utilitário Oracle Data Loader On Demand só oferece suporte a tipos de registro específicos. Para obter mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide. Também é recomendável ler o tópico a seguir antes de realizar uma importação: Antes de importar dados.

Talvez seja preciso editar dados no seu arquivo CSV ou personalizar o Oracle CRM On Demand para garantir que todos os dados do arquivo sejam importados. Para saber se isso é necessário, execute o seguinte procedimento antes de começar a importação:

- Determine os tipos de registro que deseja importar.

Convém importar diferentes tipos de registros, como leads, contas, contatos e observações. Você deve importar um tipo de registro de cada vez e deve seguir a sequência recomendada de importação.

Por exemplo, se você tiver um arquivo que contenha uma lista dos seus contratos e outro arquivo com as suas contas, importe as contas primeiro e depois os contatos para manter as relações configuradas entre esses tipos de registro.

A ordem da sequência é indicada na própria interface do usuário na página Ferramentas de importação e exportação.

n Verifique os dados no seu arquivo para garantir que eles:

n Têm capitalização, abreviações e ortografia consistentes

Os valores de texto são exportados exatamente como aparecem no seu arquivo CSV. Portanto, qualquer diferença na capitalização pode resultar na criação de registros adicionais, quando isso não é desejado. Por exemplo, todos estes valores para Conta - Nomes resultariam em novos registros: ABC, abc, A.B.C.

Além disso, uma vez que dois registros de conta são reconhecidos como idênticos se o nome e a localização da conta são idênticos, os endereços devem ser escritos, capitalizados e abreviados de maneira idêntica para evitar que registros adicionais sejam criados. Por exemplo, todos estes registros **não** seriam considerados idênticos:

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

n Não excede o comprimento máximo permitido

n Está de acordo com os requisitos de formatação do campo

Para obter mais informações, consulte [Diretrizes de verificação de dados](#) (na página 657).

n Procure no aplicativo campos obrigatórios para o tipo de registro que você deseja importar.

Você deve mapear os dados do arquivo CSV para todos os campos obrigatórios. Caso contrário, o registro será rejeitado. Para determinar quais campos são obrigatórios, consulte a página de edição do tipo de registro que deseja importar. Os campos obrigatórios são exibidos em texto vermelho. Além disso, o seu administrador pode configurar um campo de modo que ele seja condicionalmente obrigatório, ou seja, o campo não é obrigatório por padrão, mas se tornará obrigatório se os dados em outros campos do registro corresponderem a determinados critérios. Se um campo se tornar obrigatório como resultado de o fato da condição definida para ele ser verdadeira e se o seu arquivo de importação não incluir um valor para o campo condicionalmente obrigatório, o registro será selecionado.

n Adicione campos ao aplicativo se desejar importar dados que não podem ser mapeados para os campos padrão no aplicativo.

Durante o processo de importação, faça a correspondência de todos os campos do seu arquivo com um campo no aplicativo para capturar os dados. Caso a sua função inclua o privilégio Personalizar aplicativo, você pode criar campos novos (personalizados) no Oracle CRM On Demand para mapear para os campos existentes. Para obter instruções, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135).

n Configure valores da lista de opções, se necessário.



Durante o processo de importação, você pode especificar como deseja que o aplicativo processe os valores da lista de opções no seu arquivo CSV que não fazem correspondência com valores da lista de opções existentes no aplicativo:

- n Adicione-os ao aplicativo como valores novos

**OBSERVAÇÃO:** para visualizar as alterações de valor na lista de opções no aplicativo, pode ser necessário se desconectar e se conectar novamente.

- n Não os adicione (capture somente valores que façam correspondência e deixe os outros em branco)

Se quiser usar os valores da lista de opções existentes no aplicativo e importar somente dados que façam correspondência com eles, verifique se os valores da lista de opções fazem correspondência exata, incluindo a ortografia e a capitalização (valores diferenciam maiúsculas e minúsculas).

Alguns valores da lista de opções não podem ser alterados, e alguns não seguem esse comportamento. Consulte [Diretrizes de verificação de dados](#) (na página 657) e revise as diretrizes para o tipo de registro que deseja importar.

- n Selecione o formato de hora correto.

Caso você selecione o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados, indique se seus dados são AM ou PM no seu arquivo CSV. Se você selecionar formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte maneira:

- n Se o campo HH for maior ou igual a 8 e menor ou igual a 12, esses campos são considerados como AM.
- n Se o campo HH for menor que 8 e maior que 12, esses campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 será processado como 7:00 PM, ao passo que 9:00:00 será processado como 9:00 AM.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 174)
- n [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 614)

Para obter mais informações sobre como preparar a importação de dados, consulte 1800338.1 (ID do artigo) sobre o My Oracle Support.

## Campos de endereço da conta: preparação de importação

Esta tabela contém informações específicas sobre a configuração dos registros antes da importação dos endereços de conta no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Será possível importar os campos Endereço de conta no Oracle CRM On Demand somente se os endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte [Gerenciando endereços](#).

Endereço de conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da linha	ID	15	Nenhum.
ID da conta	ID	15	Nenhum.
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum.
ID de endereço	ID	15	Nenhum.
ID externo do endereço	Texto	30	Nenhum.
Tipo de endereço	Lista de opções	30	Estes são os tipos de endereço padrão disponíveis: residencial, escritório, casa de férias, outro, personalização, particular, postal, hospital e clínica.
Cobrança	Caixa de seleção	1	Se o campo Cobrança tiver um valor de S, o endereço será o endereço de cobrança. Os valores do campo são S e N.
Envio	Caixa de seleção	1	Se o campo Envio tiver um valor de S, o endereço será o endereço de envio. Os valores do campo são S e N.

## Campos de livro contábil: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação dos livros contábeis para Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Para importar os registros dos livros de contato ou dos livros contábeis, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar livros futuros.

As informações neste tópico complementam as diretrizes do tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre atribuições de livro baseadas em hora, consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#) (na página 391).

Nome do campo de contas do livro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Livro	String	150	Nenhum

Nome do campo de contas do livro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do livro	String	15	Nenhum
ID externo do livro	String	30	Nenhum
Conta: ID	String	15	Identificador da conta.
Conta	String	100	Nenhum
Localização da conta	String	50	Nenhum
ID externo da conta	String	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	A data na qual a ativação do registro deve ocorrer.
Data de término	Data	Nenhum	A data na qual a ativação do registro deve terminar.
Indicador principal futuro	String	1	Se o indicador principal futuro tiver um valor S, o livro para o registro atual será definido como principal para o objeto de dados quando o livro for ativado. Isso se baseia no campo Data de início. Os valores do campo são: S e N.

## Campos de contato de conta: preparação de importação

Esta tabela contém informações específicas sobre a configuração dos registros antes da importação dos contatos de conta no Oracle CRM On Demand. Ela complementa as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de contatos da conta padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da conta	ID	15	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Nome da conta	Varchar	100	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Nome do contato	Texto	255	O nome completo do contato
ID de contato	ID	15	Nenhum
Moeda	Varchar	20	Nenhum
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum

### Campos Concorrente da Conta: Preparação da Importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração dos registros antes da importação dos concorrentes da conta para o Oracle CRM On Demand. Ela complementa as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do Campo do Concorrente da Conta Padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da conta	ID	15	Nenhum
ID do Concorrente	ID	15	Nenhum
Esta Conta	Texto	100	Indica o nome da conta-pai
Concorrente da conta	Texto	100	Indica o nome do concorrente
Conta - ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
ID Externo do Concorrente	Texto	30	Nenhum

Nome do Campo do Concorrente da Conta Padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID	ID	15	Indica o ID da linha do concorrente da conta
Função	Lista de opções	30	Nenhum
Reverter função	Lista de opções	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	Nenhum
Data de término	Data	Nenhum	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Pontos fortes	Observação	1999	Nenhum
Pontos fracos	Observação	1999	Nenhum
ID de contato	ID	15	Nenhum
Contato Principal	Texto	100	Nenhum
Comentários	Observação	1999	Nenhum

### Campos de evento contábil: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seus registros antes de importar eventos da conta para o Oracle CRM On Demand. Ela complementa as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão do evento da conta	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	50	Nenhum
ID da conta	ID	15	Nenhum
Conta - ID externo exclusivo	ID	15	ID exclusivo externo da conta.
Evento	Texto	50	Nome do evento.
ID do evento	ID	15	Nenhum

Nome do campo padrão do evento da conta	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do sistema externo do evento	ID	15	ID do sistema externo do evento.
ID da linha	ID	15	Nenhum

## Campos da conta: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração dos seus registros antes de importar contas no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta - Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Nome da conta	Texto	100	Este campo é obrigatório por padrão. Portanto, verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Tipo de conta	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Concorrente, Cliente, Parceiro e Potencial
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Endereço de cobrança	Lista de opções	100	O valor neste campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa. Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro do endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de cobrança 2, 3	Texto	100 para cada	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Endereço de cobrança <sup>1</sup>	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Cidade de cobrança	Texto	50	<p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
País de cobrança	Lista de opções	30	<p>Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Província de cobrança	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	Os valores padrão válidos são: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código postal de cobrança	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
ID externo do endereço de cobrança	Texto	30	Se endereços compartilhados estiverem ativados para sua empresa, o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Frequência de chamadas	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição exceder 16.350 caracteres, ele é truncado para 16.252 caracteres e os caracteres restantes são adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Furigana - Nome	Texto	100	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
HIN	Texto		Número do setor de saúde. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.



Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Setor	Lista de opções	50	<p>O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Como alternativa, o administrador do Oracle CRM On Demand da sua empresa pode criar um campo Conta personalizado contendo os valores válidos que você espera nos seus dados de importação. Isso permitiria que você importasse seus dados naquele campo personalizado em vez de nesse campo.</p> <p>Valores padrão válidos: Automotivo, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabricação, Outros, Indústria farmacêutica, Varejo, Serviços e Telecomunicações</p>
Tipo de influência	Texto	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Data da última chamada	Data/hora UTC	7	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Local	Texto	50	<p>Na maioria dos casos, este campo é usado para determinar se existem registros duplicados. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre duplicidades de registro e IDs externos</a> (na página 638).</p> <p>Por exemplo, para distinguir entre uma sede e uma filial da conta XYZ, o aplicativo verifica o Conta - Nome e a Conta - Local para determinar se o registro é uma duplicação.</p>
Nº de fax principal	Telefone	40	Nenhum
Nº de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial de mercado	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Segmento do mercado	Texto	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar este texto.

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Participação de mercado	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Número de funcionários	Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de médicos	Número	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta-pai	Texto	100	Deve ser um nome válido de Conta.
Conta-pai - ID externo	Texto	30	Nenhum
Localização da conta-pai	Texto	50	Nenhum
Parceiro	Caixa de seleção	Não aplicável	Indicação de que a conta é um parceiro.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Prioridade	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Baixo, Médio e Alto
Empresa pública	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido para o estado marcado se essa for uma empresa pública (e não privada).

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Classificação 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.  Para obter mais informações, consulte Sobre campos exibidos como imagens.
Classificação 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Reatribuir conta	Caixa de seleção	Não aplicável	Indicação de que a conta deve ser reatribuída. Quando importada, as regras de atribuição são disparadas automaticamente para este registro de conta, se o administrador da empresa ou o gerente definiu este recurso desta forma.
Referência	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido como marcado se esta conta concordou em ser uma referência que pode ser oferecida aos clientes potenciais.
Referência desde	Data	Não aplicável	Nenhum
Região	Lista de opções	25	Valores padrão válidos: Leste, Oeste e Central
Rota	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar a lista de opções.
Endereço de envio	Lista de opções	100	Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.  Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro do endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Endereço de envio 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Endereço de envio 2, 3	Texto	100 para cada	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Cidade de envio	Texto	50	<p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
País de envio	Lista de opções	30	<p>Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código de classificação/caixa postal de envio	Texto	30	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Província de envio	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Estado dos EUA de envio	Lista de opções	2	<p>Os valores padrão válidos são: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código postal de envio	Texto	30	<p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
ID externo do endereço de envio	Texto	30	<p>Se endereços compartilhados estiverem ativados para sua empresa, o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Campanha de origem	Lista de opções	30	<p>A campanha que gerou a conta.</p>
Status	Lista de opções	30	<p>Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar a lista de opções.</p>
Indicador de status 1	Inteiro	Não aplicável	<p>Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.</p> <p>Para obter mais informações, consulte Sobre</p>

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			campos exibidos como imagens.
Indicador de status 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Indicador de status 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Território	Texto	255	Nenhum
Site da Web	Texto	100	Não é feita nenhuma verificação de formatação (com exceção da verificação de comprimento) nos dados importados para este campo.
Receitas - Acumulado do ano	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Campos de Parceiros da Conta: Preparação para Importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração dos seus registros, antes da importação dos parceiros da conta para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Conta Padrão Nome do Campo de Parceiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da Conta	ID	15	Nenhum.
ID do Parceiro	ID	15	Nenhum.
Nome da Conta-Pai	Texto	100	Nenhum.
ID Exclusivo Externo da Conta	Texto	30	Nenhum.
ID Externo do Parceiro	Texto	30	Nenhum.
Id	ID	15	Nenhum.
Função	Lista de opções	30	Nenhum.

Conta Padrão Nome do Campo de Parceiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Reverter função	Lista de opções	30	Nenhum.
Data de início	Data	Nenhum	Nenhum.
Data de término	Data	Nenhum	Nenhum.
Status	Texto	30	Nenhum.
Pontos fortes	Observação	1999	Nenhum.
Pontos fracos	Observação	1999	Nenhum.
Id do contato	Id	15	Nenhum.
Contato Principal	Texto	100	Nenhum.
Comentários	Observação	1999	Nenhum.

### Campos da equipe da conta: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de equipes da conta para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão da equipe da conta	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Acesso à Conta	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Completo, Somente leitura, Edição, Proprietário.  Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Conta - Local	Texto	50	Nenhum

Nome da conta	Texto	100	Nenhum
Acesso do Contato	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Somente leitura, Edição, Completo, Sem acesso.  Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Acesso às Oportunidades	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Somente leitura, Edição, Completo, Sem acesso.  Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Função da Equipe	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Proprietário, Patrocínio de executivo, Consultor, Parceiro, Outros
ID do usuário	Texto	50	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
ID Externo de Usuário	Texto	30	Nenhum

### Campos de credencial: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de dados de credenciais para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo de credencial padrão	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Credencial - Taxa	Moeda	22	Nenhum.
Credencial - ID	Texto	50	É recomendado que o identificador interno da credencial seja exclusivo.
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível Até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	50	Nenhum.



Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato da credencial já estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum.
E-mail	Texto	40	O endereço de e-mail do contato da credencial.
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato da credencial apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato da credencial apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	É recomendado que o nome da credencial seja exclusivo.
Objetivo	Lista de opções	50	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	50	O número de telefone do contato da credencial.
Produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Projeto e Segurança.
Validade (meses)	Número	22	Nenhum.
Site	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre a credencial.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)
- [Campos da Credencial](#)

## Campos de solicitação de credenciais: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados da solicitação de credenciais do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de solicitação de credenciais padrão	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Data da credencial	Data	7	Nenhum.
Nome da credencial	Lista de opções	15	Nenhum.
Número da credencial	Texto	50	Os números da credencial são geralmente exclusivos.
Credencial - Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Solicitado, Concedido e Negado.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Nome do parceiro	Lista de opções	15	Nenhum.
Plano	Lista de opções	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Data da solicitação	Data	7	Este campo exibe, por padrão, a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la

durante e após a criação do registro.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▮ [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- ▮ [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

## Campos de endereço: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar os registros antes da importação de endereços para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Endereço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome do endereço	Texto	100	O campo é obrigatório e deve ser exclusivo.
País	Texto	30	Nenhum
Endereço 1	Texto	200	Nenhum
Endereço 2	Texto	100	Nenhum
Endereço 3	Texto	100	Nenhum
Estado	Texto	30	Nenhum
Cidade	Texto	50	Nenhum
Província	Texto	50	Nenhum
Código postal	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	100	Nenhum
Comentários	Texto	1999	Nenhum

Endereço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Latitude	Número	22	É possível usar esse valor de campo em aplicativos móveis, como o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e o Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, que suportam recursos de codificação geográfica.
Longitude	Número	22	É possível usar esse valor de campo em aplicativos móveis, como o Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales e o Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales, que suportam recursos de codificação geográfica.

## Campos de alocação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das alocações para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Alocação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo de alocação	Texto	30	Nenhum
Qtde. da alocação	Número	22	A quantidade do produto que foi alocada ao representante de vendas do administrador.
Qtde. distribuída	Número	22	A quantidade do produto que o representante de vendas entregou no período de alocação.
Data de término	Data/hora	7	A última data em que o produto pode ser desembolsado.
Qtde. máx.	Número	22	A quantidade do produto que o representante de vendas pode distribuir em um certo momento a um cliente.

Alocação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Ordenar por	Número	22	A ordem em que o usuário pode visualizar os produtos na lista.
Qtde. restante	Número	22	A quantidade do produto que permanece disponível para o representante de vendas entregar no período de alocação.
Amostra	Texto	15	O nome do produto associado à alocação.
Data de início	Data/hora	7	A data em que a distribuição começa.
Indicador interromper amostragem	Booleano	1	Quando este campo está marcado, indica que o produto não pode mais ser desembolsado.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

### Campos de aplicativo: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos registros de aplicativos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Endereço - Endereço 1	Varchar	200	A rua e o número do endereço da empresa onde o aplicativo é fabricado.
Endereço - Endereço 2	Varchar	100	Nenhum
Endereço - Endereço 3	Varchar	100	Nenhum
Endereço - Cidade	Varchar	50	Nenhum

Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Endereço - País	Varchar	30	Nenhum
Endereço - Código de classificação/caixa postal	Varchar	200	Nenhum
Endereço - Província	Varchar	50	Nenhum
Endereço - EUA - Estado	Varchar	10	Nenhum
Endereço - Código postal	Varchar	30	Nenhum
Receita anual	Número	22	A receita anual total da empresa.
Status de aprovação	Varchar	30	O status de aprovação atual do aplicativo.
Data de aprovação	Data	7	A data e a hora em que o aplicativo foi aprovado.
Campanha	Varchar	15	Este é o nome da campanha que levou o parceiro a fabricar o aplicativo de parceiro.
Nº de telefone celular	Varchar	40	O número de telefone celular do remetente.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum
Aprovador atual	Varchar	15	O nome do aprovador atual.
Endereço de e-mail	Varchar	100	O endereço de e-mail do remetente.
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
Parcerias existentes	Varchar		A lista de parcerias existentes.
Benefícios da parceria esperados	Varchar	500	A lista de benefícios esperados com esta parceira.
Nome	Varchar	50	O nome do remetente.
Setor	Varchar	50	O setor em que a empresa compete.
Cargo	Varchar	75	O cargo do remetente.
Sobrenome	Varchar	50	O sobrenome do remetente.
Localização	Varchar	50	A localização da empresa.
Nº de fax principal	Varchar	40	O número de fax principal da empresa.
Nº de telefone principal	Varchar	40	O número de telefone principal usado para se comunicar com a empresa.

Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome	Varchar	50	O nome da empresa.
Número de Funcionários	Número	22	O número total de funcionários da empresa.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Parceiro	Varchar	15	O parceiro que está associado a este aplicativo.
Programa de Parceiro	Varchar	15	O nome do programa de parceria associado ao aplicativo.
Tipo de parceiro	Varchar	30	O tipo de parceiro para o qual o aplicativo está sendo enviado.
Nível do Programa	Varchar	30	O nível do programa de parceria associado ao aplicativo.
Motivo da rejeição	Varchar	30	O motivo pelo qual o aplicativo foi rejeitado.
Origem	Varchar	30	A origem de onde este aplicativo provém, por exemplo, site Web, mala direta, e-mail etc.
Status de envio	Varchar	30	O status de envio, como Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Data do envio	Data	7	A data e a hora do envio do aplicativo.
Site Web	Varchar	100	O endereço URL da empresa.
Nº de fax comercial	Varchar	40	O número de fax comercial do remetente.
Nº de telefone comercial	Varchar	40	O número de telefone comercial do remetente.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de contato de compromisso: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação do link entre um contato e um compromisso no Oracle CRM On Demand. Estas informações

complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de contato de compromisso padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome completo do contato	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▮ [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- ▮ [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de usuário do compromisso: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como preparar o arquivo CSV para importar o link entre um usuário e um compromisso no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as orientações fornecidas no tópico [Orientações de tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Examine primeiro as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do usuário do compromisso padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do usuário	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum



Nome do campo do usuário do compromisso padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo de usuário	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▮ [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- ▮ [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de compromisso, tarefa e chamada: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de compromissos e tarefas para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Selecione o formato de hora correto. Caso você selecione o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados, indique se seus dados são AM ou PM no seu arquivo CSV. Se você selecionar os formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte maneira: se o campo HH for maior ou igual a 8 e menor ou igual a 12, esses campos serão considerados como AM. Se o campo HH for menor que 8 e maior que 12, esses campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 será processado como 7:00 PM, ao passo que 9:00:00 será processado como 9:00 AM.

Chamada, tarefa e compromisso padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Conta - Local	Texto	50	Nenhum
Atividade	Texto	100	Nenhum
Atividade - Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores

Chamada, tarefa e compromisso padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Lembrete de Compromisso	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Campanha	Texto	50	Nenhum
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
Comentários	Observação	250	Nenhum
Contato	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Data de vencimento	Data	32	Nenhum. Este campo ficará disponível para tarefas. Este é um campo obrigatório por padrão.
Hora de término	Data/hora	32	Nenhum. Este campo ficará disponível para compromissos. Este é um campo obrigatório por padrão.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Evento	Lista de opções	50	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Solicitação de fundos	Lista de opções	30	Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition e a Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Somente leitura.
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Lead	Texto	255	Nenhum
ID externo do lead	Texto	30	Nenhum
Local	Texto	100	Somente para compromissos.

Chamada, tarefa e compromisso padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Oportunidade	Texto	100	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Prioridade	Lista de opções	30	Este campo é obrigatório por padrão. Valores padrão válidos: 1-Alta, 2-Média, 3-Baixa
Privado	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Solicitação de serviço	Texto	64	Nenhum
ID externo da solicitação de serviço	Texto	30	Nenhum
Hora de início	Data/hora	32	Nenhum. Este campo ficará disponível para compromissos. Este é um campo obrigatório por padrão.
Status	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão são: Concluído, Diferido, Em andamento, Aguardando alguém, Não iniciado
Assunto	Texto	150	Disponível para tarefas e compromissos. Este é um campo obrigatório por padrão.
Moeda da tarefa	Texto	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores

Chamada, tarefa e compromisso padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Lembrete de Tarefa	Data/hora	32	Nenhum.
Tipo	Lista de opções	30	Este campo ficará disponível para tarefas e compromissos. Os valores válidos padrão são: Chamada, Correspondência, Demonstração, E-mail, Evento, Fax, Reunião, Outros, Pessoal, Apresentação, Tarefa

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▢ [Campos da atividade](#)
- ▢ [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- ▢ [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de ativo: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de ativos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de ativo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Moeda do ativo	Lista de opções	20	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem

Nome do campo padrão de ativo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			corresponder exatamente aos valores válidos.
Contrato	Texto	30	Nenhum
Contato do cliente	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Data de instalação	Data	7	Este campo é preenchido automaticamente com a data atual ao importar ativos no Oracle CRM On Demand.
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Data de notificação	Data	7	Específico ao Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Status operacional	Texto	30	Nenhum
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum
Nome do produto	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Data da compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Moeda	15	Nenhum
Quantidade	Número	15	Nenhum
Nº de série	Texto	100	Nenhum
Data de entrega	Data	7	Nenhum
Garantia	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

 [Rastreamento de ativos](#)

- n [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- n [Importação de seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

## Campos do produto bloqueado: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração dos seus registros antes de importar registros de produtos bloqueados para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto padrão bloqueado Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contato	Texto	15	Nenhum
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
ID	Texto	15	Nenhum
Caixa de seleção indexada	Booleano	1	Nenhum
Moeda anexada	Moeda	22	Nenhum
Data de indexação	Data/hora	32	Nenhum
Número anexado	Número	22	Nenhum
Lista de opções indexada 1	Lista de opções	30	Nenhum
Lista de opções indexada 2	Lista de opções	30	Nenhum
Lista de opções indexada 3	Lista de opções	30	Nenhum
Lista de opções indexada 4	Lista de opções	30	Nenhum
Lista de opções indexada 5	Lista de opções	30	Nenhum

Produto padrão bloqueado Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Produto	Texto	100	Nenhum
Contato: ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Produto: ID externo exclusivo	Texto	50	Nenhum

### Campos de usuário do livro: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de usuários do livro para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre como usar livros em Oracle CRM On Demand, consulte [Gerenciamento de livros](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 369).

Nome do campo de usuários do livro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Perfil de acesso	String	100	Nenhum
Livro - Função do usuário	String	30	Nenhum
Usuários	String	50	O campo é o valor para o apelido do usuário.
Nome do livro	String	150	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar apenas um valor para o campo Nome do livro, ou o ID do livro, mas não ambos.

Nome do campo de usuários do livro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do livro	String	15	<p>Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar apenas um valor para o campo Nome do livro, ou o ID do livro, mas não ambos.</p> <p>Se você atualizar um registro existente, o campo ID do livro será obrigatório.</p>
Identificador do usuário	String	15	<p>Se você atualizar um registro existente, o campo Identificador do usuário será obrigatório.</p> <p>Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar valores para pelo menos um dos seguintes campos: ID de conexão do usuário ou Identificador do usuário, ou ainda ID externo do usuário.</p>
ID externo do usuário	String	30	<p>Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar valores para pelo menos um dos seguintes campos: ID de conexão do usuário ou Identificador do usuário, ou ainda ID externo do usuário.</p>



Nome do campo de usuários do livro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID de conexão do usuário	String	50	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar valores para pelo menos um dos seguintes campos: ID de conexão do usuário ou Identificador do usuário, ou ainda ID externo do usuário.

### Campos de livro: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de livros para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre como usar livros em Oracle CRM On Demand, consulte [Gerenciamento de livros](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 369).

Nome do campo de livros padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do livro	String	15	Nenhum
Livro principal	String	150	Nenhum
Tipo de livro	String	30	Nenhum
Pode conter dados	String	1	Nenhum
Nome do livro	String	150	Nenhum
Descrição	String	255	Nenhum
Parceiro	String	100	Se quiser importar o campo Parceiro, será recomendável importar também o campo Localização.
ID externo exclusivo	String	30	Nenhum

Nome do campo de livros padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Local	String	50	O campo é a localização do parceiro.

## Campos de perfil de corretor: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados do perfil do corretor para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do perfil de corretor padrão	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Nome do perfil de corretor	Texto	40	O nome do perfil de corretor.
Ano do perfil de corretor	Lista de opções	30	O ano durante o qual o perfil de corretor é válido.
Histórico da empresa e crescimento futuro	Texto	250	A descrição do histórico da empresa e do crescimento futuro do corretor.
Visão geral da empresa	Texto	250	Fornece informações adicionais sobre o corretor.
Criado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera as seguintes informações: o nome da pessoa que criou o perfil de corretor seguido da data.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Número de fax	Telefone	35	O número de fax do corretor
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum

Modificado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera as seguintes informações: o nome da pessoa que modificou o perfil de corretor pela última vez seguido da data.
Parceiro	Lista de opções	30	O nome do corretor.
Número de telefone	Telefone	35	O número de telefone do corretor.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Endereço principal	Texto	50	O endereço principal do corretor.
Subcanal	Lista de opções	30	A cobertura do corretor. Os valores padrão válidos são: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Atacadistas.
Segmentação	Lista de opções	30	A segmentação do corretor. Os valores padrão válidos são: Comercial, Crescimento e Varejo.
Território/estrutura regional	Texto	250	O território ou a estrutura regional do corretor.
Site	Texto	100	O URL da página que contém informações sobre o perfil de corretor.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)
- [Campos de perfil de corretor](#)

## Campos do plano comercial: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos campos do plano comercial para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.



**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de negócios padrão Nome de campos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
---	---------------	--------------------	-------------

Plano de negócios padrão Nome de campos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Observação	250	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do câmbio	Data	7	Nenhum
Observações	Texto	250	Nenhum
Oportunidades	Texto	250	Nenhum
Nome do plano pai	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.
Período	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do período.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Receita do plano	Moeda	22	Nenhum
Nome do produto	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do produto.
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Pontos fortes	Texto	250	Nenhum
Ameaças	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Pontos fracos	Texto	250	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657)
-  [Importando seus dados](#) (na página 848)

### Campos de campanha: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de campanhas para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de

[Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Campanha padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo real	Moeda	15	Nenhum
Público	Texto	2000	Nenhum
Custo orçado	Moeda	15	Nenhum
Moeda da campanha	Lista de opções	15	Nenhum
E-mail da campanha	Texto	50	Nenhum
Nome da campanha	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Nº de telefone da campanha	Telefone	40	Nenhum
Tipo de campanha	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outros, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Indicação - Funcionário, Indicação - Externo, Site da Web, Outros
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de término	Data	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Leads intencionados (nº)	Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Objetivo	Texto	2000	Nenhum
Oferta	Texto	255	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do

Campanha padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Receita-alvo	Moeda	15	Nenhum
Código-fonte	Texto	30	Campo obrigatório por padrão.
Data de início	Data	7	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Planejado, Ativo, Concluído

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de campanha: preparação de importação](#) (na página 700)
- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

### Campos de destinatário de campanha: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os destinatários de campanha para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da

empresa para determinar o novo nome do campo. Para importar campos do Destinatário da campanha, as informações mínimas necessárias são ID externo do contato e Nome da campanha.

Nome do campo padrão Categoria do produto	Tipo de dados	Comprimento máximo
Status da entrega	Texto	30
Status da resposta	Texto	30
Campanha - Nome	Texto	100
Nome completo do contato	Texto	255
Campanha - ID externo	Texto	30
ID externo do contato	Texto	30
Descrição	Texto	250

### Campos de certificação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de certificação padrão	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Certificação - Taxa	Moeda	22	Nenhum.
Certificação - ID	Texto	50	É recomendado que o identificador interno da certificação seja exclusivo.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato de certificação já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
E-mail	Texto	50	O endereço de e-mail do contato da certificação.

Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato da certificação apenas se o contato não existir no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato da certificação apenas se o contato não existir no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	O nome da certificação.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	30	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contato da certificação.
Produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Projeto e Segurança.
Validade (meses)	Número	22	Nenhum.
Site Web	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre a certificação.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)
- [Campos de certificação](#)



## Campos de solicitação de certificação: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados da solicitação de certificação para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de solicitação de certificação padrão	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Nome do candidato	Lista de opções	15	Nenhum.
Data do candidato	Data	7	Nenhum.
Nome da certificação	Lista de opções	15	Nenhum.
Número de certificação	Texto	50	Os números de certificação são geralmente exclusivos.
Certificação - Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Solicitado, Concedido e Negado.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Plano	Lista de opções	15	Nenhum.
Data da solicitação	Data	7	Este campo exibe, por padrão, a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657)
- [n Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)
- [n Campos de certificação](#)

## Campos de demanda: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados da demanda para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados de demanda.

Nome do campo de demanda	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Capacidade para trabalhar	Lista de opções	30	Nenhum
Endereço	Texto	200	Nenhum
Linha de endereço 1	Texto	100	Nenhum
Linha de endereço 2	Texto	100	Nenhum
Valor da responsabilidade	Moeda	22	Nenhum
Valor da perda	Moeda	22	Nenhum
Inadimplente	Lista de opções	30	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	A instituição retida (conta comercial) vinculada a este registro.
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Categoria de perda	Lista de opções	30	Nenhum
Cidade	Texto	50	Nenhum
Número da demanda	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.

Nome do campo de demanda	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Classe do trabalhador	Lista de opções	30	Nenhum
Data de fechamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Empresa: ID externo do sistema	Texto	30	Também conhecido como ID exclusivo externo.
Condições	Texto	50	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
País	Texto	30	Nenhum
Condado	Texto	50	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data em que o empregador teve ciência da demanda	Data	Não aplicável	Nenhum
Data em que o empregador teve ciência do ferimento	Data	Não aplicável	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Número do funcionário ferido	Número	22	Nenhum
Número do evento	Texto	50	Nenhum
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Nome do hospital	Texto	50	Nenhum
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Ferido durante o expediente?	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo de perda	Lista de opções	30	Nenhum

Nome do campo de demanda	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Origem da responsabilidade	Lista de opções	30	Nenhum
Linha de negócios	Lista de opções	30	Nenhum
Local da perda	Lista de opções	30	Nenhum
Código da perda	Lista de opções	30	Nenhum
Data e hora da perda	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Descrição da perda	Texto	16,350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
Tipo de perda	Lista de opções	30	Nenhum
Código médico da ferida	Lista de opções	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Parte do corpo ferida	Lista de opções	30	Nenhum
Número da pessoa ferida	Número	22	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Local do ferimento	Lista de opções	30	Nenhum
Delegacia de polícia	Texto	50	Nenhum
Número do relatório de polícia	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice vinculado a este registro.

Nome do campo de demanda	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código postal	Texto	30	Nenhum
Província	Texto	50	Nenhum
Relacionamento com o segurado	Lista de opções	30	Nenhum
Data do relatório	Data	Não aplicável	Nenhum
Número do relatório	Texto	50	Nenhum
Relatado por	Lista de opções	30	Nenhum
Informações de contato do responsável pelo relatório	Texto	50	Nenhum
Estado	Texto	10	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Hora do óbito	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Tipo de ferimento	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

### Campos de endereço do contato: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de endereços do contato no Oracle CRM On Demand.

Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Será possível importar os campos Endereço de contato no Oracle CRM On Demand somente se os endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte [Gerenciando endereços](#).

Nome do campo padrão de endereço do contato	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da linha	ID	15	Nenhum.
ID de contato	ID	15	Nenhum.
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum.
ID de endereço	ID	15	Nenhum.
ID externo do endereço	Texto	30	Nenhum.
Tipo de endereço	Lista de opções	30	Estes são os tipos de endereço padrão disponíveis: residencial, escritório, casa de férias, outro, personalização, particular, postal, hospital e clínica.
Principal	Caixa de seleção	1	Se o campo Principal tiver um valor de S, o endereço será o endereço principal. Os valores do campo são S e N.

## Campos de livro de contato: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de livros de contatos para Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** Para importar os registros dos livros de contato ou dos livros contábeis, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar livros futuros.

Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da

empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre atribuições de livro baseadas em hora, consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#) (na página 391)

Nome do campo de contatos do livro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome	String	150	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar um valor para o campo Nome, ou o ID do livro, mas não ambos.  Se você atualizar um registro existente, o campo Nome será opcional.
ID do livro	String	15	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar um valor para o campo Nome, ou o ID do livro, mas não ambos.  Se você atualizar um registro existente, o campo ID do livro será obrigatório.
ID externo do livro	String	30	Nenhum
Contato: ID	String	15	O ID de contato é o ID da linha de contato.
ID externo do contato	String	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	A data na qual a ativação do registro deve ocorrer.
Data de término	Data	Nenhum	A data na qual a ativação do registro deve terminar.

Nome do campo de contatos do livro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Indicador principal futuro	String	1	Se o indicador principal futuro tiver um valor S, o livro para o registro atual será definido como principal para o objeto de dados quando o livro for ativado. Isso se baseia no campo Data de início. Os valores do campo são: S e N.

## Contatos - Campos: preparação de importação

Se você tiver arquivos de contas e de contatos separados para importar, importe primeiro as contas e depois os contatos. Verifique se o seu arquivo de importação Contatos contém nomes de conta válidos do arquivo de importação Contas.

Se você só tiver um arquivo de importação Contatos, os registros da conta serão criados com base nos dados de nome da conta encontrados no campo Nome da conta no arquivo de importação Contatos. Se o registro do contato contiver dados alternativos de endereço, o Oracle CRM On Demand irá criar uma nova conta e preencher o endereço de envio com o endereço alternativo. O endereço Cobrança permanece em branco.

Se vários contatos estiverem associados à mesma conta, os campos de endereço da conta são definidos para os valores de endereço Alternativo associados ao primeiro contato importado para a conta. Se o primeiro contato importado não tiver dados alternativos de endereço, mas os registros subsequentes *sim*, os campos de endereço da conta ficam em branco, uma vez que somente o primeiro contato importado é considerado ao configurar os valores dos campos de endereço da conta. Portanto, se você estiver importando somente a partir de um arquivo de importação Contatos, antes da importação, classifique os dados pelo Conta - Nome, e então verifique se o primeiro contato para cada Conta - Nome diferente contém o endereço que você deseja usar para a conta.

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração de seu arquivo CSV antes de importar contatos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
------------------------------	---------------	--------------------	-------------



Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	O texto deste campo é um dos muitos campos usados para fazer correspondência com o registro de uma Conta existente. Caso nenhuma correspondência seja encontrada, o Conta - Nome da nova Conta será criado como parte do processo de importação do Contato. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre duplicidades de registro e IDs externos</a> (na página 638).
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Conta - Local	Texto	50	O texto deste campo é um dos muitos campos usados para fazer correspondência com o registro de uma Conta existente. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre duplicidades de registro e IDs externos</a> (na página 638).
Nome do assistente	Texto	50	Nenhum
Nº de telefone do assistente	Telefone	40	Nenhum
Melhor horário para contato	Lista de opções	30	Os valores padrão são Início da tarde, Início da manhã, Noite, Final da tarde, Meio da manhã e Sábado. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Código de motivo bloqueado	Lista de opções	30	Os valores padrão são negócio, não visualizar, não enviar, HR e Legal. É possível editar esta lista de opções.
Frequência de chamadas	Lista de opções	30	Os valores padrão são Sem visualização, 1-2 vezes/ano, 3-4 vezes/ano e >5 vezes/ano. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Nº de telefone celular	Telefone	40	Nenhum

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Cliente desde - Data	Data	Não aplicável	Este campo é preenchido automaticamente com a data atual quando o valor Cliente é selecionado no menu suspenso Tipo de contato.
Endereço do contato	Lista de opções	100	<p>Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p> <p>Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro do endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Endereço do contato 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Endereço do contato 2, 3	Texto	100 para cada	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Cidade do contato	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
País do contato	Lista de opções	30	<p>Os valores padrão são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p>

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Moeda do contato	Lista de opções	20	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Código de classificação/caixa postal do contato	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Província do contato	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Tipo de Contato	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Potencial, Cliente, Parceiro e Concorrente

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado dos EUA do contato	Lista de opções	2	Os valores padrão válidos são: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código postal do contato	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Classificação de crédito	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Mix de investimentos atual	Lista de opções	30	Os valores padrão são Agressivo, Moderado e Conservador. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. É possível editar esta lista de opções.
ID do cliente	Texto	11	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Data	7	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível acadêmico	Lista de opções	30	Os valores padrão são: PHD, M.D. D.O., MBA, RN, R.T., Farmacêutico reg. Mestre em ciências, Dentista, LPN e Mestre em saúde pública. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Departamento	Texto	75	Nenhum

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
E-mail	Texto	100	<p>Se a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode em Campos de E-mail no perfil da empresa estiver marcada, a maioria dos caracteres Unicode (UTF-8) será permitida.</p> <p>Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode no E-mail, consulte <a href="#">Definindo Configurações da Empresa</a> (consulte "Definindo as Configurações da Empresa" na página 22).</p> <p>Para obter informações sobre os caracteres que podem ser usados nos endereços de e-mail, consulte Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail.</p>
Nível de experiência	Lista de opções	30	Os valores padrão são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. É possível editar esta lista de opções.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Nome	Texto	50	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Furigana - Nome	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
Furigana - Sobrenome	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
Sexo	Lista de opções	1	Os valores padrão são F e M. É possível editar esta lista de opções. Especifico ao Oracle CRM On Demand Financial

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Services Edition.
Nº de telefone residencial	Telefone	40	Nenhum
Valor da residência	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Horizonte de investimento	Lista de opções	30	Os valores padrão são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. É possível editar esta lista de opções. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cargo	Texto	75	Nenhum
Data da última chamada	Data/hora		Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sobrenome	Texto	50	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Origem do Lead	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outro, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Indicação - funcionário, Indicação - externa, Site da Web e Outros.
Evento pessoal	Lista de opções	30	Os valores padrão são Casamento, Nascimento de filho, Aposentadoria, Divórcio e Outros. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gerente	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível importar dados para este campo. Seu valor só pode ser definido diretamente no aplicativo (na página Contatos - Edição).
ID externo do gerente	Texto	30	Nenhum

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado civil	Lista de opções	30	Os valores padrão são Solteiro, Divorciado, Casado, Companheiro, Viúvo e Viúva. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Potencial de mercado	Lista de opções	30	Os valores padrão são Alto, Médio e Baixo. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segundo nome	Texto	50	Nenhum
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Sr./Sra.	Lista de opções	15	Valores padrão válidos: Srta., Sr., Sra., Senhora, e Dr.
Nunca enviar e-mails	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Objetivo	Lista de opções	30	Os valores padrão são Preservação de capital, Rendimento, Rendimento/crescimento, Balanceado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Aceitação	Caixa de seleção	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Recusa	Caixa de seleção	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Proprietário ou locatário	Lista de opções	30	Os valores padrão são Proprietário ou Locatário. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para este campo (incluindo nenhum valor), seu valor será definido como o ID do e-mail de inscrição do usuário que está executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID do e-mail de inscrição do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
ID do sistema externo do endereço pessoal	Texto	30	Se endereços compartilhados estiverem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Objetivo principal	Lista de opções	30	Os valores principais são Economizando para educação dos filhos, Economizando para faculdade, Nova casa, Acumulando bens, Planejamento de imóveis, Preservando meus ativos e Aposentadoria. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privado	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido para o estado marcado se você desejar que esse contato seja visível somente para o proprietário da conta.
Profissão	Texto	50	Nenhum.



Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de qualificação	Data/hora	Não aplicável	Nenhum.
Classificação 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.  Para obter mais informações, consulte Sobre campos exibidos como imagens.
Classificação 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Perfil de risco	Lista de opções	30	Os valores padrão são Aversão a risco, Assume riscos, Conservador, Moderado e Agressivo. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Indicado por	Lista de opções	101	Nenhum.
Rota	Lista de opções	30	Os valores padrão são Rota 1, Rota 2, Rota 3 e Rota 4. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segmento	Lista de opções	30	Os valores padrão são Pessoal de escritório, Trabalhador braçal, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor líq. muito alto. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Autônomo	Caixa de seleção	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Campanha de origem	Lista de opções	100	A campanha que gerou o contato.
Status	Lista de opções	30	Esta coluna armazena o status de um cliente ou contato. Os valores permitidos são: Ativo, Arquivo inativo e Colocado em arquivo morto.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Indicador de status 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.  Para obter mais informações, consulte Sobre campos exibidos como imagens.
Indicador de status 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Indicador de status 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Alíquota de imposto	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível	Lista de opções	30	Os valores padrão são Ouro, Prata, Bronze, 100 principais, Principal, Médio e Baixo. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fuso horário	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores padrão válidos.
Total de ativos	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de despesas	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento total	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de passivos	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor líquido total	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão são Potencial, Cliente, Parceiro e Concorrente.
Nº de fax comercial	Telefone	40	Nenhum
Nº de telefone comercial	Telefone	40	Nenhum
Vendas - Acumulado do ano	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

**Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Contatos - Campos](#)
- [n Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) (na página 657)
- [n Importando os Seus Dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

**Campos da licença do estado do contato: Importar preparação**

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de licenças do estado do contato para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Licença do estado do contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contato	Texto	15	Nenhum
Data de expiração	Texto	7	A data em que a licença médica deste contato expirará, se informada.
Número da carteira de habilitação	Texto	30	O número da carteira de habilitação obrigatório do contato no estado designado.
Estado	Texto	30	Um estado nos Estados Unidos ou uma província do Canadá (opcional).
Status	Texto	30	Os valores padrão para o status da carteira de habilitação são: Em branco, Ativa ou Expirada.

**Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [n Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [n Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)
- [n Licenças do estado do contato](#)

## Campos da equipe do contato: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de equipes do contato para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Equipe do contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Acesso do Contato	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Somente leitura, Edição, Completo, Sem acesso.  Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Nome Completo do Contato	Texto	60	Nenhum
Função da Equipe	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Proprietário, Patrocínio de executivo, Consultor, Parceiro, Outros
ID do usuário	Texto	50	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
ID Externo de Usuário	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Compartilhando registros \(Equipes\)](#)
- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

## Campos de inscrição no curso: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados da inscrição do curso para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de inscrição no curso	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
Nome do candidato	Lista de opções	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	22	Nenhum.
Nome do curso	Lista de opções	15	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de inscrição	Data	22	Este campo exibe, por padrão, a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.
Número da inscrição	Texto	100	Nenhum.
Status da inscrição	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Inscrito, Concluído e Incompleto.
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Parceiro de Oferta	Lista de opções	15	A empresa de terceiros que o candidato está inscrevendo no curso. Normalmente, a entrada vem da lista de parceiros de oferta do curso.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "Importando seus dados" na página 848)
- [Campos do Curso](#)

## Campos de curso: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome padrão do campo de curso	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	A empresa na qual trabalha o contato do curso.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato do curso já estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Curso - Taxa	Moeda	22	Nenhum.
Curso - ID	Texto	30	Recomenda-se que o identificador interno do curso seja exclusivo. O Oracle CRM On Demand não aplica a exclusividade.
Duração do curso (dias)	Número	22	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Duração (horas)	Número	22	Nenhum.
E-mail	Texto	100	O endereço de e-mail do contato do curso.
Exame	Lista de opções	15	Nenhum.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato do curso apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão são: Liderado por instrutor, CBT e Autônomo.
Laboratório prático	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato do curso apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.

Médio	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Classe, On-line e CD/DVD.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contato do curso.
Produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Projeto e Segurança.
Site Web	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o curso.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)
- [Campos do curso](#)

## Campos da cobertura: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados da cobertura para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da

empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da cobertura.

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Início	Data	Não aplicável	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Cobertura	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente
Nome da cobertura	Texto	100	Nenhum
Produto da cobertura	Texto	15	Nenhum
Produto da cobertura: ID externo do sistema	Texto	50	Também conhecido como ID exclusivo externo
Status da cobertura	Lista de opções	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Dedutível	Moeda	22	Nenhum
Término	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Limite individual	Moeda	22	Nenhum
Valor coberto	Moeda	22	Nenhum
Propriedade segurada	Texto	30	Nenhum
Propriedade segurada: ID externo do sistema	Texto	50	Também conhecido como ID exclusivo externo.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum



Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Limite total	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "Importando seus dados" na página 848)

### Campo de objeto personalizado: preparação de importação

As tabelas abaixo contêm informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de objetos personalizados para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

### Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 e Objeto personalizado 03

As informações na tabela a seguir são válidas somente para Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 e Objeto personalizado 03.

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome	Texto	50
Conta - Local	Texto	50
Descrição	Texto	16,350

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Objetos personalizados 04-15	Texto	50
Divisão	Texto	50
ID externo exclusivo dos objetos personalizados 04-15	Texto	30
ID da integração	Texto	30
ID externo exclusivo	Texto	30
Proprietário	E-mail	50
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50
Moeda	Texto	20
Pesquisa rápida 1	Texto	50
Pesquisa rápida 2	Texto	50
Lista de opções indexada 1	Texto	30
Lista de opções indexada 2	Texto	30
Lista de opções indexada 3	Texto	30
Lista de opções indexada 4	Texto	30
Lista de opções indexada 5	Texto	30
Número anexado	Número	16
Data de indexação	Data/hora	32
Moeda anexada	Moeda	25
Caixa de seleção indexada	Booliano	1
Tipo	Texto	30
Conta	Texto	100
Campanha	Texto	100
Contato	Texto	255
Objeto personalizado 01	Texto	50
Objeto personalizado 02	Texto	50
Objeto personalizado 03	Texto	50
Concessionária	Texto	100
Evento	Texto	50

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Fundo	Texto	50
Família	Texto	50
Lead	Texto	255
Oportunidade	Texto	100
Carteira	Texto	100
Produto	Texto	100
Solicitação de serviço	Texto	64
Solução	Texto	100
Veículo	Texto	100
ID externo da conta	Texto	30
ID externo da campanha	Texto	30
ID externo do contato	Texto	30
ID externo do objeto personalizado 01	Texto	30
ID externo do objeto personalizado 02	Texto	30
ID externo do objeto personalizado 03	Texto	30
ID externo do lead	Texto	30
ID externo da oportunidade	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
ID externo da carteira	Texto	30
ID externo do produto	Texto	30
ID externo da solicitação de serviço	Texto	30
ID externo da solução	Texto	30

### Objetos personalizados 04 e posteriores

As informações na tabela a seguir são válidas somente para os objetos personalizados 04 e posteriores.

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
---	---------------	--------------------

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Conta	Texto	100
Atividade	Texto	100
Livro	String	150
Livro: ID	String	15
Campanha	Texto	100
Objetos personalizados 01-15	Texto	50
Concessionária	Texto	100
Descrição	Texto	16,350
Data do câmbio	Data	32
ID externo exclusivo	Texto	30
Evento	Texto	50
Fundo	Texto	50
Solicitação de fundos	Texto	50
Família	Texto	1
Caixa de seleção indexada	Booliano	1
Moeda anexada	Moeda	25
Data de indexação	Data/Hora	32
Número anexado	Número	16
Lista de opções indexada 1	Texto	30
Lista de opções indexada 2	Texto	30
Lista de opções indexada 3	Texto	30
Lista de opções indexada 4	Texto	30
Lista de opções indexada 5	Texto	30
ID da integração	Texto	30
Lead	Texto	225
Nome	Texto	50
Oportunidade	Texto	100
Proprietário	E-mail	50
Carteira	Texto	100

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Produto	Texto	100
Pesquisa rápida 1	Texto	50
Pesquisa rápida 2	Texto	50
Solicitação de serviço	Texto	64
Tipo	Texto	30
Veículo	Texto	100
Conta - ID externo exclusivo	Texto	30
Atividade - ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo do sistema do ativo	Texto	30
Campanha - ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo do sistema da empresa	Texto	30
ID externo exclusivo do contato	Texto	30
IDs exclusivos externos dos objetos personalizados 01-15	Texto	30
ID externo exclusivo da concessionária	Texto	30
ID externo exclusivo da solicitação de fundos	Texto	30
ID externo exclusivo da família	Texto	30
Oportunidade - ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo exclusivo do proprietário	Texto	30
Carteira - ID externo exclusivo	Texto	30
Produto - ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo exclusivo da solicitação de serviço	Texto	30
Solução - ID externo exclusivo da solicitação	Texto	30
Veículo - ID externo exclusivo	Texto	30

## Campos do dano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados do dano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados do dano.

Nome do campo de danos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Demanda	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Demanda: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Dano	Texto	50	Nenhum
Descrição do dano	Texto	16,350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Nome do dano	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Descrição da propriedade danificada	Texto	16,350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Tipo de propriedade danificada	Texto	50	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum

Nome do campo de dados	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Valor estimado	Moeda	22	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Propriedade do seguro	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Propriedade do seguro: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Nº da propriedade	Número	22	Nenhum
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657)

[Importando seus dados](#) (na página 848)

### Campos de registro de negócio: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos registros de negócios para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status da aprovação	Lista de opções	30	Os valores válidos para este campo são: Aguarda aprovação, Aprovado,

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Rejeitado, Devolvido, Cancelado e Expirado.
Data de aprovação	Data	Não aplicável	Nenhum
Contato associado	Lista de opções	100	Nenhum
Cliente associado	Lista de opções	100	Nenhum
Lead associado	Texto	100	Nenhum
Lead associado: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Lead associado: Nome	Texto	50	Nenhum
Lead associado: Sobrenome	Texto	50	Nenhum
Lead associado: Código da integração	Texto	30	Nenhum
Lead associado: Sobrenome	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Lista de opções	100	Nenhum
Telefone celular	Texto	40	Nenhum
Cidade	Texto	50	Nenhum
Data de fechamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Nome da empresa	Texto	50	Nenhum
Convertido em oportunidade	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
País	Lista de opções	50	Nenhum
Aprovador atual	Lista de opções	100	Nenhum
Criação: data	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Moeda	Lista de opções	Não aplicável	Não é possível editar esta lista de opções. Por isso, os valores importados devem ser válidos.
Volume do negócio	Moeda	15	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum



Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
E-mail	Texto	50	Nenhum
Taxa de câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	40	Nenhum
Fax	Texto	40	Nenhum
Responsável pela aprovação final	Lista de opções	100	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
Cargo	Texto	75	Nenhum
Sobrenome	Texto	50	Nenhum
Segundo nome	Texto	50	Nenhum
Modificação: data	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de opções	30	Nenhum
Nome	Texto	100	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros têm valores neste campo antes de executar uma importação.
Novo contato	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Novo cliente	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Nova oportunidade	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo indica se a oportunidade associada a este registro de negócio é nova.
Próxima etapa	Texto	250	Nenhum
Objetivo	Texto	100	Nenhum
Objetivo: ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário	Lista de opções	30	<p>Os dados deste campo devem corresponder ao ID de um usuário existente no Oracle CRM On Demand. Se o registro não possuir um valor válido neste campo (inclusive sem valor), seu valor será definido como o ID do usuário que está executando a importação.</p> <p>Se este campo não for mapeado com um campo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o proprietário será definido como o ID do usuário que está executando a importação de todos os registros importados.</p>
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta de parceiro proprietário	Lista de opções	100	Por padrão, este campo exibe automaticamente a empresa parceira do proprietário do registro de negócio. Este campo é somente leitura. O processo de upload do Oracle CRM On Demand não pode atualizar este campo.
Conta de parceiro de origem	Lista de opções	100	Em princípio, o parceiro que descobriu a oportunidade. Geralmente, esse parceiro é igual ao parceiro principal, mas pode ser diferente. Este campo é opcional.
Programa de parceria	Lista de opções	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Código postal	Texto	30	Nenhum
Parceiro principal	Lista de opções	100	O parceiro principal é responsável pelo registro de negócio. Este campo, juntamente com o campo Local do parceiro principal, identifica um parceiro de modo exclusivo. Este campo não pode ser nulo.
Local do parceiro principal	Texto	50	O local do parceiro principal mencionado na célula anterior. Este campo, juntamente com o campo Parceiro principal, identifica um parceiro de modo exclusivo. Este

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			campo não pode ser nulo.
Interesse no produto	Texto	100	Nenhum
Motivo da rejeição	Lista de opções	30	Nenhum
Preço especial necessário	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Estado	Lista de opções	30	Nenhum
Rua	Texto	100	Nenhum
Status de envio	Lista de opções	30	Os valores válidos para este campo são: Não enviado, Enviado e Rechamado.
Data do envio	Data/Hora	Não aplicável	Nenhum
Suporte necessário	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Nº de telefone	Texto	40	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão para este campo são: Padrão e Não padrão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) (na página 657)
- [Importando os Seus Dados](#) (consulte "Importando seus dados" na página 848)

### Campos da concessionária: preparação de importação

A tabela abaixo contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de concessionária para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

**OBSERVAÇÃO:** esta seção é específica ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome	Texto	100	Nenhum
Local	Texto	50	Nenhum
Local	Texto	50	Nenhum
Concessionária matriz	Texto	100	Nenhum
Status	Texto	255	Nenhum
Site da matriz	Texto	50	Nenhum
Número de telefone	Telefone	40	Nenhum
E-mail	Texto	50	Nenhum
URL	Texto	100	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Número de fax	Telefone	40	Nenhum
Moeda	Texto	20	Nenhum
Estágio	Texto	30	Nenhum
Classificação	Número	16	Nenhum
Endereço de cobrança	Lista de opções	100	<p>Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p> <p>Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Endereço de cobrança 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Endereço de cobrança 2, 3	Texto	100 para cada	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Cidade de cobrança	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
País de cobrança	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é <i>EUA</i> . O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, então mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Província de cobrança	Texto	50	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, então mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	<p>Os valores padrão válidos são abreviaturas padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (tudo em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código postal de cobrança	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
ID externo do endereço de cobrança	Texto	30	Se endereços compartilhados forem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor deste campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de envio	Texto	30	<p>Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p> <p>Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Endereço de envio 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Endereço de envio 2, 3	Texto	100 para cada	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Cidade de envio	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
País de envio	Lista de opções	30	<p>Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é <i>EUA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código de classificação/caixa postal de envio	Texto	30	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Província de envio	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, então mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Estado dos EUA de envio	Lista de opções	2	<p>Os valores padrão válidos são abreviaturas padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (tudo em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código postal de envio	Texto	30	<p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
ID externo do endereço de envio	Texto	30	<p>Se endereços compartilhados forem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor deste campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
ID externo da concessionária matriz	Texto	30	Nenhum
ID do proprietário principal	ID	15	Nenhum



Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo de concessionária	Texto	30	Nenhum
Modificado em: data externa	Data/hora	32	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Nenhum
Modificado por	Texto	255	Nenhum
ID da linha	ID	15	Nenhum
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Objeto personalizado <i>N</i>	Texto	50	Nenhum
Lista de opções indexada 1	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 2	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 3	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 4	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 5	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 6	Texto	30	Nenhum
Número anexado	Número	16	Nenhum
Data de indexação	Data/hora	32	Nenhum
Moeda anexada	Moeda	25	Nenhum
Texto longo indexado	Texto	255	Nenhum
Texto curto indexado 1	Texto	100	Nenhum
Texto curto indexado 2	Texto	100	Nenhum
Caixa de seleção indexada	Booleano	1	Nenhum

## Campos de evento: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação dos campos Evento no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão desta tabela contém apenas o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Se você não vir um campo específico ao tentar importar os dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Evento Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da linha	ID	15	Nenhum.
Produto	Lista de opções	100	Nenhum.
Categoria do produto	Lista de opções	100	Nenhum.
Apelido do proprietário	Texto	50	Nenhum.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
Detalhes da sessão	Texto	500	Nenhum.
Nome do proprietário	Texto	50	Nenhum.
Sobrenome do proprietário	Texto	50	Nenhum.
ID do proprietário principal	ID	15	Nenhum.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum.
ID da integração	Texto	30	Nenhum.
ID do sistema externo	Texto	30	Nenhum.
Número anexado	Inteiro	Não aplicável	O valor deste campo deve ser um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Lista de opções indexada 1	Lista de opções	30	Nenhum.
Lista de opções indexada 2	Lista de opções	30	Nenhum.
Lista de opções indexada 3	Lista de opções	30	Nenhum.
Lista de opções indexada 4	Lista de opções	30	Nenhum.
Lista de opções indexada 5	Lista de opções	30	Nenhum.
Lista de opções indexada 6	Lista de opções	30	Nenhum.

Evento Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Texto longo indexado	Texto	255	Nenhum.
Texto curto indexado 1	Texto	40	Nenhum.
Texto curto indexado 2	Texto	40	Nenhum.
Tipo	Lista de opções	15	Nenhum.
Local	Texto	100	Nenhum.
Nº máx. de participantes	Inteiro	Não aplicável.	O valor deste campo de ser um valor numérico válido entre 0 e 1000000.
Nome	Texto	150	Este campo é obrigatório.
Objetivo do evento	Texto	500	Este campo é obrigatório.
Data de início	Data/hora	Não aplicável.	Nenhum.
Orçamento	Moeda	15	Nenhum.
Crédito CME	Inteiro	Não aplicável.	O valor deste campo deve ser um valor numérico válido entre -2147483648 e 2147483647.
Data de confirmação	Data/hora	Não aplicável.	Nenhum.
Data de término	Data/hora	Não aplicável.	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Nenhum.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de exame: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um

campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de exame	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	Nenhum.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato do exame já estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
E-mail	Texto	100	O endereço de e-mail do contato do exame.
Exame - Taxa	Moeda	22	Nenhum.
Exame - ID	Texto	100	Recomenda-se que o identificador interno do curso seja exclusivo.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato do exame apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Várias opções, Perguntas e respostas e Combinação.
Método de atribuição de notas	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Notas, Pontos e Pontuações.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato do exame apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Pontuação máxima	Número	22	Nenhum.
Médio	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: No computador, Em papel e Misto.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do exame seja exclusivo.
Número de perguntas	Número	22	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Pontuação para aprovação	Número	22	Nenhum.

Opções de pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contato do exame.
Produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tempo permitido (minutos)	Número	22	Nenhum.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão são: Monitorado e on-line. Um exame é considerado para ser <i>monitorado</i> quando os candidatos são supervisionados durante o exame.
Validade (meses)	Número	22	Nenhum.
Site Web	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o exame.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)
- [Campos do exame](#)

## Campos de registro em exame: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados de registro do exame para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de registro em exame	Tipo de campo	Tamanho máximo	Comentários
---	---------------	----------------	-------------

Parceiro - Administrador	Lista de opções	15	Empresa de terceiros que realiza o exame. Normalmente, a entrada vem da lista de parceiros que conduzem o exame.
Nome do candidato	Lista de opções	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	7	Nenhum.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Nome do exame	Lista de opções	15	Nenhum.
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum.
Nota obtida	Texto	50	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Pontuação obtida	Número	22	Nenhum.
Pontuação expira em	Data	7	Nenhum.
Data de registro	Data	7	Este campo exibe a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.
Número de registro	Texto	50	Os números de registro em exame geralmente são exclusivos.
Registro - Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Registrado, Aprovado e Com falha.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "Importando seus dados" na página 848)
- [Campos do Exame](#)

## Campos da conta financeira: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes

fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da conta financeira.

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular da conta	Texto	15	Nenhum
Titular da conta: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Saldo	Moeda	22	Nenhum
Saldo a partir de	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Agência	Texto	15	Nenhum
Agência: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	Nenhum
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID Externo do Sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Texto	16,350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	50	Nenhum

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Número da conta financeira	Texto	50	Nenhum
Consultor financeiro	Texto	15	Nenhum
Consultor financeiro: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Retido	Booleano	1	Nenhum
Instituição retida	Texto	15	Nenhum
Instituição retida: ID externo do sistema	Texto	30	O ID exclusivo externo da instituição retida (conta comercial) vinculado a este registro.
Agência matriz	Lista de opções	30	Nenhum
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Conjunta	Booleano	1	Nenhum
Data de abertura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Conta financeira principal: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Carteira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Conta principal	Booleano	1	Nenhum



Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

## Campos de titulares da conta financeira: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de titulares da conta financeira para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados do titular da conta financeira.

Nome do campo do titular da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta comercial	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum

Nome do campo do titular da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento o máximo	Comentários
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro
Titular da conta financeira	Texto	15	Nenhum
Titular da conta financeira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Nome dos titulares da conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Data de união	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Contato principal	Booleano	1	Nenhum
Função	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

## Campos de investimentos da conta financeira: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de investimentos da conta financeira para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da

empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados de investimentos da conta financeira.

Nome do campo de investimentos da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro
Nome dos investimentos da conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Produto financeiro: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro vinculado a este registro
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Desempenho	Texto	22	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Data da compra	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Preço de compra	Moeda	22	Nenhum
Quantidade	Número	22	Nenhum
Valor	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

## Campos do plano financeiro: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos planos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

### Plano financeiro

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para Plano financeiro.

Nome do campo do plano financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Aprovado pelo contato	Booleano	1	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	Nenhum
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID Externo do Sistema	Texto	30	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Texto	16,350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.

Nome do campo do plano financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro.
Nome do plano financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Carteira	Texto	15	Nenhum
Carteira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Enviado para contato	Booleano	1	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- n [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- n [Importando seus dados](#) (na página 848)

## Campos do produto financeiro: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos produtos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para produto financeiro.

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Categoria	Lista de opções	30	Nenhum
Classe	Lista de opções	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Preço atual	Moeda	20	Nenhum
Preço atual - Última atualização	Data/hora	Não aplicável.	Nenhum
Divisão	Texto	30	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID do produto financeiro	Texto	50	Nenhum
Nome do produto financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Visão geral do produto financeiro	Texto	16,350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
ID da integração	Texto	30	Nenhum
MDM - ID de hub do produto	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Produto financeiro pai	Texto	15	Nenhum
Produto financeiro principal: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro principal vinculado a este registro.
Produto financeiro principal: ID do sistema	Texto	50	Também conhecido como ID exclusivo externo.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Origem do preço	Texto	50	Também conhecido como origem do preço atual.
Catálogo de produtos	Texto	250	Nenhum
URL do produto	Texto	250	Nenhum
Subclasse	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

## Campos de transações financeiras: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das transações financeiras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para transações financeiras.

Nome do campo das transações financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro.
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Produto financeiro: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro vinculado a este registro.
Pai da transação financeira	Texto	15	Nenhum
Pai da transação financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro vinculado



Nome do campo das transações financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			a este registro.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Quantidade	Número	22	Nenhum
Data/hora da transação	Data/hora		Nenhum
ID da transação	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Período da transação	Texto	50	Nenhum
Preço da transação	Moeda	22	Nenhum
Origem da transação	Texto	50	Nenhum
Tipo de transação	Lista de opções	30	Nenhum
Valor	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de alocação de contato HCP: preparação de importação

Esta tabela contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos campos de alocação de contato HCP no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão da alocação de contato HCP	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID de alocação de contato HCP	Varchar	15	Indica o número de identificação da linha.
Tipo de alocação	Lista de opções	30	Os valores padrão deste campo são Alocação de detalhes, Alocação de amostra, Alocação de item promocional e Alocação de solicitação de amostra.
Data de início	Data/hora	7	Este campo é obrigatório.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum.
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
Data de término	Data/hora	7	Se a data de término estiver definida para o registro Alocação de contato HCP, a data de término deverá ser posterior à data de início.
Qtde. restante	Número	22	Quando a alocação de contato HCP for criada primeiro, os campos Qtde. da alocação e Qtde. restante deverão ter o mesmo valor positivo. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
Qtde. distribuída	Número	22	Quando a alocação de contato HCP tiver sido criada primeiro, o campo Qtde. distribuída deve ser zero. Os campos de quantidade devem

Nome do campo padrão da alocação de contato HCP	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			ter valores inteiros.
Qtde. da alocação	Número	22	Quando a alocação de contato HCP for criada primeiro, os campos Qtde. da alocação e Qtde. restante deverão ter o mesmo valor positivo. Os campos de quantidade devem ter valores inteiros.
ID de contato	Varchar	15	Indica o identificador da linha para o contato ou profissional de saúde para o qual estão definidas as alocações.
ID do produto	Varchar	15	Indica o identificador da linha do produto ou da amostra para o qual estão definidas alocações do contato ou profissional de saúde específico.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de propriedade do seguro: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como preparar o arquivo CSV para importar os dados de propriedade do seguro no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de](#)

[Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas somente para dados de propriedade do seguro.

Nome do campo de propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Valor	Moeda	22	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Texto	16,350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice vinculado a este registro.
Sequência	Número	22	O campo predefinido para o registro correspondente.
Tipo	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente.

**Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

**Campos do relatório de auditoria do estoque: Importar preparação**

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos relatórios de auditoria do estoque para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Relatório de auditoria do estoque padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comentários	Observação	255	Nenhum
Data de conclusão	Data/hora	7	Nenhum
Período do estoque	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do período do estoque.
Motivo	Lista de opções	30	Nenhum
Relatado em	Data/hora	7	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

**Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

**Campos do período do estoque: Importar preparação**

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos períodos do estoque para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Período do estoque padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Ativo	Booleano	1	Este campo indica se o período do estoque está ativo ou inativo.
Data de término	Data/hora	7	Este campo ficará vazio se o período do estoque estiver ativo.
Reconciliado	Booleano	1	Este campo indica se o período do estoque foi reconciliado ou não.
Data de início	Data/hora	7	A data inicial do período do estoque.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de convidado: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação dos campos Convidado no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão desta tabela contém apenas o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Se você não vir um campo específico ao tentar importar os dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Convidado Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status do convidado	Texto	30	O valor padrão é Pendente. Os outros valores são: Frequentado, Cancelado, Confirmado, Recusado e Lista de espera.
Nome do contato	Texto	30	Selecione um contato no applet associado.
Cargo	Texto	30	O cargo do contato.

Convidado Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo	Texto	30	O tipo de contato.
E-mail	Texto	30	Nenhum
Nº de telefone	Texto	30	Nenhum
Detalhes da sessão	Texto	30	Nenhum
Comentários	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos da parte envolvida: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados da parte envolvida para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da parte envolvida.

Nome do campo da parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Demanda	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Demanda: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Contato	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente. O campo Contato é um encadeamento do nome e do sobrenome do contato.

Nome do campo da parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Descrição do ferimento	Texto	16350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Resumo do ferimento	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Nome da parte envolvida	Texto	50	Nenhum
Local	Lista de opções	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	O proprietário do registro.
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente.
Função no momento do acidente	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "Importando seus dados" na página 848)

### Campos de evento lead: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seus registros antes de importar eventos da conta para o Oracle CRM On Demand. Ela complementa as diretrizes fornecidas no tópico



Diretrizes do tipo de campo para importação de dados (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão do evento lead	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Evento	Texto	50	Nome do evento.
ID do evento	ID	15	Nenhum
ID do sistema externo do evento	ID	15	ID do sistema externo do evento.
Lead	Texto	50	Nome do lead.
ID do lead	ID	15	Nenhum
ID exclusivo externo do lead	ID	15	ID exclusivo externo do lead.
ID da linha	ID	15	Nenhum

## Campos de lead: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de leads para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Apelido	Texto	50	Nenhum
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Receita aproximada	Moeda	15	Este é o valor da receita anual aproximada.
Conta associada	Texto	100	Nenhum.

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contato associado	Texto	101	O número máximo de caracteres permitido é 101. O primeiro nome pode ocupar até 50 caracteres, seguido de um espaço único e o sobrenome pode ocupar até 50 caracteres, o que totaliza 101 caracteres para o campo.
Registro de negócio associado	Texto	100	Nenhum
Registro de negócio associado: ID externo	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Não aplicável	Não aplicável	Se você estiver importando um lead convertido, o valor desse campo deverá corresponder a um nome de oportunidade existente.
Endereço de cobrança 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).
Endereço de cobrança 2, 3	Texto	100 para cada	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).
Cidade de cobrança	Texto	50	Nenhum
País de cobrança	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Província de cobrança	Texto	30	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para esse campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados e Óblast.
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	Os valores padrão válidos são: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal de cobrança	Texto	50	Nenhum
Campanha	Não aplicável	Não aplicável	Este valor é especificado quando é usado o Leads - Assistente de importação do Oracle CRM On Demand. Não é possível definir diretamente valores para o campo Campanha nos dados de importação.
ID externo da campanha	Texto	30	Nenhum
Nº de telefone celular	Telefone	40	Nenhum
Empresa	Texto	100	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Criado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Data de nascimento	Data	Não aplicável	Nenhum

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
E-mail	Texto	100	<p>Se a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode em Campos de E-mail no perfil da empresa estiver marcada, a maioria dos caracteres Unicode (UTF-8) serão permitidos.</p> <p>Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Permitir Caracteres Unicode no E-mail, consulte <a href="#">Definindo Configurações da Empresa</a> (consulte "<a href="#">Definindo as Configurações da Empresa</a>" na página 22).</p> <p>Para obter informações sobre os caracteres que podem ser usados nos endereços de e-mail, consulte <a href="#">Sobre Caracteres Especiais em Endereços de E-mail</a>.</p>
Data de fechamento estimada	Data	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Nome	Texto	50	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Furigana - Nome	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
Furigana - Sobrenome	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
Setor	Lista de opções	50	O Oracle CRM On Demand não permite a modificação de valores válidos neste campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Alternativamente, o administrador do Oracle CRM On

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			<p>Demand da sua empresa pode criar um campo de Lead personalizado que contenha os valores válidos que você espera nos dados de importação. Isso permite importar os dados nesse campo personalizado em vez deste campo.</p> <p>Valores padrão válidos: Automotivo, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabricação, Outros, Indústria farmacêutica, Varejo, Serviços e Telecomunicações</p>
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Cargo	Texto	75	Nenhum
Sobrenome	Texto	50	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Moeda de lead	Texto	20	Nenhum
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Sr./Sra.	Lista de opções	15	Valores padrão válidos: Srta., Sr., Sra., Senhora, e Dr.
Nunca enviar e-mails	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Próxima etapa	Texto	250	Nenhum
Número de funcionários	Inteiro	15	Nenhum
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	<p>Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.</p> <p>Caso este campo não esteja mapeado</p>

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Receita potencial	Moeda	15	Nenhum
Nº de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Interesse no produto	Texto	100	Nenhum
Profissão	Texto	50	Esta é a profissão ou a ocupação especificada.
Classificação	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: A, B, C e D
Classificação 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.  Para obter mais informações, consulte Sobre campos exibidos como imagens.
Classificação 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Reatribuir proprietário do lead	Não aplicável	Não aplicável	Este valor é especificado para todos os leads em uma importação específica quando o Leads - Assistente de importação do Oracle CRM On Demand é usado. Ele determina se os leads importados serão atribuídos a novos proprietários de acordo com as Regras de atribuição de leads definidas para a empresa.
Indicado por	Lista de opções	101	Nenhum
Vendedor	Lista de opções	30	Nenhum

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo do vendedor	Texto	30	Nenhum
Origem	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outro, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Indicação - funcionário, Indicação - externa, Site da Web e Outros
Status	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos e esses devem corresponder à lógica de negócios.
Indicador de status 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.  Para obter mais informações, consulte Sobre campos exibidos como imagens.
Indicador de status 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Indicador de status 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Site Web	Texto	100	Nenhum
Nº de fax comercial	Telefone	40	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de leads](#)
- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) (na página 657)
- [Importando os Seus Dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos da solicitação MDF: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das solicitações MDF (market development fund - fundos para o desenvolvimento de mercado) para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um

campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação MDF padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Valor pré-aprovado	Número	22	O valor total que o proprietário da marca aprovou para a atividade de marketing.
Valor solicitado	Número	22	O valor total que o parceiro está solicitando para a atividade de marketing.
Status da aprovação	Varchar	30	Status de aprovação atual para a solicitação de MDF.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador atual.
Campanha	Varchar	15	A campanha a qual o MDF está associado.
Categoria	Varchar	30	Categoria à qual a solicitação de MDF pertence.
Data de decisão da demanda	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a demanda.
Status da demanda	Varchar	30	Indica o status da demanda de MDF.
Descrição	Varchar	250	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de vencimento	Data	7	A data em que a solicitação deve ser processada.
Data de término	Data/hora UTC	7	A data e a hora em que a atividade de marketing encerra.
Data de expiração	Data/hora UTC	7	A data depois da qual a solicitação MDF não é mais válida.
Fundo	Varchar	15	O nome do fundo associado à solicitação MDF.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou pela última vez a solicitação.
Moeda da solicitação MDF	Varchar	20	Nenhum
Objetivo de marketing	Varchar	30	Motivo da solicitação de MDF.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.



Solicitação MDF padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta de parceiro proprietário	Varchar	15	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha.
Programa de parceria	Varchar	15	O programa de parceria com o qual a solicitação está associada.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Data da pré-aprovação	Data	7	Data e hora em que a solicitação de MDF foi pré-aprovada.
Conta de parceiro principal	Varchar	15	A empresa parceira que está liderando a realização da solicitação MDF.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo para uma solicitação de preço especial ser retornada ou rejeitada.
Região	Varchar	30	Região para a qual a solicitação de MDF está sendo preparada.
Data da solicitação	Data	7	Data e hora em que a solicitação de MDF foi criada.
Nome da solicitação	Varchar	50	O nome da solicitação MDF.
Data de início	Data/hora UTC	7	A data e a hora em que a atividade de marketing começa.
Status de envio	Varchar	30	O status de envio, como Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Data do envio	Data UTC	7	A data e a hora em que a solicitação foi enviada.
Demanda - Valor total aprovado	Número	22	O valor total da demanda aprovado para o parceiro.
Demanda - Valor total solicitado	Número	22	O valor total da demanda que foi solicitado pelo parceiro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

## Campos de resposta à mensagem: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar respostas à mensagem no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome padrão do campo de resposta à mensagem	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum
Atividade	Texto	15	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Ativar acompanhamento	Booleano	1	Nenhum
Hora de término	Data/hora	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Plano	Texto	15	Nenhum
Item do plano	Texto	15	Nenhum
Resposta	Texto	30	Nenhum
Seção	Texto	100	Nenhum
Número da sequência	Numérico	22	Nenhum
Hora de início	Data/hora	7	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

## Ajuste de respostas à mensagem

### Campos do plano de mensagem: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos planos de mensagem para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Este campo descreve o público direcionado para o plano de mensagem, por exemplo, cirurgias cardíacas.
Código	Texto	50	Este campo rastreia os planos de mensagem em IDs de linhas diferentes. Por exemplo, se você revisar um plano de mensagem, este campo cria uma cópia do plano com um número da versão incrementada.
Divulgação obrigatória	Booleano	1	Quando este campo está marcado, uma mensagem de divulgação é exibida.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Ativar acompanhamento	Booleano	1	Nenhum
Data de expiração	Data/Hora	7	A data em que o plano de mensagem encerra.
ID externo exclusivo	Texto	50	Nenhum
Sequência de bloqueio	Booleano	1	Este campo bloqueia o plano de mensagem, evitando que usuários alterem a sequência ou removam mensagens de um plano.
Nome	Texto	200	O nome do plano de mensagem ou do plano de mensagem personalizado.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Prioridade	Número	22	Nenhum

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de liberação	Data/Hora	7	A data de liberação do plano de mensagem.
Segmento	Texto	50	Este campo descreve o segmento de mercado; ou seja, o grupo de contas para o qual o plano de mensagem está direcionado, como hospitais de cuidados terciários. Ele mostra os planos de mensagem recomendáveis aos representantes de vendas, quando estes planejam chamadas.
Aparência	Texto	30	Quando o planejador de envio de mensagens está aberto para edição ou visualização, a apresentação do plano de mensagem também é exibido.
Data de início	Data/Hora	7	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão para este campo são: Aprovado, Em andamento, Rejeitado, Liberado, Enviado.
Tipo	Texto	30	Os valores válidos padrão para este campo são: Ativação do produto e Mensagem direcionada.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)
- [Planos de mensagem](#)

### Campos do item do plano de envio mensagens: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de itens do plano de mensagem para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo de item	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Desativar pré-carregamento	Booleano	1	Se o campo Desativar pré-carregamento tiver o valor N, que é o valor padrão, o pré-carregamento de animações do aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales será ativado. Um valor é obrigatório para esse campo.
Mensagem de divulgação	Booleano	1	Nenhum
Nome de exibição	Texto	100	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de envio de mensagens pai	Texto	30	Um plano de mensagem é constituído de um número de itens do plano de mensagem. O campo Plano de mensagem principal é o plano ao qual o item pertence. O campo Plano de mensagem principal vincula o campo de nome de um registro do plano.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Classificação	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo de envio	Lista de opções	30	Os valores padrão são Envio de PDF ou Envio padrão. O valor padrão é Envio padrão. A caixa de seleção Cópia ativada é marcada e a caixa de seleção Otimizado é desmarcada por padrão.
Número da sequência	Número	22	Nenhum
Nome da solução	Texto	30	Nenhum
Observações do palestrante	Texto	2000	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo de item	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "Importando seus dados" na página 848)
- Itens do plano de mensagem

### Campos da relação de itens do plano de mensagem: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de relações do item do plano de mensagem para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo de relação de itens	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Nome de exibição	Texto	100	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de envio de mensagens pai	Texto	15	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Classificação	Lista de opções	30	Nenhum
Número da sequência	Número	22	Nenhum

Plano de envio de mensagens padrão Nome do campo de relação de itens	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome da solução	Texto	30	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)
- [Relações do item do plano de envio de mensagens](#)

### Campos do controle de modificação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes de importar os campos de controle de modificação no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes do tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de importar os campos de controle de modificação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Controle de modificação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do objeto filho	Texto	15	Nenhum.
Nome do objeto filho	Texto	50	Nenhum.
Nome do evento	Texto	150	Para obter informações sobre os nomes de evento, consulte <a href="#">Sobre os eventos de controle de modificação</a> (na página 605).
Nome do campo	Texto	50	Nenhum.
ID do objeto	Texto	15	Nenhum.

Controle de modificação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome do objeto	Texto	50	Nenhum.
Número da modificação	Número	22	Nenhum.
Modificação: data	Data/Hora	50	Nenhum.
Tipo de registro	Texto	50	Indica o tipo de registro cujos valores da lista de opções foram modificados, por exemplo, Conta.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Controle de modificação](#) (na página 592)
- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de observação: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de observações para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de observação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Nome da conta	Texto	255	Nenhum
Campanha - ID externo	Texto	30	Nenhum
Campanha - Nome	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Nome do contato	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	16.035	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele



Nome do campo padrão de observação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Oportunidade - Nome	Texto	100	Nenhum
Privado	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
ID externo da solicitação de serviço	Texto	30	Nenhum
Número da solicitação de serviço	Número	15	Nenhum
Assunto	Texto	30	Campo obrigatório por padrão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos do objetivo: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos objetivos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Objetivo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome da conta	Texto	15	O nome da conta associado ao objetivo definido.
Nome do contato	Texto	15	O nome do contato associado ao objetivo definido.

Objetivo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda	Texto	20	A moeda usada para valores monetários do objetivo.
Descrição	Texto	2000	O campo de descrição para o objetivo definido.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	7	A data em que a taxa de câmbio se aplica à moeda.
Nome do objetivo	Texto	30	Nenhum
Receita do objetivo	Texto	22	Receita-alvo do objetivo.
Alvo do objetivo	Número	22	O campo Alvo do objetivo é uma quantidade de unidades de venda, prescrições, chamadas de venda etc. Esta quantidade é definida pelo campo Unidades do objetivo.
Unidades do objetivo	Lista de opções	30	O campo Unidades do objetivo define a quantidade do campo Alvos do objetivo.
Objetivo pai	Texto	15	Se o objetivo definido estiver associado a um objetivo principal, este campo permite que os dois objetivos sejam combinados.
Período	Texto	15	O valor deste período corresponde aos critérios que o usuário informa ao configurar as previsões no Oracle CRM On Demand.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Nome do plano	Texto	15	O nome do plano comercial associado a este objetivo específico (opcional).
Nome do produto	Texto	15	O nome do produto associado ao objetivo.
Status	Lista de opções	30	O status do objetivo.
Público-alvo	Texto	2000	Este é o grupo de pessoas ao qual o objetivo é aplicado.
Tipo	Lista de opções	30	O tipo de objetivo. O cliente define os valores.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)
- [Objetivos](#)

## Campos de função de contatos da oportunidade: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar funções para contatos no Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de função do contato	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Função de compra	Lista de opções	39	Valores padrão válidos: Usuário, Avaliador, Aprovador, Tomador de decisão, Usuário e avaliador, Usuário e aprovador, Usuário e tomador de decisão, Avaliador e aprovador, Avaliador/tomador de decisões, Desconhecido
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Nome do contato	Texto	255	Nenhum
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Oportunidade - Nome	Texto	100	Nenhum
Principal	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Contatos - Campos](#)
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

## Campos do evento de oportunidade: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seus registros antes de importar eventos de oportunidade para o Oracle CRM On Demand. Ela complementa as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão do evento de oportunidade	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Evento	Texto	50	Nome do evento.
ID do evento	ID	15	Nenhum
ID do sistema externo do evento	ID	15	ID do sistema externo do evento.
Oportunidade	Texto	50	Nome da oportunidade.
ID da oportunidade	ID	15	Nenhum
Oportunidade - ID externo exclusivo	ID	15	ID exclusivo externo da oportunidade.
ID da linha	ID	15	Nenhum

## Campos de oportunidade: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de oportunidades para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Conta - Local	Texto	50	Nenhum
Data de fechamento	Data	7	Campo obrigatório por padrão.
Concessionária	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Receita esperada	Moeda	15	Não pode ser importado. O valor calculado com base no campo de receita potencial multiplicado pelo valor no campo Probabilidade.
ID externo exclusivo	Texto	255	Nenhum
Previsão	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Origem do lead	Lista de opções	30	Nenhum
Marca	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Nome	Texto	100	Nenhum
Próxima etapa	Texto	250	Nenhum
Moeda da oportunidade	Lista de opções	15	Somente leitura.
Moeda da oportunidade	Texto	20	Nenhum

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Oportunidade - Nome	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Prioridade	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Baixo, Médio, Alto
% de probabilidade	Lista de opções	3	Valores padrão válidos: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100  <b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo deve estar sempre ser visível na apresentação. Se estiver oculto, podem ocorrer resultados inesperados.
Interesse no produto	Texto	100	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Classificação 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.  Para obter mais informações, consulte Sobre campos exibidos como imagens.
Classificação 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Motivo do ganho/perda	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Base instalada, Preço, Relacionamento, Registro de controle, Nenhum projeto atual, Sem orçamento, Não qualificado, Perdido para concorrência, Perdido sem decisão, Outros
Reatribuir oportunidade	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Receita	Moeda	15	Nenhum
Estágio de vendas	Lista de opções	50	Campo obrigatório por padrão.  Este campo não se comporta da mesma forma que a maioria dos campos; ele não adicionará valores da lista de opções não correspondentes mesmo se você especificar isso durante o processo de importação. Os dados de importação devem corresponder aos valores válidos para este campo. Se quiser capturar valores de lista da opções do seu arquivo CSV que não correspondam aos valores da lista de opção padrão, adicione-os ao aplicativo antes de importar seus dados. Caso contrário, o registro inteiro será rejeitado. Os valores padrão válidos são: Lead qualificado, Construindo a visão, Lista abreviada, Selecionado, Negociação, Fechada/ganha, Fechada/perdida.
Campanha de origem	Lista de opções	30	A campanha que gerou a oportunidade.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são Pendente, Perdido e Ganho.
Indicador de status 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.  Para obter mais informações, consulte Sobre campos exibidos como imagens.
Indicador de status 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Indicador de status 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Território	Texto	50	Nenhum
Valor total do ativo	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Prêmio total	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Ano	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Campos da Equipe de Oportunidade: Preparação para Importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV, antes de importar as equipes de oportunidades para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) (na página 657). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Equipe de Oportunidade Padrão Nome do Campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Acesso às Oportunidades	Lista de opções	15	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores importados deverão corresponder aos seguintes valores padrão exatamente Somente para leitura, Editar, Completo e Sem Acesso.
Oportunidade - Nome	Texto	100	Nenhum.
ID externo da oportunidade	Texto	30	Nenhum.
ID do Usuário	Texto	50	Nenhum.
ID Externo de Usuário	Texto	30	Nenhum.
ID de conexão do usuário	Texto	50	Nenhum.
Função da Equipe	Lista de	30	Os valores padrão desse campo são Proprietário,



Equipe de Oportunidade Padrão Nome do Campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
	opções		Patrocinador Executivo, Consultor, Parceiro e Outro.
Porcentagem de Divisão	Inteiro	22	A porcentagem da receita que deverá ser alocada para o membro da equipe.
Moeda	Texto	20	Nenhum.
Data do câmbio	Data	Nenhum	A data em que a taxa de câmbio se aplica à moeda.

### Campos de receita do produto da oportunidade: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de registros de produto da oportunidade para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto da oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento o máximo	Comentários
Nº de períodos	Inteiro	3	A receita recorrente suporta no máximo 260 períodos. O período de tempo coberto pelo número total de períodos varia com base na frequência especificada no campo Frequência. Por exemplo, se você possui uma receita recorrente semanal, é possível rastrear a receita por até cinco anos.
Valor do ativo	Moeda	15	Nenhum
Nome completo do contato	Texto	255	Nenhum
Contrato	Lista de opções	30	Nenhum
Descrição	Texto	250	A limitação é de 250 caracteres.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Previsão	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum

Produto da oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Frequência	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Oportunidade - Nome	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Proprietário	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Prêmio	Moeda	15	Nenhum
% de probabilidade	Lista de opções	22	Nenhum
Produto - ID externo	Texto	30	Nenhum
Produto - Nome	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Moeda	15	Nenhum
Quantidade	Número	15	Nenhum
Nº de série	Texto	100	Nenhum
Data de envio	Data	7	Nenhum
Data de início/fechamento	Data	7	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum

Produto da oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Garantia	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de ordem: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de ordens para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Ordem padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da ordem	Texto	30	A chave principal do objeto de ordem. Este campo é somente leitura.
Livro	String	150	Nenhum
Livro: ID	String	15	Nenhum
Número da ordem	Texto	50	O campo contém o ID da ordem por padrão.
Descrição	Texto	255	O campo é a descrição da ordem.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Lista de preços	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são os nomes das tabelas de preços.

Ordem padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Oportunidade	Texto	15	Nenhum.
Conta	Texto	15	Nenhum.
Conta final	Texto	15	O campo é usado quando o valor do Ebiz PIP Integration é selecionado para a configuração Uso da ordem no perfil da empresa.  Integração PIP Ebiz é a solução de integração Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite e, portanto, esse campo não estará disponível no Gerenciamento de Ordem do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, entre em contato com o Atendimento ao Cliente.
Atividade	Texto	15	Nenhum.
Contato	Texto	15	Nenhum.
Endereço de envio	Texto	15	O endereço para o qual a ordem é enviada.
Endereço de cobrança	Texto	15	O endereço para o qual a ordem é cobrada.
Status da criação da ordem	Lista de opções	30	O código de status da ordem. Para obter mais informações sobre o campo, consulte Campos de ordem.
Mensagem de integração da ordem	Texto	255	O campo só é preenchido quando o valor do Ebiz PIP Integration é selecionado para a configuração Uso da ordem no perfil da empresa.  Integração PIP Ebiz é a solução de integração Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite e, portanto, esse campo não estará disponível no Gerenciamento de Ordem do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, entre em contato com o Atendimento ao Cliente.

### Campos de item da ordem: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de itens de ordem para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para](#)

[Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item da ordem padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto	Texto	15	O campo contém a chave estrangeira do ID do produto. Esse é um campo obrigatório.
Ordem	Texto	15	O campo contém a chave estrangeira do ID da ordem. Esse é um campo obrigatório.
Número do item da ordem	Texto	15	O campo contém a chave principal do objeto por padrão.
Quantidade	Número	22	O campo contém a quantidade de produtos pedidos. Esse é um campo obrigatório.
Preço do item	Número	22	Nenhum.
Valor do desconto	Número	22	Nenhum.
Porcentagem de desconto	Número	22	Nenhum.
Preço depois do desconto	Número	22	Nenhum.

## Campos do parceiro: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de parceiros para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes do tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de importar parceiros.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nº de médicos	Número	22	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Parceiro da conta	Caixa de seleção	1	Nenhum
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Endereço de cobrança	Lista de opções	100	<p>Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p> <p>Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Endereço de cobrança 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Endereço de cobrança 2	Texto	100	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Endereço de cobrança 3	Texto	100	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Cidade de cobrança	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
País de cobrança	Lista de opções	30	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem</p>

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			configurados para sua empresa.
Província de cobrança	Texto	50	Caso o arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie os itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para o campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	Os valores padrão válidos são abreviaturas padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (tudo em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados.  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código postal de cobrança	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
ID externo do endereço de cobrança	Texto	30	Se endereços compartilhados forem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Frequência de chamadas	Lista de opções	30	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Gerente de conta do canal	Texto	50	Nenhum
Data de análise de conformidade	Data/hora UTC	7	Esta é a data em que o Status de conformidade está vencendo para análise.

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status de conformidade	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Descrição	Texto	255	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Especialidade	Texto	30	É possível editar esta lista de opções.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum.
Furigana - Nome	Texto	100	Nenhum.
HIN	Texto	30	HIN (Health Industry Number - Número do setor da saúde).
Setor	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são: Automotivo, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabricação, Outros, Indústria farmacêutica, Revenda, Serviços e Telecomunicações.
Tipo de influência	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Data de conclusão da última atribuição	Data/hora UTC	7	Nenhum
Data de envio da última atribuição	Data/hora UTC	7	Nenhum
Data da última chamada	Data/hora UTC	7	Nenhum
Localização	Texto	50	Nenhum
Nº de fax principal	Telefone	40	Nenhum
Nº de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial de mercado	Lista de opções	30	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Segmento de mercado	Lista de opções	30	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Participação de mercado	Número	Não aplicável	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções. Este número fica entre zero (0) e 100.
Número máximo de usuários	Inteiro	Não aplicável	Nenhum



Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Número de funcionários	Inteiro	22	Nenhum
Conta de parceiro de origem	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura. Esta lista de opções contém o valor do parceiro válido.
Proprietário	Texto	50	Este campo contém o nome do proprietário atual deste registro.
Conta de parceiro proprietário	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura.
Moeda do parceiro	Lista de opções	15	Esta lista de opções é somente leitura. Este valor deve corresponder ao valor existente para a moeda do parceiro atual.
Nível de parceiro	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Nome do parceiro	Texto	100	Este é o nome do parceiro.
Status da organização do parceiro	Lista de opções	30	Este campo indica se o parceiro faz parte de uma organização RPM (Partner Relationship Partner - Parceiro do relacionamento de parceiro) ativa ou inativa. Quando está definido como ativa, um livro para a organização do parceiro é criado automaticamente. Seus usuários são adicionados automaticamente ao livro. Esse livro só é usado para relacionar parceiros entre si no Item relacionado do relacionamento de parceiro, no campo Registro do parceiro. É possível editar esta lista de opções.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Lista de preços	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são os nomes das tabelas de preços.
Tipo de parceiro principal	Lista de opções	30	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são os tipos de parceiros associados ao parceiro.
Conta de parceiro principal	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura. O valor padrão é o valor do parceiro.

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Prioridade	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Empresa pública	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum.
Classificação	Número	22	Nenhum.
Reatribuir conta	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo indica que a conta deve ser reatribuída. Quando importada, as regras de atribuição são disparadas automaticamente para este registro de conta, se o administrador da empresa ou o gerente definiu este recurso desta forma.
Referência	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido como marcado se esta conta concordou em ser uma referência que pode ser oferecida aos clientes potenciais.
Referência desde	Data	Não aplicável	Nenhum
Região	Lista de opções	25	É possível editar esta lista de opções. Os valores válidos padrão são Leste, Oeste e Central.
Rota	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Endereço de envio	Lista de opções	100	Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.  Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de envio 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Endereço de envio 2	Texto	100	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de</a>

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			<p><a href="#">endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Endereço de envio 3	Texto	50	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Cidade de envio	Texto	50	<p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
País de envio	Lista de opções	30	<p>Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é <i>EUA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código de classificação/caixa postal de envio	Texto	30	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, então mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Província de envio	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, então mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Estado dos EUA de envio	Lista de opções	2	<p>Os valores padrão válidos são abreviaturas padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (tudo em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código postal de envio	Texto	30	<p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
ID externo do endereço de envio	Texto	30	<p>Se endereços compartilhados forem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor deste campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Campanha de origem	Lista de opções	100	<p>Esta lista de opções é somente leitura. O valor padrão da lista de opções é o nome da campanha de origem que gerou a conta.</p>
Status	Lista de opções	30	<p>É possível editar esta lista de opções.</p>

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Território	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. O campo padrão é o nome do território.
Site	Texto	100	Nenhum.
Receitas - Acumulado do ano	Moeda	22	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Isso significa Acumulado do ano.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

### Campos do programa de parceiro: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de programas de parceiro para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo do programa de parceiro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de início	Data/hora	7	Nenhum
Registro do negócio permitido	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Descrição	Texto	16, 350	Nenhum
Data de término	Data/hora	7	Nenhum
MDF permitido	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Nome completo do proprietário	Lista de opções	30	Nenhum

Nome de campo do programa de parceiro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome do programa de parceiro	Texto	30	Nenhum
Tipo de parceiro	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo de programa	Lista de opções	30	Nenhum
Preço especial permitido	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum

### Campos da conta do plano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de contas do plano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da conta do plano padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto da conta.
Plano de negócios	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Conta principal do plano	Booleano	1	Indica se a conta é principal.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

## Contas do plano

### Campos do contato do plano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos contatos do plano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Contatos do plano padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Plano de negócios	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.
Contato	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do contato.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Contato principal do plano	Booleano	1	Indica se o contato é principal.

#### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)
- [Contatos do plano](#)

### Campos da oportunidade do plano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de oportunidades do plano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade do plano padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Oportunidade	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto da oportunidade.
Plano de negócios	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)
- [Oportunidades do plano](#)

### Campos da apólice: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de apólices para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da apólice.

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status de cobrança	Lista de opções	30	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	Nenhum
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum



Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Campanha: ID Externo do Sistema	Texto	30	Nenhum
Data de cancelamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Empresa: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data efetiva	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Valor nominal	Moeda	22	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	Nenhum
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Prazo da fatura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Apólice pai	Texto	15	Nenhum
Apólice pai: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice pai vinculado a este registro.

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Número da apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente. Este campo também é conhecido como campo do número da apólice.
Método de pagamento da apólice	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo de apólice	Lista de opções	30	Nenhum
Agência principal	Texto	15	Nenhum
Agência principal: ID externo do sistema	Texto	30	O ID exclusivo externo da agência principal (conta comercial definida para o parceiro) vinculado a este registro.
Agente principal	Texto	15	Nenhum
Agente principal: ID externo do sistema	Texto	30	O ID exclusivo externo do agente principal (contato) vinculado a este registro.
Código do produtor	Texto	50	Nenhum
Plano da taxa	Lista de opções	30	Nenhum
Estado da taxa	Lista de opções	30	Nenhum
Origem da indicação	Lista de opções	30	Nenhum
Status	Lista de	30	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
	opções		
Substatus	Lista de opções	30	Nenhum
Período	Texto	50	Nenhum
Prêmio total	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

### Campos do titular da apólice: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de titulares da apólice para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados do titular da apólice.

Nome do campo do titular da apólice padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular da conta comercial	Texto	15	Nenhum
Titular da conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Empresa: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Titular do contato	Texto	15	Nenhum
Titular do contato: ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum

Nome do campo do titular da apólice padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID do sistema externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Titular da família	Texto	15	Nenhum
Titular da família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Porcentagem do titular	Porcentagem	22	Nenhum
Tipo segurado	Lista de opções	30	Nenhum
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	15	Os campos predefinidos para o registro correspondente
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice vinculado a este registro
Nome do titular da apólice	Texto	250	Os campos predefinidos para o registro correspondente
Função	Lista de opções	30	Os campos predefinidos para o registro correspondente

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

## Campos de carteira: preparação de importação

**OBSERVAÇÃO:** esse recurso pode não estar disponível na sua versão do aplicativo, pois não é parte do aplicativo padrão.

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de contas de carteira para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.



Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta - Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Conta - Número	Texto	100	Nenhum
Tipo de conta	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Contrato de anuidade, Apólice de grupo, 401K, Verificação, IRA, Seguro de vida, Fundo mútuo, Ganhos e Outros.
Taxa anual (%)	Número	15	Nenhum
Data de venda/cancelamento	Data	7	Nenhum

Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Limite de crédito	Moeda	20	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data efetiva	Data	7	Nenhum
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Valor nominal	Moeda	20	Nenhum
Instituição	Texto	100	Nenhum
Local da instituição	Texto	50	Nenhum
Valor do empréstimo	Moeda	20	Nenhum
Vencimento	Data	7	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Prêmio	Moeda	20	Nenhum
ID do proprietário principal	Texto	50	Nenhum
Produto	Texto	50	Nenhum

Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data da compra	Data	7	Nenhum
Receita	Moeda	20	Nenhum
Classe de risco	Texto	50	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Ativo, Pendente, Cotação, Encerrado e Fechado.
Período	Número	20	Nenhum
Unidade do período	Lista de opções	20	Valores padrão válidos: Dia, Semana, Mês e Ano.
Valor total do ativo	Moeda	20	Nenhum
Data de avaliação	Data	7	Nenhum
ID externo da instituição	Texto	30	Links da instituição com a conta.
ID externo do produto	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

-  Carteiras
-  [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)

[n Importando seus dados](#) (na página 848)

## Campos da tabela de preços: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das tabelas de preços para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Tabela de preços padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda	Varchar	20	A moeda da tabela de preços.
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Vigência - De	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a tabela de preços torna-se efetiva.
Vigência - Até	Data/hora UTC	7	A data em que a tabela de preços torna-se efetiva.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Nome da tabela de preços	Varchar	50	Nenhum
Status	Varchar	30	O status atual da tabela de preços, por exemplo, Em andamento, Publicado etc.
Tipo	Varchar	30	O tipo de tabela de preços.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[n Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)

[n Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

## Campos do item de linha da tabela de preços: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos itens de linha da tabela de preços para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.



**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item de linha da tabela de preços padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Vigência - De	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a tabela de preços torna-se efetiva.
Vigência - Até	Data/hora UTC	7	A data em que a tabela de preços torna-se efetiva.
Preço da lista	Número	22	O preço do produto.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Tabela de preços	Varchar	15	O nome da tabela de preços com o qual este item de linha está associado.
Tipo de preço	Varchar	30	O tipo de preço no item de linha, por exemplo, padrão.
Produto	Varchar	15	O produto do item de linha de preço.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de categoria do produto: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de categoria do produto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de Destinatários da campanha	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome da categoria	Texto	100

Nome do campo padrão de Destinatários da campanha	Tipo de dados	Comprimento máximo
Categoria principal	Texto	100
ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo da categoria do produto principal	Texto	30
Descrição	Texto	16.350

### Campos de produto: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de produtos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Corpo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Valores padrão válidos: Cupê, Salão, Conversível, Hatchback, Vagão, Sedan
Categoria	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Roupa, Trator, SUV, Interior, Caminhão para serviço pesado, Exterior, Elétrico, Transmissão, Caminhão para serviço leve, Carro de passageiro
Controlado	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Preço para a concessionária	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	255	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum

Produto padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Porta	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Valores padrão válidos: 3 portas, 2 portas, 4 portas
Motor	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Controle por nº do lote	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Marca	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Pedido possível	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Produto principal	Texto	100	Nenhum
Nº da peça	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Tipo de preço	Lista de opções	30	Nenhum
Categoria do produto	Texto	100	Nenhum
Moeda do produto	Moeda	15	Nenhum
Nome do Produto	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Tipo de produto	Lista de opções	30	Nenhum
Revisão	Lista de opções	30	Nenhum
Serialized	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Subtipo	Lista de opções	30	Nenhum
Classe terapêutica	Lista de	30	Específico ao Oracle CRM On Demand

Produto padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
	opções		Life Sciences Edition.
Transmissão	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Acabamento externo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Ano	Número	50	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) (na página 657)
- [Importando os Seus Dados](#) (consulte "Importando seus dados" na página 848)

### Campos de indicação do produto: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de produtos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão desta tabela contém apenas o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto padrão Nome do campo de indicação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Nome da indicação do produto	Texto	50	Deve ser exclusivo em uma empresa.
ID do produto	Referência	Não aplicável	A pesquisa do produto no nível de Marca.
Nome do produto	Referência	Não aplicável	A pesquisa do nome do produto no nível de Marca.

Produto padrão Nome do campo de indicação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Categoria do produto	Referência	Não aplicável	Texto somente leitura. Este nome exibe a categoria do produto da marca de produto selecionada.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

## Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comentários	Texto	255	Este campo fornece informações complementares sobre o campo de isenção de responsabilidade.
País	Lista de opções	30	O país para o qual a isenção de responsabilidade está direcionada.
Número	Texto	15	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum.
Idioma padrão	Lista de opções	30	O idioma padrão para o registro de isenção de responsabilidade relacionado.

Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Texto da isenção de responsabilidade	Texto	1000	Este é o texto da isenção de responsabilidade.
Data de término	Data/hora	7	A data de expiração da isenção de responsabilidade.
Data de início	Data/hora	7	A data de ativação da isenção de responsabilidade.
Status	Lista de opções	30	Os valores deste campo são: Ativo, Inativo e Expirado.
Tipo	Lista de opções	30	Este valor indica se a isenção de responsabilidade será global ou multilíngue.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

## Campos do estoque de amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de estoques de amostras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Estoque de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do relatório de auditoria	Texto	15	Nenhum
Divisão	Texto	50	Nenhum
Período do estoque	Texto	15	O campo de referência que indica o ID do objeto de período do estoque.
Última contagem física	Número	22	Nenhum

Estoque de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nº do lote	Texto	15	Nenhum
Saldo de abertura	Número	22	Nenhum
Contagem física	Número	22	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Amostra	Texto	15	O campo de referência que indica o produto de amostra deste estoque.
Contagem do sistema	Número	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)
- [Estoque de amostra](#)

### Campos do lote de amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de lotes de amostras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Lote de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de corte	Texto	255	A versão de texto do campo CutOff_Date.
Cutoff_Date	Data	10	Esta data é calculada. O cálculo tem como base a data de expiração menos o valor fornecido no campo Dias curtos. Por exemplo, se a data de expiração for 31 de janeiro e o valor do campo Dias curtos for 30, o valor no campo Cutoff_Date será 1 de janeiro. Essa data indica que o lote de amostra deve

Lote de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			ser usado no futuro próximo ou retornado à sede.
Descrição	Texto	255	A descrição do lote.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de expiração	Data	7	A data de expiração do lote de amostra.
Estoque por lote	Booleano	1	Este campo indica se o estoque foi rastreado no nível do lote ou no nível do produto.
Nº do lote	Texto	100	O nome do lote.
Pedido possível	Booleano	1	Este campo indica se o lote pode ser solicitado.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Nível do produto	Número	22	Nenhum
Amostra	Texto	15	O nome do produto.
Dias curtos	Número	22	O número de dias do lead.
Data de início	Data	7	A data de início do lote de amostra.
UM	Texto	30	A unidade de medida.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)
- [Lotes de amostra](#)

### Campos de solicitação da amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de solicitações da amostra para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de importar dados.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um



campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum.
Conta: ID exclusivo externo	Texto	30	O ID externo exclusivo de registro da conta pai ao qual a solicitação de amostra será vinculada.
Livro	String	150	Nenhum
Livro: ID	String	15	Nenhum
Endereço de cobrança	Texto	15	O endereço para o qual a ordem é cobrada.
Contato	Texto	15	Este campo é obrigatório.
Contato: ID exclusivo externo	Texto	30	O ID externo exclusivo de registro do contato pai ao qual a solicitação de amostra será vinculada.
Moeda	Lista de opções	15	Os valores na lista de opções são somente leitura. Os valores importados devem corresponder aos valores válidos na lista de opções.
Descrição	Texto	255	Este campo contém a descrição de registro da solicitação de amostra.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
Indicador externo	Texto	1	Os valores do campo são: S e N. Se o indicador externo tiver um valor de Y, ele indicará que a solicitação de amostra foi criada por um sistema externo.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum.
ID	Texto	15	Este campo é o identificador da solicitação de amostra.
Ordem criada	Data/hora UTC	7	A data e a hora em que a ordem foi criada.
Mensagem de integração da ordem	Texto	255	Nenhum.

Solicitação de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Número da ordem	Texto	50	O valor padrão do campo é o ID da ordem.
Proprietário	Texto	15	Este campo exibe o proprietário do registro.
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	30	O ID externo exclusivo de registro do proprietário pai ao qual a solicitação de amostra será vinculada.
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Endereço de envio	Texto	15	O endereço para o qual a ordem é enviada. Este campo é obrigatório.
ID endereço de entrega	Texto	15	O campo ID do endereço de entrega.
Status	Lista de opções	30	O código de status para a solicitação de amostra.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "Importando seus dados" na página 848)

### Campos de item da solicitação de amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de itens da amostra para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de importar dados.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo dos itens de solicitação da amostra padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contato: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum.
Moeda	Lista de opções	15	Os valores na lista de opções são somente leitura. Os valores importados

Nome de campo dos itens de solicitação da amostra padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			devem corresponder aos valores válidos na lista de opções.
Valor do desconto	Número	22	Nenhum.
Percentual de desconto	Número	22	Nenhum.
Divisão	Texto	50	Nenhum.
ID	Texto	15	Este campo é o identificador de item da solicitação de amostra.
Ordem	Texto	15	Este campo contém o ID de solicitação da amostra. Este campo é obrigatório.
Número do item da ordem	Texto	15	Este campo contém o ID do item de solicitação da amostra.
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	30	O ID externo exclusivo de registro da solicitação de amostra pai ao qual o item de solicitação da amostra será vinculado.
Item do valor da lista de opções	Texto	50	Nenhum.
Preço	Número	22	Nenhum.
Preço depois do desconto	Número	22	Nenhum.
Produto	Texto	15	O campo contém a chave estrangeira do ID do produto. Esse é um campo obrigatório.
Produto: ID exclusivo externo	Texto	30	O ID externo exclusivo de registro do produto pai ao qual o item de solicitação da amostra será vinculado.

Nome de campo dos itens de solicitação da amostra padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Quantidade	Número	22	O campo contém a quantidade de produtos pedidos. Este é um campo necessário e o valor deverá ser maior que zero.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> se um tipo de registro de Alocação da solíc. amostra for definido, o valor do campo Quantidade será validado em relação aos campos correspondentes Qtde. da alocação, Qtde. máx. e Quantidade máxima por cliente. Se a validação falhar, não será possível importar o tipo de registro de Item da solicitação da amostra no Oracle CRM On Demand.
Status	Lista de opções	30	O código de status para o item de solicitação da amostra.

**OBSERVAÇÃO:** Se um produto estiver bloqueado para um contato, não será possível importar um item solicitado da amostra desse produto para o contato. Se você tentar fazer isso, o registro não será importado e será registrada uma mensagem de erro no arquivo de log da solicitação de importação. Para obter mais informações sobre bloqueio de produtos para contatos, consulte [Produtos bloqueados](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

## Campos da amostra de transação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das amostras de transações para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

Se você deseja usar uma ação de workflow para enviar automaticamente diversas transações de amostra durante a importação, use um campo personalizado, por exemplo, defina Mark for Submit (Marcar para envio) para S, para indicar que as transações de amostra estão prontas para serem enviadas depois da importação concluída. Para obter mais informações sobre como usar a ação enviar workflow para enviar transações de amostra, consulte [Configurando o envio automático das transações de amostra](#) (na página 915).

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Transação de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nº de pacotes enviados	Número	22	O número de pacotes a ser enviado quando a amostras de transações é transferida para fora.
Nº de pacotes recebidos	Número	22	O número de pacotes que foi recebido quando as amostras de transações foram transferidas.
Motivo do ajuste	Lista de opções	30	O valores padrão deste campo são: Erro humano, Roubo, Contagem inicial, Perdido, Encontrado e Solicitar.
Comentários	Texto	255	O campo de descrição.
Data	Data/hora	7	A data da transação.
Divisão	Texto	50	Nenhum
Data de chegada esperada	Data/hora	7	Nenhum
Data de entrega esperada	Data/hora	7	Nenhum
Da transação	Texto	15	Nenhum
Período de estoque: Data de início	Data/hora	7	Nenhum
Período de estoque: Data de término	Data/hora	7	Nenhum
Nº da fatura	Texto	15	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
Transação pai	Texto	15	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Data de recebimento	Data/hora	7	Nenhum
Transação raiz	Texto	15	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão são: Em andamento, Em trânsito, Ajustado, Processado e Processado com discrepâncias.
Data de envio	Data/hora	7	Nenhum
Nº de rastreamento	Texto	15	Nenhum

Transação de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Transferir para	Texto	15	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão são: Transferir em, Transferência externa, Perda de amostra, Ajuste de estoque e Desembolso.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

### Solicitação de serviço - Campos: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de solicitações de serviço para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação de serviço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Área	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Produto, Instalação, Manutenção, Treinamento e Outros
Causa	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Instruções pouco claras, Usuário precisa de treinamento, Problema antigo, Novo problema, Outros
Fechado	Hora	Data/hora	Nenhum

Solicitação de serviço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contato	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Concessionária	Lista de opções	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Hora de abertura	Data/hora	7	Nenhum
Oportunidade	Texto	100	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum

Solicitação de serviço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta de parceiro principal	Varchar	15	Nenhum
Prioridade	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa
Produto	Lista de opções	100	Nenhum
Reatribuir proprietário	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Concessionária do serviço	Texto	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Origem	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Telefone, Web, E-mail, Fax
Moeda da SS	Texto	20	Nenhum
Número da SS	Texto	64	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Aberto, Pendente, Fechado, Aberto - escalado, Cancelado
Assunto	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Pergunta, Problema, Solicitação de melhoria, Outros
Veículo	Texto	100	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de solicitação de serviço](#)
- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de assinatura: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar assinaturas no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importar dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.



**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da atividade	Texto	15	Nenhum
Nome do contato	Texto	50	Nenhum
Sobrenome do contato	Texto	50	Nenhum
Texto da isenção de responsabilidade	Texto	500	Nenhum
Texto do cabeçalho	Texto	800	Nenhum
Nome do representante comercial	Texto	50	Nenhum
Sobrenome do representante comercial	Texto	50	Nenhum
Controle de assinatura	Texto	16000	Esse campo contém a coordenadas x e y da assinatura.
Data da assinatura	Data	7	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657)
- [Importando seus dados](#) (na página 848)

### Campos de perfil social: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes dos perfis sociais para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Perfil social padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
------------------------------------	---------------	--------------------	-------------

Perfil social padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comunidade	Texto	255	O nome do site de mídia social, como Facebook ou Twitter, no qual o contato foi observado.
Moeda	Lista de opções	15	Nenhum.
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum.
Link do autor	URL	255	Um link da Web para a página de perfil do usuário desse tipo de mídia social. Ele abre uma nova janela.
Autor	Texto	100	O nome de usuário exclusivo do contato no site de mídia social.
Ativo	Booleano	1	Indica se o perfil de mídia social está ativo. O valor padrão é verdadeiro (1).

## Solução - Campos: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de soluções de serviço para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solução padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Divisão	Texto	50	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Perguntas frequentes	Texto	250	Nenhum
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50	Nenhum
Categoria do produto	Lista de opções	100	Nenhum

Solução padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Publicado	Lista de opções	1	Os valores padrão válidos são S e N. Esses valores devem estar em inglês, independentemente das configurações de idioma.
Classificação 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.  Para obter mais informações, consulte Sobre campos exibidos como imagens.
Classificação 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Classificação 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 1, 2, 3, 4, 5.
Contagem de solicitações de serviço	Inteiro	22	Nenhum
Moeda da solução	Lista de opções	20	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Soluções - Detalhes	Texto	16,000	Nenhum
Soluções - Classificação	Número	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Provisório, Aprovado, Obsoleto
Indicador de status 1	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.  Para obter mais informações, consulte Sobre campos exibidos como imagens.
Indicador de status 2	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Indicador de status 3	Inteiro	Não aplicável	Os valores válidos para este campo são: nulo, 0, 1, 2.
Título	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

 Soluções - Campos

- n [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- n [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

## Campos de produto com preço especial: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos produtos com preço especial para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto com preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo autorizado	Número	22	O preço do parceiro que está em negociação para solicitação de preço especial.
Nome do concorrente	Varchar	100	O nome do concorrente da solicitação.
Parceiro do concorrente	Varchar	100	O nome do parceiro do concorrente.
Produto do concorrente	Varchar	100	O nome do produto do concorrente.
Preço do produto do concorrente	Número	22	O preço do produto do concorrente.
Moeda	Varchar	20	Nenhum
Descrição	Varchar	250	Nenhum
MSRP	Número	22	O preço de varejo sugerido do fabricante (MSRP) na moeda usada.
Outras informações sobre concorrência	Varchar	250	Qualquer outra informação sobre ofertas de produtos da concorrência, como justificativa de preço especial etc.
Produto	Varchar	15	O nome do produto para a solicitação de preço especial.
Custo de compra	Número	22	O preço que o parceiro pagou em princípio para adquirir o produto.
Quantidade	Número	22	A quantidade esperada de produtos que será vendida nesta solicitação.

Produto com preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo solicitado	Número	22	O preço reduzido que o parceiro solicitou.
Preço de revenda solicitado	Número	22	O preço de revenda em que o parceiro desejava vender o produto.
Solicitação SP	Varchar	15	A solicitação de preço especial à qual este produto com preço especial está associado.
Preço de revenda sugerido	Número	22	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos da solicitação de preço especial: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das solicitações de preços especiais para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação de preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status de aprovação	Varchar	30	O status de aprovação da solicitação de preço especial.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador.
Data da autorização	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a solicitação de preço especial foi aprovada.
Data de decisão da demanda	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a demanda.

Solicitação de preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status da demanda	Data	7	O status da demanda de preço especial.
Moeda	Varchar	20	A moeda da solicitação de preço especial.
Registro de negócio	Varchar	15	O registro de negócio que está associado à solicitação de preço especial.
Descrição	Varchar	15	Nenhum
Prazo	Data	7	A data em que a solicitação deve ser processada.
Cliente final	Varchar	15	O cliente da solicitação. Se a solicitação estiver associada a uma oportunidade, será possível selecionar a conta da oportunidade.
Data de término	UTC - Data	7	A data e a hora depois das quais o preço especial não será mais efetivo.
Fundos	Varchar	15	O nome do fundo associado à solicitação de preço especial.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou pela última vez a solicitação.
Oportunidade	Varchar	15	A oportunidade à qual a solicitação está relacionada.
Conta do parceiro de origem	Varchar	15	O parceiro do qual originou a solicitação de preço especial.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Conta do parceiro proprietário	Varchar	15	A conta do parceiro para a qual o proprietário trabalha.
Programa de parceria	Varchar	15	O programa de parceria com o qual a solicitação está associada.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa parceira que está liderando a realização da solicitação de preço especial.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo para uma solicitação de preço especial ser retornada ou rejeitada.
Data da solicitação	Data	7	A data e a hora em que a solicitação de preço especial foi criada.

Solicitação de preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome da solicitação	Varchar	50	O nome da solicitação.
Data de início	UTC - Data/hora	7	A data e a hora a partir das quais o preço especial entra em vigor.
Status de envio	Varchar	30	O status de envio, como Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Data de envio	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a solicitação foi enviada.
Valor total autorizado	Número	22	O valor total que está sendo autorizado.
Valor total solicitado	Número	22	O valor total que foi solicitado pelo parceiro.
Demanda - Valor total aprovado	Número	22	O valor total da demanda aprovado para o parceiro.
Valor total solicitado da demanda	Número	22	O valor total da demanda que foi solicitada pelo parceiro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "Importando seus dados" na página 848)

### Campos de contato de tarefa: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação do link entre um contato e uma tarefa para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de contato de tarefa padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome completo do contato	Texto	60
ID externo do	Texto	30

Nome do campo de contato de tarefa padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo
contato		
ID externo da tarefa	Texto	30

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de usuário de tarefa: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração de seu arquivo CSV antes da importação do link entre um usuário e uma tarefa no Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de usuário de tarefa padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID do usuário	Texto	50
ID externo da tarefa	Texto	30
ID externo de usuário	Texto	30

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos do item da transação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de itens da transação para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para](#)



[Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item da transação padrão	Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição		Texto	250	A descrição do item da transação.
Período do estoque		Texto	15	Nenhum
Número da linha		Número	22	O número exclusivo associado ao registro de cabeçalho da transação.
Nº do lote		Texto	15	O campo de referência que contém o ID do lote de amostra.
Quantidade		Número	22	O número de amostras associado ao item da transação.
Amostra		Texto	15	O nome da amostra fornecido com o item da transação. Documente todas as amostras.
Quantidade enviada		Número	22	O número de amostras que foi enviado como item da transação.
Nº da transação		Texto	15	O campo de referência que contém o ID da amostra de transação.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)

### Campos de usuário: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de usuários para o Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** para importar registros de usuário, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários.

Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um

campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Usuário padrão Nome do campo	Tipo de dados	Compriment o máximo	Comentários
Apelido	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Endereço do usuário 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).
Endereço do usuário 2, 3	Texto	100	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).
Cidade do usuário	Texto	50	Nenhum
País do usuário	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619)).
Código de classificação/caixa postal do usuário	Texto	30	Nenhum
Província do usuário	Texto	50	Para Canadá, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619). Portanto, este não é um campo da lista de opções.
Estado dos EUA do usuário	Lista de opções	2	Para obter a lista de valores de estado dos EUA válidos, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 619).
Código postal do usuário	Texto	30	Nenhum
Nº de telefone celular	Telefone	40	Nenhum
Moeda	Texto	50	Este campo é definido no nível da empresa e, conseqüentemente, não é possível importar ou editar os valores da sua lista de opções.
Departamento	Texto	75	Nenhum
Divisão	Texto	75	Nenhum

Usuário padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
E-mail	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar	Caixa de seleção	Não aplicável	Caso você marque essa caixa de seleção e salve, um e-mail com uma senha temporária será enviado ao usuário.
Número do funcionário	Número	30	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Contém o ID externo do registro importado.
Nome	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Limite de aprovação do fundo	Número	22	Específico de Oracle CRM On Demand High Tech Edition e a Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
ID da integração	Texto	30	Identificador usado para integração com sistemas externos.
Idioma	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores padrão válidos.
Sobrenome	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Locale	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Segundo nome	Texto	50	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de opções	15	Nenhum
Preservar Livro Padrão	Caixa de seleção	Não aplicável	Para obter mais informações sobre o campo Preservar livro padrão, consulte <a href="#">Campos do usuário</a> (consulte " <a href="#">Campos de usuário</a> " na página 299).
Superior hierárquico	Texto	Não aplicável	Este é um campo calculado, baseado no nome e no sobrenome do gerente.
ID externo do superior hierárquico	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de opções	50	Campo obrigatório por padrão. Os valores padrão válidos são: Administrador, Executivo, Representante comercial, Representante comercial interno, Gerente de vendas e marketing,

Usuário padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Gerente de serviço, Rep. serviço.
Status	Lista de opções	30	Campo obrigatório por padrão. Os valores padrão válidos são: Ativo, Inativo.
Fuso horário	Texto e número	100	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Nº de fax comercial	Telefone	40	Nenhum
Nº de telefone comercial	Telefone	40	Campo obrigatório por padrão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▢ [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657)
- ▢ [Importando seus dados](#) (na página 848)
- ▢ [Campos de usuário](#) (na página 299)

### Campos do contato do veículo: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos campos do contato do veículo para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão Categoria do produto	Tipo de dados	Comprimento máximo
Número de série	Texto	100
Nome do produto	Texto	100

Nome do campo padrão Categoria do produto	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome completo do contato	Texto	60
ID externo do contato	Texto	30
ID externo do veículo	Texto	30
Principal	Caixa de seleção	Não aplicável

### Campos de veículo: preparação de importação

A tabela abaixo contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de veículo para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#)" na página 657). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se um campo específico não for exibido quando você tentar importar seus dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

**OBSERVAÇÃO:** esta seção é específica ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de dados	Comprimento máximo
Divisão	Texto	50
Grupo de valores da lista de opções	Texto	50
Nº do chassi	Texto	100
Marca	Texto	30
Modelo	Texto	30
Ano	Texto	22
Acabamento externo	Texto	30
Porta	Texto	30
Cor externa	Texto	30
ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
ID externo da conta	Texto	30

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID externo do produto	Texto	30
ID externo da concessionária de vendas	Texto	30
ID externo da concessionária de serviços	Texto	30
Tipo de produto	Texto	30
Concessionária de vendas	Texto	100
Status	Texto	255
Conta	Texto	100
Tipo de conta	Texto	255
Contato	Texto	255
Número da carteira de habilitação	Texto	30
Estado de emissão da carteira de habilitação	Texto	10
Validade da carteira de habilitação	Data	32
Transmissão	Texto	30
Local da conta	Texto	50
Status	Texto	30
Local	Texto	30
Usado/Novo	Texto	30
Motor	Texto	30
MSRP	Moeda	25
Preço para a concessionária	Moeda	25
Propriedade de	Texto	30
Modificado em: data externa	Data/hora	32
Modificado por	Texto	255
Moeda do veículo	Texto	30
Cor interna	Texto	30
Tipo de garantia	Texto	30

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de dados	Comprimento máximo
Data de início da garantia	Data	32
Data de término da garantia	Data	32
Quilometragem atual	Número	16
Data de leitura da quilometragem	Data	32
Nome do produto	Texto	100
Tipo	Texto	255
Corpo	Texto	30
Descrição	Texto	250
Proprietário	E-mail	50
Criação: Data - Externa	Data/hora	32
ID da linha	ID	15
ID da integração	Texto	30
ID da Conta	ID	15
ID da integração da conta	Texto	30
Objeto personalizado <i>N</i>	Texto	50
Lista de opções indexada 1	Texto	30
Lista de opções indexada 2	Texto	30
Lista de opções indexada 3	Texto	30
Lista de opções indexada 4	Texto	30
Lista de opções indexada 5	Texto	30
Lista de opções indexada 6	Texto	30
Número anexado	Número	16
Data de indexação	Data/hora	32
Moeda anexada	Moeda	25
Texto longo indexado	Texto	255
Texto curto indexado 1	Texto	100
Texto curto indexado 2	Texto	100
Caixa de seleção indexada	Booleano	1

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de dados	Comprimento máximo
Categoria do produto	Texto	100
Nº da peça	Texto	50
Data da compra	Data	32
Preço de compra	Moeda	25
Quantidade	Número	16
Data de entrega	Data	32
Data de instalação	Data	32
Data de expiração	Data	32
Data de notificação	Data	32
Contrato	Texto	30

## Assistente de importação

Os tópicos a seguir descrevem como usar o Assistente de importação para importar os dados da empresa para o Oracle CRM On Demand:

- ▮ [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 848)
- ▮ [Revisando os resultados de importação](#) (consulte "[Examinando os Resultados da Importação](#)" na página 853)
- ▮ [Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log](#) (na página 854)

## Importando seus dados

**Antes de começar.** Prepare seus arquivos CSV e adicione os campos necessários ou valores da lista de seleção ao aplicativo. Para obter mais informações, consulte [Preparando a importação de dados](#) (na página 663). Antes de importar os dados, você pode determinar qual método de importação de dados se adapta melhor aos seus requisitos, revisando a documentação de suporte no My Oracle Support.

Após preparar os dados para importação, acesse o Assistente de importação e realize a importação. Para garantir que o Assistente de importação processe todas as solicitações de importação da mesma maneira, cada um é dividido em uma ou mais solicitações filho de 100 registros. Solicitações filho de diferentes solicitações de importação são processadas simultaneamente, para que nenhuma solicitação de importação aguarde pela conclusão de outro antes de ser selecionado na fila. O tempo de processamento de uma solicitação de importação é atualizado continuamente e reflete o andamento das solicitações filho na fila.

**DICA:** verifique se o seu arquivo CSV de importação está configurado corretamente realizando uma importação teste de cinco registros. É bem mais fácil corrigir erros em cinco registros importados do que em todos os registros do seu arquivo de importação.



### Para importar registros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na seção Importar dados, selecione o tipo de registro que deseja importar no menu suspenso.
- 4 Clique no botão Iniciar.  
Isso iniciará o Assistente de importação.

- 5 Para a etapa 1:

**OBSERVAÇÃO:** as opções a seguir ficam disponíveis dependendo do tipo de registro que você deseja importar.

- a Selecione como deseja que o Assistente de importação identifique registros correspondentes.

O Assistente de importação usa um ID externo exclusivo, que é um campo de ID exclusivo externo importado de outro sistema, do ID da linha do Oracle CRM On Demand e de campos pré-definidos do Oracle CRM On Demand. Esses campos pré-definidos, como nome da conta e Conta - Localização, não têm IDs.

Para obter informações sobre como registros duplicados são definidos, consulte [Sobre duplicidades de registro e IDs externos](#) (na página 638).

- b Selecione o que deseja que o Assistente de importação faça se ele encontrar um identificador de registro exclusivo duplicado no Oracle CRM On Demand. Suas opções são não importar registros duplicados, substituir registros existentes ou criar registros adicionais.

**OBSERVAÇÃO:** essa opção não está disponível em Observações.

- c Selecione a ação que deseja que o Assistente de importação siga se o identificador de registro exclusivo do registro importado não corresponder a um registro existente no Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** essa opção não está disponível em Observações. Se você selecionar **Sobregavar registros e não criar novo registro** na opção anterior, isso fará com que o registro seja atualizado.

- d Selecione como deseja manipular valores de lista das opções no seu arquivo CSV que não correspondam a valores no aplicativo.

O Assistente de importação pode adicionar o novo valor à lista de opções ou não importar o valor do campo.

**OBSERVAÇÃO:** esse recurso não está disponível ao importar Observações se o idioma do usuário for diferente do idioma padrão da empresa. Isso também não se aplica a listas de opções com várias seleções. As listas de opções com várias seleções só podem ser importadas se o valor no arquivo CSV existir no aplicativo.

- e Decida se o Assistente de importação deve criar um novo registro para associações ausentes (registros associados) no seu arquivo de dados.

**OBSERVAÇÃO:** essa opção só está disponível ao importar Contas ou Contatos.

- f** Selecione o formato de data/hora usado no arquivo CSV.  
Para obter mais informações, consulte [Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados](#) (na página 657).
  - g** Verifique se a seleção de codificação do arquivo é Ocidental.  
**OBSERVAÇÃO:** não altere essa configuração a menos que tenha certeza que outro método de codificação está sendo usado. O padrão, Ocidental, se aplica à maioria dos sistemas de codificação na Europa e na América do Norte.
  - h** Selecione o tipo de delimitador CSV usado em seu arquivo: vírgula ou ponto e vírgula.
  - i** Na lista suspensa Geração de log de erros, selecione o que deseja que o Oracle CRM On Demand registre: Todas as mensagens, Erros e avisos ou Somente erros.
  - j** Selecione o arquivo CSV cujos dados deseja importar.
  - k** Se necessário, marque a caixa de seleção Os registros do arquivo de dados precisam ser processados sequencialmente.  
**OBSERVAÇÃO:** a opção de processar arquivos de dados sequencialmente permite que, quando um pedido de importação for enviado, os pedidos de importação filhos sejam sempre processados em sequência. Além disso, garante que as dependências daquele arquivo CSV sejam mantidas.
  - l** Marque a caixa de seleção caso você queira desativar a auditoria enquanto importa dados e não queira gerar nenhum registro de trilha de auditoria ao importar dados.  
**OBSERVAÇÃO:** não será possível desativar esta configuração de auditoria se você estiver importando o tipo de registro do usuário. Essa opção só estará disponível se o privilégio Gerenciar auditoria de registro para importações estiver ativado para a função. Marcar essa caixa de seleção pode melhorar o desempenho da importação, dependendo dos tipos de registro que você quiser importar e do número de campos auditados que decidir auditar para esses tipos de registro.
  - m** Marque a caixa de seleção Ativar Notificação por E-mail se quiser que seja enviada uma notificação por e-mail depois que o processo de importação estiver concluído. Essa caixa de seleção é marcada por padrão.
- 6** Para a etapa 2:
- a** Siga as instruções para validar seu arquivo, se necessário.
  - b** Selecione um arquivo de mapeamento de campo, se disponível.
  - c** Os arquivos de mapeamento de campo (.map) contêm os pares dos campos do seu arquivo CSV com campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois que você realiza uma importação, o sistema envia um e-mail contendo o arquivo .map com o esquema de mapeamento recente. Salve o arquivo no seu computador para usá-lo novamente durante importações posteriores.
- 7** Para a etapa 3, mapeie os campos no seu arquivo para campos no Oracle CRM On Demand. Você deve mapear, no mínimo, todos os campos obrigatórios para cabeçalhos de coluna do arquivo CSV.

O Assistente de importação lista os cabeçalhos da coluna do seu arquivo CSV de importação próximo a uma lista suspensa mostrando todos os campos naquela área no Oracle CRM On Demand, inclusive os campos personalizados que você adicionou.

Se o campo de endereço de que você precisa não aparecer na lista suspensa, selecione seu correspondente mostrado nesta tabela.

Para filtrar sua lista neste campo	Selecione este campo na lista suspensa
Número da rua Endereço 1 Chome	Rua/Número
Ku	Endereço 2
Andar Distrito	Endereço 3
Shi/Gun	Cidade
Colônia/seção CEDEX - Código Endereço 4 URB Distrito	Código de classificação/caixa postal
MEX - Estado BRA - Estado Comunidade Parte do território Ilha Prefeitura Região Emirados Óblast	Província
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

Se você selecionar um arquivo .map, verifique se os campos são mapeados corretamente. Os campos personalizados criados desde que você executou a importação anterior podem precisar ser mapeados.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte [Sobre duplicatas de registro e IDs externos](#) (consulte "[Sobre duplicidades de registro e IDs externos](#)" na página 638).

**CUIDADO:** Se você selecionou o arquivo errado para importação, clique em Cancelar para alterar as seleções. Nessa fase, o uso do botão Voltar não limpa o cache, assim, o arquivo de importação que você selecionou originalmente aparece na etapa de mapeamento de campo.

**CUIDADO:** o ID externo exclusivo e o ID externo do gerente são campos-chave que são usados para associar contatos a seus Registros de gerente. Se esses campos não forem mapeados, o Registro de gerente será associado aos contatos usando os campos Nome do contato e Gerente. Ao usar esses campos para fazer essa associação, os registros do arquivo de dados estarão sujeitos à ordenação de dependência mais limitada.

- 8 Na Etapa 4, siga as instruções na tela, se necessário.
- 9 Na Etapa 5, clique em Concluir.

### **Para exibir a fila dos seus pedidos de importação**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Importar e exportar filas, clique no link Fila dos pedidos de importação.

É exibida a página Fila dos pedidos de importação com as informações sobre suas solicitações, inclusive o tempo estimado para conclusão.

A tabela a seguir descreve o status da importação.

Status	Descrição
Enfileirado	A importação ainda não foi processada.
Em andamento	A importação está sendo processada. <b>OBSERVAÇÃO:</b> você pode excluir a solicitação nesse estado. No entanto, revise todos os dados parcialmente importados para o Oracle CRM On Demand.
Concluído	Sem erros na importação.
Concluído com erros.	A importação foi concluída, mas houve alguns erros com alguns dos registros.
Com falha	A importação foi concluída, mas nenhum dos registros foi importado.
Erro	A importação não foi concluída devido a um erro.
Cancelado	A importação foi cancelada.

A tabela a seguir descreve informações do registro de importação.

Informações do registro de importação	Descrição
Nº enviado	O número de registros contidos no arquivo CSV.
Nº processado	O número de registros que o mecanismo de importação processou atualmente. Esse campo é processado a cada 20 segundos ou conforme definido por um processo do sistema.
Nº de importação bem-sucedida	O número de registros que foram importados sem nenhum problema.

Informações do registro de importação	Descrição
Nº de parcialmente importados	O número de importações nas quais nem todos os campos do registro foram importados.
Nº de não importados	O número de registros que não foram importados.
Nº de cancelados	O número de registros importados antes que importação fosse cancelada.

### *Para importar valores de listas de opções com várias seleções*

- 1 Separe a lista de opções com vários valores por ponto e vírgula no arquivo CSV.  
Por exemplo, caso você tenha uma lista de opções com vários valores contendo nomes e quiser importar quatro nomes nesse campo, separe cada nome com um ponto e vírgula.
- 2 Clique em Adicionar novo valor lista opç.  
O Oracle CRM On Demand importa sua lista de opções com vários valores.

## Examinando os Resultados da Importação

Você pode controlar o progresso da importação verificando a página da fila no Oracle CRM On Demand. Quando o pedido de importação for concluído, você poderá navegar até a fila de importação e fazer drill-down do trabalho de importação concluído. Cada pedido de importação contém o arquivo de dados enviado, o arquivo de mapa gerado e um arquivo de log. Este arquivo de log fornece informações básicas, inclusive erros, o status da importação e assim por diante. Se ocorrer um erro durante a importação, é recomendável que você verifique o arquivo de log anexado à solicitação de importação.

Se tiver ativado a notificação por e-mail durante a preparação da importação, você receberá uma mensagem de erro quando sua solicitação de importação estiver concluída. A mensagem resume a importação e contém um arquivo de log, que lista os registros e os campos que não foram importados.

Em seguida, será possível corrigir os dados no arquivo CSV e importar as informações novamente. Na segunda vez, você deverá instruir o sistema a sobregravar os registros existentes quando forem encontrados registros duplicados.

### *Para exibir a fila dos pedidos de importação*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de importação e exportação, clique no link Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na seção Importar e exportar filas, clique no link Fila dos pedidos de importação.

Será exibida a página Fila dos pedidos de importação, mostrando a hora em que a importação foi concluída ou estimando a hora de conclusão.

### **Para revisar a mensagem de e-mail com resultados da importação**

¶ Vá para o aplicativo de e-mail e abra a mensagem do Oracle CRM On Demand.

A mensagem lista todos os erros que ocorreram registro por registro, junto com a ação a ser tomada, caso queira capturar os dados completos do registro.

### **Tópicos relacionados**

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

¶ [Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log](#) (na página 854)

## **Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log**

Se tiver ativado a notificação por e-mail durante a preparação da importação, você receberá uma mensagem de erro quando sua solicitação de importação estiver concluída. Este e-mail resume os resultados da importação:

Prezado Mike,

Seu pedido de importação foi concluído em 30/03/2007 7:10:06 AM. Aqui está um resumo dos resultados:

Usuário: qa/mjones

Tipo de Importação: Conta

Nome do arquivo de importação: Accounts.csv

Hora da Conclusão: 30/03/2007 7:10:06 AM

Total de Registros: 496

Importados com Êxito: 495

Importados Parcialmente: 1

Registros Duplicados Ignorados: 0

Com Falha: 0

Para obter mais detalhes sobre sua importação, revise o arquivo de log. Se precisar de mais assistência, consulte nossa ajuda on-line.

Obrigado por usar o Oracle CRM On Demand,

### Atendimento ao Cliente do Oracle CRM On Demand

Anexado ao e-mail estará um arquivo de log listando todos os erros que ocorreram durante o processo de importação, como os seguintes:

Registrar erro específico EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 Nenhum registro correspondente ao campo de importação 'CURRENCY' com valor 'INR'. O campo 'Moeda da Conta' do Oracle CRM On Demand não foi atualizado, mas outros valores de campo foram importados para esse registro.

## Assistente de exportação

Os tópicos a seguir descrevem como usar o Assistente de exportação para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- [n Exportando os dados](#) (na página 855)
- [n Revisando resultados da exportação](#) (na página 859)

## Exportando os dados

É possível exportar total ou parcialmente os dados de sua empresa, incluindo anexos de tipos específicos de registro, de Oracle CRM On Demand para um arquivo externo. A exportação gera um ou mais arquivos ZIP que contêm arquivos CSV individuais para cada tipo de registro que você seleciona para exportação. Os arquivos de exportação gerados possuem 1,5 GB cada ou menos.

**OBSERVAÇÃO:** se a sua empresa usa uma edição específica do setor do Oracle CRM On Demand, os tipos de registro específicos para seu setor, como família e fundos junto a suas atividades e observações vinculadas, são excluídos da exportação. Além disso, caso exporte registros para produtos de oportunidade *recorrentes*, o Oracle CRM On Demand preencherá a coluna Parent\_ID para a aquela linha. Em registros não recorrentes, a célula Parent\_ID fica vazia.

## Sobre os limites das exportações parciais

A empresa pode executar uma exportação completa a cada 7 dias. Para exportações parciais, o número de registros que a empresa pode exportar no período de sete dias está baseado no número de licenças de usuário que a empresa comprou para o Oracle CRM On Demand. Para cada licença, 1000 registros podem ser exportados em exportações parciais em um período de sete dias.

Estes exemplos mostram como o limite de exportações parciais funciona em uma empresa que comprou cinco licenças de usuário para o Oracle CRM On Demand e, por esse motivo, pode exportar no máximo 5000 registros em um período de sete dias:

- n Exemplo 1.** Nos últimos sete dias, 4000 registros foram exportados pelas solicitações de exportação parciais. Agora um usuário está enviando uma solicitação de exportação parcial para 2000 registros.

Nesse caso, ocorrerá falha na solicitação de exportação parcial porque a solicitação poderia elevar o número total de registros exportados no período de sete dias para 6000, o que excede o limite de 5000 registros.

- ▮ **Exemplo 2.** Nos últimos sete dias, nenhum registro foi exportado pelas solicitações de exportação parcial. Agora dois usuários estão enviando solicitações de exportação parcial separadas. Somente uma das solicitações de exportação é para 3000 registros e a outra é para 2000 registros.

Nesse caso, ambas as solicitações de exportação parciais terão êxito porque as solicitações elevam o número total de registros exportados em um período de sete dias para 5000, o que não excede o limite. No entanto, qualquer solicitação de exportação parcial subsequente enviada no próximo período de sete dias falhará porque o limite de 5000 registros para o período de sete dias já foi atingido.

**OBSERVAÇÃO:** Os registros exportados por meio das páginas de lista não serão contados quando o Oracle CRM On Demand calcular o número de registros exportados por meio de exportações parciais em um período de sete dias.

### Sobre o Período de Retenção de Solicitações de Exportação e Anexos de Solicitações de Exportação

No aplicativo padrão, o Oracle CRM On Demand retém os detalhes de solicitações de exportação e sua saída para determinado período, da seguinte maneira:

- ▮ Os detalhes de uma solicitação de exportação permanecem retidos por 60 dias e depois são eliminados.
- ▮ A saída de uma solicitação de exportação fica retida por 168 horas (ou seja, sete dias) e depois é eliminada.

Os períodos de retenção se aplicam a operações de exportação que são enviadas por meio de páginas de lista, bem como a operações de exportação enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados.

Seu administrador pode alterar os períodos de retenção das solicitações de exportação e seus anexos, alterando os valores nos campos a seguir no perfil da empresa:

- ▮ Expiração da Solicitação de Exportação (Dias)
- ▮ Expiração do Anexo da Solicitação de Exportação (Dias)

Para obter mais informações sobre como atualizar esses campos, consulte [Definindo as Configurações da Empresa](#) (na página 22).

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio de Administração da exportação.

#### *Para exportar os dados da sua empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados da Administração - Página inicial, clique no link de Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique no link Exportar dados.  
Isso inicia o Assistente de exportação de dados.



4 Para a etapa 1:

a Execute um destes procedimentos:

- n Se deseja executar uma exportação integral, selecione o botão Exportar todos os tipos de registro.
- n Se deseja executar uma exportação parcial, selecione o botão Exportar tipos de registro selecionados e os tipos de registro que deseja exportar. Você pode exportar todos os dados de um tipo de registro ou dados para registros-filho individuais.
- n Caso deseje exportar os anexos para tipos específicos de registro, selecione esses tipos de registro da seção Todos os dados do anexo. Para obter mais informações sobre a exportação de anexos, consulte [Gerenciando anexos da empresa](#) (consulte "[Gerenciando os anexos de sua empresa](#)" na página 890).

**OBSERVAÇÃO:** o arquivo de anexo exportado possui a seguinte convenção de nomeação: <Object>\_<ObjectRowId>\_<ExportRequestId>.<FileExtension>, por exemplo, Anexo da oportunidade\_AALA-3135W8\_AALA-864XW0.pptx.

b Clique em Avançar.

Os dados para os tipos de registro pai e filho são exportados para um arquivo CSV separado dentro do arquivo ZIP.

**CUIDADO:** Se você estiver exportando dados das Observações no Oracle CRM On Demand, o arquivo CSV contém todas as Observações públicas criadas no Oracle CRM On Demand, bem como as Observações privadas que pertencem ao usuário que exporta os dados.

5 Para a etapa 2:

a Selecione o fuso horário usado no arquivo CSV exportado.

b Selecione o formato de data/hora usado no arquivo CSV exportado.

**OBSERVAÇÃO:** caso selecione datas para uma exportação completa, a exportação completa será alterada para uma exportação parcial.

c Selecione o tipo de delimitador CSV usado em seu arquivo: vírgula ou ponto e vírgula.

d Selecione um filtro de intervalo de tempo para limitar os dados da exportação.

**OBSERVAÇÃO:** na primeira vez que você exporta seus dados, pode não ser necessário filtrar as datas. Após isso, contudo, é recomendável configurar exportações incrementais por meio da filtragem de dados em determinadas datas a partir a exportação anterior.

e Marque a caixa de seleção Ativar Notificação por E-mail se quiser que seja enviada uma notificação por e-mail depois que o processo de exportação estiver concluído.

f Clique na caixa de seleção Exportar apenas detalhes da exportação, caso deseje exportar os detalhes do anexo e não deseje exportar qualquer conteúdo do anexo. É possível exportar os detalhes do anexo de todos os tipos de registro e seus campos correspondentes.

**OBSERVAÇÃO:** esta caixa de seleção só fica disponível se você tiver selecionado um tipo de registro na seção Todos os dados do anexo na etapa anterior.

g Marque a caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação se quiser que URLs sejam incluídos no arquivo CSV exportado.

O valor padrão da caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação é controlado pela caixa de seleção Incluir URL do Weblink em Arquivos de Exportação no perfil da empresa. Você pode optar por marcar ou desmarcar essa configuração para cada solicitação de exportação. Para obter mais informações sobre essa caixa de seleção, consulte [Definindo Configurações de Integração](#) (consulte "[Definindo as Configurações de Segurança da Empresa](#)" na página 45).

- h** Se você estiver exportando os anexos de um ou mais tipos de registro e quiser que o arquivo ZIP dos anexos seja verificado em relação à existência de vírus, certifique-se de que a caixa de seleção Verificar o arquivo .zip de exportação à procura de vírus está marcada.

Quando esta caixa de seleção está marcada, o arquivo zip dos anexos é verificado em relação à existência de vírus. Se um vírus for encontrado, o arquivo ZIP não será exportado.

Essa caixa de seleção é marcada por padrão. Se você desmarcar a caixa de seleção, o arquivo ZIP dos anexos não será verificado em relação à existência de vírus. Recomendamos que você utilize o software de verificação no seu computador local para checar o conteúdo do arquivo ZIP após fazer seu download.

**OBSERVAÇÃO:** cada anexo é verificado em relação à existência de vírus antes de seu upload para o Oracle CRM On Demand. Se um vírus for encontrado, o upload do arquivo não será concluído. No entanto, quando você tenta exportar anexos, uma versão mais recente de uma definição de vírus no software de verificação pode resultar na detecção de um vírus que não poderia ser detectado durante o upload dos anexos. Além disso, ocasionalmente, uma verificação pode retornar um resultado indicando que há um vírus presente, mesmo que isso não seja verdade.

- i** Clique em Avançar.

- 6** Para a Etapa 3, reveja o resumo e clique em Concluir para enviar a solicitação de exportação.
- 7** Na página Exportação solicitada, clique no link Fila de solicitações de exportação para verificar o status da solicitação.

A tabela a seguir descreve os valores de status de exportação possíveis.

Status	Descrição
Enfileirado	A exportação ainda não foi processada.
Reenfileirado	A solicitação de exportação foi reenviada para a fila.
Em andamento	A exportação está sendo processada. Caso cancele a exportação, este status será alterado para Cancelamento e posteriormente para Cancelado.
Conclusão	Todos os registros foram exportados com sucesso. O processo de exportação está preparando o e-mail, arquivo de resumo e o arquivo ZIP correspondentes para download. Este processo pode durar de 30 segundos a um minuto para ser concluído.

Status	Descrição
Concluído	A exportação foi concluída sem erros.
Concluído com erros.	A exportação foi concluída mas houve erros com alguns dos registros.
Cancelamento	<p>Caso cancele uma solicitação de exportação com um status de Em fila, a solicitação de exportação será cancelada imediatamente.</p> <p>Caso cancele uma solicitação de exportação com um status de Em andamento, o status será alterado para Cancelamento. O cancelamento pode levar alguns minutos e se a exportação for concluída antes de poder ser cancelada, o status final será alterado para Concluído.</p> <p>É possível cancelar a solicitação de exportação para solicitação pai ou para solicitações filho.</p> <p>Ao cancelar a solicitação de exportação para solicitação pai, qualquer tipo de registro filho exportado estará disponível para download. No entanto, qualquer tipo de registro filho que não tenha sido exportado será cancelado, e não estará disponível para download.</p> <p>Ao cancelar a solicitação de exportação para solicitações filho, apenas a exportação do tipo de registro filho será cancelada, e não estará disponível para download. É possível continuar a fazer o download de outros tipos de registro filho na solicitação de exportação pai.</p>
Cancelado	Depois que a solicitação de exportação tiver sido cancelada por completo, o status mudará para Cancelado.
Com falha	A exportação foi concluída, mas nenhum dos registros foi exportado.
Erro	A exportação não foi concluída devido a um erro. Para obter mais informações sobre solução de erros ao exportar os dados no Oracle CRM On Demand, consulte 1802395.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

Para obter mais informações sobre a página Fila de solicitações de exportação, consulte [Examinando os resultados da exportação](#) (consulte "[Revisando Resultados da Exportação](#)" na página 859).

## Revisando Resultados da Exportação

A página Fila de Solicitações de Exportação exibe todas as solicitações de exportação pendentes e concluídas que foram enviadas por intermédio do Assistente de Exportação de Dados. Se uma solicitação estiver na seção

Solicitações pendentes, clique em Atualizar para ver se a solicitação foi concluída. Quando a solicitação for concluída, você pode detalhar uma solicitação para recuperar o arquivo de saída.

**OBSERVAÇÃO:** a página Fila de Solicitações de Exportação não mostra as solicitações de exportação que foram enviadas por meio das páginas de lista. No entanto, se sua função de usuário tiver o privilégio Acessar Solicitações de Exportação Mestre, você poderá ver todas as solicitações de exportação, inclusive as que foram enviadas por meio das páginas de lista, na página Fila de Solicitações de Exportação Mestre. Para obter mais informações, consulte [Examinando Todas as Solicitações de Exportação da sua Empresa](#) (na página 89).

### Sobre o Período de Retenção de Solicitações de Exportação e Anexos de Solicitações de Exportação

No aplicativo padrão, o Oracle CRM On Demand retém os detalhes de solicitações de exportação e sua saída para determinado período, da seguinte maneira:

- Os detalhes de uma solicitação de exportação permanecem retidos por 60 dias e depois são eliminados.
- A saída de uma solicitação de exportação fica retida por 168 horas (ou seja, sete dias) e depois é eliminada.

Os períodos de retenção se aplicam a operações de exportação que são enviadas por meio de páginas de lista, bem como a operações de exportação enviadas por meio do Assistente de Exportação de Dados.

Seu administrador pode alterar os períodos de retenção das solicitações de exportação e seus anexos, alterando os valores nos campos a seguir no perfil da empresa:

- Expiração da Solicitação de Exportação (Dias)
- Expiração do Anexo da Solicitação de Exportação (Dias)

Para obter mais informações sobre como atualizar esses campos, consulte [Definindo as Configurações da Empresa](#) (na página 22).

O procedimento a seguir descreve como exibir solicitações de exportação.

**Antes de começar:** para executar esse procedimento, sua função de usuário precisará ter o privilégio Exportação do Admin.

#### Para visualizar as solicitações de exportação

- No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Ferramentas de importação e exportação.
- Na página Ferramentas de importação e exportação, clique no link Fila de pedidos de exportação.

A página Fila de solicitações de exportação aparece mostrando os detalhes das solicitações de exportação. A tabela a seguir descreve as informações da solicitação de exportação.

Informações do registro de exportação	Descrição
Tipo de exportação	O tipo de exportação: <ul style="list-style-type: none"><li><b>Completo.</b> Uma exportação completa dos</li></ul>

Informações do registro de exportação	Descrição
	dados da sua empresa. <span style="color: #A52A2A;">■</span> <b>Parcial.</b> Uma exportação parcial dos dados da sua empresa.
Tipo de registro	O tipo de registro. Para solicitações parciais que incluem registros-filho, o registro-filho é indicado no formato <i>Pai: Filho</i> , por exemplo, Conta: Contato.
Status	O status, por exemplo, Em andamento ou Concluído.
Solicitado por	O usuário que enviou a solicitação.
Enviado	A data e a hora em que a solicitação de exportação foi enviada.
Ativar Notificação por E-mail	Se essa caixa de seleção estiver marcada, será enviada uma notificação por e-mail quando o processo de exportação estiver concluído.
Concluído	A hora e a data em que a exportação foi concluída.

O procedimento a seguir descreve como revisar os detalhes de uma solicitação de exportação.

**Para revisar os detalhes de uma solicitação de exportação**

■ Na linha da solicitação, clique no link Tipo de Exportação ou Tipo de Registro para abrir a página Detalhes da Solicitação de Exportação.

A página exibe as propriedades de exportação, incluindo o número de registros exportados (Nº de exportados) e o número de tipos de registro exportados com sucesso sem nenhum problema (Nº de objetos concluídos). Na seção Tipos de Registro Exportados da página, você pode ver detalhes do número de registros que foram exportados para cada tipo de registro.

Para obter informações sobre download e exclusão de anexos de solicitações de exportação, ou seja, arquivos compactados que contêm a saída das solicitações de exportação, consulte Fazendo Download e Excluindo Anexos de Solicitações de Exportação.

**OBSERVAÇÃO:** Para fazer download dos anexos da solicitação de exportação para operações de exportação executadas por todos os usuários, sua função de usuário precisa ter o privilégio Acessar Todos os Anexos da Solicitação de Exportação. Se sua função de usuário não tiver esse privilégio, só será possível fazer download dos anexos das operações de exportação que foram executadas por você ou por seus subordinados.

**Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand**

Os tópicos a seguir descrevem como usar o cliente Oracle Data Loader On Demand para importar os dados de Oracle CRM On Demand:

■ [Sobre o utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand](#) (na página 862)

■ [Fazendo download do utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand](#) (na página 862)

## Sobre o utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand

O cliente Oracle Data Loader On Demand é um utilitário de linha de comando que fornece um meio de importar dados no Oracle CRM On Demand de origens de dados externas. Ele tem duas funções:

- ▮ **Função Inserir.** Essa função obtém os registros de um arquivo e os adiciona ao Oracle CRM On Demand.
- ▮ **Função Atualizar.** Essa função modifica registros existentes no Oracle CRM On Demand, usando registros de uma origem de dados externa.

Para obter mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, disponível na biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand na Oracle Technology Network.

## Fazendo download do utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand

Conclua o procedimento a seguir para fazer o download deste utilitário. Para instalar e usar esse utilitário, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, disponível na biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand na Oracle Technology Network.

### *Para fazer o download do utilitário Oracle Data Loader On Demand*

- 1 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand e clique em Administração.
- 2 Nas Ferramentas de gerenciamento de dados, clique Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Em Oracle Data Loader On Demand, clique em Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Salve o arquivo ZIP no seu computador.

## Integração dos serviços Web

O Oracle CRM On Demand permite:

- ▮ O acesso e a alteração dos dados do Oracle CRM On Demand de um aplicativo ativado para serviços Web
- ▮ A criação de seus próprios aplicativos que se integram ao Oracle CRM On Demand

Você pode:

- ▮ Fazer download de arquivos WSDL (Web Services Description Language) que ajudam a desenvolver aplicativos que acessam o Oracle CRM On Demand usando interface de serviços Web; consulte [Fazendo download de arquivos de esquema e WSDL](#) (consulte "[Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema](#)" na página 863).
- ▮ Fazer download de arquivos de Esquema e WSDL para usar os métodos do serviço Web de Eventos de Integração para acessar as filas de integração e rastrear as alterações em determinados tipos de registro. Você também pode fazer download de arquivos de Esquema para controlar a personalização e renomear os campos para os tipos suportados de registro.

- ▭ Exibir um resumo dos serviços Web usados por sua empresa; consulte [Revisando a utilização dos serviços Web](#) (na página 866).

### Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema

Os serviços Web fornecidos pelo Oracle CRM On Demand permitem aos usuários de aplicativos interagir com o Oracle CRM On Demand, por exemplo, para inserir, atualizar, excluir, consultar registros e executar diversas tarefas administrativas.

Os serviços Web estão disponíveis em:

- ▭ **Web Services v1.0.** Usados para interagir com os objetos personalizados 01-03 e também com os objetos pré-configurados.
- ▭ **Web Services v2.0.** Usados para interagir com todos os objetos personalizados do Oracle CRM On Demand e com objetos pré-configurados, além de applets Web personalizados. Em comparação com os serviços Web versão 1.0, a API dos serviços Web versão 2.0 também oferece opções adicionais para emitir consultas, usando o método QueryPage.
- ▭ **APIs de serviço.** Usados para gerenciar as tarefas administrativas por meio dos serviços Web. Por exemplo, APIs de serviço permite a administração dos usuários em Oracle CRM On Demand e fornece a capacidade para emitir as consultas sobre informações de uso e sistema em relação ao Oracle CRM On Demand.
- ▭ **Serviços administrativos.** Usados para interagir com os metadados Oracle CRM On Demand por meio dos serviços Web. Os serviços administrativos fornecem a habilidade para ler e carregar metadados Oracle CRM On Demand em um formato XML.

Na página Administração dos serviços Web você pode:

- ▭ Fazer o download dos arquivos WSDL usados pelos aplicativos que acessam os serviços Web
- ▭ Fazer o download dos arquivos de esquema
- ▭ Acessar a documentação de serviços Web

### Fazendo download de arquivos WSDL para Serviços Web v1.0 e Serviços Web v2.0

Você pode fazer download de um arquivo WSDL para cada tipo de registro e pode escolher os tipos de registro filho para incluir no arquivo WSDL do tipo de registro pai.

#### *Para fazer download de um arquivo WSDL para Serviços Web v1.0 e Serviços Web v2.0*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Integração dos serviços Web, clique em Administração dos serviços Web.
- 3 Na lista Selecionar serviço, selecione Serviços Web v1.0 ou Serviços Web v2.0, conforme necessário.
- 4 Na lista Documento, selecione WSDL.
- 5 Na lista Tipo, selecione Personalizado ou Genérico.

Dependendo se você seleciona Personalizado ou Genérico, os campos personalizados são exibidos de maneira diferente no WSDL. Para o WSDL personalizado, as tags XML para os campos personalizados são baseadas em tags de integração da Configuração de campos, consulte [Configuração de tags de integração de campo personalizado](#) (consulte "[Configurando etiquetas de integração de campo personalizadas](#)" na página 153). O WSDL personalizado permite criar o WSDL específico para sua empresa usando as convenções de nome de campo dela.

Em WSDL genéricos, os campos personalizados são baseados em tags XML: CustomNumber0, CustomCurrency0 e assim por diante. O uso desses placeholders junto ao Serviço de mapeamento permite aos aplicativos mapear os nomes de campos que sua empresa usa.

- 6 Na lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registro desejado, por exemplo, Conta.  
Os objetos exibidos na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registro configurados para sua empresa. Todos os tipos de registro filho do tipo de registro selecionado são exibidos, em ordem alfabética, na lista Informações Relacionadas Disponíveis, independentemente de você ter ou não acesso aos tipos de registro filho. Para serviços Web v2.0, o CustomWebApplet também é exibido.
- 7 Mova os tipos de registro filho que deseja incluir no WSDL da lista Informações Relacionadas Disponíveis para a lista Informações Relacionadas Selecionadas.
- 8 Clique no botão Download.
- 9 Salve o arquivo WSDL em seu computador.

### Fazendo download de arquivos WSDL para APIs de serviço

Você pode fazer download de arquivos WSDL para cada um dos APIs de serviço. Se você fizer download do WSDL para evento de integração, você também deve fazer download dos Arquivos de esquema para cada um dos tipos de registro para os quais você deseja gerar eventos de integração, consulte a seção 'Fazendo download de arquivos de esquema para eventos de integração'.

#### *Para fazer download de um arquivo WSDL para APIs de serviço*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Integração dos serviços Web, clique em Administração dos serviços Web.
- 3 Na lista Selecionar serviço, selecione APIs de serviço.  
**OBSERVAÇÃO:** Se você selecionar Mesclar API de serviço, poderá selecionar Personalizado ou Genérico na lista Tipo e fazer download de um Arquivo de esquema para essa API de serviço.
- 4 Na lista Tipo, selecione Personalizado ou Genérico.
- 5 Na lista Objetos do WSDL, selecione o nome necessário da API de serviço.
- 6 Clique no botão Download.
- 7 Salve o arquivo WSDL em seu computador.



## Fazendo download de arquivos WSDL para serviços administrativos

Você pode fazer download de arquivos WSDL para cada um dos serviços administrativos.

**OBSERVAÇÃO:** para fazer download do WSDL de scripts de avaliações ou do WSDL do perfil de acesso, seu usuário deverá incluir o privilégio Gerenciar funções e acesso.

### *Para fazer download de um arquivo WSDL para serviços administrativos*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Integração dos serviços Web, clique em Administração dos serviços Web.
- 3 Na lista Selecionar serviço, selecione Serviços administrativos.
- 4 Na lista Objetos do WSDL, selecione o serviço necessário.
- 5 Clique no botão Download.
- 6 Salve o arquivo WSDL em seu computador.

## Fazendo download de arquivos de esquema para eventos de integração

Os serviços Web dos Eventos de integração usam os arquivos do Esquema (XSD) em seu WSDL, que você faz download, além do arquivo `integrationevents.wsdl`. O arquivo WSDL contém marcadores para os arquivos do esquema XSD de todos os tipos de registros para os quais sua empresa tem atualmente ações do evento de integração ativo definidas. Os arquivos de esquema genéricos estão disponíveis. No entanto, se você criar campos personalizados ou renomear campos para um tipo de registro, deverá fazer download de um Esquema personalizado. Para obter mais informações sobre os serviços Web dos Eventos de integração, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### *Para fazer download de um arquivo de esquema para eventos de integração*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Integração dos serviços Web, clique em Administração dos serviços Web.
- 3 Na lista Selecionar serviço, selecione Web Services v1.0 ou Web Services v2.0.
- 4 Na lista Documento, selecione Esquema.
- 5 Na lista Tipo, selecione Personalizado ou Genérico.

Dependendo se você seleciona Personalizado ou Genérico, os campos personalizados são exibidos de maneira diferente no Arquivo de esquema. No Esquema personalizado, as tags XML para os campos personalizados são baseadas nas tags de integração da Configuração de campos. No Esquema genérico, os campos personalizados são baseadas em tags XML.

- 6 Na lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registro desejado, por exemplo, Conta.

Os objetos exibidos na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registro configurados para sua empresa.

- 7 Na lista Selecionar informações relacionadas, selecione os tipos de registro filho que você deseja incluir no Esquema.
- 8 Clique no botão Download.
- 9 Salve o arquivo Esquema em seu computador.



### Acessando a documentação de serviços Web

Para acessar a documentação dos serviços Web, clique em Documentação da Versão na barra de título na página Administração dos Serviços Web. A página Documentação do Oracle CRM On Demand é exibida, em que você pode acessar os serviços da Web e outra documentação para diferentes versões do Oracle CRM On Demand.

### Revisando a utilização dos serviços Web

Na página de Utilização dos serviços Web, você pode revisar um resumo dos serviços Web usados por sua empresa. Por padrão, as solicitações de serviço Web são listadas por ID da sessão. O nome de cliente do serviço Web, o nome do serviço Web, a operação, o número de operações, a hora de início, a hora de término e o apelido do usuário para a sessão são exibidos. A tabela a seguir descreve o que é possível fazer na página de Utilização dos serviços Web.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Criar uma nova lista de solicitações de Serviço web	Na barra de título, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas.
Exibir detalhes de uma solicitação de serviço Web	Clique no ID da sessão para exibir uma página de detalhes da solicitação de serviço Web.
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Exportar lista. Conclua as etapas descritas em Exportando registros nas listas.
Localizar uma solicitação de Serviço Web	Selecione os critérios de filtro necessários nas listas suspensas perto de Mostrar resultados onde.
Gerenciar todas as listas de solicitações de serviço Web	Na barra de título, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas da tarefa necessária descritas na página Gerenciar listas.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Refinar os critérios de pesquisa da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas.
Mostrar as	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de lista.

Para fazer isto	Siga estas etapas
informações-chave e filtrar informações da lista	Conclua as etapas descritas na página Exibir lista.
Classificar as solicitações de serviço Web na lista	Clique no cabeçalho da coluna para classificar a lista de acordo com essa coluna. Por exemplo, clique em Hora de início para classificar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos, na parte inferior da página, selecione o número de registros a ser exibido de cada vez.
Exibir um subconjunto de operações de serviços Web	Clique na lista suspensa da barra de título e altere a seleção como necessário: <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Todos.</b> Exibe uma lista com todas as operações de serviços Web</li> <li> <b>Todas as operações de hoje.</b> Exibe uma lista com todas as operações de serviços Web de hoje</li> </ul>

## Sobre a criação de uma lista de serviços Web

O processo de criação ou refinação de uma lista de serviços Web é parecido com o descrito em Criando e refinando listas. Porém, as páginas da Lista de serviços Web não têm a seção Pesquisar em, fornecida nas páginas correspondentes a outros tipos de registro.

Os campos que podem ser usados para filtrar uma lista de serviços Web e selecionados para serem exibidos nos resultados da pesquisa são:

Campo	Descrição
Hora de término	A hora de término da solicitação de serviço Web.
Tipo de inserção	Os valores possíveis são: Conectar, Desconectar e Expedir. Cada chamada de serviço Web separada, por conexão e desconexão, é definida como Expedir para este campo porque as chamadas passam pelo serviço de negócios do Dispatcher do serviço Web recebido.
Tamanho da mensagem de entrada (bytes)	O tamanho da mensagem de entrada em bytes.
Operação	A operação da solicitação de serviço Web.
Nº de operações	O número de operações na solicitação de serviço Web.
Tamanho da mensagem de saída (bytes)	O tamanho da mensagem de saída em bytes.
ID da sessão	O identificador da sessão da solicitação de serviço Web. No momento, esta é a chave de previsão para a sessão correspondente na tabela de histórico de conexões e não o ID da sessão real usado na

Campo	Descrição
	solicitação de serviço Web.
Hora de início	A hora de início da solicitação de serviço Web.
Apelido do usuário	O apelido do usuário que executou a solicitação de serviço Web.
Tipo	O valor de agente do usuário para a solicitação. Para integrações de clientes que não são da Oracle, o valor será padrão para Serviços Web.
Nome de cliente do serviço web	O nome de cliente do serviço Web no qual a solicitação foi feita.
Nome do serviço web	O nome do serviço Web para o qual a solicitação foi feita.
Espaço do serviço web	O namespace usado na solicitação.

## Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand

Os tópicos a seguir descrevem como usar o cliente Oracle Migration Tool On Demand para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- [n Sobre o utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand](#) (na página 868)
- [n Fazendo download do Oracle Migration Tool On Demand Client Utility](#) (na página 869)

## Sobre o utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand

O cliente Oracle Migration Tool On Demand é um utilitário de linha de comando que faz com que não seja preciso copiar configurações personalizadas de modo manual de um ambiente Oracle CRM On Demand para outro. Por exemplo, você deseja copiar configurações personalizadas de um ambiente de teste para um ambiente de produção. É possível usá-lo junto com os Serviços administrativos (um conjunto de serviços Web de administração), para automatizar a administração das configurações da sua empresa. Este utilitário permite a extração e a importação de informações sobre configuração específica diretamente para e de seu computador. Você pode importar as configurações imediatamente ou em modo de lote. Os Serviços administrativos permitem que os aplicativos do cliente acessem as configurações. Você pode importar as seguintes configurações:

- [n Perfis de acesso](#)
- [n Barras de ação](#)
- [n Regras de atribuição e grupos de regras](#)
- [n Listas de opções em cascata](#)
- [n Campos concatenados](#)
- [n Adições de tags de cabeçalho HTML personalizadas](#)
- [n Tipos de registro personalizado](#)
- [n Applets Web personalizados](#)
- [n Links da Web personalizados](#)

- n Guias da Web personalizadas
- n Configuração da auditoria de campo
- n Definições de gerenciamento do campo
- n Apresentações de página inicial
- n Filas de eventos de integração
- n Acesso à lista e configurações de ordem
- n Configurações de controle de modificação
- n Apresentações de página
- n Listas de opções
- n Grupos de valores da lista de opções
- n Administração do Processo
- n Apresentações de informações relacionadas
- n Associações de função para pastas de relatório
- n Funções
- n Modelos de avaliação das vendas
- n Categorias de vendas
- n Apresentações de pesquisa
- n Regras de workflow e conjuntos de ação

### Fazendo download do Oracle Migration Tool On Demand Client Utility

Conclua o procedimento a seguir para fazer o download do utilitário do cliente e siga as etapas no Oracle Migration Tool On Demand Guide para instalar, configurar e usar o utilitário do cliente. O Oracle Migration Tool On Demand Guide está disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library -

<http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html>) em Oracle Technology Network. Para obter informações sobre o download de WSDL (Linguagem de descrição de serviços Web) necessária para acessar os Serviços administrativos, consulte [Fazendo download de arquivos WSDL e de esquema](#) (consulte "Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema" na página 863). Para obter informações sobre APIs fornecidas pelos Serviços administrativos, consulte o Oracle Web Services On Demand Guide, que está disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html>) em Oracle Technology Network.

#### *Para fazer download do utilitário de cliente Oracle Migration Tool On Demand*

- 1 Crie um diretório no computador para extrair os arquivos do Oracle Migration Tool On Demand, por exemplo, C: \Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand e clique em Administração.

- 3 Nas Ferramentas de gerenciamento de dados, clique Ferramentas de importação e exportação.
- 4 Em Ferramentas de importação e exportação de metadados, clique em Oracle Migration Tool On Demand.
- 5 Salve o arquivo ZIP no seu computador.

## Página Fila de Exclusão e Restauração em Lote

A página Fila de Exclusão e Restauração em Lote exibe as solicitações de exclusão e restauração ativas e concluídas enviadas pela sua empresa. As seguintes solicitações são exibidas:

- Solicitações de exclusão em lote ativas e concluídas realizadas por meio da opção Exclusão em lote das páginas Lista.
- Solicitações de exclusão concluídas enviadas por meio de serviços Web com o elemento AvailableForBatchRestore na solicitação definido como verdadeiro. Se uma solicitação de serviços Web excluir registros filhos e registros pais, é porque há registros de solicitação separados para cada tipo de registro.
- Solicitações de restauração ativas e concluídas realizadas na página Fila de exclusão e restauração de lote.

**Antes de começar.** Para exibir todas as solicitações de exclusão e restauração em lote nesta página, sua função de usuário deve incluir o privilégio Exclusão e Restauração em Lote. Para restaurar listas de registros que você excluiu, sua função de usuário deve incluir o privilégio Exclusão e Restauração em Lote. Para restaurar listas de registros excluídas por outro usuário, sua função de usuário deve incluir o privilégio Recuperar Todos os Registros, bem como o privilégio Exclusão e Restauração em Lote.

A partir dessa página, você pode executar as tarefas mostradas na tabela a seguir:

Para Fazer Isso	Siga estas etapas
Cancelar uma solicitação ativa	Quando exclui ou restaura uma lista de registros, você recebe um e-mail de confirmação informando que o Oracle CRM On Demand preparou com êxito a solicitação de exclusão ou recuperação em lote na página Fila de Exclusão e Recuperação em Lote. É possível clicar no link Cancelar para cancelar a solicitação até você clicar no link Prosseguir ao lado da solicitação; o Oracle CRM On Demand começará a processá-la.
Prosseguir com a solicitação ativa	Clique no link Prosseguir ao lado da solicitação para encerrar a solicitação de exclusão ou recuperação em lote. Você receberá um e-mail de confirmação informando que a solicitação de exclusão ou restauração em lote foi concluída com êxito e que a lista de registros foi excluída ou restaurada.
Exibir o número de registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos, selecione um número de solicitações para

Para Fazer Isso	Siga estas etapas
	serem vistas de uma única vez.
Excluir a solicitação processada	<p>Clique no link Excluir para excluir a solicitação de exclusão ou recuperação em lote da fila de Solicitações Processadas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se uma solicitação de exclusão em lote não tiver sido restaurada, ou seja, o status for Excluído, não será possível restaurá-la no futuro.</p>
Mostrar um resumo da solicitação concluída	<p>Você pode fazer um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▮ Clicar no link Exibir Log de Exclusão para ver o log de resumo das solicitações de exclusão.</li> <li>▮ Clicar no link Exibir Log de Restauração para ver o log de resumo das solicitações de restauração.</li> </ul>
Restaurar os registros excluídos	Clique no link Restaurar ao lado da solicitação de exclusão para restaurar os registros excluídos que não foram expurgados de Oracle CRM On Demand.

Para Fazer Isso	Siga estas etapas
Expandir a lista de solicitações processadas	<p>Se uma solicitação processada não for mostrada na página Fila de exclusão e restauração de lote, você poderá expandir a lista de solicitações clicando em Exibir lista completa. A lista de solicitações é aberta na página Lista de solicitações de gerenciamento de dados. Nessa página, você pode procurar uma solicitação e também pode usar os recursos de lista para ajudá-lo a encontrar a solicitação desejada. Na barra de título da página, clique em Menu e depois selecione a opção da tarefa que você executar, da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n <b>Lista de Exportação.</b> Exporte a lista para um arquivo. Consulte Exportando Registros em Listas.</li> <li>n <b>Contagem de registros.</b> Conte os registros na lista. Consulte Contando Registros em Listas.</li> <li>n <b>Refinar lista.</b> Refine a lista. Consulte Criando e Refinando Listas. Por exemplo, você pode alterar o filtro da lista, selecionar outros campos para exibição ou alterar a ordem de classificação da lista.</li> <li>n <b>Salvar lista.</b> Salve a lista. A seleção dessa opção abre uma página em que você pode selecionar opções para salvar a lista.</li> <li>n <b>Mostrar filtro de lista.</b> Exiba o filtro que está definido no momento para a lista.</li> <li>n <b>Criar nova lista .</b> Crie uma nova lista filtrada. Consulte Criando e refinando listas.</li> <li>n <b>Gerenciar listas.</b> Exiba detalhes da lista ou altere a ordem em que a lista aparece na lista de opções de listas na página de lista. Consulte Gerenciar Página de Listas.</li> </ul>



## Página Fila do livro de atribuição de lote

A página Fila do livro de atribuição de lote exibe todas as solicitações de atribuição de livro ativas e concluídas enviadas por sua empresa. A partir dessa página, você pode executar as tarefas mostradas na tabela a seguir:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Cancelar	Clique no link Cancelar próximo à solicitação. Você pode cancelar uma solicitação até que o status dela seja alterado para "Em andamento".
Exibir detalhes de uma solicitação	Role o nome da lista até a solicitação. Na página Detalhes da solicitação, é possível ver as propriedades da solicitação e seus parâmetros.
Mostrar mais ou menos solicitações	Na lista suspensa Número de registros exibidos, selecione o número de solicitações a serem vistas de uma única vez.
Excluir a solicitação processada	Clique no link Excluir para excluir a solicitação da fila de Solicitações processadas.
Log	Clique no link Log para salvar a solicitação como um arquivo de log.

Quando a solicitação for concluída, você receberá uma notificação por e-mail.

Para obter informações sobre a criação de solicitações de atribuição em lote, consulte [Atribuindo registros a livros](#) (na página 414).

## Página Fila de inicialização do campo relacionado

Quando você salva um novo campo de informações relacionadas personalizado, o Oracle CRM On Demand envia automaticamente uma solicitação para inicializar o novo campo. O processo de inicialização preenche o campo de informações relacionadas personalizado nos registros com o valor do campo correspondente nos registros do tipo de registro relacionado. A página Fila de inicialização do campo relacionado exibe as solicitações ativas e concluídas para inicializar os campos de informações relacionadas personalizados. Nesta página é possível executar as tarefas exibidas na tabela a seguir.

Para fazer isso	Siga estas etapas
Log	Clique no link Log para exibir o status da solicitação de inicialização.
Excluir a solicitação processada	Clique no link Excluir para excluir a solicitação da fila de Solicitações processadas.

Para fazer isso	Siga estas etapas
Reenviar	Se a solicitação de inicialização do campo de informações relacionadas personalizado apresentar falha, clique em Reenviar para iniciar o processo de inicialização novamente. Se a solicitação for concluída com êxito, a opção Reenviar não estará disponível.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[n Sobre os campos de informações relacionadas personalizados](#) (na página 144)

[n Criando campos de informações relacionadas personalizados](#) (na página 146)

## Sobre eventos de integração

Um *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos baseado em alterações específicas (criar, atualizar, excluir, associar, dissociar) em registros no Oracle CRM On Demand. Os eventos de integração contêm informações sobre os dados que foram alterados pelo usuário. Essas informações são armazenadas em uma ou mais filas de eventos de integração como um arquivo XML, que permite que os detalhes dos eventos no Oracle CRM On Demand sejam acessados por aplicativos externos. Por exemplo, um aplicativo externo pode precisar controlar alterações na Conta no Oracle CRM On Demand e acionar atualizações locais adequadamente.

Para os clientes que necessitam que vários aplicativos se integrem ao Oracle CRM On Demand independentemente, o administrador da empresa podem definir várias filas de evento de integração. Com o uso da funcionalidade de evento de integração, o mesmo evento pode ser gerado para diversas filas, e os aplicativos externos têm a integridade de fila garantida, pois eles podem ser configurados para solicitar somente eventos de uma fila específica.

### Sobre a configuração da administração do evento de integração

Se você for um novo cliente, a funcionalidade do evento de integração será ativada automaticamente. No entanto, se você for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand deverá ser configurada pelo Oracle CRM On Demand Customer Care e pelo administrador da empresa. Entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar o suporte para a Administração do evento de integração e especificar o tamanho máximo total das filas de evento de integração.

**Observação:** o tamanho máximo das filas de integração não é exibido na sua página de Perfil da empresa.

Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care tiver configurado a funcionalidade de evento de integração, o link Administração do evento de integração ficará visível na seção Ferramentas de gerenciamento de dados em Administração - Página inicial. Além disso, a função de usuário Administrador tem os privilégios Gerenciar Filas de Evento de Integração e Ativar Acesso ao Evento de Integração ativados. Para obter mais informações sobre as funções de usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338).

## Sobre criação, armazenamento e acesso a eventos de integração

Para provocar a criação de eventos de integração, você deve criar regras de workflow com ações de Criar evento de integração. Para cada ação desse tipo, é possível especificar quais campos em um registro devem ser rastreados. Quando o valor de um campo rastreado é alterado, a alteração é gravada em um evento de integração. Também é possível especificar para quais filas os eventos de integração serão gravados. Para obter mais informações sobre regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow](#) (na página 460).

Os eventos de integração são armazenados em uma ou mais filas, cujos tamanhos máximos totais são especificados para sua empresa pelo representante do Atendimento ao cliente. Uma fila de evento de integração padrão é fornecida e é possível criar filas adicionais.

Quando uma fila está completa, qualquer novo evento de integração novo não é armazenado. Quando o número de eventos de integração na fila estiver novamente abaixo do máximo, novos eventos serão novamente adicionados a ela.

Na página Configurações de evento de integração, é possível excluir eventos de integração de uma fila. Também é possível configurar o Oracle CRM On Demand para enviar um e-mail de alerta para um endereço especificado quando a fila estiver completa ou quando o número de eventos de integração na fila exceder um número especificado por você.

É possível desativar as filas de evento de integração, inclusive a fila padrão, mas não é possível excluir uma fila.

Aplicativos externos acessam as filas de evento de integração usando o serviço Web Eventos de integração, que possui dois métodos:

**GetEvents.** Recupera eventos de integração de uma fila.

**DeleteEvents.** Exclui eventos de integração de uma fila.

Para acessar e excluir eventos de uma fila de eventos de integração usando serviços Web, sua função de usuário deve ter o privilégio Ativar Acesso ao Evento de Integração.

Para obter mais informações sobre fazer download do arquivo WSDL (Web Services Description Language) para o serviço Web Eventos de integração, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 862). Para obter mais informações sobre o serviço Web de Eventos de integração, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Às vezes, uma fila de eventos de integração pode conter eventos que um aplicativo cliente não pode processar. Para obter informações sobre como lidar com tais eventos inválidos, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

- n** Para um procedimento passo a passo para criação de uma fila de evento de integração, consulte [Criando filas de evento de integração](#) (consulte "Criando filas de eventos de integração" na página 875).
- n** Para obter um procedimento passo a passo para gerenciar filas de evento de integração, consulte [Gerenciando configurações de evento de integração](#) (na página 877).
- n** Para obter um procedimento passo a passo para criar regras de workflow para provocar eventos de integração, consulte [Criando regras de workflow](#) (na página 486).

## Criando filas de eventos de integração

Quando o suporte do Evento de integração estiver ativado, uma fila padrão de eventos de integração será fornecida com o Oracle CRM On Demand. No entanto, você também pode criar filas adicionais e especificar em quais filas os eventos de integração individuais serão gravados.

**Antes de começar.** A Administração do evento de integração deve ser configurada para sua empresa, conforme descrito em [Sobre Eventos de integração](#) (na página 874). Quando a Administração do evento de integração estiver configurada, o número máximo de eventos de integração permitido nas filas será configurado como parte do perfil da empresa. Para executar o procedimento a seguir, sua função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar Filas de Evento de Integração.

### *Para criar uma fila de evento de integração*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Administração do evento de integração.
- 3 Na página Administração do evento de integração, clique no link Gerenciamento de fila de eventos de integração.
- 4 Na página Gerenciamento de fila de integração, clique em Nova fila.
- 5 Na página Configurações da fila de eventos de integração, preencha os campos a seguir e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Nome da fila	Informe o nome da fila. Campo obrigatório.
Descrição	Digite uma descrição do uso da fila.
Desativado	Verifique se a caixa de seleção está desmarcada.
Tamanho da fila	Informe o tamanho da fila. Esse tamanho não pode exceder o tamanho mostrado no campo Capacidade da fila não atribuída. Campo obrigatório.  O campo Limite do arquivo do evento de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a esse número, você não poderá criar uma nova fila.
Endereço de e-mail para notificação	Informe um endereço de e-mail para que um e-mail de alerta seja enviado quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir um determinado tamanho.
Enviar e-mail de alerta quando o número de transações em fila chegar a	Especifique até que tamanho a fila pode chegar antes que um e-mail de alerta seja enviado ao endereço especificado no campo Endereço de e-mail para notificação.

Campo	Comentários
Formato da lista de opções	<p>Este campo é obrigatório. Selecione o formato para gravar os valores do campo da lista de opções nos eventos de integração, como segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <span style="color: #800000;">n</span> Caso deseje que os valores sejam registrados como valores de código independente de linguagem (LIC), selecione Valor independente do idioma.           </li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> geralmente, os valores de LIC nas listas de opções são iguais aos valores na localidade Inglês-Estados Unidos (ENU).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <span style="color: #800000;">n</span> Caso deseje que os valores sejam registrados no idioma do usuário, cuja ação faz com que o evento de integração seja criado, selecione Idioma do usuário.           </li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> depois de criar a fila, o campo Formato da lista de opções torna-se somente leitura e não é possível mudá-lo. Caso deseje alterar o formato da lista de opções de uma fila de eventos de integração, entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para mudar isso para você.</p>

## Gerenciando configurações de evento de integração

É possível editar as configurações para todas as filas de eventos de integração.

**Antes de começar.** A Administração do evento de integração deve ser configurada para sua empresa, conforme descrito em [Sobre Eventos de integração](#) (na página 874). Quando a Administração do evento de integração é definida, o número máximo de eventos de integração permitidos na fila é definido como parte do perfil da empresa. Para realizar os procedimentos descritos aqui, você deve ter o privilégio Gerenciar Filas de Evento de Integração em sua função do usuário.

### *Para gerenciar configurações de evento de integração*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Administração do evento de integração.
- 3 Na página Administração do evento de integração, clique no link Gerenciamento de fila de eventos de integração.
- 4 Na página Gerenciamento de fila de integração, clique no link Editar para a fila.
- 5 Na página Configurações da fila de eventos de integração, você pode executar as seguintes tarefas:

Tarefa	Ação
Desativar uma fila.	Selecione Desativado para desativar todas as filas, inclusive a fila padrão.
Atualizar o tamanho de uma fila.	<p>Insira um valor no campo Tamanho da fila. Esse tamanho não pode exceder o tamanho mostrado no campo Capacidade da fila não atribuída.</p> <p>O campo Limite do arquivo do evento de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a esse número, você não poderá aumentar o tamanho da fila.</p>
Excluir transações de uma fila.	<p>Para excluir todas as transações em uma fila, marque a caixa de seleção Quando eu clicar em Salvar, limpar todas as transações e clique em Salvar para excluir todas as transações.</p> <p>Para excluir transações anteriores, clique no ícone de calendário e selecione uma data no campo Quando eu clicar em Salvar, limpar transações mais antigas que. Clique em Salvar para excluir todas as transações.</p>
Configurar o Oracle CRM On Demand para enviar um e-mail de alerta quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir determinado tamanho.	Insira o endereço de e-mail e (opcionalmente) especifique o tamanho que a fila pode alcançar antes que o e-mail de alerta seja enviado. Clique em Salvar para salvar a configuração de e-mail.
Especificar como os valores dos campos Data e Hora (por exemplo ModifiedDate, CreatedDate) são gravados nos eventos de integração.	<p>Selecione um valor no campo Fuso horário:</p> <p><b>n Formato UTC.</b> Se você selecionar esse valor, a data e a hora no fuso horário GMT serão gravados no formato especificado pelo padrão W3C do Tempo Universal Coordenado (UTC), da seguinte maneira:</p> <p style="text-align: center;">AAAA-MM-DDTHH:MM:SSZ</p> <p>Por exemplo, 2017-06-12T09:44:15Z, que corresponde a 12 de junho de 2017, 9:44:15 GMT.</p> <p><b>OBSEVAÇÃO:</b> frações de segundos não são gravadas.</p> <p><b>n UTC.</b> Se você selecionar esse valor, a data e a hora no fuso horário GMT serão gravados no formato a seguir:</p> <p style="text-align: center;">MM/DD/AAAA HH:MM:SS</p> <p>Por exemplo, 06/12/2017 09:44:15, que corresponde a 12 de junho de 2017, 9:44:15 GMT.</p>

Tarefa	Ação
	<p><b>n Fuso Horário do Usuário.</b> Se você selecionar esse valor, a data e a hora no fuso horário do usuário que atualizou o registro serão gravados no formato a seguir:</p> <p style="text-align: center;">MM/DD/AAAA HH:MM:SS</p> <p>Por exemplo, 06/12/2017 09:44:15, que corresponde a 12 de junho de 2017, 9:44:15 no fuso horário do usuário.</p> <p>Se você deixar o campo Fuso Horário em branco, a data e a hora no fuso horário do usuário que atualizou o registro serão gravados no formato a seguir:</p> <p>Depois que você alterar o valor no campo Fuso Horário, os usuários deverão se desconectar de todas as sessões do Oracle CRM On Demand, inclusive de serviços Web, e depois se conectarem novamente para que a nova configuração seja usada.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> defina o campo Fuso horário apenas para a fila padrão. Todas as outras filas herdam a configuração selecionada para a fila padrão da empresa. O campo Fuso horário é exibido para todas as filas, mas é somente leitura para filas diferentes da fila padrão.</p>

**OBSERVAÇÃO:** o campo Formato da lista de opções determina o formato para gravação dos valores nos campos da lista de opções nos eventos de integração que são gravados para a fila. Os valores podem ser gravados na língua do usuário, cuja ação gera o evento de integração a ser criado ou como valores de código independente de linguagem (LIC).

Depois de criar uma fila de eventos de integração, o campo Formato da lista de opções torna-se somente leitura e não é possível mudá-lo. Caso deseje alterar o formato da lista de opções para uma fila de eventos de integração, incluindo a fila padrão, entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care e peça para mudar isso para você. Depois que Oracle CRM On Demand Customer Care muda o formato dos valores da lista de opções para uma fila, a alteração aplica-se apenas aos valores da lista de opções nos eventos de integração que são criados após o formato ser alterado. Alterar o formato da lista de opções para uma fila não muda o formato dos valores da lista de opções em todos os eventos de integração que já existem na fila.

## Gerenciamento de conteúdo

Frequentemente, as empresas desejam acompanhar os produtos nos quais seus clientes demonstram interesse e, conseqüentemente, compram. Para ajudar os funcionários da sua empresa a rastrear as informações do produto, você pode configurar um catálogo de produtos. A configuração de um catálogo de produtos consiste no agrupamento de produtos em categorias, se necessário, e na configuração dos produtos em cada categoria. Os produtos incluem produtos recorrentes ou ocasionais, serviços e opções de treinamento.

As seções a seguir descrevem meios pelos quais o rastreamento de produtos é útil em Oracle CRM On Demand:

### Oportunidades

Um representante de vendas que trabalha em uma oportunidade de vendas pode criar um registro de oportunidades para rastrear os detalhes dos interesses de um cliente, inclusive a receita potencial do negócio. Um cliente pode estar interessado em diversos produtos e também pode avaliar a possibilidade de comprar um contrato de serviço. O representante de vendas pode ir à seção Produtos do registro de oportunidade para vincular os registros de produto para cada um dos itens que o cliente comprar. Para o contrato do serviço, cobrado mensalmente, o representante de vendas também pode registrar as informações de receita recorrentes. Dessa maneira, o registro de oportunidade fornece informações completas sobre um negócio em potencial e permite que a sua empresa:

- ▮ Acompanhe os produtos relacionados a cada oportunidade
- ▮ Calcule os fluxos de receita gerados ao longo do tempo com base nestes produtos (produtos recorrentes ou não)

### Ativos

Tanto os profissionais de vendas quanto os de serviço consideram útil saber quais produtos e serviços de sua empresa já foram comprados por um cliente. No Oracle CRM On Demand, é possível rastrear os ativos ou os produtos vinculando registros de produto a uma conta de cliente ou um registro de contato.

### Previsões

Uma previsão é uma captura periódica do desempenho das vendas compilada de oportunidades individuais ou registros de produto. Uma vantagem de vincular produtos a registros de contato, à conta ou à oportunidade é que uma empresa pode determinar se deseja gerar previsões com base em produtos e receita recorrente.

Se a sua empresa baseia suas previsões na receita do produto e não na receita de oportunidade, seus funcionários podem especificar quais produtos devem ser usados para os totais da previsão.

Clique em um tópico para ver as instruções passo a passo para os procedimentos referentes ao Gerenciamento de conteúdo:

- ▮ [Configurando categorias de produto](#) (na página 881)
- ▮ [Configurando produtos da empresa](#) (na página 881)
- ▮ [Configurando tabelas de preços para PRM](#) (na página 884)
- ▮ [Configurando listas de preços para ciências biológicas](#) (na página 887)
- ▮ [Gerenciando os anexos de sua empresa](#) (na página 890)
- ▮ [Gerenciamento das Imagens da Página de Detalhes](#) (consulte "Gerenciando Imagens da Página de Detalhes" na página 892)
- ▮ [Configurando scripts de avaliação](#) (na página 893)



## Configurando categorias de produto

Se a lista de produtos de sua empresa for longa, é uma boa ideia organizar os produtos em agrupamentos lógicos, cada um deles com o nome que faça sentido em sua empresa. Esses agrupamentos são chamados categorias de produto. Elas ajudam a pesquisar um produto ou um conjunto de produtos, pois permitem que você classifique a lista para localizar rapidamente o que você precisa. As categorias de produto também permitem que seus funcionários identifiquem rapidamente o produto certo a ser vinculado às oportunidades deles. Por exemplo, uma empresa de equipamentos para escritórios pode configurar estas categorias: copiadoras, máquinas de fax, serviços e suprimentos.

É possível ter tantas categorias e subcategorias (filho) quanto desejar.

### Antes de começar:

- n Para executar os procedimentos descritos nesta seção, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.
- n Se suas categorias de produto não foram definidas em sua empresa, determine as categorias e subcategorias antes da configuração das informações no Oracle CRM On Demand. Ao inserir as informações, comece das categorias-pai principais e depois adicione as categorias-filho.

### *Para configurar suas categorias de produto*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Clique no link Categorias de produto.
- 4 Na página Lista de categorias de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
  - n Para adicionar uma nova categoria, clique em Novo.
  - n Para atualizar as informações de uma categoria, clique em Editar no registro apropriado.

**OBSERVAÇÃO:** para limitar os registros exibidos nessa página (e facilitar a localização da categoria existente), clique no menu suspenso na barra de título e altere a seleção. A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo com listas criadas por você ou seus gerentes.
  - n Para adicionar uma categoria filho a uma categoria existente, clique no link na coluna Nome da categoria e em Novo na seção Categorias filho.
- 5 Na página Edição de categoria, insira as informações solicitadas. O limite de caracteres para o Nome da categoria é 100.
- 6 Salve o registro.

## Configurando produtos da empresa

### Antes de começar:

- n Para executar os procedimentos descritos nesta seção, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.
- n Se você estiver agrupando os produtos em categorias, configure as categorias antes de definir seus produtos.

Para permitir que os funcionários vinculem produtos às oportunidades, é preciso configurar seu estoque de produtos. Ao definir os produtos, marque os que você deseja que estejam na lista de produtos que os seus funcionários podem solicitar (de maneira que eles possam vincular os produtos às oportunidades.)

**OBSERVAÇÃO:** É possível exibir uma imagem na página Detalhes do produto; por exemplo, talvez seja necessário exibir uma fotografia do produto ou da embalagem do produto. Para obter mais informações, consulte Exibindo imagens nas páginas Detalhes do registro.

### Para adicionar produtos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique no link Produtos.
- 4 Na página Listas de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
  - n Para adicionar um produto, clique em Novo.
  - n Para atualizar as informações do produto, clique em Editar no registro desejado.

**OBSERVAÇÃO:** para limitar os registros exibidos nesta página (e facilitar a localização do produto existente), clique no menu suspenso na barra de título e altera a seleção. A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo com listas criadas por você ou seus gerentes.

- 5 Na página Editar Produto, complete as informações e salve o registro.

**OBSERVAÇÃO:** para disponibilizar os produtos disponíveis para os funcionários (para que eles possam vincular às suas oportunidades), verifique se a caixa de seleção Pedido possível está marcada.

**DICA:** não é possível excluir produtos. Em vez disso, é necessário desativar o produto desmarcando a caixa de seleção Pedido possível. Isso remove o produto da lista de produtos que seus funcionários podem selecionar.

A tabela a seguir descreve informações de campo dos produtos. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir os campos, de forma que os campos que você visualiza sejam diferentes daqueles da tabela. (Para obter informações adicionais sobre os campos do produto, consulte Campos do produto.)

Campo	Descrição
<b>Principais Informações sobre o Produto</b>	
Categoria do produto	Específico de Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e a Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Agrupamento de produtos ao qual o produto pertence. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descrição
Tipo de preço	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produto principal	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de produto	<p>Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition e do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Se estiver definindo um produto Automotivo, o campo Tipo de Produto deve estar definido para Veículo.</p> <p>Se você estiver definindo um produto de Amostra entregue (em que Tipo é definido como Amostra), o campo Tipo de produto deverá ser definido como Amostra ou permanecer vazio.</p>
Classe terapêutica	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nº da peça	O número da peça do produto.
Pedido possível	Marque essa caixa de seleção para que o produto possa ser vinculado a qualquer outro registro, apareça na janela Pesquisa do Produto, em listas, e esteja disponível na pesquisa da barra de ação e na pesquisa avançada. Se essa caixa de seleção estiver desmarcada, o produto só aparecerá quando for usada a pesquisa da barra de ação ou a pesquisa avançada.
Tipo	<p>O tipo de produto, que pode ser um dos seguintes: Produto, Serviço, Treinamento, Mercado, Concorrente, Detalhes, Amostra ou Item promocional. Para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, você deve selecionar os seguintes valores para Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Detalhes, se o item for Detalhes do produto</li> <li><input type="checkbox"/> Amostra, se o item for Entrega de amostra</li> <li><input type="checkbox"/> Item promocional, se o item for Entrega de item promocional</li> </ul> <p>Selecionando esses tipos, filtra o tipo de produtos (detalhes do produto, amostras ou itens promocionais) visíveis nas listas de opções Entrega de amostra, Detalhes do produto ou Itens promocionais do representante de vendas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se o Tipo for Amostra, o campo Tipo de produto também deverá ser definido como Amostra ou permanecer vazio.</p>
Subtipo	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	O status do produto.
Revisão	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Serialized	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controle de número do lote	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descrição
Controlado	Indicador de que o produto é controlado. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informações adicionais</b>	
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. O limite deste campo é de 255 caracteres.

## Configurando tabelas de preços para PRM

O proprietário da marca pode manter e publicar tabelas de preços de seus produtos para que os parceiros possam usá-las ao criar solicitações de precificação especiais. Os administradores do proprietário da marca podem criar várias tabelas de preços e associar todas as contas ou organizações do parceiro a cada uma delas. Vários produtos podem ser atribuídos a uma lista de preços e receber um preço específico.

Em uma solicitação de preços especiais, a tabela de preços do cliente determina o MSRP (Manufacturer's Suggested Retail Price - Preço de varejo sugerido do fabricante) dos produtos, e a tabela de preços do parceiro proprietário determina o custo de compra do revendedor. A manutenção desses preços nas tabelas de preços simplifica a administração e facilita o processo de preços especiais.

**Antes de começar:** para executar os procedimentos descritos neste tópico, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Conteúdo.

**OBSERVAÇÃO:** O acesso às listas de preços é restrito aos administradores do proprietário da marca, que têm o privilégio Gerenciar acesso de PRM na sua função.

### *Para configurar uma lista de preços*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique em Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique em Tabelas de preços.
- 4 Na página Lista de preços, execute um dos procedimentos a seguir:
  - n Para adicionar uma tabela de preços, clique em Novo.
  - n Para atualizar as informações da lista de preços, clique no link Editar da lista de preços.

**OBSERVAÇÃO:** Para limitar os registros exibidos nesta página, clique no menu da barra de título e altere a seleção. A lista contém as listas padrão distribuídas com o Oracle CRM On Demand e as listas que você ou seus gerentes criaram.

- 5 Na página de Edição da tabela de preços, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve os campos das listas de preços. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos dessa tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da tabela de preços</b>	
Nome da lista de preços	O nome da tabela de preços.
Vigência - De	A data em que começa o período efetivo de validade da lista de preços.
Vigência - Até	A data em que termina o período efetivo de validade da lista de preços. Se esse campo ficar em branco, a tabela de preços entrará em vigor indefinidamente.
Tipo	<p>O tipo de tabela de preços. Os valores a seguir estão disponíveis por padrão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▮ <b>DIST COST.</b> Os custos dos distribuidores, que são os custos de estoque originais que o parceiro ou revendedor deve pagar para comprar os produtos do proprietário da marca.</li> <li>▮ <b>MSRP.</b> Os Preços de varejo sugeridos do fabricante, que são os preços que o proprietário da marca recomenda para os produtos vendidos aos clientes.</li> </ul> <p>Sua empresa pode adicionar valores à lista de opções do campo Tipo. Porém, os valores fornecidos por padrão não devem ser alterados. Se eles forem alterados, os campos correspondentes nas solicitações de preços especiais não serão preenchidos usando as tabelas de preços.</p>
Status	O status atual da tabela de preços (Em andamento ou Publicado). O valor padrão para todas as tabelas de preços é Em andamento. Quando uma tabela de preços ficar disponível aos usuários, altere seu status para Publicado.
Moeda	O tipo de moeda usada pela tabela de preços. Todos os preços em uma tabela de preços estão na mesma moeda, o que é definido quando a tabela de preços é criada. Quando você salvar novo registro da lista de preços, este campo se tornará somente leitura.
<b>Informações adicionais</b>	
Criado	O nome da pessoa que criou a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a lista foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou pela última vez a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a tabela foi modificada pela última vez.
Descrição	Informações adicionais sobre a tabela de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Publicando listas de preços

Depois que uma tabela de preços é atualizada pelo administrador, ela pode ser publicada aos usuários e usada durante a criação de solicitações de preços especiais.

### ***Para publicar uma tabela de preços***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique em Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique em Tabelas de preços.
- 4 Clique no link Editar da lista de preços que você deseja publicar.
- 5 Na página de Edição da tabela de preços, escolha Publicado no menu Status.
- 6 Clique em Salvar.

Ao alterar o status para Publicado, ocorre o seguinte:

- n A lista de preços pode ser associada a uma organização parceira ou da conta.
- n Se a lista de preços tiver sido associada a um cliente ou parceiro em uma solicitação de preços especiais, quando um produto com preço especial for criado, ela será usada para preencher os campos Preço de varejo sugerido do fabricante (MSRP) e Custo de compra no produto com preço especial.

A lista de preços associada ao cliente final na solicitação de preços especiais é usada no campo MSRP, enquanto a lista de preços associada ao parceiro do proprietário na solicitação de preços especiais é usada no campo Custo da compra. As seguintes condições também devem ser atendidas:

- n A lista de preços associada ao cliente final é do tipo MSRP e a lista de preços associada ao parceiro do proprietário é do tipo DIST COST.
- n O status da lista de preços é Publicada.
- n O produto adicionado à solicitação de preços especiais existe na lista de preços.
- n A data de início da solicitação de preços especiais está entre as datas de Vigência – De e Vigência- Até da lista de preços e entre as datas de Vigência – De e Vigência- Até do item de linha da lista de preços.

### **Adicionando itens de linha da tabela de preços**

Após criar uma lista de preços, você pode adicionar produtos como itens de linha para a lista de preços. Uma lista de preços pode conter vários produtos, mas cada produto pode ser listado somente uma vez em qualquer lista de preços especificada.

### ***Para adicionar um item de linha da lista de preços***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique em Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique em Tabelas de preços.
- 4 Clique no nome da lista de preços que você deseja atualizar.

- 5 Na página Detalhes da lista de preços, na seção de informações relacionadas Itens de linha da lista de preços, clique em Adicionar.
- 6 Na página de Edição do item de linha da tabela de preços, preencha as informações.

**OBSERVAÇÃO:** Você também pode acessar a página [Editar item de linha da lista de preços em uma página Editar produto](#).

A tabela a seguir descreve os campos dos itens de linha da lista de preços. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos dessa tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da tabela de preços</b>	
Lista de preços	O nome da tabela de preços.
Produto	O produto do item de linha da lista de preços.
Vigência - De	A data em que começa o período efetivo de validade do item de linha da lista de preços indicada. Essa data deve estar entre as datas Vigência - De e Vigência - Até da lista de preços.
Vigência - Até	A data em que termina o período efetivo de validade do item de linha da lista de preços indicada. Se esse campo estiver vazio, o item de linha da lista de preços entrará em vigor indefinidamente.
Tipo de preço	Representa o tipo do preço. O valor padrão atual é Padrão.
Preço da lista	O preço do item de linha durante o período efetivo indicado.
<b>Informações adicionais</b>	
Criado	O nome da pessoa que criou o item de linha da lista de preços, bem como a data e a hora em que o item de linha da lista de preços foi criado.
Modificado	O nome da pessoa que modificou pela última vez o item de linha da lista de preços, bem como a data e a hora em que o item de linha da lista de preços foi modificada pela última vez.
Descrição	Informações adicionais sobre o item de linha da lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Configurando listas de preços para ciências biológicas

As empresas que usam o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition podem criar listas de preços que podem ser associadas às ordens. Você pode associar vários produtos a uma lista de preços. Cada produto tem um preço específico em uma determinada lista de preços.

Para configurar listas de preços para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, você deve ter os privilégios Gerenciar conteúdo e Ativar acesso à ordem ativados para sua função. Para associar listas de

preços a ordens, os usuários devem ter os privilégios Ativar acesso à ordem ou Ativar operações de amostras básicas ativados para sua função.

Para adicionar produtos à lista de preços, você deve ser capaz de acessar a seção de informações relacionadas Itens de linha da lista de preços na página Detalhes da lista de preços. Esta seção não está disponível na página por padrão. Os administradores de empresa podem criar um layout de página personalizado que inclui a seção de informações relacionadas Itens de linha da lista de preços e, em seguida, atribuir o layout personalizado a cada função que configura listas de preços. Para atribuir layouts de página do tipo de registro Lista de preços a uma função de usuário, o administrador da empresa deve ter o privilégio Gerar acesso a PRM. Se o privilégio Gerenciar acesso a PRM não estiver ativado para a função do administrador de empresa, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care.

**OBSERVAÇÃO:** Depois que o privilégio Gerenciar acesso a PRM estiver ativado para a função do administrador de empresa, os tipos de registro usados para o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management estarão disponíveis no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre esses tipos de registro, consulte a seção Gerenciamento de relacionamentos de parceiro e alta tecnologia da ajuda on-line. As listas de preços que têm o valor Publicada no campo Status podem ser associadas a alguns tipos de registro usados no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Qualquer lista de preços pode ser associada a um registro de ordem, independentemente do valor no campo Status da lista de preços.

### *Para configurar uma lista de preços*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique em Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique em Tabelas de preços.
- 4 Na página Lista de preços, execute um dos procedimentos a seguir:
  - n Para adicionar uma tabela de preços, clique em Novo.
  - n Para atualizar as informações da lista de preços, clique no link Editar da lista de preços.
- 5 Na página de Edição da tabela de preços, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve os campos das listas de preços. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos dessa tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da tabela de preços</b>	
Nome da lista de preços	O nome da tabela de preços.
Vigência - De	A data em que começa o período efetivo de validade da lista de preços.
Vigência - Até	A data em que termina o período efetivo de validade da lista de preços. Se esse campo ficar em branco, a tabela de preços entrará em vigor indefinidamente.
Tipo	O tipo de tabela de preços. Os valores a seguir estão disponíveis por padrão: <ul style="list-style-type: none"><li>n <b>DIST COST.</b> Os custos da empresa farmacêutica, que são os custos originais de estoque que o médico ou a farmácia deve pagar para comprar produtos na</li></ul>



Campo	Descrição
	<p>empresa farmacêutica.</p> <p><b>MSRP.</b> Os Preços de varejo sugeridos do fabricante, que são os preços que a empresa farmacêutica recomenda para os produtos vendidos aos clientes.</p> <p>Sua empresa pode adicionar valores à lista de opções do campo Tipo.</p>
Status	<p>O status atual da lista de preços. Os valores disponíveis por padrão são Em andamento e Publicados. O valor padrão para todas as tabelas de preços é Em andamento.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> A lista de preços disponível na janela Pesquisa do campo Lista de preços nos registros de ordem, independentemente do valor no campo Status da lista de preços.</p>
Moeda	<p>O tipo de moeda usada pela tabela de preços. Todos os preços em uma tabela de preços estão na mesma moeda, o que é definido quando a tabela de preços é criada. Quando você salvar o novo registro da lista de preços, este campo se tornará somente leitura e não poderá ser atualizado.</p>
<b>Informações adicionais</b>	
Criado	<p>O nome da pessoa que criou a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a lista foi criada.</p>
Modificado	<p>O nome da pessoa que modificou pela última vez a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a tabela foi modificada pela última vez.</p>
Descrição	<p>Informações adicionais sobre a tabela de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.</p>

## Adicionando itens de linha da tabela de preços

Após criar uma lista de preços, você poderá adicionar produtos como itens de linha para a lista de preços. Uma lista de preços pode conter vários produtos, mas cada produto pode ser listado somente uma vez em qualquer lista de preços especificada.

### *Para adicionar um item de linha da lista de preços*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique em Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique em Tabelas de preços.
- 4 Clique no nome da lista de preços que você deseja atualizar.
- 5 Na página Detalhes da lista de preços, na seção de informações relacionadas Itens de linha da lista de preços, clique em Adicionar.
- 6 Na página de Edição do item de linha da tabela de preços, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve os campos dos itens de linha da lista de preços. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos dessa tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da tabela de preços</b>	
Lista de preços	O nome da tabela de preços.
Produto	O produto do item de linha da lista de preços.
Vigência - De	A data em que começa o período efetivo de validade do item de linha da lista de preços indicada. Essa data deve estar entre as datas Vigência - De e Vigência - Até da lista de preços.
Vigência - Até	A data em que termina o período efetivo de validade do item de linha da lista de preços indicada. Se esse campo estiver vazio, o item de linha da lista de preços entrará em vigor indefinidamente.
Nº de peça do produto	O número de peça do produto é definido como parte da configuração do produto. Para produtos no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, o número de peça é geralmente composto pelo nome do produto e a intensidade ou a dosagem do produto.
Tipo de preço	Representa o tipo do preço. O valor padrão atual é Padrão.
Preço da lista	O preço do item de linha durante o período efetivo indicado.
<b>Informações adicionais</b>	
Criado	O nome da pessoa que criou o item de linha da lista de preços, bem como a data e a hora em que o item de linha da lista de preços foi criado.
Modificado	O nome da pessoa que modificou pela última vez o item de linha da lista de preços, bem como a data e a hora em que o item de linha da lista de preços foi modificada pela última vez.
Descrição	Informações adicionais sobre o item de linha da lista de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Gerenciando os anexos de sua empresa

Na seção Gerenciamento de conteúdo da página Administração - Página inicial, você pode acessar a página Gerenciar anexos, na qual é possível revisar anexos.

**OBSERVAÇÃO:** a página Gerenciar anexos mostra somente os anexos que estão vinculados aos registros principais através do item relacionado Anexos pré-configurados. A página Gerenciar anexos não mostra anexos que estão vinculados aos registros principais através dos tipos de registros do anexo personalizado ou anexos que foram adicionados aos registros através dos campos do anexo. Para obter uma lista dos tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Sobre configurações do anexo](#) (consulte "[Sobre Configurações de anexo](#)" na página 287).

A revisão dos anexos ajuda a determinar:

- n Quais anexos de arquivo estão ocupando muito espaço de armazenamento
- n Quais arquivos foram anexados mais de uma vez

Se um arquivo tiver sido anexado mais de uma vez, será recomendável colocar o anexo em um local compartilhado comum e instruir os usuários a substituir os anexos pelo caminho desses arquivos.

- n Quais usuários precisam ser lembrados dos problemas de armazenamento de anexos grandes

**Antes de começar.** Para executar os procedimentos para o gerenciamento de anexos, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar conteúdo - Gerenciar anexos e imagens da página Detalhes.

### Para revisar anexos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Gerenciar Anexos e Imagens, clique no link Gerenciar Anexos.
- 4 Execute um destes procedimentos:

Tarefa	Ação
Exibir um anexo	Escolha Exibir no menu no nível do registro do anexo.
Excluir um anexo	Escolha Excluir no menu no nível do registro do anexo. O arquivo ou a URL excluída é movida para a página Itens excluídos e removido permanentemente do banco de dados após 30 dias. Se você precisar excluir vários anexos, poderá usar o comando Exclusão em Lote. Para obter informações sobre a Exclusão em Lote, consulte Criando e Usando Listas abaixo.
Substituir um anexo	Para substituir um arquivo por outro, escolha Substituir no menu no nível do registro do anexo. Na página Editar, navegue até o novo arquivo e salve o registro.  Para substituir uma URL por outra, clique em Substituir. Na página Editar, digite as informações solicitadas e salve o registro. Para instruções completas, consulte Anexando arquivos e URLs a registros
Exibir a contagem de registros	Para exibir a quantidade de registros de anexo que atendem ao filtro de lista atual ou a outras especificações, clique no botão Menu e selecione Contagem de Registros.

## Criando e Usando Listas de Anexos

Você pode restringir a exibição atual de registros para mostrar somente os registros que atenderem a critérios específicos (como tamanho do arquivo maior que um valor específico, anexos de determinado tipo e assim por diante). É possível salvar essas especificações como uma lista com nome que você poderá reutilizar sempre que exibir a página Gerenciar Anexos.

Com as listas, você pode realizar as seguintes tarefas:

Tarefa	Ação
Criar uma nova lista	Para criar uma nova lista, clique no botão Menu e selecione Criar Nova Lista. Para obter mais informações, consulte Trabalhando com listas.
Mostrar filtro de lista	Para exibir os critérios atuais do filtro de lista, clique no botão Menu e selecione Mostrar Filtro de Lista. A página Exibir Lista mostra os critérios atuais na guia Informações do Filtro, bem como os campos selecionados na guia Campos Selecionados.
Refinar lista	Para refinar os critérios atuais da sua lista, clique no botão Menu e selecione Refinar Lista. Para obter mais informações, consulte Trabalhando com listas.
Salvar lista	Quando a definição da sua lista estiver concluída, você poderá salvá-la para reutilização futura. Clique no botão Menu e selecione Salvar Lista. Na página Refinar Lista, informe o nome de uma lista e clique em Salvar e Executar.
Exportar Lista	Você pode exportar para um arquivo a lista de anexos exibida atualmente. Clique no botão Menu e selecione Exportar Lista. Para obter mais informações, consulte Exportando registros nas listas.
Exclusão em Lote	Para excluir todos os anexos mostrados na lista, clique no botão Menu e selecione Exclusão em Lote. Quando solicitado, clique em OK. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Página Fila de Exclusão e Recuperação em Lote</a> (consulte " <a href="#">Página Fila de Exclusão e Restauração em Lote</a> " na página 870).

## Gerenciando Imagens da Página de Detalhes

Na seção Gerenciamento de Conteúdo da Página Inicial de Administração, você pode acessar a página Gerenciar Página de Detalhes, na qual é possível revisar imagens associados a páginas de detalhes.

A página Gerenciar Imagens da Página de Detalhes mostra somente as imagens que são exibidas nas páginas de detalhes e fornece um local central para o gerenciamento de todas essas imagens. Você também pode visitar as páginas de detalhes e gerenciar as imagens individualmente. A revisão das imagens ajuda a determinar quais estão consumindo grandes volumes de espaço de armazenamento.

**Antes de começar.** Para executar os procedimentos para o gerenciamento de imagens de páginas de detalhes, sua função deve incluir os seguintes privilégios no Administrador: categoria Gerenciar Conteúdo.

- Gerenciar Conteúdo

- n Gerenciar Conteúdo - Gerenciar anexos e imagens da página de detalhes

### **Para gerenciar imagens das páginas de detalhes**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Gerenciar Anexos e Imagens, clique no link Gerenciar Imagens de Páginas de Detalhes.
- 4 A página Gerenciar Imagens de Páginas de Detalhes é aberta. Ela tem as seguintes colunas:
  - n **Imagem.** Uma miniatura da imagem.
  - n **Tamanho (em Bytes).** O tamanho da imagem armazenada no Oracle CRM On Demand.
  - n **Criado por.** O nome do usuário que adicionou a imagem.
  - n **Modificado por.** O nome do usuário que modificou a imagem pela última vez.
  - n **Data da Última Modificação.** A data e a hora em que a imagem foi modificada pela última vez.
  - n **Tipo de Objeto.** O tipo de registro ao qual a imagem está associada.
  - n **ID do objeto.** O ID da linha do registro ao qual a imagem está associada.
- 5 Execute um destes procedimentos:
  - n Para excluir uma imagem, selecione Excluir no menu de nível de registro da imagem. Siga os prompts.
  - n Para baixar uma imagem, selecione Baixar no menu de nível de registro da imagem. Siga os prompts.
  - n Para substituir uma imagem, selecione Substituir no menu de nível de registro da imagem. Siga os prompts.
  - n Para limitar as imagens exibidas na lista, clique no menu suspenso e altere a seleção.  
A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo.
  - n Para exportar uma lista, clique em Menu e selecione Exportar lista. Para obter mais informações, consulte Exportando registros nas listas.
  - n Para criar uma nova lista, clique em Criar nova lista. Para obter mais informações, consulte Trabalhando com listas.

## Configurando scripts de avaliação

É possível configurar scripts de avaliação para ajudar os usuários a obedecerem processos consistentes durante a coleta de dados e a tomada de decisões. Os scripts de avaliação podem ser usados para qualificar leads, avaliar oportunidades, orientar as interações de atendimento ao cliente, pesquisar a satisfação do cliente, etc. As respostas de avaliação são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um determinado limite para determinar o resultado apropriado ou o curso de ação.

Com o Oracle CRM On Demand, você pode configurar scripts de avaliação que permitirão que sua empresa:

- n Capture informações de atividade de uma chamada de vendas, uma tarefa ou um compromisso.

- n Conduzir pesquisas de satisfação com os clientes.
- n Reunir respostas para planos comerciais.
- n Automatize a qualificação de leads.
- n Reunir respostas para objetivos.
- n Avalie oportunidades (ao impor uma metodologia de vendas em sua empresa).
- n Conduza pesquisas de satisfação do cliente para registros de contato e de solicitação de serviço.
- n Use scripts da chamada para registros de solicitação de serviço.

Para aprender mais sobre scripts de avaliação ou obter instruções passo a passo para a criação de scripts de avaliação, consulte:

- n [Sobre scripts de avaliação](#) (na página 894)
- n [Criando scripts de avaliação](#) (na página 898)

## Sobre scripts de avaliação

Um *script de avaliação* é uma série de perguntas que ajuda os usuários a coletar dados de cliente. Os scripts de avaliação podem ser usados para qualificar leads, avaliar oportunidades, orientar as interações de serviço ao cliente, pesquisar a satisfação do cliente etc.

É possível pontuar as respostas do cliente, atribuir pesos diferentes às perguntas e definir limites para estabelecer decisões. Além disso, é possível mapear os campos usados durante a avaliação para o registro pai e, posteriormente, executar relatórios e análises com base nesses campos.

**Antes de começar:** para executar os procedimentos descritos neste tópico, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar Conteúdo.

## Como os scripts de avaliação são usados?

O processo de utilização de um script de avaliação é o seguinte:

- 1 O usuário inicia um script de avaliação a partir de uma página de detalhe de registro. Os scripts de avaliação apropriados (determinados pelos valores de campo de registro especificados) são listados na página de detalhe de registro. O usuário pode pesquisar por outros scripts de avaliação, se necessário.
- 2 Ao passar pelas perguntas de avaliação, o usuário obtém informações cruciais sobre o cliente, como detalhes sobre a qualidade de um lead de vendas, e seleciona a resposta correta para cada pergunta a partir de uma lista suspensa de escolhas.
- 3 Com base nas respostas, uma pontuação é calculada automaticamente e o registro é atualizado. Por exemplo, um lead é classificado como qualificado ou rejeitado.
- 4 As respostas às perguntas são mapeadas como valores do campo no registro, de maneira que as respostas estejam facilmente acessíveis e disponíveis para relatórios.
- 5 As avaliações concluídas são armazenadas e podem ser acessadas em uma seção de registros relacionados do registro pai.

## Que tipo de script de avaliação deve ser criado?

Você pode configurar diversos tipos diferentes de scripts de avaliação. Cada tipo é adequado a uma tarefa específica. Use os tipos de scripts da seguinte forma:

- n **Pesquisas de contas:** use esse tipo para conduzir pesquisas com clientes individuais.
- n **Avaliação de atividade:** use este tipo para capturar informações importantes de contato e de chamada da conta.
- n **Avaliação do plano de negócios:** use esse tipo para permitir que os representantes de vendas reúnam informações que ajudarão a determinar a eficácia dos planos de negócios.
- n **Script de contato:** use esse tipo para conduzir pesquisas de satisfação do cliente com contatos individuais.
- n **Lead - Qualificação:** use esse tipo para ajudar os representantes de vendas a identificar os leads qualificados. O uso de um script para essa tarefa reduz a necessidade de treinamento e reforça a qualificação consistente de lead.  
**OBSERVAÇÃO:** Um script Qualificação de lead poderá falhar ao definir o campo Status do lead como Qualificado se determinados campos do lead não forem preenchidos. Para obter mais informações, consulte Campos Obrigatórios para Qualificação de Lead.
- n **Avaliação do objetivo:** use esse tipo para permitir que os representantes de vendas reúnam informações que ajudarão a determinar a eficácia dos objetivos.
- n **Avaliação da oportunidade:** use esse tipo para incorporar metodologias de vendas e ajudar os representantes de vendas a avaliar as oportunidades, de maneira que eles possam ajustar suas estratégias de vendas à medida que aprimoram os negócios.
- n **Solicitação de serviço-Script:** use esse tipo para ajudar os representantes de serviço a avaliarem as solicitações de serviço; por exemplo, para determinar a prioridade ou o caminho de escalação da solicitação. O uso de um script para essa tarefa reduz a necessidade de treinamento e promover o serviço consistente ao cliente.
- n **Pesquisa de solicitação de serviço:** use esse tipo para conduzir pesquisas de satisfação do cliente (que são vinculadas a um evento de serviço específico).

Cada tipo de avaliação é vinculado a um tipo de registro correspondente: Compromisso, Chamada de vendas ou Tarefa; Conta, Plano de negócios; Contato; Lead; Objetivo; Oportunidade ou Solicitação de serviço. Se necessário, é possível criar várias avaliações de cada tipo e apresentar o script apropriado ao usuário. O script é baseado nos critérios de registro especificados.

## Processo de criação de scripts de avaliação

Você deve concluir diversas tarefas para definir um script de avaliação.

### 1 Personalize os filtros do script de avaliação.

Os filtros permitem que você defina os critérios usados para identificar a avaliação adequada para uma tarefa, com base em valores do campo de registros especificados.

Por exemplo, um script de avaliação de qualificação de lead pode ser definido com os seguintes filtros:

- n Nível da conta = Ouro
- n Segmento = Amplo

n Região = Oeste

Assim, quando um usuário inicia um script de avaliação a partir de um registro de lead com os valores correspondentes, o script de qualificação de lead correto é listado.

Todos os tipos de script de avaliação usam os mesmos quatro campos de filtro, cada um com uma lista de opções definida. Para personalizar os filtros, você deve:

a Inserir os nomes de exibição do campo de filtro e os valores da lista de opções para cada tipo de registro para o qual você deseja criar um script de avaliação.

Para obter mais informações, consulte [Criando scripts de avaliação](#) (na página 898).

b Adicione os campos de filtro às apresentações de página de cada tipo de registro para o qual você deseja criar um script de avaliação.

### 2 Crie o script de avaliação:

a Insira os detalhes do script.

b Adicione critérios (perguntas) ao script.

c Adicione uma lista de respostas potenciais para cada pergunta.

Para obter mais informações sobre essas etapas, consulte [Criando scripts de avaliação](#) (na página 898).

### 3 Dê aos usuários acesso aos scripts:

a Para cada função do usuário que deve usar scripts de avaliação, configure a função do usuário e os perfis de acesso:

n **Para criar avaliações.** Para que um usuário possa criar scripts de avaliação, você deve dar à função do usuário acesso ao tipo de registro Avaliação, o que significa que a configuração de nível de acesso para os perfis padrão de acesso ao proprietário para a função do usuário deve ser definida ao menos como Leitura/Edição para o tipo de registro Avaliação. Além disso, as definições de acesso da função ao tipo de registro deve ter as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar marcadas para o tipo de registro Avaliação.

n **Para visualizar avaliações.** Para que um usuário possa visualizar os detalhes de uma avaliação, você deve dar à função do usuário acesso ao tipo de registro Avaliação, o que significa que a configuração de nível de acesso para os perfis padrão e de acesso ao proprietário para a função do usuário deve ser definidas ao menos como Somente leitura para o tipo de registro Avaliação. Além disso, as configurações de acesso de tipo de registro para a função devem ter as caixas de seleção Possui acesso e Pode ler todos os registros marcadas para o tipo de registro Avaliação.

Para obter mais informações sobre a configuração das funções do usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 338). Para obter mais informações sobre a configuração de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 363).

b Para cada tipo de registro para o qual você criou scripts de avaliação, adicione a seção de script de avaliação apropriada às informações exibidas na página de detalhe do registro. Para obter mais informações sobre a personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 183).



## Exemplo de um script de avaliação

Um script típico que um administrador de empresas pode configurar é um Lead - Script de qualificação, usado para determinar se o lead será qualificado ou rejeitado.

A tabela a seguir mostra os valores de exemplo que podem ser usados para esse script.

Campo de script	Valor de exemplo
Tipo	Lead - Qualificação
Valor limite da pontuação	50
Valor do resultado quando limite é atingido	Qualificado
Valor do resultado se o limite não é atingido	Desqualificado
Campo para o qual mapear valor do resultado	Descrição

A tabela a seguir mostra alguns exemplos de critérios para o Lead - Script de qualificação.

Critérios	Peso
Qual é o estado atual de seu orçamento?	50
O que orienta o cronograma deste projeto?	25
Para quando está planejada uma decisão?	25

Exemplos de respostas e pontuações para a pergunta "Qual é o estado atual de seu orçamento?" são mostrados na tabela a seguir.

Resposta	Pontuação
Orçamento aprovado	100
Orçamento rejeitado	0

A pontuação para cada critério é calculada multiplicando o peso do critério pela pontuação da resposta, onde o peso é uma porcentagem. Nesse exemplo, se um usuário escolher a resposta Orçamento aprovado, a pontuação para a pergunta é calculada da seguinte maneira:

$$(0.5 * 100) = 50$$

A pontuação total para o script é a soma das pontuações de todos os critérios. Se o resultado final do script atende ou excede os limites definidos no script, o valor do campo Descrição na página Leads - Detalhe é definido como Qualificado. Se a pontuação ficar abaixo do limite, o valor do campo é definido como Desqualificado.

As seguintes regras se aplicam quando as pontuações de avaliação são calculadas:

- ▮ Pontuações para perguntas individuais são arredondadas para a casa decimal única mais próxima.
- ▮ A pontuação geral da avaliação é arredondada para o número inteiro mais próximo.
- ▮ As regras de arredondamento são baseadas em regras matemáticas padrão. Assim, o valor decimal menor que 0,5 é arredondado para baixo, enquanto o valor decimal 0,5 ou maior é arredondado para cima.

## Criando scripts de avaliação

Para personalizar os filtros do script de avaliação e criar um script de avaliação, siga as etapas deste tópico.

### Antes de começar:

- ¶ Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir os privilégios Gerenciar acesso de avaliações e Gerenciar conteúdo.
- ¶ Se necessário, personalize os campos e os valores da lista de opções que deseja usar como parte dos critérios de avaliação. Por exemplo, é possível adicionar campos personalizados para exibir informações coletadas durante a entrevista do cliente. Ao configurar o script, você pode mapear as respostas desses campos personalizados.
- ¶ Antes de começar a criar seus scripts de avaliação, consulte [Sobre Scripts de Avaliação](#) (na página 894).  
Não esqueça de adicionar novos campos à apresentação de página desse registro. Para obter instruções, consulte [Personalizando apresentações estáticas da página](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 183).

**OBSERVAÇÃO:** não é possível traduzir os componentes dos scripts de avaliação diretamente no Oracle CRM On Demand. Se desejar usar um script de avaliação em mais de um idioma, crie uma versão de script em cada idioma.

Você pode usar os filtros do script de avaliação para identificar qual script é adequado para ser apresentado a um usuário para uma tarefa, com base nos critérios de registros especificados. O procedimento a seguir descreve como os filtros do script de avaliação são personalizados.

### *Para personalizar os filtros do script de avaliação (opcional)*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Em Configuração do tipo de registro, clique em Avaliação.
- 4 Clique em Configuração de campos da avaliação.
- 5 Clique em Editar e edite a coluna Nome de exibição de cada Filtro 1, 2, 3 e 4.
- 6 Para cada campo, clique em Editar lista de opções e configure os valores da lista de opções.  
**DICA:** mantenha o valor padrão <Sem Valores> no início da lista de opções; a menos que deseje obrigar seus funcionários a selecionar algo na lista.
- 7 Salve o registro.
- 8 Para rotular esses campos novamente nas páginas de registro que seus funcionários usam, vá até a seção Configuração de campos de cada um dos tipos de registro com os quais você está executando os scripts de avaliação.

**OBSERVAÇÃO:** são exibidos nos outros registros os mesmos valores da lista de opções que você configurou para os Campos da avaliação. Porém, você pode personalizar o nome de exibição desses campos para cada tipo de registro.

**Para criar um script de avaliação**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Clique no link Scripts de avaliação.
- 4 Na página da Lista de avaliações, clique em Nova avaliação.
- 5 Na página Editar avaliação, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve as informações dos campos de avaliações. Um administrador pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos desta tabela.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres.  Use um nome descritivo que inclua o objetivo do script. Se os funcionários da sua empresa usarem diversos idiomas, inclua o idioma no nome do script.
Tipo	Determina o tipo de registro ao qual o script está vinculado. As opções disponíveis são: Pesquisa de contas, Avaliação da atividade, Avaliação do plano de negócios, Script de contato, Qualificação do contato, Qualificação de lead, Avaliação do objetivo, Avaliação da oportunidade, Solicitação de serviço - Script e Solicitação de serviço - Pesquisa.
Ativo	Somente scripts ativos ficam disponíveis aos usuários.
Filtro 1, 2, 3, 4	Exibe o rótulo usado para a categoria de avaliação.
Valor limite da pontuação (1-100)	Usado para calcular o resultado dos scripts. Se a pontuação do script for igual a ou maior que o valor limite, o resultado foi atingido.
Campo para o qual mapear pontuação	Determina o campo que exibe a pontuação no registro pai.
Valor do resultado quando limite é atingido	(Opcional) Determina o valor a ser exibido se o resultado for atingido. Por exemplo, se o lead atender aos critérios da qualificação, o campo poderá exibir <i>Qualificado</i> .
Valor do resultado se o limite não é atingido	(Opcional) Determina o valor a ser exibido se o limite não for atingido. Por exemplo, se o lead não atender aos critérios de qualificação, este campo poderá exibir <i>Rejeitado</i> .
Campo para o qual mapear valor do resultado	(Opcional) Determina o campo que exibe o resultado no registro pai quando o script é concluído.

Campo	Descrição
Caixa Remover comentários	Marque esta caixa de seleção para remover a possibilidade de adicionar comentários ao concluir uma avaliação. Se essa caixa de seleção estiver desmarcada, haverá uma caixa de comentários visível, e você poderá informar um comentário ao concluir uma avaliação.
Controle de resposta	Determina o controle que será usado para adicionar respostas aos critérios de avaliação. As opções são: Menu suspenso ou Botão de opção.

**OBSERVAÇÃO:** um script de avaliação deve estar ativo e ter pelo menos um critério definido antes de ser exibido na página de Detalhes do registro.

- 6 Clique em Salvar.
- 7 Na Página de detalhes da avaliação, na seção Critérios, clique em Nova ou Editar.
- 8 Na página de Critérios, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve os campos preenchidos para os critérios.

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de perguntas apresentadas ao usuário durante a realização da avaliação.
Nome dos critérios	Um nome descritivo curto que resume a pergunta. O campo tem um limite de 20 caracteres.
Pergunta	Uma pergunta que o usuário responde. O campo tem um limite de 50 caracteres.
Peso	Uma porcentagem entre 0 e 100 para indicar a importância da pergunta. A soma dos pesos de todas as perguntas deve ser igual a 100.
Mapa de respostas para o campo	Especifique um campo no registro pai para mapear a resposta da pergunta no campo Pergunta. O mapeamento das respostas para o registro pai torna os valores disponíveis para integração, relatório e listas.

- 9 Na Página de detalhes da avaliação, clique no nome de cada critério e no botão Novo ou Editar da seção Respostas.
- 10 Em cada página de Respostas, preencha as informações:

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de respostas apresentadas ao usuário durante a realização da avaliação.
Resposta	Informe uma resposta válida a ser selecionada pelo usuário para a pergunta. O limite é de 30 caracteres.

Campo	Descrição
Pontuação	O número de pontos associado à resposta.  A pontuação da resposta selecionada é multiplicada pelo peso da pergunta associada para determinar a pontuação total da pergunta/resposta.

**11** Salve as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** para cada função do usuário que deve usar os scripts de avaliação, configure a função do usuário para fornecer acesso aos scripts de avaliação. Para obter informações sobre as configurações necessárias para a função do usuário, consulte [Sobre scripts de avaliação](#) (na página 894).

**DICA:** verifique se cada função tem uma apresentação de página com os novos campos adicionados para avaliação.

## Plug-ins do aplicativo

Este tópico fornece informações sobre como administrar plug-ins de aplicativo. O administrador da empresa deve ativar qualquer plug-in disponível para você. Se o título Plug-in do aplicativo não aparecer na página Administração, é porque nenhum plug-in foi ativado.

- Para obter informações sobre como configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring, consulte [Configurando o Oracle Social Engagement and Monitoring](#) (na página 901).
- Para obter informações sobre como configurar o Oracle Social Network, consulte [Configurações de integração do Oracle Social Network](#) (consulte "Definindo as configurações de integração do Oracle Social Network" na página 903).
- Para obter informações sobre como configurar o Oracle Eloqua Engage, consulte [Configurando a entrega de e-mail usando o Oracle Eloqua Engage](#) (na página 904).

## Configurando o Oracle Social Engagement and Monitoring

Como você pode usar o Oracle Social Engagement and Monitoring, deve configurar primeiro o recurso para ativar o Oracle CRM On Demand a fim de criar registros de solicitação de contato ou serviço baseados no monitoramento social.

Observação: Para configurar o Oracle Social Engagement and Monitoring, sua função deve ter o privilégio Gerenciar acesso ao Social Engagement and Monitoring. Para usar o Oracle Social Engagement and Monitoring, sua função deve ter o privilégio Integração do Social Engagement and Monitoring.

### *Para configurar o acesso a registro do Oracle Social Engagement and Monitoring*

- 1 Navegue para Administração e, depois, para Oracle Social Engagement and Monitoring.
- 2 Selecione as caixas de Contato e Solicitação de serviço, e clique em Salvar.

Para ativar os recursos de solicitação de serviço, o administrador da empresa deve adicionar os campos Oracle Social Engagement and Monitoring ao layout da página de solicitação de serviço da função. Para obter mais informações, leia [Personalizando layouts de página estáticos](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 183).

## Processo de integração do Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand

Se sua empresa usar o Oracle Social Network, será possível integrar o Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand. Depois que você integrar o Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand, os usuários da sua empresa poderão compartilhar as informações dos registros no Oracle CRM On Demand como objetos de rede social no Oracle Social Network.

**OBSERVAÇÃO:** Os usuários do Oracle Social Network que não forem usuários do Oracle CRM On Demand poderão acessar o objeto de rede social de um registro compartilhado no Oracle CRM On Demand se outro usuário adicioná-los aos objetos de rede social no Oracle Social Network. Da mesma forma, os usuários do Oracle CRM On Demand que não tiverem acesso a um registro específico no Oracle CRM On Demand poderão acessar o objeto de rede social desse registro no Oracle Social Network se outro usuário adicioná-los ao objeto de rede social no Oracle Social Network.

Para integrar o Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand, execute as seguintes tarefas:

- 1** Entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care e solicite a ativação do privilégio Gerenciar integração do Oracle Social Network para a função de administrador da sua empresa.  
  
Depois que o privilégio Gerenciar integração do Oracle Social Network for ativado pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, o link do Oracle Social Network será disponibilizado na seção Plug-ins do aplicativo da página inicial de administração no Oracle CRM On Demand.
- 2** No Oracle CRM On Demand, defina as configurações de integração do Oracle Social Network, conforme descrito em [Definindo as configurações de integração do Oracle Social Network](#) (na página 903).
- 3** Configure os layouts de página e as funções de usuário para permitir que os usuários utilizem a integração do Oracle Social Network, da seguinte maneira:
  - n** Adicione a seção de informações relacionadas Rede social aos layouts de página apropriados dos tipos de registro.
  - n** Ative o privilégio Integração do Oracle Social Network e disponibilize a guia Web social para as funções de usuário conforme necessário.

**OBSERVAÇÃO:** Os usuários que personalizaram um layout de página ao qual você adiciona a seção de informações relacionadas Rede social não veem a seção Rede social em seu layout de página por padrão. Para obter informações sobre como as apresentações de página personalizadas interagem com as apresentações de página das funções, consulte [Como as Apresentações de Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Página das Funções](#) (consulte "[Como as Apresentações das Informações Relacionadas Personalizadas Interagem com as Apresentações de Páginas para Funções](#)" na página 239). Para obter informações sobre como redefinir os layouts da página para o layout padrão, consulte [Redefinindo layouts de página personalizados](#) (consulte "[Redefinindo apresentações de página personalizadas](#)" na página 368).

Para obter mais informações sobre a integração Oracle Social Network com Oracle CRM On Demand, consulte 1802518.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Personalizando apresentações de páginas estáticas (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 183)
- Adicionando funções (na página 338)

## Definindo as configurações de integração do Oracle Social Network

Este tópico descreve como definir as configurações de integração do Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand. Como parte da configuração, especifique os tipos de registro que estarão disponíveis para compartilhamento no Oracle Social Network. Os seguintes tipos de registro no Oracle CRM On Demand podem ser compartilhados como objetos de rede social no Oracle Social Network:

- Conta
- Oportunidade
- Solicitação de serviço

É possível disponibilizar um ou mais desses tipos de registro para compartilhamento no Oracle Social Network.

Você também especifica quais campos de cada tipo de registro serão passados para o Oracle Social Network. Para cada tipo de registro, é possível especificar um máximo de 10 campos do registro no Oracle Social Network e especificar a ordem em que os campos são exibidos.

**OBSERVAÇÃO:** Quando um registro é compartilhado no Oracle Social Network, um título é exibido no cabeçalho do objeto de rede social do registro no Oracle Social Network. O título que aparece no objeto de rede social no Oracle Social Network é o mesmo título do registro que aparece na página Detalhes do registro no Oracle CRM On Demand. O título não é contado como um dos 10 campos que podem ser selecionados para exibição no Oracle Social Network.

Para definir as configurações de integração do Oracle Social Network, conclua as etapas do procedimento a seguir. Esta tarefa é uma etapa de [Processo de integração do Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand](#) (na página 902).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, é necessário ter o privilégio Gerenciar integração do Oracle Social Network em sua função de usuário. Além disso, é necessário ter as seguintes informações:

- A URL para a instância do Oracle Social Network da empresa
- Um ID de usuário e uma senha de integração para o Oracle Social Network

### *Para definir as configurações de integração do Oracle Social Network*

- No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- Na seção Plug-Ins do aplicativo, clique em Oracle Social Network para abrir o assistente de Administração do Oracle Social Network.

- 3 No assistente de Administração do Oracle Social Network, na Etapa 1, Configuração geral, especifique as seguintes informações:
  - n A URL da instância do Oracle Social Network da empresa
  - n O ID de usuário de integração do Oracle Social Network
  - n A senha de integração do Oracle Social Network
- 4 Na Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, faça o seguinte para cada tipo de registro que você permitirá que os usuários compartilhem no Oracle Social Network:
  - a Marque a caixa de seleção Ativar no OSN?.
  - b Clique em Configuração de campos para o tipo de registro e mova os campos que devem aparecer no objeto de rede social no Oracle Social Network da lista Campos disponíveis para a lista Campos selecionados. É possível selecionar um total de 10 campos.
  - c Na lista Campos selecionados, use as setas para cima e para baixo para organizar a ordem em que os campos aparecerão no objeto de rede social no Oracle Social Network.

Os campos são mostrados em duas colunas no objeto de rede social no Oracle Social Network. O primeiro campo da lista Campos selecionados aparece na parte superior esquerda do objeto de rede social, o segundo campo aparece na parte superior direita, o terceiro campo aparece abaixo do primeiro campo à esquerda do registro e assim por diante.
- 5 Quando você terminar de configurar o acesso ao tipo de registro e os campos de cada tipo de registro, clique em Concluir para salvar as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Depois que você definir as configurações de integração do Oracle Social Network, a seção de informações relacionadas Rede social será disponibilizada para cada tipo de registro que você ativou para integração ao Oracle Social Network. É possível adicionar a seção Rede social aos layouts da página do tipo de registro conforme necessário. Por padrão, a seção Rede social não é adicionada a nenhum layout de página.

## Configurando a entrega de e-mail usando o Oracle Eloqua Engage

É possível configurar o Oracle CRM On Demand para enviar e-mails de marketing aos contatos do cliente e leads usando Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e seu produto add-on, Oracle Eloqua Engage. Depois de concluir essa configuração, os usuários do Oracle CRM On Demand poderão criar esses e-mails de um modelo de e-mail criado para os contatos de seus clientes. Esses usuários podem enviar e-mails aos contatos individuais ou leads de uma página de Detalhes ou para uma lista de contatos ou leads de uma página da Lista, se você tiver configurado a definição Permitir o envio de e-mails de listas do Engage. Todos os e-mails enviados são registrados, atividades como abertura e envio de e-mails e cliques são controlados no Oracle Eloqua Engage. Para obter informações sobre o Oracle Eloqua Engage, consulte o [site Web do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html) <http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html>. Para obter informações sobre como enviar e-mails, consulte Enviando e-mails de marketing através do Oracle Eloqua Engage.

**OBSERVAÇÃO:** Sua empresa deve adquirir as licenças necessárias para usar o Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o Oracle Eloqua Engage. O Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e o Oracle Eloqua Engage são produtos licenciados separadamente do Oracle CRM On Demand.



**Antes de começar.** É necessário ter uma instância do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e do Oracle Eloqua Engage disponível que você possa configurar para sua empresa. Além disso, sua função de usuário deve incluir os seguintes privilégios:

- Integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service
- Gerenciar a integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

Se esses privilégios não forem ativados para a função do administrador, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care.

### Para configurar a entrega de e-mail usando o Oracle Eloqua Engage

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Plug-in do aplicativo, clique no link do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.
 

**OBSERVAÇÃO:** se sua função não incluir o privilégio Gerenciar integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, o link correspondente não estará disponível na página inicial de administração.
- 3 Na página Administração da integração do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service, em Opções do Engage, configure as seguintes caixas ou campos conforme necessário.

Campo	Descrição
URL do Engage	A URL da sua instância do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service e do Oracle Eloqua Engage, por exemplo:  https://secure.eloqua.com  Obtenha essa URL durante o processo de implementação do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service.
Permitir o envio de e-mails do Engage a partir das Listas	Selecione este campo se você quiser que o Oracle CRM On Demand envie e-mails para uma lista de contatos de cliente usando o Oracle Eloqua Engage.

- 4 Clique em Salvar.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre e-mails de marketing:

- Enviando e-mails de marketing através de Oracle Eloqua Engage
- [Site web do Oracle Eloqua Marketing Cloud Service](http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html)  
<http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html>

## Gestão do setor de saúde

Usando o link global Administração e a seção Gestão do setor de saúde da página inicial Administração, você pode realizar as seguintes tarefas:

- ¶ Gerencie e exclua modelos de chamada inteligentes. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando chamadas inteligentes](#) (na página 906).
- ¶ Definir preferências relacionadas a Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações, consulte [Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas](#) (na página 910).
- ¶ Designe quais contatos devem receber uma amostra. Para obter mais informações, consulte [Autorizando contatos para receber amostras](#) (consulte "[Autorizando contatos a receberem amostras](#)" na página 914).
- ¶ Configure o envio automático das transações de amostra usando workflows. Para obter mais informações, consulte [Configurando o envio automático das transações de amostra](#) (na página 915).

## Gerenciando chamadas inteligentes

Você pode gerenciar chamadas inteligentes se sua função do usuário tiver o nível de acesso apropriado para o tipo de registro de Chamada inteligente (acesso Padrão ou de Proprietário). Você pode revisar, editar e atualizar os detalhes e os itens de linha anexados a uma chamada inteligente na página Gerenciar modelos de chamada inteligente. Após a edição, o modelo de chamada inteligente revisado pode ser aplicado, conforme necessário, e salvo como modelo público ou privado.

### Restrições que se aplicam às chamadas inteligentes

Se você estiver usando chamadas inteligentes, esteja a par das seguintes restrições:

- ¶ O Oracle CRM On Demand não suporta a filtragem de alocação de produtos para chamadas inteligentes. Se você ativar a filtragem de alocação usando a configuração Selecionar Ativar filtragem de seleção de produto por alocação de representante de vendas, as regras de filtragem de alocação não serão respeitadas em nenhum modelo de chamada inteligente salvo. Se os representantes de vendas usarem esses modelos, eles não serão limitados a acessar somente os produtos alocados quando usarem as seções de informações relacionadas a chamadas, como Produtos detalhados, Itens promocionais entregues ou Amostras entregues.
- ¶ As chamadas inteligentes não suportam a filtragem de alocação de amostra da seção de informações relacionadas Amostras entregues em uma página Detalhes da chamada. Por exemplo, o seletor de produtos de Amostras entregues exibe somente os produtos alocados para o usuário do tipo Amostra e para o tipo de alocação Alocação de amostra. Entretanto, quando essas informações de chamada forem salvas como um modelo de chamada inteligente, o seletor de produtos de Amostras entregues exibirá todos os produtos dos tipos Amostra e Item promocional, e os tipos de alocação Alocação de amostra e Alocação do item promocional.
- ¶ Em uma página Detalhes da chamada inteligente, não será possível editar o registro existente Produtos detalhados usando o link Produto na seção de informações relacionadas Produtos detalhados, porque clicar no link Produto para edição em linha resultará em uma exceção. Para editar um registro existente Produtos detalhados em uma página Detalhes da chamada inteligente, clique no botão Editar do registro em vez de usar o link Produto do registro.
- ¶ As regras de bloqueio de produtos não se aplicam aos modelos de chamada inteligente. Para obter mais informações, consulte [Sobre bloqueio de produtos e modelos de chamada inteligente](#).

**OBSERVAÇÃO:** você não pode duplicar modelos de chamadas inteligentes. Cada modelo de chamada inteligente deve ser exclusivo.

**Para gerenciar chamadas inteligentes**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Clique no link Gerenciamento de chamadas inteligentes.
- 3 Na página Gerenciar modelos de chamada inteligente:
  - n Para revisar a chamada inteligente, clique no link da coluna Assunto.
  - n Para excluir a chamada inteligente, clique em Excluir na linha adequada.
  - n Para editar os detalhes de uma chamada inteligente, clique em Editar na linha adequada.  
Para obter informações sobre os campos na página Edição de chamada, consulte Rastreamento visitas (Chamadas de vendas) para clientes.
  - n Para editar um item de linha de chamada inteligente, clique no link na coluna Assunto, vá para a seção apropriada na página Detalhes da chamada inteligente e clique em Editar, próximo ao item de linha adequado.
  - n Para excluir um item de linha de chamada inteligente, clique no link na coluna Assunto, vá para a seção apropriada na página Detalhes da chamada inteligente e clique em Excluir, próximo ao item de linha adequado.
  - n Para adicionar um novo item de linha à chamada inteligente, clique no link da coluna Assunto.  
Para obter mais informações sobre como adicionar itens de linha a uma chamada inteligente, consulte as tarefas a seguir:
    - n Os modelos de chamadas inteligentes podem ser aplicados da forma normal e salvos como modelos públicos ou privados, conforme descrito nas tarefas a seguir Rastreamento visitas (Chamadas de vendas) para clientes:
      - n Para rastrear uma visita (chamada de vendas) para um cliente
      - n Para salvar as informações da chamada como um modelo
- 4 Na página Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique no botão Menu.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser realizadas com o botão Menu da página Gerenciar modelos de chamadas inteligentes.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Livro de atrib. de lote	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Livro de atrib. de lote. Conclua as etapas descritas em <a href="#">Atribuindo registros a livros</a> (na página 414).
Refinar lista	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas.
Salvar lista	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Salvar lista.
Mostrar filtro de lista	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de lista. Conclua as etapas descritas na página Exibir lista.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Gerenciar listas	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas da tarefa necessária descritas na página Gerenciar listas.
Criar novas listas	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Criar novas listas. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada inteligente.

### ***Para vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada inteligente***

- 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Produtos detalhados e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Produtos detalhados não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Produtos detalhados à sua apresentação de página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página Produto detalhado - Edição, especifique as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos na página Edição detalhada do produto, consulte a seguinte tarefa em Rastreamento visitas (Chamadas de vendas) para clientes: Para vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada.

- 3 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Produto detalhado ao registro de chamada inteligente.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada inteligente.

### ***Para vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada inteligente***

- 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Amostras entregues e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** Se a seção Amostras entregues não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Amostras entregues à sua apresentação de página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página Amostras entregues - Edição, especifique as informações necessárias.

Para obter informações sobre os campos da página Edição de amostras entregues, consulte a seguinte tarefa em Rastreamento de visitas (Chamadas de vendas) para clientes: Para vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada.

- 3 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Amostras entregues ao registro de chamada inteligente. Para obter informações adicionais sobre amostras entregues, consulte Entregando amostras durante uma chamada de vendas.

O procedimento a seguir descreve como vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada inteligente.

### ***Para vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada inteligente***

- 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Itens promocionais entregues e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Itens promocionais não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Itens promocionais à sua apresentação de página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página de edição de item promocional entregue, especifique as informações obrigatórias.

Para obter mais informações sobre os campos da página Edição de item promocional entregue, consulte a seguinte tarefa em Rastreado visitas (Chamadas de vendas) para clientes: Para vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada.

- 3 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Itens promocionais ao registro de chamada inteligente.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações do livro a um registro de chamada inteligente.

### ***Para vincular informações do livro a um registro de chamada inteligente***

- 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Livros e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Livros não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Livros à sua apresentação de página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página Livros, insira as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos da página Livros - Edição, consulte [Campos do livro](#) (na página 417).

- 3 Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Livro no registro de chamada inteligente.

## Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas

Como administrador, você pode configurar as seguintes preferências para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition na página Preferências relacionadas a ciências biológicas:

- n Preferências de ciências biológicas:
  - n Gerar histórico da atividade de chamadas
  - n Permitir o envio de chamadas futuras e amostras de transação
- n Definir preferências relacionadas a amostras:
  - n Número de vezes que um contato pode receber amostras
  - n Ativar filtragem da seleção de produto por alocação de representante de vendas
  - n Ativar a validação de licença de estado do contato
  - n Ativar validação de assinatura

É possível atualizar as preferências relacionadas a Ciências biológicas clicando em Editar na página de Preferências relacionadas a ciências biológicas e salvar as atualizações, ou usando a edição em linha para atualizar as preferências individuais.

**Antes de começar:** sua função deve incluir o privilégio Gerenciar acesso à indústria farmacêutica para definir as preferências de Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### *Para definir preferências relacionadas a Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

- 1 Navegue até a página de administração Preferências relacionadas às ciências biológicas clicando em Administração, Outras ciências biológicas relacionadas (na seção Gerenciamento de ciências biológicas) e, em seguida, clique em Preferências relacionadas às ciências biológicas.
- 2 Defina as seguintes preferências, conforme necessário:
  - Na seção Preferências de ciências biológicas:
    - n Gerar histórico da atividade de chamadas  
Selecione esta definição para gerar os dados de interação-histórico da atividade de chamadas para utilizar e exibir no aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.  
**OBSERVAÇÃO:** Escolha esta definição apenas se você for um usuário licenciado do aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.
    - n Permitir o envio de chamadas futuras e amostras de transação  
Selecione esta configuração para permitir que os usuários enviem chamadas e amostras de transação que tenham data no futuro.  
**OBSERVAÇÃO:** Escolha esta definição apenas se você for um usuário licenciado do aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.
  - Na seção Definir preferências relacionadas a amostras:
    - n Número de vezes que um contato pode receber amostras

Para obter informações sobre como definir essa preferência, consulte [Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida](#) (na página 911).

- n Ativar filtragem da seleção de produto por alocação de representante de vendas

Para obter informações sobre como definir essa preferência, consulte [Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas](#) (na página 913).

- n Ativar a validação de licença de estado do contato

Selecione essa configuração para o Oracle CRM On Demand verificar a validade da licença de estado do contato para todas as chamadas com endereço nos EUA, quando um representante de vendas da área farmacêutica enviar amostras de produtos a serem entregues a um médico ou outro profissional de saúde. Se essa configuração for selecionada, o Oracle CRM On Demand valida o seguinte:

- n O estado especificado no endereço da chamada é igual ao estado especificado na licença de estado do contato.
- n A data da chamada ocorre no período ativo da licença de estado, ou seja, a validade da licença de estado não pode ocorrer antes da data da chamada. Se a data não for especificada na licença de estado do contato, o Oracle CRM On Demand pressupõe que a licença de estado está válida e ativa.

Essas verificações de validação aplicam-se apenas a entregas de amostra do produto e não a outras atividades relacionadas, como detalhamento de produtos ou entrega de itens promocionais, e aplica-se a todos os tipos de chamadas: chamadas de contas, chamadas de participantes e chamadas de contatos. Se o Oracle CRM On Demand determinar que a licença de estado não é válida, o Oracle CRM On Demand emite uma mensagem de erro e evita a entrega da amostra. Para dar continuidade à entrega da amostra, o representante deve adicionar uma licença médica de estado válida para a chamada.

- n Ativar validação de assinatura

Selecione essa configuração para o Oracle CRM On Demand verificar se existe um registro de assinatura quando um representante de vendas tentar entregar amostras do produto durante uma chamada do cliente, usando o botão Enviar na página de Detalhes da chamada. Se nenhum registro de assinatura estiver associado à chamada e o valor da Quantidade for um valor positivo nas seções de informações relacionadas Amostras disponíveis para entrega ou Amostras entregues na página de Detalhes da chamada, o Oracle CRM On Demand exibe uma mensagem de erro e não dá continuidade ao processamento de chamadas quando o representante de vendas envia a chamada. Para dar continuidade ao processamento de chamadas e permitir que o representante entregue amostras de produtos, o representante deve adicionar o registro de assinatura ao contato com o registro de chamadas antes de reenviar a chamada.

## Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida

Os administradores podem definir o número máximo de vezes que um contato que não tenha uma licença de estado válido pode receber uma amostra. Essa configuração é definida no nível global e se aplica a toda a organização. A configuração da definição garante o seguinte:

- n Os representantes de vendas no campo não poderão exceder o número máximo especificado de vezes em que os contatos sem uma licença de estado válida podem receber amostras.
- n Ao migrar para um estado diferente, o contato pode receber uma amostra enquanto aguarda uma licença de estado válida. Normalmente, os contatos devem aguardar alguns dias para receberem uma licença válida ao migrarem para um estado diferente.

**Antes de começar.** Para definir o número de vezes máximo em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

### ***Para definir o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gestão do setor de saúde, clique no link Outras ciências biológicas relacionadas.
- 3 Na página Preferências relacionadas a ciências biológicas, clique no link Preferências relacionadas a ciências biológicas.
- 4 Informe um valor no campo Número de vezes em que um contato pode receber uma amostra.

O valor padrão no campo é -1, que indica que o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida não foi definido e não haverá impacto sobre o comportamento atual. A configuração do valor no campo como qualquer número negativo terá o mesmo efeito.

A configuração do valor no campo como um número maior que zero indica que você está definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida e o impacto sobre o comportamento é o seguinte:

- n Os representantes de vendas poderão enviar amostras para contatos que estejam aguardando uma licença de estado válida x número de vezes, em que x é o valor no campo, desde que o status da licença esteja inativo ou não seja nulo, além da licença não ter expirado.

**OBSERVAÇÃO:** Para distribuir amostras a um contato, esse tipo de contato (por exemplo, médico, farmacêutico, profissional de enfermagem, doutor) deve ter autorização para receber e assinar amostras. Para obter mais informações, consulte [Autorizando contatos para receber amostras](#) (consulte "[Autorizando contatos a receberem amostras](#)" na página 914).

- n Se migrar para um estado diferente, o contato poderá receber uma amostra x número de vezes enquanto aguarda uma licença de estado válida, em que x é o valor no campo. Para obter mais informações, consulte Campos de licença de estado do contato.

## **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre gerenciamento de amostras:

- n [Autorizando contatos para receber amostras](#) (consulte "[Autorizando contatos a receberem amostras](#)" na página 914)
- n Amostras de transações
- n Gerenciando transações de amostra



- ▭ Campos de transação de amostra

## Configurando a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas

Os administradores podem ativar a filtragem de listas de opções para os itens do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, como detalhes do produto, itens promocionais, amostras enviadas, planos de mensagem e solicitações de amostra. Quando esta filtragem estiver configurada, o Oracle CRM On Demand filtrará os seguintes itens de lista de opções exibidos durante uma chamada do cliente (chamada do contato, chamada da conta ou chamada do participante) por um representante de venda farmacêutico. Dependendo dos registros de alocação do representante de vendas, o Oracle CRM On Demand aplica a filtragem aos itens da lista de opções, da seguinte maneira:

- ▭ Os produtos que o representante de vendas pode detalhar
- ▭ As amostras que o representante de vendas pode enviar
- ▭ Os itens promocionais que o representante de vendas pode enviar
- ▭ As amostras que o representante de vendas pode solicitar a um cliente

Se a filtragem não estiver configurada, o Oracle CRM On Demand não filtrará essas listas de opções usando os registros de alocação do representante de vendas.

**Antes de começar.** Para ativar a filtragem das listas de opções, sua função de usuário deve incluir os privilégios Gerenciar acesso farmacêutico e Gerenciar empresa.

### *Para ativar a filtragem de lista de opções com base nos registros de alocação de um representante de vendas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gestão do setor de saúde, clique no link Outras ciências biológicas relacionadas.
- 3 Na página Preferências relacionadas a ciências biológicas, clique no link Preferências relacionadas a ciências biológicas.
- 4 Selecione Ativar filtragem da seleção de produto por alocação de representante de vendas.  
Por padrão, essa configuração não é selecionada.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- ▭ Entregando amostras durante uma chamada de vendas
- ▭ Alocações
- ▭ Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas
- ▭ Vinculando informações de amostras entregues a chamadas

- n Vinculando informações do item promocional a chamadas
- n Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas

## Autorizando contatos a receberem amostras

Os representantes de vendas não podem distribuir amostras a nenhum contato. Eles só podem distribuir amostras para contatos com autorização para receberem e assinarem amostras. Os administradores controlam a possibilidade designando quais tipos de contato podem receber amostras. Se um representante de vendas tentar distribuir amostras a um contato sem autorização para receber e assinar amostras, uma mensagem de erro semelhante à seguinte será exibida: Não é possível enviar a amostra para o contato.

**Antes de começar.** Para autorizar contatos a receberem amostras, você deve primeiro criar um campo personalizado chamado lista de opções A receber amostra do tipo e com os valores Sim e Não.

### Para autorizar contatos a receberem amostras

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link Contato.
- 4 Na seção Listas de opções em cascata, clique no link Lista de opções em cascata do contato.
- 5 Na página Listas de opções em cascata dos contatos, clique em Edita próximo à definição da lista de opções em cascata a seguir.

Lista de opções pai	Lista de opções relacionada
Tipo de contato	Pode receber amostra

- 6 Vá até a Etapa 2 do Assistente de listas de opções em cascata e defina o Valor exibido da lista de opções relacionada como Não para cada contato (ou Valor disponível da lista de opções pai) que você não deseja autorizar para receber ou assinar amostras.

**OBSERVAÇÃO:** O Valor exibido da lista de opções relacionada (Valor disponível da lista de opções pai) é definido como Sim por padrão, que significa que todos os contatos podem receber amostras por padrão.

Por exemplo, na seguinte tabela, os seguintes contatos têm autorização para receber e assinar amostras: Executivo hospitalar, Técnico laboratorial, Profissional de enfermagem, Farmacêutico e Médico.

Valor disponível da lista de opções pai	Valor exibido da lista de opções relacionada
Prospect	Não
Cliente	Não
Parceiro	Não

Valor disponível da lista de opções pai	Valor exibido da lista de opções relacionada
Executivo hospitalar	Sim
Técnico laboratorial	Sim
Profissional de enfermagem	Sim
Farmacêutico	Sim
Médico	Sim
Investigador médico	Não
Enfermeiro de pesquisa	Não
Farmacêutico de pesquisa	Não
Técnico laboratorial de pesquisa	Não

Para obter mais informações sobre as listas de opções em cascata, consulte [Definindo listas de opções em cascata](#) (na página 211).

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre gerenciamento de amostras:

- n [Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem ser exemplificados sem uma licença de estado válida](#) (consulte "Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida" na página 911)
- n [Amostras de transações](#)
- n [Gerenciando transações de amostra](#)
- n [Campos de transação de amostra](#)

## Configurando o envio automático das transações de amostra

Este tópico descreve como usar a funcionalidade do workflow no Oracle CRM On Demand para enviar automaticamente transações de amostra para processamento.

**Antes de começar.** Consulte as informações em [Envio automático das transações de amostra](#) (na página 917).

### *Para configurar o envio automático das transações de amostra*

- 1** Determine quais campos nas transações de amostra você usará na condição nas regras do workflow. Por exemplo, é possível que você decida usar a configuração em um campo da caixa de seleção no tipo de registro da transação de amostra como critério para determinar se um registro deverá ser enviado. Na regra do workflow, é possível especificar que, se a caixa de seleção estiver selecionada

em um registro, o workflow enviará o registro. É possível usar um campo da caixa de seleção existente ou configurar um campo da caixa de seleção personalizado e fornecê-lo um nome, como Mark for Submit (Marcar para envio). Para obter mais informações sobre a configuração dos campos personalizados, consulte as seções no Gerenciamento de campo e gerenciamento de apresentação de página na tabela na [Página de personalização do aplicativo do tipo de registro](#) (consulte "[Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#)" na página 112).

- 2 Configure as regras de workflow necessárias para o tipo de registro Transação de amostra.

É possível configurar quantas regras do workflow desejar. É provável que você deseje configurar uma regra do workflow com o evento de acionamento Quando registro modificado salvo para enviar automaticamente os registros da transação de amostra que são modificados.

**OBSERVAÇÃO:** ao configurar a regra do workflow, também é necessário incluir uma condição para verificar se o campo Status estará definido como um valor de *Em andamento*. Esta condição é obrigatória para quando a ação Enviar for executada com êxito, a ação alterará o campo Status do registro da Transação de amostra, que é uma ação de modificação que chama este workflow novamente.

Consta a seguir um exemplo de condição da regra mínima:

```
[<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="Em andamento" AND ExcludeChannel ("Online")
```

Neste exemplo, Marcar para envio é um campo personalizado e ExcludeChannel é uma condição opcional que permite a você restringir o gatilho para que o workflow se torne ativo somente em uma importação, e não quando o botão Enviar chamada for usado na IU. Se você receber algum erro quando essa ação de workflow for acionada, consulte [Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow](#) (na página 545).

Para obter informações sobre a configuração das regras de workflow, consulte [Criando regras de workflow](#) (na página 486).

- 3 Em cada uma das regras de workflow, especifique a condição que deve ser atendida para que as ações no workflow sejam executadas.

Por exemplo, é possível especificar que, se um determinado campo da caixa de seleção no registro for selecionado, as ações na regra do workflow deverão ser executadas.

**OBSERVAÇÃO:** se você deseja impedir que as regras do workflow enviem os registros criados ou atualizados por meio da interface do usuário, deverá configurar a restrição necessária nas condições nas regras do workflow. Para obter mais informações, consulte [Restringindo regras de workflow a funções ou canais específicos](#) (consulte "[Restringindo regras de workflow a regras ou canais específicos](#)" na página 507).

- 4 Crie a ação de workflow Enviar necessária em cada uma das regras de workflow.

Para obter mais informações sobre a ação do workflow Enviar, consulte as informações nas ações do workflow para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition em [Ações do workflow](#) (consulte "[Sobre ações de workflow](#)" na página 472).

**OBSERVAÇÃO:** A ação Enviar deve ser precedida por uma ação Aguardar com um valor de espera diferente de zero. O uso de um valor de espera diferente de zero processa a ação do workflow como uma ação assíncrona. Uma ação assíncrona é recomendada para desempenho geral do aplicativo, especialmente se você estiver importando e enviando um conjunto grande de registros de amostra de transação.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

## Envio automático das transações de amostra

É possível configurar as regras do workflow para enviar automaticamente transações de amostra para que não tenha de abrir cada registro individualmente para enviar transações de amostra. O uso das regras de workflow para enviar um conjunto de registros da transação de amostra será útil se você desejar enviar simultaneamente um conjunto de registros que cria ou atualiza por meio dos serviços Web ou do Assistente de importação. Por exemplo, quando você envia um novo estoque do depósito para os representantes de vendas, poderá desejar criar um grande número de transações de amostra do tipo Transferência externa por meio do Assistente de importação e enviá-las.

É possível configurar uma regra de workflow que será acionada sempre que um registro da transação de amostra for atualizado, e uma ação de workflow na regra que envia o registro automaticamente se um campo no registro for configurado para um valor especificado na condição na regra de workflow. Por exemplo, é possível:

- 1 Importar um conjunto de registros da transação de amostra.
- 2 Importe os registros do item de transação para as transações de amostra importadas na etapa 1.
- 3 Reimporte o conjunto de registros da transação de amostra da etapa 1 com o campo de acionamento configurado para o valor de acionamento de envio, por exemplo, Mark for Submit (Marcar para envio) definido como S.

**OBSERVAÇÃO:** importe todos os itens da transação de amostra correspondente antes de enviar as transações de amostra usando a regra de workflow.

Se você desejar impedir que as regras do workflow enviem os registros criados ou atualizados por meio da interface do usuário, deverá configurar a restrição necessária nas condições nas regras do workflow. Para obter mais informações, consulte [Restringindo regras de workflow a funções ou canais específicos](#) (consulte "[Restringindo regras de workflow a regras ou canais específicos](#)" na página 507).

Ao usar um workflow para enviar registros importados, ocorrerá o seguinte:

- Erros na ação de envio do workflow não impedirão os registros da transação de amostra de serem importados, criados ou atualizados.
- As alterações feitas às contagens de estoque são refletidas no aplicativo Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales.

## Oracle CRM On Demand Desktop

O Oracle CRM On Demand Desktop permite que os usuários sincronizem os registros do Oracle CRM On Demand com o Microsoft Outlook. Na seção Administração do Desktop Integration de Administração - Página inicial, você pode clicar no link Oracle CRM On Demand Desktop para ir até uma página que permite a instalação desse software para distribuição aos seus usuários. Faça o seguinte:

- ▮ Verifique se o sistema atende aos requisitos do Oracle CRM On Demand antes de instalar o Oracle CRM On Demand Desktop.
- ▮ Para gerenciar os pacotes de personalização disponíveis para os usuários do Oracle CRM On Demand Desktop, consulte [Administrando os pacotes de personalização](#) (consulte "[Administrando pacotes de personalização](#)" na página 918).
- ▮ Faça download dos arquivos no Oracle Software Delivery Cloud, que permitirão a você personalizar e implantar o aplicativo do Oracle CRM On Demand Desktop.
- ▮ Para definir o local do download do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop, consulte [Definindo os locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop](#) (na página 920).

Para obter mais informações sobre como instalar, configurar e implantar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*. Para obter mais informações sobre como personalizar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide*.

**OBSERVAÇÃO:** está disponível um produto Oracle CRM On Demand Desktop Lite, além do Oracle CRM On Demand Desktop completo. Para obter mais informações sobre Oracle CRM On Demand Desktop Lite, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

## Administrando pacotes de personalização

Um *pacote de personalização* é um conjunto de arquivos de metadados XML e arquivos JavaScript que o Oracle CRM On Demand Desktop associa a uma função específica. Os arquivos de metadados personalizam uma implantação do Oracle CRM On Demand Desktop. Por exemplo, execute os seguintes tipos de personalização: é possível adicionar ou remover os campos que o Oracle CRM On Demand Desktop sincroniza ou alterar o layout dos formulários personalizados. Para obter mais informações sobre os pacotes de personalização, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

**OBSERVAÇÃO:** Oracle CRM On Demand Desktop Lite não suporta pacotes de personalização.

Na página Lista de pacotes, é possível adicionar novos pacotes de personalização, e copiar, editar e excluir pacotes existentes.

### Publicando pacotes de personalização

Para tornar um pacote de personalização ativo e disponível para os usuários do Oracle CRM On Demand Desktop, publique o pacote.

Os registros de pacote se tornam somente leitura quando são publicados, e o valor no campo Status é alterado de Publicação cancelada para Publicado. Somente um pacote de personalização pode ser ativado para

uma versão de cliente em um dado momento. Portanto, se você tentar publicar um pacote para uma função com uma data de início que sobreponha um pacote de personalização existente na mesma função, uma mensagem de erro será exibida. No entanto, um usuário com uma função específica pode ter pacotes separados publicados para diferentes versões de cliente.

Se for necessário alterar um arquivo de metadados em um pacote, cancele a publicação do pacote, anexe o arquivo de pacote atualizado e publique o pacote atualizado.

**DICA:** Como os usuários com uma função especificada não poderão fazer download do arquivo de pacote enquanto o registro tiver o status Publicação cancelada, é recomendável que você especifique uma data de término para o pacote atualmente ativo e crie um novo registro de pacote quando as alterações precisarem ser feitas. Essa ação garante que um pacote sempre estará disponível para novos usuários e também permitirá um controle de versão e um controle mais precisos.

**Antes de começar.** Para administrar os pacotes de personalização, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar o acesso ao CRM Desktop.

### Para adicionar um pacote de personalização

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Oracle CRM On Demand Desktop, clique em Oracle CRM On Demand Desktop.
- 3 Clique em Administrar pacotes de personalização.
- 4 Na página Lista de pacotes, clique no botão Novo pacote.
- 5 Na página Edição do pacote, preencha os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome do pacote	Informe um nome. É recomendável que você nomeie os pacotes de acordo com a função do usuário.
Função do usuário	Selecione a função associada ao pacote.
Comentários	Informe comentários para o pacote.
Anexo	Clique no ícone de anexo e selecione o arquivo de pacote.
Data de início	Selecione uma data de início para o pacote se você precisar de uma data diferente da data de hoje.
Data de término	Se necessário, selecione uma data de término para o pacote. Os pacotes publicados sem uma data de término definida são considerados ativos por tempo indeterminado. Portanto, é necessário definir uma data de término para desativar um registro de pacote e permitir que um novo pacote seja publicado para uma função.

Campo	Comentários
Versão do cliente	Versão do cliente Oracle CRM On Demand Desktop suportado neste pacote.

6 Clique em Salvar.

Se desejar, você pode copiar um pacote existente e alterar os detalhes dos seus requisitos.

### ***Para publicar ou cancelar a publicação de um pacote***

1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

2 Na seção Oracle CRM On Demand Desktop, clique em Oracle CRM On Demand Desktop.

3 Clique em Administrar pacotes de personalização.

4 Na página Lista de pacotes, clique no nome do pacote.

5 Clique no botão Publicar ou Cancelar publicação conforme necessário.

Quando você publicar um pacote, um valor será gerado no campo Valor de hash. Quando você cancelar a publicação de um pacote, o campo Valor de hash será limpo.

## Definindo os locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop

Na tela Locais do instalador, especifique o local do download do instalador de 32 ou 64 bits do Oracle CRM On Demand Desktop para uma ou mais versões, informando a URL dos arquivos EXE do instalador. A URL especificada pode ser qualquer local na rede. Para obter mais informações, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

**Antes de começar.** Para definir o local da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop, sua função deverá incluir o privilégio Gerenciar o acesso ao CRM Desktop.

Os administradores devem obter esses instaladores no Oracle Software Delivery Cloud primeiro.

### ***Para definir o local da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop***

1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

2 Na seção Oracle CRM On Demand Desktop, clique em Oracle CRM On Demand Desktop.

3 Clique no link Local do download.

4 Na tela Locais do instalador, faça o seguinte:



- a Para cada versão para a qual você deseja configurar um local de download, informe a URL dos arquivos EXE no campo URL ao lado da versão.
- b Clique em Salvar.

Após definir o local da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop, os usuários finais poderão instalar o Oracle CRM On Demand Desktop navegando até Minha configuração, Ferramentas de dados & integração e a página do Oracle CRM On Demand Desktop na qual eles podem fazer download do arquivo EXE. Para obter mais informações, consulte [Instalando o Oracle CRM On Demand Desktop](#) (na página 921).

## Instalando o Oracle CRM On Demand Desktop

Na página Oracle CRM On Demand Desktop, clique no link Fazer download do Oracle CRM On Demand Desktop para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop.

**Antes de começar.** Para verificar se você tem o software e o hardware necessários, e o software para executar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte [Site Web do Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>. Para obter informações sobre como instalar, configurar e implantar o Oracle CRM On Demand Desktop, consulte *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*.

Para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop, sua função deverá incluir o privilégio Ativar o acesso ao CRM Desktop.

**OBSERVAÇÃO:** As etapas deste tópico requerem que o administrador do sistema tenham configurado os locais do instalador. Para obter informações, consulte [Definindo os locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop](#) (na página 920).

### **Para instalar o Oracle CRM On Demand Desktop**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Ferramentas de dados e integração.
- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link Oracle CRM On Demand Desktop.
- 4 Na página Oracle CRM On Demand Desktop, selecione o instalador e clique no link Fazer download do Oracle CRM On Demand Desktop.
- 5 Na segunda página do Oracle CRM On Demand Desktop, leia as informações adicionais e, em seguida, clique no link Fazer download do Oracle CRM On Demand Desktop.
- 6 Na janela, execute um dos seguintes procedimentos:
  - n Clicar em Salvar para copiar o arquivo EXE do Oracle CRM On Demand Desktop para o disco rígido e instalar o Oracle CRM On Demand Desktop enquanto você estiver off-line. (Recomendável)
  - n Clicar em Executar para iniciar a instalação. É necessário permanecer conectado à Internet para concluir a instalação.

- 7 Siga as instruções para concluir a instalação.

## Expression Builder

Clique em um tópico para obter informações sobre o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) e como usá-lo:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Usando o Expression Builder](#) (na página 923)
- [n Sobre expressões](#) (na página 925)
- [n Tipos de dados do Expression Builder](#) (consulte "Tipos de dados no Expression Builder" na página 930)
- [n Operadores do Expression Builder](#) (consulte "Expression Builder Operadores" na página 933)
- [n Funções do Expression Builder](#) (na página 937)
- [n Exemplos do Expression Builder](#) (na página 982)

## Sobre o Expression Builder

O Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) é uma ferramenta para implementação de regras de negócios usando expressões. Um expressão é uma combinação válida de uma ou mais operações, funções, campos e literais que podem ser avaliados por Oracle CRM On Demand.

O Expression Builder é usado nas seguintes áreas no Oracle CRM On Demand:

- [n Gerenciamento de campo avançado, nos contextos a seguir:](#)

  - [n Configuração das propriedades de validação de campo em um campo](#)
  - [n Especificação dos valores de campo padrão](#)

Ao editar os valores de campo padrão e as validações de nível do campo, o administrador da empresa pode criar expressões flexíveis para dar cobertura a uma variedade de regras de negócios. Para obter mais informações sobre valores padrão e validação de campo, consulte [Sobre o gerenciamento de campo](#) (consulte "[Sobre gerenciamento de campo](#)" na página 115).

- [n Regras e ações de workflow](#)

Nas páginas de Workflow, o administrador da empresa pode configurar as regras de workflow que são avaliadas quando um registro é atualizado, criado ou excluído. As expressões são usadas para definir as condições das regras e as ações que são executadas pelas regras. Para obter mais informações sobre regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow](#) (na página 460).

**OBSERVAÇÃO:** na maioria dos casos, o Expression Builder pode verificar a sintaxe de uma expressão. No entanto, ele não consegue calcular uma expressão nem verificar sua exatidão matemática, lógica ou semântica.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- ▮ [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 923)
- ▮ [Expressões](#) (consulte "[Sobre expressões](#)" na página 925)
- ▮ [Tipos de dados no Expression Builder](#) (na página 930)
- ▮ [Operadores do Expression Builder](#) (consulte "[Expression Builder Operadores](#)" na página 933)
- ▮ [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 937)
- ▮ [Exemplos do Expression Builder](#) (na página 982)

## Usando o Expression Builder

No Oracle CRM On Demand, você pode usar o Expression Builder sempre que visualizar o ícone *fx* ao lado de uma caixa de texto. O clique no ícone abre o Expression Builder em uma janela separada.

**OBSERVAÇÃO:** para obter mais informações sobre nomes de campos e a sintaxe de nomes de campos em expressões, consulte [Sobre Expressões](#) (na página 925).

### Para criar uma expressão

- 1 Clique no ícone *fx* para abrir o Expression Builder.
- 2 No Expression Builder, selecione os campos e funções nas listas ou digite-os no editor de expressão.

Quando você seleciona um campo na lista, o nome do campo independente de idioma é colado no editor de expressão. Por exemplo, quando você seleciona o campo Data de fechamento na lista de campos de oportunidade, `[{Primary Revenue Close Date}]` é colado no editor de expressão.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos que são mostrados na lista de campos no Expression Builder são os nomes para exibição dos campos. Se seu administrador alterar o nome para exibição de um campo, a lista de campos mostrará o novo nome para exibição do campo. No entanto, quando você seleciona o campo na lista, o nome do campo independente de idioma é colado no editor de expressão.

Os colchetes em torno do nome do campo indicam que o valor do campo específico será avaliado e retornado em seu tipo de dado específico. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre como selecionar campos e valores de campo.

- 3 Edite a expressão adicionando operadores e literais, conforme necessário.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar que a expressão determine se um campo da lista de opções terá um determinado valor, não digite o valor na expressão. Por exemplo, não digite `[{Type}] = "Customer"`. Em vez disso, selecione o campo da lista de opções na lista e depois clique no link [Mostrar valores aceitáveis](#) no Expression Builder. Selecione o valor que deseja usar na expressão entre os valores mostrados. A expressão tem uma aparência semelhante a este exemplo:

```
[{Type}]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

- 4 (Opcional) Clique em [Verificar sintaxe](#) e faça todas as correções.

**5** Salve a expressão.

A tabela a seguir descreve o Expression Builder.

Elemento de interface	Descrição
Campos <i>tipo de registro</i>	<p>Fornecem uma lista de opções específicas ao contexto dos campos (a partir do tipo de registro do contexto) que são permitidos em uma expressão. Se o administrador da sua empresa tiver renomeado alguns campos, a lista de opções Campos mostrará os novos nomes de campo.</p> <p>Observe os seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #FF9900;">n</span> Se você estiver criando uma regra de workflow ou ações relacionadas a uma regra de workflow, o tipo de registro do contexto será o tipo de registro especificado na definição da regra de workflow. Por exemplo, se você estiver criando o corpo de um e-mail que será enviado como uma ação em uma regra de workflow para um registro da solicitação de serviço, o tipo de registro do contexto para o Expression Builder será uma Solicitação de serviço.</li> <li><span style="color: #FF9900;">n</span> No gerenciamento de campo avançado, o tipo de registro do contexto é o tipo de registro que é o pai do campo onde a expressão está sendo criada. Por exemplo, ao definir a validação de campo em um campo de oportunidade, o tipo de registro do contexto para o Expression Builder será Oportunidade.</li> </ul>
Mostrar valores aceitáveis	<p>Quando você tiver selecionado um campo na lista de opções Campos, clique em Mostrar valores aceitáveis para exibir os valores aceitáveis para esse campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #FF9900;">n</span> Se o campo selecionado for um campo da lista de opções, Mostrar valores aceitáveis exibirá todas as opções configuradas para essa lista de opções.</li> </ul> <p>Você pode selecionar apenas uma opção por vez. A seleção de uma opção resulta na definição de uma função de pesquisa que pode ser usada em uma expressão.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: #FF9900;">n</span> Se o campo selecionado não for um campo da lista de opções, Mostrar valores aceitáveis exibirá uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo pode reter.</li> </ul>
Funções	<p>Fornece uma lista suspensa das funções especiais que estão disponíveis para modificar, extrair ou processar dados em uma expressão. Para obter uma lista de funções disponíveis, consulte <a href="#">Funções do Expression Builder</a> (na página 937).</p>
Expressão	<p>Uma caixa de texto editável de várias linhas que exibe a expressão.</p> <p>Para obter informações sobre o comprimento máximo permitido para uma expressão, consulte <a href="#">Sobre expressões</a> (na página 925).</p> <p>Os campos e funções que você seleciona nas listas de opções</p>

Elemento de interface	Descrição
	<p>aparecem no editor de expressão. Também é possível digitar expressões diretamente no editor de expressão.</p> <p>A sintaxe da expressão sempre exibe os nomes de campos independentes do idioma. (Um nome independente de idioma é um nome que não muda quando o idioma do usuário é alterado.)</p>
Guia de sintaxe	Exibe o tópico Expression Builder na ajuda on-line do Oracle CRM On Demand.
Amostras de expressões	Exibem o tópico Exemplos do Expression Builder na ajuda on-line do Oracle CRM On Demand.
Verificar sintaxe	Valida a sintaxe da expressão que você criou.
Salvar	Salva a expressão.
Cancelar	Fecha a janela do Expression Builder sem salvar nenhuma alteração.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Expressões](#) (consulte "Sobre expressões" na página 925)
- [n Tipos de dados no Expression Builder](#) (na página 930)
- [n Operadores do Expression Builder](#) (consulte "Expression Builder Operadores" na página 933)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)
- [n Exemplos do Expression Builder](#) (na página 982)

## Sobre expressões

Um expressão é uma combinação válida de uma ou mais operações, funções, campos e literais que podem ser avaliados por Oracle CRM On Demand. O tópico fornece informações sobre os seguintes recursos de expressões:

- [n Campos e formatos de nomes de campos em expressões](#)
- [n Comprimento da expressão](#)
- [n Comprimento literal](#)
- [n Expressões condicionais](#)
- [n Expressões de validação](#)
- [n Usando campos dependentes em expressões](#)

## Campos e Sintaxe de Nomes de Campos em Expressões

A maioria dos campos que estão disponíveis na página de configuração de campos de um tipo de registro também está disponível na lista de campos desse tipo de registro no Expression Builder e pode ser usada em expressões.

**OBSERVAÇÃO:** os campos personalizados do campo Texto (Curto - Mascarável) são uma exceção. Não é possível usar esses campos em uma expressão no Expression Builder.

Ao adicionar um campo a uma expressão selecionando o nome dele na lista de campos do Expression Builder, o campo é inserido no editor de expressão no seguinte formato:

```
[{FieldName}]
```

Os nomes dos campos que aparecem no editor de expressão são nomes de campos independentes de idiomas que são usados para identificar os campos internamente no Oracle CRM On Demand. Embora você também possa digitar os nomes dos campos diretamente no editor de expressão usando a sintaxe [{FieldName}], é recomendado que sempre selecione-os na lista de campos para que os nomes dos campos na expressão estejam corretos.

### Sobre Nomes de Campos e Sintaxe de Nomes de Campos em Expressões nas Versões Anteriores

Nas versões anteriores à Versão 29 Service Pack 1 do Oracle CRM On Demand, quando você selecionou um campo na lista de campos no Expression Builder, o campo foi inserido no editor de expressão com a seguinte sintaxe:

```
[<FieldName>]
```

Além disso, nas versões anteriores à Versão 29 Service Pack 1, o Expression Builder usava nomes de campos independentes de idioma que era diferentes dos nomes de campos independentes de idioma usados no Expression Builder na Versão 29 Service Pack 1 e nas versões posteriores. No entanto, qualquer expressão que use a sintaxe [<FieldName>] e os nomes de campos correspondentes e que era válida nas versões anteriores continua válida na Versão 29 Service Pack 1 e nas versões posteriores. Se quiser, você também pode continuar a digitar os nomes de campos independentes de idioma com a sintaxe [<FieldName>] diretamente no editor de expressão. No entanto, é recomendado que você sempre selecione os campos na lista de campos no Expression Builder para que os nomes dos campos na expressão estejam corretos.

Uma expressão pode conter uma mistura de nomes de campos novos e antigos, desde que a sintaxe [{FieldName}] seja usada para os nomes de campos novos e a sintaxe [<FieldName>] seja usada para os nomes de campos antigos.

### Sobre os Exemplos na Ajuda Online do Oracle CRM On Demand

Alguns dos exemplos de expressões que aparecem na ajuda on-line utilizam os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe do nome do campo que foram usados em versões anteriores à Versão 29 Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes na lista de campos no Expression Builder quando criar ou atualizar uma expressão na Versão 29 Service Pack 1 ou em uma versão posterior, os nomes de campos na expressão serão diferentes dos nomes de campos mostrados nos exemplos na ajuda on-line, e os campos aparecerão no editor de expressão com a nova sintaxe de campo.

## Comprimento da expressão

No caso do corpo da mensagem de um e-mail configurado pela ação Enviar e-mail em uma regra de workflow, o comprimento máximo suportado de uma expressão é de 16,350 caracteres, incluindo espaços. Você pode inserir uma interrupção de linha na mensagem de e-mail, pressionando Enter. Essa interrupção é contada como dois caracteres no corpo do texto.

Nos demais casos em que o Expression Builder é usado, o comprimento máximo suportado é de 1024 caracteres, incluindo espaços.

Verifique também se o número total de caracteres do campo em que você está salvando a expressão não ultrapassa o seu limite. Nos campos de workflow a seguir, três sinais de porcentagem (%%%) são colocados antes e depois de funções e nomes de campo:

- ▮ Os campos Assunto e Corpo da mensagem em um e-mail configurado pela ação Enviar e-mail
- ▮ Os campos Assunto e Descrição em uma tarefa configurada pela ação Criar tarefa

Os sinais de porcentagem indicam que a função ou o nome do campo será convertido como valor de texto. Cada sinal de porcentagem é contado como um caractere no campo em que a expressão é salva.

Se você digitar o nome do campo ou uma função diretamente no campo, digite três sinais de porcentagem antes e depois. Se usar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome do campo, esses sinais são adicionados automaticamente.

Por exemplo, se você usar o Expression Builder para inserir o nome do campo após o corpo da mensagem de um e-mail em uma ação de fluxo de trabalho:

```
[ {Name} ]
```

O Expression Builder insere o seguinte (total de 14 caracteres) no corpo da mensagem do e-mail na ação do workflow:

```
%%% [ {Name} ] %%%
```

## Comprimento literal

Quando você passa uma string ou um literal numérico para uma função no Expression Builder, o literal não deve conter mais de 75 caracteres, incluindo espaços. Se um literal excede 75 caracteres, o Expression Builder considera o literal um erro de sintaxe. Quando você passa uma string para uma função referenciando o nome de um campo, o limite de 75 caracteres não se aplica ao comprimento do valor no campo passado para o literal.

Quando você cria uma expressão para definir um valor padrão para um campo, o limite de 75 caracteres se aplica a qualquer string ou literal numérico passado para qualquer função na expressão. Além disso, o número de caracteres no resultado da expressão não deve exceder o número máximo de caracteres permitido no campo.

## Expressões condicionais

Uma expressão condicional é uma expressão que, quando avaliada pelo aplicativo, sempre retorna um valor Booleano como Verdadeiro ou Falso.

**OBSERVAÇÃO:** Sim, Não, S e N não são valores booleanos. Se você especificar Verdadeiro ou Falso como valores de retorno para funções como `IIf` (na página 947), então, Verdadeiro e Falso serão retornados como strings e não como valores Booleanos. O uso incorreto de valores Booleanos em expressões condicionais pode resultar em comportamento inesperado.

Deve ser usada uma expressão condicional em qualquer contexto a seguir:

- n Para especificar uma regra de validação de campo
- n Para especificar uma condição em uma regra de workflow
- n Como primeiro parâmetro de uma função [IIf](#) (na página 947)

### Expressões de validação

As expressões de validação são usadas para garantir que os dados informados nos campos sejam válidos. Uma expressão de validação deve ser condicional.

Uma expressão de validação de um campo é avaliada toda vez que o campo é atualizado em um novo registro ou em um registro existente: No entanto, uma expressão de validação não é avaliada nas circunstâncias a seguir:

- n O campo é deixado em branco quando o registro é criado ou modificado. A validação de campo não exige que um valor seja obrigatório.
- n O campo tem um valor pré-existente, seja ele válido ou inválido, e o valor não é alterado quando o registro é atualizado.

Se a expressão de validação não for avaliada ou se for avaliada como NULO, nenhuma mensagem de erro é gerada. Uma mensagem de erro é gerada apenas quando ocorre falha na expressão de validação (ou seja, a expressão é avaliada como FALSE).

Uma expressão de validação é diferente de outros tipos de expressões em que ela pode iniciar como um operador condicional. Por exemplo, se o Nome da conta for o campo que está sendo validado pela expressão, esta pode iniciar com:

```
= ' Acme Hospi tal '
```

Esta expressão, embora não formada corretamente, passará por uma verificação de sintaxe, porque o Oracle CRM On Demand insere o nome do campo que está sendo validado antes da expressão, caso ele seja localizado um nome do campo no início da expressão. Também é possível informar a expressão de validação desta forma:

```
[<AccountName>]= ' Acme Hospi tal '
```

em que [[<AccountName>](#)] é o campo que está sendo validado.

Se a expressão necessitar que outros campos sejam avaliados além do que está sendo validado, a prática padrão é comparar primeiro a expressão que está sendo executada com o campo que está sendo validado.

As expressões de validação só são usadas na caixa de texto Validação de campo no gerenciamento de campo avançado do Oracle CRM On Demand.

### Exemplos de expressão de validação

Exemplo 1: um processo de negócios necessita que a data de fechamento de uma oportunidade seja posterior à data de criação da oportunidade.

Para implementar esse processo, crie uma expressão de validação para o campo Data de fechamento (na página de Configuração de campos de oportunidades) desta forma:

```
> [<CreatedDate>]
```



De modo alternativo, você pode usar o exemplo a seguir, mas observe que o campo que está sendo avaliado (Data de fechamento) deve ser o primeiro campo da expressão:

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

Para obter informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135).

Exemplo 2: um processo de negócios necessita que a receita de uma oportunidade seja um valor diferente de zero quando a probabilidade da oportunidade for 40% ou maior.

A regra de negócios indica que a dependência está nos dois campos e pode ser reiniciada desta forma:

No caso de uma oportunidade, a receita não pode ser zero quando a probabilidade for maior ou igual a 40. De modo contrário, a probabilidade não pode ser maior ou igual a 40, se a receita for zero.

Uma expressão de validação de um campo é avaliada quando o registro é criado e sempre que o campo é atualizado por um usuário. Como uma atualização no campo Probabilidade ou Receita pode afetar os dois campos, você deve ter regras de validação nesses dois campos para que a regra de negócios seja implementada corretamente. (Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135).)

As etapas necessárias para a implementação desse exemplo são:

- 1 Configure a regra de validação a seguir para o campo Probabilidade:

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

Observe que o sinal de porcentagem (%) não é usado.

- 2 Adicione uma mensagem de erro de validação como a seguir ao campo Probabilidade:

A receita deve ser maior que 0 quando a probabilidade for maior ou igual a 40%.

- 3 Configure a regra de validação a seguir para o campo Receita:

```
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
```

- 4 Adicione uma mensagem de erro de validação como a seguir ao campo Receita:

A receita deve ser maior que 0 quando a probabilidade for maior ou igual a 40%.

## Usando campos dependentes em expressões

Um *campo dependente* é um campo conjunto cujos valores dependem de uma chave estrangeira. Um *campo conjunto* é um campo em um tipo de registro que usa uma chave de previsão para mencionar um campo de outro tipo de registro. Um exemplo de um campo dependente é o campo AccountName no tipo de registro Oportunidade. O campo AccountName no tipo de registro Oportunidade é um campo conjunto cujos valores dependem do campo de chave estrangeira AccountId, que referencia o tipo de registro Conta.

Se a expressão precisar determinar o valor de um campo dependente, será recomendável usar a função JoinFieldValue e obter o valor mais recente do campo consultando o campo ID, ou seja, o campo de chave estrangeira. Do contrário, os resultados da expressão podem estar incorretos, e o resultado do valor da expressão pode estar inválido. Para obter mais informações sobre campos conjuntos e a função JoinFieldValue, consulte [JoinFieldValue](#) (na página 951).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## Tipos de dados no Expression Builder

Este tópico descreve os tipos de dados no Oracle CRM On Demand e como eles são usados no Expression Builder.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

## Tipos de dados no Oracle CRM On Demand

A tabela a seguir mostra o tipo de dado retornado quando um campo do Oracle CRM On Demand é usado em uma expressão. Para obter o valor de um campo, use a sintaxe `[{FieldName}]` ou `[<FieldName>]`.

Tipo de campo do Oracle CRM On Demand	Tipo de retorno em expressões
Inteiro	Inteiro
Lista de opções	String
Moeda	Moeda
ID	String
Texto	String
Caixa de seleção	Booliano. Por exemplo, você pode usar <code>[&lt;Active&gt;]</code> diretamente em lugares onde as condições são esperadas. Também é possível usar <code>FieldValue('&lt;Active&gt;') = 'Y'</code> .

Tipo de campo do Oracle CRM On Demand	Tipo de retorno em expressões
Data	Data
Data/hora	Data/hora
Número	Número

### Aritmética do tipo de dados

Quando uma instrução se referir a mais de um valor de campo e os campos tiverem tipos de dados diferentes, a ordem dos tipos de dados poderão afetar o cálculo. Quando um operador (que não seja o operador expoente) for aplicado a dois operandos de dois tipos de dados diferentes, o operando do lado direito do operador será convertido no tipo de dados do operando no lado esquerdo antes que a operação seja avaliada. Por exemplo, se CloseDate for 02/09/2007, a expressão a seguir:

`PRE(' <CloseDate>' ) + 30`

será avaliada para 02/09/200730. Portanto, a seguinte condição:

`[ <CloseDate> ] > PRE(' <CloseDate>' ) + 30`

será sintaticamente válida, mas seu significado será inválido. A condição será gravada corretamente como se segue:

`[ <CloseDate> ] - 30 > PRE(' <CloseDate>' )`.

**OBSERVAÇÃO:** quando o operador expoente for usado, o operando do lado direito do operador não será convertido no tipo de dados do operando do lado esquerdo.

As tabelas a seguir mostram os possíveis resultados das várias operações aritméticas, usando os valores de exemplo.

Campo	Tipo de dados	Valor de exemplo
Quantidade	Inteiro	5
Preço do item	Moeda	2.25

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
<code>[ &lt;Item Price&gt; ] + [ &lt;Quantity&gt; ]</code>	7.25	Moeda
<code>[ &lt;Quantity&gt; ] + [ &lt;Item Price&gt; ]</code>	7	Inteiro

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2.75) <b>OBSERVAÇÃO:</b> para campos de moeda, os parênteses indicam que o valor é negativo.	Moeda
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Inteiro
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11.25	Moeda
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Inteiro
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Moeda
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Moeda

Quando o operador expoente for usado, o operando do lado direito do operador não será convertido no tipo de dados do operando do lado esquerdo.

Neste exemplo (onde Quantidade é um campo de inteiro, valor 5, e Preço do item é um campo de moeda, valor 2,25), se o operando do lado direito do operador fosse convertido no tipo de dados do operando do lado esquerdo, o valor esperado de Quantidade ^ Preço do item seria 25 e o tipo de dados esperado seria inteiro. No entanto, os resultados são mostrados na tabela a seguir.

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Moeda
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Moeda

O operador de negação (sinal de menos [-]) também conta com suporte no Expression Builder. Por exemplo:

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Moeda

Se você converter um número em uma string, o cálculo não funcionará corretamente. Por exemplo:

Cálculo	Resultado	Descrição
---------	-----------	-----------

	Valor	Tipo de dados	
1234 + abcd	1234	Número	A string "abcd" será avaliada para o número 0 e então adicionada a 1234.
abcd + 1234	abcd1234	String	O número 1234 será avaliado para a string "1234" e anexado à string "abcd".

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## Expression Builder Operadores

Este tópico descreve os operadores que você pode usar no Expression Builder e a ordem em que eles são avaliados.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

### Operadores Aritméticos

A tabela a seguir descreve a finalidade de cada operador aritmético e fornece um exemplo de como ele é usado.

Operador	Objetivo	Exemplo
+	Adicionar	[<Número do Registro>] + 1
-	Subtrair	[<Número do Registro>] - 1
-	Negar	[<Receita>] < -100
*	Multiplicar	[<Subtotal>] * 0,0625

Operador	Objetivo	Exemplo
/	Dividir	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Expoente	[<Altura da Grade>] ^ 2

## Operadores Lógicos

A tabela da verdade a seguir mostra os possíveis resultados dos operadores lógicos no Expression Builder.

Operador Lógico	Primeiro Operando	Segundo Operando	Resultado
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
E	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OU	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

## Operadores de Comparação

A tabela a seguir descreve a finalidade de cada operador de comparação e fornece um exemplo de como ele é usado.

Operador	Objetivo	Exemplo
=	Testa se o primeiro operando é igual ao segundo operando.	[<Sobrenome>] = "Smith"
< >	Testa se o primeiro operando não é igual ao segundo operando.	[<Função>] <> "Usuário Final"
>	Testa se o primeiro operando é maior que o segundo operando.	[<Receita>] > 5000
<	Testa se o primeiro operando é menor que o segundo operando.	[<Probabilidade>] < .7
> =	Testa se o primeiro operando é maior que ou igual ao segundo operando.	[<Receita>] >= 5000
< =	Testa se o primeiro operando é menor que ou igual ao segundo operando.	[<Probabilidade>] <= .7
LIKE	Testa se o valor do primeiro operando corresponde à string especificada.	[<Sobrenome>] LIKE "Smith"  <b>DICA:</b> você pode usar os caracteres especiais de correspondência padrão asterisco (*) e ponto de interrogação (?) com o operador LIKE.
NOT LIKE	Testa se o valor do primeiro operando não corresponde à string especificada.	[<Sobrenome>] NOT LIKE "Smith"  ou  NOT ([<Sobrenome>] LIKE "Smith")  <b>OBSERVAÇÃO:</b> os parênteses são obrigatórios no segundo exemplo.  <b>DICA:</b> você pode usar os caracteres especiais de

Operador	Objetivo	Exemplo
		correspondência padrão asterisco (*) e ponto de interrogação (?) com o operador NOT LIKE.
IS NULL	Testa se o operando é nulo.	[<Sobrenome>] IS NULL
IS NOT NULL	Testa se o operando não é nulo.	[<Sobrenome>] IS NOT NULL

## Caracteres especiais de correspondência padrão

A tabela a seguir descreve os caracteres especiais de correspondência padrão. Esses caracteres especiais podem ser usados com os operadores de comparação LIKE e NOT LIKE.

Caractere	Objetivo	Exemplo
*	Zero ou mais caracteres	[<Sobrenome>] LIKE "Sm*" retorna todos os registros onde o valor [<Sobrenome>] inicia com os caracteres <i>Sm</i> , como em <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> e assim por diante.  [<Sobrenome>] LIKE "*om*" retorna todos os registros onde o campo [<Sobrenome>] contém os caracteres <i>om</i> , como em <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> e assim por diante.
?	Um caractere	[<Nome>] NOT LIKE "Da?" retorna todos os registros onde o valor [<Nome>] tem três caracteres e não se inicia com as letras <i>Da</i> . Os registros com <i>Ted</i> , <i>Tom</i> e <i>Sam</i> são retornados, mas <i>Dax</i> e <i>Dan</i> não são.  NOT ([<Nome>] LIKE "?o?") retorna todos os registros onde o valor [<Nome>] tem três caracteres e não tem no meio o caractere <i>o</i> . Os registros com <i>Ted</i> e <i>Sam</i> são retornados, mas <i>Tom</i> e <i>Bob</i> não são.

## Operador de Concatenação

O operador + (mais) é usado em e-mails para concatenar texto e valores de campo.

## Precedência de Operadores

A precedência é a ordem na qual o Oracle CRM On Demand avalia os vários operadores em uma única expressão. Aplicam-se as regras a seguir:

- Os operadores com precedência mais alta são avaliados antes dos operadores com precedência mais baixa.
- Os operadores com precedência igual são avaliados da esquerda para a direita.
- Os números de nível mais baixo indicam precedência mais alta.



▮ O uso de parênteses afeta a ordem de precedência em uma expressão. A expressão entre parênteses é avaliada antes da expressão fora dos parênteses.

Os níveis de precedência são listados na tabela a seguir.

Nível	Operador
1	( )
2	- (negação)
3	^ (exponenciação)
4	* (multiplicação), / (divisão)
5	+ (adição), - (subtração), operador lógico NOT
6	operador lógico AND
7	operador lógico OR
8	operadores de comparação =, <>, >, <, >=, <=

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- ▮ [Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- ▮ [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- ▮ [Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## Funções do Expression Builder

A tabela a seguir lista as funções que você pode usar no Expression Builder. Clique no nome de uma função para ver mais informações sobre ela.

Funções booleanas	Funções de data e hora	Funções de string	Funções de usuário	Funções de dados	Funções matemáticas
<a href="#">IfNull</a> (na página 946)	<a href="#">Duration</a> (na página 939)	<a href="#">FieldValue</a> (na página 943)	<a href="#">Locale</a> (na página 960)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (na página 941)	<a href="#">LN</a> (na página 959)
<a href="#">IIf</a> (na página 947)	<a href="#">JulianDay</a> (na página 953)	<a href="#">FindNoneOf</a> (na página 944)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (na página 961)	<a href="#">GetGroupId</a> (na página 945)	
<a href="#">IsValidRowId</a> (na página 950)	<a href="#">JulianMonth</a> (na página 954)	<a href="#">FindOneOf</a> (na página 944)	<a href="#">OrganizationName</a> (na página 966)	<a href="#">JoinFieldValue</a> (na página 951)	

Funções booleanas	Funções de data e hora	Funções de string	Funções de usuário	Funções de dados	Funções matemáticas
	<a href="#">JulianQtr</a> (na página 955)	<a href="#">HostName</a> (na página 946)	<a href="#">UserValue</a> (na página 976)	<a href="#">LookupName</a> (na página 961)	
	<a href="#">JulianWeek</a> (na página 956)	<a href="#">InStr</a> (na página 949)		<a href="#">LookupValue</a> (na página 962)	
	<a href="#">JulianYear</a> (na página 956)	<a href="#">Left</a> (na página 957)		<a href="#">PRE</a> (na página 966)	
	<a href="#">Timestamp</a> (na página 971)	<a href="#">Len</a> (na página 958)		<a href="#">RowIdToRowNum</a> (na página 969)	
	<a href="#">Today</a> (na página 974)	<a href="#">Lower</a> (na página 963)		<a href="#">RowNum</a> (na página 971)	
	<a href="#">UtcConvert</a> (na página 980)	<a href="#">Mid</a> (na página 964)			
		<a href="#">Right</a> (na página 968)			
		<a href="#">ToChar</a> (na página 972)			
		<a href="#">Upper</a> (na página 975)			

Observe as informações a seguir relacionadas a outras funções:

- n Algumas das funções listadas na lista suspensa no campo Funções do Criador de expressão são apenas para uso interno. Não use as funções a seguir em suas expressões:
  - n GetParentId
  - n IsManagerPosition
  - n Lookup
  - n LookupMessage
  - n LOVLanguage
  - n PositionId
  - n PositionName
- n É recomendável usar a função [UserValue](#) (na página 976) em vez das funções listadas na tabela a seguir. Essas funções se tornarão obsoletas.

Função	Alternativa recomendável
--------	--------------------------

Função	Alternativa recomendável
Apelido	UserValue('<Alias>')
Moeda	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Idioma	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 923)

## Duration

A função Duration no Expression Builder retorna um número que indica um período em dias ou frações de dias, como indicado pelo argumento de período.

### Sintaxe

Duration(period)

### Tipo de resultado

Número

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
period	<p>Especifica o período que deverá ser retornado. O valor pode ser uma string literal no formato <i>PnYnMnDTnHnM</i> ou uma expressão que seja avaliada como uma string no formato <i>PnYnMnDTnHnM</i>.</p> <p>Na string <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⌘ P é o indicador de período</li> <li>⌘ <i>nY</i> especifica o número de anos</li> <li>⌘ <i>nM</i> especifica o número de meses</li> <li>⌘ <i>nD</i> especifica o número de dias</li> <li>⌘ T separa as especificações de data e hora</li> <li>⌘ <i>nH</i> especifica o número de horas</li> <li>⌘ <i>nM</i> especifica o número de minutos</li> </ul> <p>Por exemplo, suponha que você queira especificar um período de 50 meses. Você pode especificar o período como uma string literal; por exemplo, como P4Y2M ou P50M. Alternativamente, se quiser especificar um período que varie de acordo com um valor em um campo, você poderá usar esse campo em uma expressão no argumento.</p> <p>No exemplo a seguir, o Período de diferimento está em um campo personalizado configurado para armazenar um valor para um período em meses. O valor no campo Período de diferimento é usado para calcular o período:</p> <p><b>Duration(' P' + FieldValue( [{nDeferral_Period} ]) + ' M')</b></p> <p>Então, se o valor no campo Período de diferimento for 12, a expressão será avaliada como P12M, que é uma string válida para o argumento. Se o valor no campo Período de diferimento for 50, a expressão será avaliada como P50M, que também é uma string válida.</p> <p>Você pode especificar qualquer número de anos, meses, dias, horas ou minutos na string literal. Da mesma forma, se o argumento contiver uma expressão, não haverá limite quanto ao número que pode ser retornado pela expressão.</p>

As considerações a seguir aplicam-se ao argumento do período:

- ⌘ Não use um sinal de mais (+) para valores positivos.
- ⌘ Você pode especificar uma duração negativa como -Duration(Period) ou Duration(-period).
- ⌘ Não é suportado especificar segundos.
- ⌘ Se o número de anos, meses, dias, horas ou minutos for zero, é possível omitir o número e seu designador correspondente.
- ⌘ Se nenhum componente de data/hora estiver presente no período, o designador T não deve ser incluído no período.

▮ O designador *P* sempre deve estar presente no período.

## Exemplos

Seguem exemplos válidos da função Duration:

`Duration(' P0Y1M1DT2H5M')`

`Duration(' P0Y0DT1H')`

`Duration(' P1D')`

`Duration(' P0Y0M0DT0H0M')`

`Duration(' P0DT1M')`

`Duration(' P24M')`

`Duration(' P500D')`

`Duration(' P' + FieldValue( [ {nDeferral_Period} ] ) + ' M')`

`Duration(' PT1000H3M')`

`Duration(' - P1Y200M')`

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

▮ [Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)

▮ [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)

▮ [Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## ExcluídoChannel

A função ExcluídoChannel no Expression Builder retornará FALSE se o nome do canal especificado for o canal de onde vem a solicitação.

## Sintaxe

`ExcluídoChannel(channel name)`

## Tipo de resultado

Booleano

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
nome do canal	O nome do canal a ser excluído.

A tabela a seguir descreve as strings válidas para uso no argumento de nome do canal. As strings diferenciam letras maiúsculas e minúsculas.

String de nome do canal	Descrição
Import	Esta string de canal exclui atualizações realizadas por meio da funcionalidade de importação e do Oracle Data Loader On Demand.
Online	Esta string de canal exclui atualizações realizadas por interações do usuário em janelas do navegador.
Mass Update	Esta string de canal exclui atualizações realizadas por meio da opção Atualização em massa nas páginas listadas.
Record Merge	Esta string de canal exclui atualizações realizadas por mesclas de registros.
Web Services	Esta string de canal exclui atualizações dos serviços Web.
Office	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle Outlook Email Integration On Demand e do Oracle Notes Email Integration On Demand.
Desktop	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle CRM On Demand Desktop.
Rest	Essa string de canal exclui atualizações de chamadas de API REST.
Mobile	Essa string de canal exclui atualizações do Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales.

## Exemplos

O exemplo a seguir impede que um processo seja acionado por uma solicitação de serviço Web:

```
ExcludeChannel ("Web Servi ces")
```

O exemplo a seguir impede que um processo seja acionado por uma operação de importação ou pelo Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel ("I mport ")
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## FieldValue

A função FieldValue no Expression Builder retorna o valor de um campo como uma string.

### Sintaxe

```
FieldValue('<field_name>')
```

### Tipo de resultado

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
field_name	O nome XML válido ou a etiqueta de integração personalizada correspondente ao campo escolhido.  Os IDs de integração são exibidos na coluna Serviços Web v2.0 do ID de integração na página Campos <i>tipo de registro</i> .

### Exemplos

O exemplo a seguir:

```
FieldVal ue(' <CreatedDate>')
```

retorna o valor do campo Data de criação como uma string.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## FindNoneOf

A função FindNoneOf no Expression Builder retorna a posição da primeira instância no primeiro argumento (string1) que não corresponde a nenhum caractere do segundo argumento (string2).

### Sintaxe

FindNoneOf(string1, string2)

### Tipo de resultado

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string1	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser pesquisada.
string2	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser correspondida.

### Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## FindOneOf

A função FindOneOf no Expression Builder retorna a posição da primeira instância no primeiro argumento (string1) de um caractere no segundo argumento (string2).



## Sintaxe

FindOneOf(string1, string2)

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string1	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser pesquisada.
string2	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser correspondida.

## Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 3:

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## GetGroupId

A função GetGroupId no Expression Builder retorna o grupo de compartilhamento de calendário do Oracle CRM On Demand.

## Sintaxe

GetGroupId()

## Tipo de resultado

String

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## HostName

A função HostName no Expression Builder retorna o nome do host do servidor em que Oracle CRM On Demand está sendo executado.

### Sintaxe

HostName

### Tipo de resultado

String

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## IfNull

A função IfNull no Expression Builder retorna o valor do primeiro argumento que é passado para a função. Se o primeiro argumento retornar NULL, será retornado o valor do segundo argumento.

### Sintaxe

IfNull(expr1, expr2)

### Tipo de resultado

O tipo de resultado da função IfNull é o tipo do seu primeiro argumento, mesmo que o primeiro argumento seja NULL. O segundo argumento será convertido no tipo do primeiro argumento antes que seu valor seja retornado.

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
expr1	Um nome de campo ou expressão.
expr2	O nome do campo ou expressão que é retornado se expr1 for NULL.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## IIf

A função IIf no Expression Builder retorna um dos dois parâmetros com base na avaliação de uma expressão condicional. IIf é uma abreviação de Immediate If.

### Sintaxe

```
IIf(expr, result_if_true, result_if_false)
```

### Sintaxe Alternativa

```
IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)
```

### Sintaxe Mista

```
IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)
```

```
IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)
```

### Tipo de resultado

O tipo de resultado da função IIf() é sempre o tipo do seu primeiro argumento. Se a expressão for avaliada como FALSE, o segundo argumento será convertido no tipo do primeiro argumento antes que seu valor seja retornado.

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
expr	A expressão condicional que deverá ser avaliada.
result_if_true	O valor retornado se a expressão condicional for avaliada como true.
result_if_false	O valor retornado se a expressão condicional for avaliada como false.
expr_if_true	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como true.
expr_if_false	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como false.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

## Exemplos

Veja a seguir um exemplo de sintaxe mista na função If:

Um processo de negócios requer que o campo Região em uma página de detalhes da conta seja atualizado quando o campo Estado de cobrança for alterado como se segue:

Se o campo Estado de cobrança for alterado para OK ou TX, o campo Região será atualizado para Central. Se o campo Estado de cobrança for alterado para CA, o campo Região será atualizado para Oeste. Para todos os outros estados, o campo Região será atualizado para Leste.

```

If([<PrimaryBillToState>]=' OK' OR [<PrimaryBillToState>]=' TX' , ' Central' ,
If([<PrimaryBillToState>]=' CA' , ' Oeste' , ' Leste'))

```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## InStr

A função InStr no Expression Builder retorna a posição da primeira ocorrência de uma string dentro de outra.

### Sintaxe

Instr(string1, string2, início, fim)

### Tipo de resultado

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string1	Especifica a string que será pesquisada. O valor pode ser uma string literal, ou um nome de campo, ou uma expressão que retorne uma string.
string2	Especifica a string que será pesquisada. O valor pode ser uma string literal, ou um nome de campo, ou uma expressão que retorne uma string.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> a pesquisa de uma string diferencia maiúsculas de minúsculas.
início	(Opcional) Um inteiro que especifica o ponto inicial na string1.
fim	(Opcional) Um inteiro que especifica o ponto final na string1.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

### Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

O exemplo a seguir mostra como a função `InStr` pode ser usada em uma condição da regra de fluxo de trabalho. Na condição da regra de fluxo de trabalho, a função `InStr` é usada para determinar se uma string especificada é exibida em um campo do registro. Se a string for encontrada no campo, as ações especificadas na regra de fluxo de trabalho serão executadas. Neste exemplo, a função `InStr` determina se o campo Assunto de um registro contém a palavra *REVIEW*. A ação na regra de fluxo de trabalho só será executada se o campo Assunto contiver a palavra *REVIEW* em letras maiúsculas.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 923)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 937)

## IsValidRowId

A função `IsValidRowId` no Expression Builder consulta registros de um tipo de registro específico para determinar se o ID de uma linha específica existe e retorna um valor booleano (TRUE ou FALSE). Se o ID da linha existir, mas o registro estiver marcado para exclusão, a função `IsValidRowId` retornará FALSE.

### Sintaxe

```
IsValidRowId(record_type, 'row_id')
```

### Tipo de resultado

Booleano (TRUE ou FALSE).

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
record_type	<p>O nome independente de idioma do tipo de registro. (Um <i>nome independente de idioma</i> é um nome que não muda quando o idioma do usuário é alterado.)</p> <p>O argumento deve ser delimitado por identificadores da string de campo. Por exemplo:</p> <pre>'&lt;Contact&gt;'</pre>
row_id	A string literal, o nome do campo ou a expressão que retorna um ID da linha alfanumérico.

## Exemplos

O exemplo a seguir determina se o valor no campo ID da linha em um registro de contato é um ID de linha válido para um registro de contato:

```
IsValidRowId(' <Contact>', [{Id}])
```

O exemplo a seguir determina se o valor 12-Y09KG é um ID de linha válido para um registro de conta:

```
IsValidRowId(' <Account>', ' 12-Y09KG')
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## JoinFieldValue

Um tipo de registro pode ser mencionado por outro tipo de registro em uma chave de previsão. Um *campo conjunto* é um campo em um tipo de registro que usa uma chave de previsão para mencionar um campo de outro tipo de registro. Por exemplo, na maioria dos tipos de registro, o campo OwnerId é uma chave de previsão que menciona o tipo de registro do Usuário. O campo Proprietário de muitos registros é um campo conjunto que usa a chave de previsão OwnerId para mencionar o campo Apelido no tipo de registro do Usuário.

A função JoinFieldValue do Expression Builder retorna o valor de um campo conjunto quando o tipo de registro mencionado e os campos da chave de previsão relacionados são especificados na função. A função JoinFieldValue também pode recuperar outros campos no tipo de registro mencionado, que não estão diretamente unidos ao objeto de referência, que permite pesquisar campos pelos tipos de registro dos tipos de registros relacionados.

Se o campo ID de um tipo de registro referenciado estiver presente como uma chave estrangeira no tipo de registro em que você configura uma regra de workflow, você poderá usar a função JoinFieldValue para recuperar valores de campo no tipo de registro referenciado.

Além disso, você pode usar os seguintes campos de chave estrangeira, que estão disponíveis em todos os tipos de registro, a fim de recuperar os valores de campo no tipo de registro Usuário:

- [n CreatedById](#)
- [n ModifiedById](#)

**OBSERVAÇÃO:** A função JoinFieldValue não pode retornar os valores dos seguintes campos no tipo de registro atividade: Contagem de Transações de Desembolso, Contagem Detalhada do Produto, Contagem de Itens Promocionais Entregues, Contagem de Amostras Entregues. Esta limitação é decorrente da forma como o Oracle CRM On Demand calcula os valores desses campos.

## Sintaxe

```
JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)
```

## Tipo de resultado

String.

Se ocorrer um erro ou o valor do campo solicitado estiver vazio, é retornada uma string com comprimento zero.

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
ref_record_type	<p>O nome independente de idioma do tipo de registro mencionado. (Um <i>nome independente de idioma</i> é um nome que não muda quando o idioma do usuário é alterado.)</p> <p>O argumento deve ser delimitado por identificadores da string de campo. Por exemplo:</p> <p style="text-align: center;">' &lt;Account&gt;'</p>
foreign_key	<p>Uma literal ou expressão que retorna um ID da linha válido no tipo de registro mencionado (especificado no argumento ref_record_type). Se o ID da linha for inválido, a função retorna uma string com comprimento zero. As referências de campo direto devem ser delimitadas por identificadores de campo. Por exemplo:</p> <p style="text-align: center;">[ &lt;Account Id&gt;]</p>
field_name	<p>O nome independente de idioma de um campo no tipo de registro mencionado (especificado pelo argumento ref_record_type). Se não existir o campo no tipo de registro mencionado, é retornado um erro. O nome do campo deve ser delimitado por identificadores da string de campo. Por exemplo:</p> <p style="text-align: center;">' &lt;Type&gt;'</p>

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).



## Exemplos

Exemplo 1: um processo de negócios necessita que uma regra de workflow pesquise o nome do novo proprietário quando o proprietário de um registro é alterado. Quando o proprietário de um registro é alterado, apenas o campo da chave de previsão OwnerId do registro é atualizado. Como resultado, a condição a seguir em uma regra de workflow não pesquisa o novo proprietário do registro:

```
PRE(' <Owner>' ) <> [ <Owner>]
```

Em vez disso, você pode usar a condição a seguir no workflow para pesquisar o novo proprietário do registro:

```
PRE(' <Owner>' ) <> Joi nFi el dVal ue(' <User>' , [ <OwnerId>], ' <Al i as>' )
```

Exemplo 2: para obter o endereço de e-mail do proprietário anterior de um registro, use a expressão a seguir:

```
Joi nFi el dVal ue(' <User>' , PRE(' <OwnerId>' ) , ' <EMai l Addr>' )
```

Exemplo 3: para obter o endereço de e-mail do atual proprietário de um registro, use a expressão a seguir:

```
Joi nFi el dVal ue(' <User>' , [ <OwnerId>], ' <EMai l Addr>' )
```

Exemplo 4: um processo de negócios necessita que um e-mail de solicitação de serviço seja enviado a um contato. Antes que o e-mail seja enviado, a regra de workflow verifica se o contato está de acordo com os e-mails recebidos. A regra de workflow (com base no tipo de registro da solicitação de serviço) tem a seguinte condição:

```
Joi nFi el dVal ue(' <Contact>' , [ <ContactId>], ' <NeverEmai l >' ) <> ' Y'
```

Exemplo 5: para obter o território da conta principal para uma solicitação de serviço, use a seguinte expressão:

```
Joi nFi el dVal ue(' <Terri tory>' , Joi nFi el dVal ue(' <Account>' , [ <AccountId>], ' <Terri toryId>' ) , ' <Terri toryName>' )
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## JulianDay

A função JulianDay no Expression Builder retorna o número de dias transcorridos desde o meio-dia do horário de Greenwich, 1º de janeiro, 4713 AC.

## Sintaxe

```
JulianDay(data)
```

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data.  Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe:  JulianDay(Today())

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## JulianMonth

A função JulianMonth no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$JulianYear * 12 + current\_month$$

onde *JulianYear* é o ano que é retornado pela função [JulianYear](#) (na página 956), *current\_month* é um inteiro de 1 a 12, e janeiro é 1.

## Sintaxe

JulianMonth(data)

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data.  Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe:

Argumento	Descrição
	JulianMonth(Today())

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## JulianQtr

A função JulianQtr no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$JulianYear * 4 + current\_quarter$$

onde *JulianYear* é o ano retornado pela função [JulianYear](#) (na página 956) e *current\_quarter* é:

$$(current\_month - 1) / 3 + 1$$

arredondado para o próximo inteiro abaixo.

### Sintaxe

JulianQtr(data)

### Tipo de resultado

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data.  Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe:  JulianQtr(Today())

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

[n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)

[n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)

[n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## JulianWeek

A função JulianWeek no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$\text{JulianDay} / 7$$

arredondado para o próximo inteiro abaixo, onde *JulianDay* é o dia que é retornado pela função [JulianDay](#) (na página 953).

## Sintaxe

JulianWeek(data)

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data.  Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe:  JulianWeek(Today())

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

[n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)

[n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)

[n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## JulianYear

A função JulianYear no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$\text{current\_year} + 4713$$

## Sintaxe

JulianYear(data)

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data.  Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe:  JulianYear(Today())

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 937)

## Left

A função Left no Expression Builder retorna um número especificado de caracteres do lado esquerdo de uma string.

## Sintaxe

Left(string, comprimento)

## Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	A string da qual os caracteres da extremidade esquerda são retornados. Se a string contiver Null, será retornado Null.
comprimento	Um inteiro indicando o número de caracteres a serem retornados. Se esse argumento for 0 (zero), uma string em branco será retornada. Se esse argumento for maior que ou igual ao número de caracteres na string, toda a string será retornada.

## Exemplos

Se o endereço de e-mail do usuário atual for john.doe@oracle.com, o exemplo a seguir retornará o valor john:

```
Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## Len

A função Len no Expression Builder retorna o número de caracteres em uma string especificada.

## Sintaxe

Len(string)

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	O nome do campo ou a expressão da string da qual os caracteres são contados. Se a string estiver em branco,

Argumento	Descrição
	0 (zero) será retornado. Se a string contiver Null, será retornado Null.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

## Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

O exemplo a seguir retornará o valor 19 se o campo contiver um marcador de data/hora válido:

```
Len([<CreateDate>])
```

O exemplo a seguir retorna o valor 19:

```
Len(Timestamp()) retorna 19
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## LN

A função LN no Expression Builder retorna o log natural do número passado no argumento.

## Sintaxe

```
LN(número)
```

## Tipo de resultado

Número

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
número	O número para o qual o log natural deve ser retornado.

## Exemplos

O exemplo a seguir:

`LN(10)`

retorna o valor 2,30.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## Locale

A função Locale no Expression Builder retorna o código da localidade do usuário conectado, por exemplo, PTB.

## Sintaxe

`Locale()`

## Tipo de resultado

String

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)



## LocaleListSeparator

A função `LocaleListSeparator` no Expression Builder retorna o caractere do separador de lista da localidade atual, por exemplo, uma vírgula (,).

### Sintaxe

`LocaleListSeparator()`

### Tipo de resultado

String

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## LookupName

A função `LookupName` no Expression Builder localiza uma linha na tabela Lista de valores onde todos os itens a seguir são verdadeiros:

- [n](#) O campo `TYPE` corresponde ao argumento de tipo.
- [n](#) O campo `CODE` corresponde ao argumento `lang_ind_code`.
- [n](#) O campo `LANG_ID` corresponde ao código do idioma ativo atualmente.

Essa função retorna o valor não traduzido (o código independente do idioma) do valor de exibição na Lista de valores especificada.

**DICA:** ao especificar os parâmetros para a função `LookupName`, clique em [Mostrar valores aceitáveis](#) para exibir os valores aceitáveis para o campo que você selecionou na lista Campos. (Se um campo for um campo da lista de opções, [Mostrar valores aceitáveis](#) exibirá todas as opções configuradas para essa lista de opções. Se um campo não for um campo da lista de opções, [Mostrar valores aceitáveis](#) abrirá uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo pode reter.)

### Sintaxe

`LookupName(tipo, lang_ind_code)`

### Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
tipo	O tipo da linha a ser pesquisada.
lang_ind_code	O valor de exibição.

## Exemplo

Se CALIFORNIA for o valor de exibição e CALIF for o código independente do idioma, ambos os exemplos a seguir retornar o valor CALIF:

```
LookupName(' STATE_ABBREV' , ' CALIFORNIA' )
```

```
LookupName(' STATE_ABBREV' , ' CALIF' )
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## LookupValue

A função LookupValue no Expression Builder retorna um valor da lista de opções especificado que é traduzido no idioma ativo atualmente.

Os valores da lista de opções são armazenados na tabela Lista de valores. A função LookupValue retorna o valor na coluna VAL de uma linha onde todos os itens a seguir são verdadeiros:

- [n](#) A coluna TYPE corresponde ao argumento de tipo.
- [n](#) A coluna CODE corresponde ao argumento lang\_ind\_code.
- [n](#) A coluna LANG\_ID corresponde ao código do idioma ativo atualmente.

A função LookupValue permite que o Oracle CRM On Demand avalie expressões envolvendo valores da lista de opções uniformemente entre as localidades. Por exemplo, o valor *White* em inglês é avaliado da mesma maneira que o valor *Blanc* em francês.

**DICA:** ao especificar os parâmetros para a função LookupValue, clique em **Mostrar valores aceitáveis** para exibir os valores aceitáveis para o campo que você selecionou na lista Campos. (Se um campo for um campo da lista de opções, **Mostrar valores aceitáveis** exibirá todas as opções configuradas para essa lista de opções. Se um campo não for um campo da lista de opções, **Mostrar valores aceitáveis** abrirá uma janela que descreve os valores aceitáveis para diferentes dados que o campo pode reter.)

**OBSERVAÇÃO:** o campo Estágio de vendas nos registros de oportunidade não é um campo verdadeiro da lista de opções. A função LookupValue não funciona nesse campo.

## Sintaxe

LookupValue (tipo, lang\_ind\_code)

## Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
tipo	O tipo da linha a ser pesquisada.
lang_ind_code	O valor não traduzido na lista de valores.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## Lower

A função Lower no Expression Builder converte em minúsculas todas as letras na string especificada. Se houver caracteres na string que não são letras, eles não serão afetados por essa função.

## Sintaxe

Lower(string)

## Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
-----------	-----------

Argumento	Descrição
string	Especifica a string que deverá ser convertida. O valor pode ser uma string literal, ou um nome de campo, ou uma expressão que retorne uma string. Se o valor for uma literal de string, ele deverá estar entre aspas simples ou duplas.

## Exemplos

Se o campo Nome em um registro de contato contiver o valor Amanda, o exemplo a seguir retornará o valor amanda:

```
Lower({{First Name}})
```

Os exemplos a seguir retornam o valor account123:

```
Lower(' Account 123')
```

```
Lower("Account 123")
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

[n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)

[n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 923)

[n Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 937)

## Mid

A função Mid no Expression Builder retorna um número especificado de caracteres de uma string.

**DICA:** para determinar o número de caracteres em uma string, use a função [Len](#) (na página 958).

## Sintaxe

```
Mid(string, início, comprimento)
```

## Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	O nome do campo ou a expressão de string da qual os caracteres são retornados. Se a string contiver Null, será retornada uma string em branco.
início	O nome do campo ou a expressão que especifica a posição do caractere na string na qual começa a contagem do comprimento. Se o valor do argumento início for maior que o número de caracteres na string, a função Mid retornará uma string em branco.
comprimento	Opcional. O nome do campo ou a expressão que especifica o número de caracteres a ser retornado. Se esse argumento não for usado ou o comprimento especificado for maior que o número de caracteres que pode ser retornado, todos os caracteres da posição inicial até o fim da string serão retornados.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

## Exemplos

O exemplo a seguir retorna sete caracteres (Criador), começando com o décimo segundo caractere em uma string:

```
Mid("O Criador de expressão é fácil!!", 12, 7)
```

Os exemplos a seguir retornam sete caracteres, começando com o décimo segundo caractere de um campo de texto que contém o texto: *O Criador de expressão é fácil!*

```
Mid('<TextFieldName>', 12, 7)
```

ou

```
Mid([<TextFieldName>], 12, 7)
```

O exemplo a seguir extrai o nome do domínio de um endereço de e-mail:

```
Mid([<CreatedByEmailAddress>], FindOneOf([<CreatedByEmailAddress>], "@") + 1, Len([<CreatedByEmailAddress>]))
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

[n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)

[n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)

[n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## OrganizationName

A função OrganizationName no Expression Builder retorna o nome da organização do usuário conectado.

### Sintaxe

OrganizationName()

### Tipo de resultado

String

#### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

[n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)

[n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)

[n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## PRE

A função PRE do Expression Builder retorna os valores anteriores do campo especificado quando o valor do campo for modificado, mas antes que o valor seja atualizado no banco de dados.

**CUIDADO:** Recomendamos que você não use a função PRE com as regras de workflow que contêm uma ação de Espera, porque essa ação afeta a função PRE. Todas as ações após a ação de Espera não são executadas até que o período de espera tenha expirado. As ações remanescentes são executadas em uma operação de lote diferente da operação na qual a regra foi acionada originalmente e os valores dos campos do registro anterior à ação que acionou a regra de workflow não são preservados. No entanto, o valor anterior e o valor atual do campo são sempre vistos como iguais

### Sintaxe

PRE('<fieldname>')

### Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
Fieldname	O nome do campo que foi modificado.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

As seguintes considerações se aplicam ao usar a função PRE:

- Em expressões condicionais, como condições de workflow e instruções de validação, ao usar a função PRE para recuperar o valor anterior de um campo, lembre-se de que o valor inicial do campo pode estar em branco (ou seja, um valor nulo). Se o valor inicial for nulo, qualquer comparação com um valor não nulo resultará em um comportamento imprevisível. Para garantir que as expressões condicionais sejam avaliadas corretamente nesses casos, use a função PRE com a função IfNull conforme mostrado neste exemplo:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

Neste exemplo, a string de texto *Invalid* é usada para substituir o valor nulo, mas você pode usar qualquer string que quiser, desde que ela não exista como um valor no campo examinado.

- Se a função PRE for usada em uma regra de fluxo de trabalho ou em uma ação invocada depois de uma Ação de espera, a função não retornará o valor anterior de um campo. Porém, você pode ter um processo comercial que exija essas comparações. Nesses casos, é possível usar uma regra de fluxo de trabalho com o evento de acionamento Antes do registro modificado salvo para armazenar o valor anterior de um campo em qualquer campo não usado no tipo de registro. Assim, você pode usar o valor do campo armazenado em qualquer comparação necessária em regras de fluxo de trabalho que tenham a Ação de espera.

Ao criar a regra de fluxo de trabalho para armazenar o valor anterior de um campo em um campo não usado no tipo de registro, lembre-se de que o valor anterior do campo original pode estar em branco (ou seja, um valor nulo). Por isso, você deve usar uma expressão como a seguinte para armazenar um valor padrão, caso um valor nulo seja encontrado:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

Neste exemplo, a string de texto *Invalid* é o valor padrão usado para substituir um valor nulo, mas você pode usar qualquer string que quiser, desde que ela não exista como um valor no campo original.

## Exemplo de como criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um e-mail para o proprietário anterior de um registro de conta

Este é um exemplo de como criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um e-mail para o proprietário anterior de um registro de conta quando o proprietário do registro muda.

### *Para criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um e-mail para o proprietário anterior de um registro de conta*

- 1 Crie uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registro de conta com o evento de acionamento Quando o registro modificado foi salvo.
- 2 Salve a regra de workflow.
- 3 Crie uma ação Adicionar um e-mail na regra de fluxo de trabalho.
- 4 Na ação de fluxo de trabalho, faça o seguinte:
  - a No campo Para, selecione Endereço de e-mail específico.
  - b Na caixa de texto da expressão do campo Para, adicione a seguinte expressão:  
`JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')`
  - c Adicione o texto necessário no assunto e no corpo do e-mail.
  - d Salve a ação do workflow.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## Right

A função Right no Expression Builder retorna um número especificado de caracteres a partir do lado direito de uma string.

### Sintaxe

Right(string, comprimento)

### Tipo de resultado

String



## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	A string da qual os caracteres da extremidade direita são retornados. Se a string contiver Null, será retornado Null.
comprimento	Um inteiro indicando o número de caracteres a serem retornados. Se esse argumento for 0 (zero), uma string em branco será retornada. Se esse argumento for maior que ou igual ao número de caracteres na string, toda a string será retornada.

## Exemplos

Se o endereço de e-mail do usuário atual for john.doe@oracle.com, o exemplo a seguir retornará o valor oracle.com:

```
Right(UserValue('<EMailAddr>'),
Len(UserValue('<EMailAddr>')) - InStr(UserValue('<EMailAddr>'), '@'))
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## RowIdToRowNum

A função RowIdToRowNum no Expression Builder converte um ID da linha alfanumérico em um formato numérico.

**OBSERVAÇÃO:** IDs da linha são gerados pelo Oracle CRM On Demand usando um algoritmo de propriedade e têm integridade de referência total entre o banco de dados do Oracle CRM On Demand. O algoritmo usa a codificação Base-36, um sistema numeral posicional onde a raiz é 36. O uso de 36 como a raiz permite que os dígitos sejam representados pelos números de 0 a 9 e pelas letras de A a Z, que é um sistema otimizado numeral alfanumérico que não diferencia maiúsculas e minúsculas, baseado nos caracteres ASCII.

## Sintaxe

```
RowIdToRowNum('row_id')
```

## Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
row_id	A string literal, o nome do campo ou a expressão que retorna um ID da linha alfanumérico.

**OBSERVAÇÃO:** os nomes de campos independentes de idioma e a sintaxe de nome de campo usada em qualquer expressão de exemplo neste tópico são os nomes de campo e a sintaxe do nome de campo que foram usados no Expression Builder nas versões anteriores à Versão 29 do Service Pack 1. Esses exemplos ainda são válidos. No entanto, se você selecionar os campos correspondentes de uma expressão na lista de Campos no Expression Builder na Versão 29 do Service Pack 1 ou posterior, os nome de campos e a sintaxe dos nomes de campos serão diferentes daquelas mostradas nos exemplos. É recomendado que você sempre selecione os campos das suas expressões na lista de Campos no Expression Builder para que os nomes de campos e a sintaxe dos nomes de campos estejam sempre corretas. Para obter mais informações sobre os nomes de campos e a sintaxe nos nomes de campos nas expressões, consulte [Sobre expressões](#) (na página 925).

## Exemplos

O exemplo a seguir:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

retorna o valor 38-8021253.

O exemplo a seguir:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

retorna o valor 38-57119344.

Se o campo <AccountID> contiver '12-Y09KG', o exemplo a seguir:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

retorna o valor 38-57119344.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 923)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 937)

## RowNum

A função RowNum no Expression Builder retorna a posição do registro dentro do conjunto ativo de registros.

### Sintaxe

RowNum()

### Tipo de resultado

Inteiro

#### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## Timestamp

A função Timestamp no Expression Builder retorna a data e a hora do servidor convertidas na configuração de fuso horário do usuário atual. Por exemplo, se a configuração de fuso horário do usuário atual for definida como EDT (Horário de verão do Leste) -0400 UTC, a função Timestamp converterá a hora do servidor em EDT. A função TimeStamp faz a conversão UTC (tempo universal coordenado).

**OBSERVAÇÃO:** as operações aritméticas (por exemplo, adicionar ou subtrair) não têm suporte com a função Timestamp().

### Sintaxe

Timestamp()

### Tipo de resultado

Data/hora

### Exemplos

O exemplo a seguir retorna a data e a hora atuais, no formato mês/dia/ano 24horas: minutos: segundos:

```
Timestamp()
```

#### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

[n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)

[n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)

[n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## ToChar

A função ToChar no Expression Builder converte uma data ou expressão numérica especificada em uma string formatada.

### Sintaxe

ToChar(expressão, formato)

**CUIDADO:** não use os formatos de data e número em uma instância da função ToChar. Se você fizer isso, os resultados podem ser inválidos.

### Tipo de resultado

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
expressão	Uma expressão ou um campo que retorna uma data, data e hora ou um valor numérico.
formato	Uma string que representa o formato de data ou número.

A tabela a seguir descreve os formatos de data da função.

Código do formato	Descrição
DD	Um dia de dois dígitos do mês (01-31).
DDDD dddd	O nome do dia.
MM	Um número de mês de dois dígitos (01-12 onde 01 é JAN). Você deve usar <i>MM</i> em letras maiúsculas, pois <i>mm</i> em letras minúsculas indica minutos.
MMMM mmmm	O nome do mês. Observe que se você usar letras minúsculas, será preciso usar <i>mmmm</i> (isto é, a letra <i>m</i> minúscula, quatro vezes), pois <i>mm</i> (isto é, a letra <i>m</i>

Código do formato	Descrição
	minúscula, duas vezes) indica minutos.
S	O último dígito do ano.
YY	Os dois últimos dígitos do ano.
YYYY	Um ano de quatro dígitos.
hh12	A hora do dia no formato de 12 horas.
hh24	A hora do dia no formato de 24 horas.
hh	A hora do dia. É possível especificar AM ou PM para ajustar a hora adequadamente, por exemplo:  hh:mm:ss PM  Se você não especificar AM ou PM, o formato de 24 horas será usado por padrão.
mm	Os minutos. Observe que mm (isto é, a letra m minúscula, duas vezes) sempre indica minutos e não pode ser usada para especificar um dia de dois dígitos do mês).
ss	Os segundos.

A tabela a seguir descreve os formatos de número da função.

Código do formato	Exemplo	Descrição
#	####	Retorna o valor com o número especificado de dígitos, precedido por um sinal de menos se o valor for negativo.
0	####.00	Retorna zeros à esquerda. Retorna zeros à direita.
\$	\$####.00	Retorna o valor com um sinal de dólar à esquerda.
,	#,###	Retorna uma vírgula na posição especificada. Uma vírgula não pode aparecer à direita do ponto decimal. O modelo do formato não deve começar com uma vírgula.
.	###.##	Retorna um ponto decimal na posição especificada. É permitido somente um ponto decimal no parâmetro de formato. Se o número de dígitos especificado após o ponto decimal for menor que o número de dígitos disponível após o ponto decimal, o decimal será arredondado para cima.

## Exemplos de uso de formatos de número

O exemplo a seguir retorna o valor 10:

```
ToChar (10, '##.##')
```

O exemplo a seguir retorna o valor 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

O exemplo a seguir retorna o valor 10.24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

O exemplo a seguir retorna o valor -10.24:

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

## Exemplos de uso de formatos de data

O exemplo a seguir converte o valor retornado pela função Timestamp() no formato DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Por exemplo, se a função Timestamp() retornar um valor de 02/29/2008 10:58:37, a expressão anterior será avaliada como 29/02/2008.

Os exemplos a seguir mostram como se mostra meia-noite usando vários formatos:

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) retorna 2009/05/22 12:00:00 AM
```

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) retorna 2009/05/22 00:00:00
```

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) retorna 2009/05/22 00:00:00
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

[n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)

[n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 923)

[n Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 937)

## Today

A função Today no Expression Builder retorna a data de hoje com base na configuração de fuso horário do usuário atual. Por exemplo, se a configuração de fuso horário do usuário atual for definida como EDT (Horário de verão do Leste) -0400 UTC, a função Today() converterá o dia do servidor em EDT. A função Today faz a conversão UTC (tempo universal coordenado).

## Sintaxe

```
Today()
```

## Tipo de resultado

Data

## Exemplos

Se a data atual for 11/27/2007, o exemplo a seguir:

```
Today() - 30
```

retornará o valor 10/28/2007.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

[n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)

[n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)

[n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## Upper

A função Upper no Expression Builder converte em maiúsculas todas as letras na string especificada. Se houver caracteres na string que não são letras, eles não serão afetados por essa função.

## Sintaxe

```
Upper(string)
```

## Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	Especifica a string que deverá ser convertida. O valor pode ser uma string literal, ou um nome de campo, ou uma expressão que retorne uma string. Se o valor for uma literal de string, ele deverá estar entre aspas simples ou duplas.

## Exemplos

Se o campo Nome em um registro de contato contiver o valor Amanda, o exemplo a seguir retornará o valor AMANDA:

```
Upper({First Name})
```

Os exemplos a seguir retornam o valor ACCOUNT123:

```
Upper(' Account 123')
```

```
Upper("Account 123")
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## UserValue

A função UserValue no Expression Builder retorna o valor de um atributo especificado para o usuário atual.

Os campos na exibição Usuário - Detalhes são atributos do usuário selecionado.

## Sintaxe

```
UserValue('<attribute>')
```

## Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
atributo	<p>O nome independente do idioma ou a etiqueta de integração personalizada que corresponde ao nome de exibição do atributo do usuário atual.</p> <p>Os IDs de integração são exibidos na coluna Serviços Web v2.0 do ID de integração na página Campos <i>tipo de registro</i>.</p>



## Exemplos

Exemplo 1: um processo de negócios requer que um campo de texto personalizado chamado Origem em uma solicitação de serviço exiba por padrão o país do usuário que cria o registro (o usuário atual) quando o registro é criado.

Para implementar a regra de negócios, na página Configuração de campos das solicitações de serviço, defina o valor padrão para o campo Origem como `UserValue('<PersonalCountry>')` e marque a caixa de seleção Enviar padrão.

Para obter informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 135).

Exemplo 2: um processo de negócios requer que uma determinada regra de workflow seja acionada se o proprietário de uma oportunidade não for o administrador.

Para implementar uma regra de negócios, configure a seguinte condição na regra de workflow:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

## Atributos

A tabela a seguir lista os atributos que podem ser usados como argumentos na função `UserValue` e seus nomes de exibição correspondentes.

Atributo	Nome de exibição	Valor da amostra
Apellido	Apellido	Administração
AuthenticationType	Tipo de autenticação	Somente ID/senha
BusinessUnit	Unidade de negócios	Unidade de negócios
BusinessUnitLevel1	Unidade de negócios - Nível 1	Unidade de negócios L1
BusinessUnitLevel2	Unidade de negócios - Nível 2	Unidade de negócios L2
BusinessUnitLevel3	Unidade de negócios - Nível 3	Unidade de negócios L3
BusinessUnitLevel4	Unidade de negócios - Nível 4	Unidade de negócios L4
CellPhone	Nº de telefone celular	+1 555 2368978
CreatedBy	Criado por	Administração do Oracle CRM On Demand CSR
CreatedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Data de criação	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Moeda	Dólar americano (USD)
Departamento	Departamento	Departamento

Atributo	Nome de exibição	Valor da amostra
Divisão	Divisão	Divisão
EMailAddr	E-mail	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Número do funcionário	12345
EnableTeamContactsSync	Ativar sincronização dos contatos da equipe	S
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificador externo para conexão única	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	ID externo exclusivo	EXTUID123
FirstName	Nome	João
FundApprovalLimit	Limite de aprovação do fundo	50000
IntegrationId	ID da integração	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Gerente de produto
Idioma	Idioma	Inglês americano
LastLoggedIn	Última conexão	10/31/2007 19:39:01
LastName	Sobrenome	Silva
LeadLimit	Limite de leads	2345679
Locale	Locale	Inglês - Canadá
ManagerFullName	Superior hierárquico	João da Silva
ManagerId	Não disponível	1E4763-IZAU
Mercado	Mercado	Mercado
MiddleName	Segundo nome	Nome do meio
MiscellaneousNumber1	Diversos - Número 1	2312
MiscellaneousNumber2	Diversos - Número 2	2312
MiscellaneousText1	Diversos - Texto 1	Nº DUNS (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Diversos - Texto 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modificado por	John Silva
ModifiedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Data de modificação	10/31/2007 19:32:58

Atributo	Nome de exibição	Valor da amostra
MrMrs	Sr./Sra.	Sr.
NeverCall	Nunca chamar	S
NeverEmail	Nunca enviar e-mails	S
NeverMail	Nunca enviar correspondências	S
PasswordState	Estado da senha	Ativo
PersonalCity	Cidade	Toronto
PersonalCountry	País	Canadá
PersonalPostalCode	Código postal	M4C2C3
PersonalProvince	Província	Ontário
PersonalState	Estado/província	CA
PersonalStreetAddress	Rua	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Endereço 2	Suíte 17
PersonalStreetAddress3	Endereço 3	Scarborough
PhoneNumber	Nº de telefone comercial	+1 555 2365555
PrimaryDivisionName	Divisão principal	Divisão da Ásia
PrimaryGroup	Grupo principal	Grupo A do usuário
PrimaryPvgName	Não disponível <b>OBSERVAÇÃO:</b> O atributo PrimaryPvgName retorna o nome do grupo de valores da lista de opções associado à divisão principal do usuário.	PVG da Índia
Região	Região	Minha região
Função	Função	Representante comercial
RoleId	ID da função	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	E-mail secundário	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Mostrar a página de boas-vindas ao conectar	N
Status	Status	Ativo
SubMarket	Submercado	Meu submercado

Atributo	Nome de exibição	Valor da amostra
SubRegion	Sub-região	Minha sub-região
TempPasswordFlag	Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar	S
TimeZoneName	Fuso horário	(GMT-05:00) Horário padrão do leste (EUA e Canadá)
UserId	ID da linha	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID da linha	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de conexão do usuário	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Nº de fax comercial	+1 555 2365556

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## UtcConvert

A função UtcConvert no Expression Builder converte a data e a hora especificadas da configuração de fuso horário do usuário atual e retorna a data e a hora no fuso horário especificado.

### Sintaxe

UtcConvert(utc\_date\_time, time\_zone)

### Tipo de resultado

Tempo

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
utc_date_time	A data e a hora de acordo com a configuração de fuso horário do usuário atual no formato: MM/DD/YYYY HH24:MI:SS

Argumento	Descrição
time_zone	O nome de um fuso horário

## Exemplos

Se a configuração de fuso horário do usuário atual for (GMT-05:00) Horário do Leste (EUA e Canadá), o exemplo a seguir:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Horário padrão do Pacífico')
```

retornará o seguinte valor:

```
12/14/2007 12:07:05
```

Se a configuração de fuso horário do usuário atual for (GMT+05:30) Calcutá, Chennai, Mumbai, Nova Delhi, o exemplo a seguir:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Horário padrão do leste dos EUA')
```

retornará o seguinte valor:

```
12/14/2007 04:37:05
```

Os exemplos a seguir mostram como obter o horário UTC correspondente ao horário da Europa Ocidental:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01:00) Amsterdã, Berlim, Berna, Roma, Estocolmo, Viena")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Horário de verão da Europa Oriental")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Horário padrão da Europa Oriental")
```

Os exemplos a seguir mostram como obter o horário UTC correspondente ao horário da África do Sul:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+02:00) Harare, Pretória")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Horário de verão da África do Sul")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "Horário padrão da África do Sul")
```

Se o nome de um fuso horário contiver um caractere especial, como aspas simples (') ou uma vírgula (,), você deve colocar o nome do fuso horário, ou o caractere especial, entre aspas duplas. Por exemplo:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku" + "' ' + "al ofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku' al ofa")%%
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

[n Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)

[n Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)

[n Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)

## Exemplos do Expression Builder

No Expression Builder, você pode usar amostras de expressões na tabela a seguir.

Amostras de expressões do Expression Builder	
<b>Atualizar o campo Margem de oportunidade</b>	
Descrição	Atualizar o campo Margem de oportunidade.
Sintaxe	<code>[[cOpportunityMargin]] = [{Primary Revenue Amount}] - [[cOpportunityCost]]</code>
<b>Validar novos serviços</b>	
Descrição	Validação de campo. Um novo serviço não pode ter uma receita maior que 1.000.000.
Sintaxe	<code>&lt;= IIf (FieldValue(' {Type}') = 'New Service', 1000000, [{Primary Revenue Amount}])</code>
<b>Atribuir uma solicitação de serviço recém-criada ao criador</b>	
Descrição	Quando uma solicitação de serviço for criada, defina o valor do campo Apelido no registro de usuário do usuário atual como o valor padrão do campo Proprietário na solicitação de serviço.
Sintaxe	<code>[[Owner Alias]] = UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>
<b>Verifique se os valores dos campos especificados foram alterados</b>	
Descrição	Verifique as alterações nos valores de campo.
Sintaxe	<code>PRE('{Primary Revenue Amount}') &lt;&gt; [{Primary Revenue Amount}]</code>
<b>Acionar um workflow com base em uma data de fechamento</b>	
Descrição	Se a data de fechamento for modificada por mais de 30 dias, execute o workflow.
Sintaxe	<code>[[Primary Revenue Close Date]] - PRE('{Primary Revenue Close Date}') &gt; 30</code>
<b>Acionar um workflow se uma oportunidade atingir um certo estágio sem contato</b>	
Descrição	Se uma oportunidade atingir o estágio de vendas Fechada/ganha sem ter um contato, execute o workflow.
Sintaxe	<code>FieldValue('{Sales Stage - Translation}') = "Closed/Won" AND PRE('{Sales Stage - Translation}') &lt;&gt; [{Sales Stage - Translation}] AND [{Key Contact Id}] = "No Match Row Id"</code>
<b>Acionar um workflow quando uma caixa de seleção está marcada</b>	

**Amostras de expressões do Expression Builder**

Descrição	Se o campo da caixa de seleção Pronto para revisão personalizada estiver marcado, execute o workflow.
-----------	---

Sintaxe	<code>((Fiel dValue(' {bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'Y') AND (PRE(' {bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'N')) OR (IsNull ([ {bCust_Ready_For_Review_Check_Box} ], 'Y') = 'Y')</code>
---------	--

**Verifica se o usuário atual é o proprietário do registro**

Descrição	Verifica se o proprietário de um registro é o usuário atual. Nesse caso, a função IfNull é usada porque o campo Proprietário pode ser nulo.
-----------	---

Sintaxe	<code>IfNull ([ {Owner Alias} ], "Invalid") = UserValue (' &lt;Alias&gt;')</code>
---------	---

**Disparar um e-mail quando a prioridade de uma conta for alterada**

Descrição	Dispare um e-mail quando o valor do campo Prioridade da conta for alterado de Baixa para Alta.
-----------	--

Sintaxe	<code>(PRE(' {Type}') = "Low") AND ( Fiel dValue(' {Type}') = "High")</code>
---------	--

**Excluir um canal específico de um workflow**

Descrição	Não execute um workflow para um registro que seja atualizado por meio da janela do navegador.
-----------	---

Sintaxe	<code>PRE(' {Customer Target Type}') = "Advertisement" AND ExcludeChannel ("Online")</code>
---------	---

**Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 922)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 923)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 937)





# Índice

---

## A

Adicionando estados de transição a processos - 453  
Adicionando funções - 338  
Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro - 412  
Adicionando perfis de acesso - 364  
Adicionando Tipos de Registro - 274  
Administração da alocação de serviço - 95  
Administração da empresa - 19  
Administração de calendário fiscal - 63  
Administração de Conversão de Leads - 568  
Administração de endereços - 102  
Administração do processo - 445  
Administração própria do parceiro - 323  
Administrando a configuração Cópia ativada - 152  
Administrando o Oracle CRM On Demand - 7  
Administrando pacotes de personalização - 918  
Alterando a divisão principal de um usuário - 316  
Alterando a ordem das ações de regras de workflow - 539  
Alterando a ordem das regras de workflow - 540  
Alterando o ícone de um tipo de registro - 277  
Alterando o ID de um usuário - 314  
Alterando um ID de usuário (Parceiros) - 328  
Alterando valores da lista de opções - 174  
Analisando os e-mails pendentes e enviados da empresa - 87  
Assistente de exportação - 855  
Assistente de importação - 848  
Associando grupos de valores da lista de opções a divisões - 76  
Associando usuários a divisões - 77  
Associando usuários a livros - 405  
Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados - 457  
Ativando Idiomas - 62  
Ativando imagens nas páginas de detalhes - 271  
Ativando livros para sua empresa - 409  
Ativando livros para usuários e funções do usuário - 410  
Ativando o recurso de controle de modificação - 593  
Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial - 268  
Atribuindo registros a livros - 414  
Atualizando a definição de previsão - 581

Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados - 107  
Atualizando o Nome do Calendário Fiscal - 64  
Auditoria da empresa - 82  
Autorizando contatos a receberem amostras - 914

## C

Campo de objeto personalizado  
preparação de importação - 729  
Campos Concorrente da Conta  
Preparação da Importação - 668  
Campos da amostra de transação  
Importar preparação - 828  
Campos da apólice  
Importar preparação - 808  
Campos da cobertura  
Importar preparação - 727  
Campos da concessionária  
preparação de importação - 739  
Campos da conta  
preparação de importação - 670  
Campos da conta do plano  
Importar preparação - 806  
Campos da conta financeira  
Importar preparação - 750  
Campos da equipe da conta  
preparação de importação - 679  
Campos da Equipe de Oportunidade  
Preparação para Importação - 792  
Campos da equipe do contato  
preparação de importação - 724  
Campos da licença do estado do contato  
Importar preparação - 723  
Campos da oportunidade do plano  
Importar preparação - 807  
Campos da parte envolvida  
Importar preparação - 767  
Campos da relação de itens do plano de mensagem  
Importar preparação - 782  
Campos da solicitação de preço especial  
Importar preparação - 837  
Campos da solicitação MDF  
Importar preparação - 775  
Campos da tabela de preços  
Importar preparação - 816  
Campos de alerta - 95  
Campos de alocação  
Importar preparação - 684  
Campos de alocação de contato HCP  
preparação de importação - 761  
Campos de aplicativo  
Importar preparação - 685  
Campos de assinatura  
preparação de importação - 832  
Campos de ativo  
preparação de importação - 692

- Campos de campanha
  - preparação de importação - 700
- Campos de carteira
  - preparação de importação - 813
- Campos de categoria do produto
  - preparação de importação - 817
- Campos de certificação
  - Importar preparação - 703
- Campos de compromisso, tarefa e chamada
  - preparação de importação - 689
- Campos de contato de compromisso
  - preparação de importação - 687
- Campos de contato de conta
  - preparação de importação - 667
- Campos de contato de tarefa
  - preparação de importação - 839
- Campos de convidado
  - preparação de importação - 766
- Campos de credencial
  - importar preparação - 680
- Campos de curso
  - importar preparação - 726
- Campos de demanda
  - Importar preparação - 706
- Campos de destinatário de campanha
  - preparação de importação - 702
- Campos de endereço
  - preparação para importação - 683
- Campos de endereço da conta
  - preparação de importação - 665
- Campos de endereço do contato
  - preparação de importação - 709
- Campos de evento
  - preparação de importação - 745
- Campos de evento contábil
  - preparação para importação - 669
- Campos de evento lead
  - preparação para importação - 768
- Campos de exame
  - importar preparação - 747
- Campos de função de contatos da oportunidade
  - preparação de importação - 787
- Campos de indicação do produto
  - preparação de importação - 820
- Campos de inscrição no curso
  - importar preparação - 724
- Campos de instância com erro do workflow - 547
- Campos de instância pendentes do workflow - 554
- Campos de investimentos da conta financeira
  - Importar preparação - 754
- Campos de item da ordem
  - preparação para importação - 796
- Campos de item da solicitação de amostra
  - Importar preparação - 826
- Campos de lead
  - preparação de importação - 769
- Campos de livro
  - preparação para importação - 697
- Campos de livro contábil
  - preparação para importação - 666
- Campos de livro de contato
  - preparação para importação - 710
- Campos de observação
  - preparação de importação - 784
- Campos de oportunidade
  - preparação de importação - 788
- Campos de ordem
  - preparação para importação - 795
- Campos de Parceiros da Conta
  - Preparação para Importação - 678
- Campos de perfil de corretor
  - importar preparação - 698
- Campos de perfil social
  - importar preparação - 833
- Campos de produto
  - preparação de importação - 818
- Campos de produto com preço especial
  - Importar preparação - 836
- Campos de propriedade do seguro
  - preparação de importação - 763
- Campos de receita do produto da oportunidade
  - importar preparação - 793
- Campos de registro de negócio
  - Importar preparação - 735
- Campos de registro em exame
  - importar preparação - 749
- Campos de resposta à mensagem
  - preparação de importação - 778
- Campos de solicitação da amostra
  - Importar preparação - 824
- Campos de solicitação de certificação
  - importar preparação - 705
- Campos de solicitação de credenciais
  - importar preparação - 682
- Campos de titulares da conta financeira
  - Importar preparação - 753
- Campos de transações financeiras
  - Importar preparação - 760
- Campos de usuário - 299
  - preparação de importação - 841
- Campos de usuário de tarefa
  - preparação de importação - 840
- Campos de usuário do compromisso
  - preparação de importação - 688
- Campos de usuário do livro
  - preparação para importação - 695
- Campos de veículo
  - preparação de importação - 845
- Campos do contato do plano
  - Importar preparação - 807

- Campos do contato do veículo  
 Importar preparação - 844
- Campos do controle de modificação  
 Importar preparação - 783
- Campos do dano  
 Importar preparação - 734
- Campos do estoque de amostra  
 Importar preparação - 822
- Campos do evento de oportunidade  
 preparação para importação - 788
- Campos do item da transação  
 Importar preparação - 840
- Campos do item de linha da tabela de preços  
 Importar preparação - 816
- Campos do item do plano de envio mensagens  
 Importar preparação - 780
- Campos do livro - 417
- Campos do lote de amostra  
 Importar preparação - 823
- Campos do objetivo  
 Importar preparação - 785
- Campos do parceiro  
 Importar preparação - 797
- Campos do período do estoque  
 Importar preparação - 765
- Campos do plano comercial  
 Importar preparação - 699
- Campos do plano de mensagem  
 Importar preparação - 779
- Campos do plano financeiro  
 Importar preparação - 756
- Campos do produto bloqueado  
 Importar preparação - 694
- Campos do produto financeiro  
 Importar preparação - 758
- Campos do programa de parceiro  
 importar preparação - 805
- Campos do relatório de auditoria do estoque  
 Importar preparação - 765
- Campos do termo de isenção de responsabilidade  
 sobre amostra  
 Importar preparação - 821
- Campos do titular da apólice  
 Importar preparação - 811
- Campos usuário e sistema - 161
- Cancelando operações de gravação de workflow -  
 503
- Carregando e Gerenciando Conjuntos de Ícones  
 Personalizados - 272
- Cenário para bloquear registros de atividade - 447
- Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios  
 de vendas - 394
- Código de rejeição de leads - 574
- Código HTML em Mensagens de E-mail de  
 Workflow - 526
- Como as Apresentações das Informações  
 Relacionadas Personalizadas Interagem com as  
 Apresentações de Páginas para Funções - 239
- Como as Apresentações de Páginas Personalizadas  
 Interagem com Apresentações de Páginas de  
 Funções - 244
- Como os direitos de acesso para exibir tipos de  
 registro relacionados são determinados - 429
- Como os direitos de acesso são determinados - 426
- Como são determinados os direitos de acesso para  
 exibir o registro do tipo principal - 426
- Como são determinados os direitos de acesso para  
 trabalhar com registros do tipo de registro  
 principal - 427
- Como são determinados os direitos de acesso para  
 trabalhar com registros do tipo relacionado - 431
- Configuração da divisão - 73
- Configuração do workflow - 459
- Configurações do perfil de acesso e da função para  
 endereços - 108
- Configurando a definição de previsão - 575
- Configurando a entrega de e-mail usando o Oracle  
 Eloqua Engage - 904
- Configurando a filtragem de lista de opções com  
 base nos registros de alocação de um  
 representante de vendas - 913
- Configurando campos concatenados - 166
- Configurando categorias de produto - 881
- Configurando cotas de vendas de usuários - 312
- Configurando etiquetas de integração de campo  
 personalizadas - 153
- Configurando grupos - 422
- Configurando Informações-chave da Empresa - 21
- Configurando links da Web - 153
- Configurando listas de preços para ciências  
 biológicas - 887
- Configurando livros padrão por tipo de registro para  
 um usuário - 313
- Configurando modos de propriedade de registro -  
 402
- Configurando o envio automático das transações de  
 amostra - 915
- Configurando o Oracle Social Engagement and  
 Monitoring - 901
- Configurando processos, categorias e instrutores de  
 vendas - 583
- Configurando produtos da empresa - 881
- Configurando regras de atribuição - 562
- Configurando scripts de avaliação - 893
- Configurando seu perfil da empresa e os padrões  
 globais - 20
- Configurando tabelas de preços para PRM - 884
- Configurando territórios - 425
- Configurando usuários - 297
- Configurando usuários (Parceiros) - 325

- Considerações ao configurar divisões - 74
  - Considerações ao configurar grupos de valores da lista de opções - 253
  - Considerações ao Criar Layouts de Pesquisa do Produto - 220
  - Considerações ao desativar endereços compartilhados - 106
  - Considerações importantes para clientes usando o código personalizado no Oracle CRM On Demand - 259
  - Considerações sobre Quando Criar Regras de Workflow para o Tipo de Registro Usuário - 485
  - Contatos - Campos  
preparação de importação - 712
  - Controle de modificação - 592
  - Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados - 102
  - Criação de eventos programados - 493
  - Criando ações de workflow
    - atribuir a um Livro - 507
    - atualizar valores - 533
    - criar evento de integração - 510
    - criar tarefa - 514
    - enviar e-mail - 520
    - espera - 536
  - Criando Applets da Web como URL - 202
  - Criando Applets da Web de Feed RSS - 198
  - Criando Applets da Web em HTML - 201
  - Criando applets da Web globais - 257
  - Criando Applets da Web para Tipos de Registro - 195
  - Criando applets Web de painel - 206
  - Criando applets Web de relatório - 205
  - Criando apresentações de conversão de leads - 571
  - Criando apresentações de página inicial de registro - 225
  - Criando campos de informações relacionadas personalizados - 146
  - Criando Campos Personalizados da Lista de Opções com Valores Compartilhados - 149
  - Criando divisões - 76
  - Criando e editando campos - 135
  - Criando e gerenciando layouts da barra de ação e do cabeçalho global - 264
  - Criando Eventos Agendados para o Analytics - 498
  - Criando filas de eventos de integração - 875
  - Criando grupos de valores da lista de opções - 255
  - Criando livros e hierarquias de livros - 403
  - Criando novos temas - 278
  - Criando perfis de acesso para livros - 408
  - Criando períodos do estoque para usuários - 322
  - Criando processos - 452
  - Criando registros de modificação manualmente - 612
  - Criando regras de workflow - 486
  - Criando relatórios personalizados da página inicial - 222
  - Criando scripts de avaliação - 898
  - Criando tipos de livro e funções de usuário de livro - 401
- ### D
- Definição da moeda - 69
  - Definição de preferências relacionadas às ciências biológicas - 910
  - Definindo a configuração do campo para estados de transição - 456
  - Definindo alertas para alocações de serviço - 99
  - Definindo as Configurações Adicionais do Perfil da Empresa - 50
  - Definindo as Configurações da Empresa - 22
  - Definindo as Configurações de Comunicações - 50
  - Definindo as Configurações de Integração - 44
  - Definindo as configurações de integração do Oracle Social Network - 903
  - Definindo as Configurações de Segurança da Empresa - 45
  - Definindo as Configurações de Semana de Trabalho e Calendário da Empresa - 37
  - Definindo as Configurações de Tema da Empresa - 40
  - Definindo as Configurações de Visibilidade de Análise - 48
  - Definindo as Configurações de Visibilidade dos Dados da Empresa - 41
  - Definindo as Configurações do Geocodificador - 50
  - Definindo Configurações de Lead - 39
  - Definindo controles de senhas da sua empresa - 53
  - Definindo listas de opções em cascata - 211
  - Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida - 911
  - Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel - 108
  - Definindo os locais da versão do instalador do Oracle CRM On Demand Desktop - 920
  - Definindo um calendário fiscal personalizado - 65
  - Desativando regras e ações de workflow - 541
  - Desativando usuários - 323
  - Desativando usuários (Parceiros) - 329
  - Diretrizes de Tipo de Campo para Importação de Dados - 657
  - Diretrizes de verificação de dados - 657
  - Diretrizes para configurar funções - 331
  - Duration - 939
- ### E
- Envio automático das transações de amostra - 917
  - Especificando apresentações de páginas dinâmicas - 235
  - Especificando níveis de acesso para tipos de registro principais - 365

- Especificando níveis de acesso para tipos de registro relacionados - 366  
 Examinando os Resultados da Importação - 853  
 Examinando Todas as Solicitações de Exportação da sua Empresa - 89  
 ExcluiChannel - 941  
 Excluindo instâncias com erro do Monitor de erro de workflow - 546  
 Excluindo instâncias pendentes do Monitor de espera de workflow - 553  
 Excluindo regras e ações de workflow - 543  
 Exemplo 1  
   Usando o nível de acesso de exibição - 433  
 Exemplo 2  
   Usando o nível de acesso Herdar principal - 438  
 Exemplo 3  
   Protegendo dados por meio de livros - 441  
 Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades - 519  
 Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas - 395  
 Exemplo de como usar processos para bloquear registros - 448  
 Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS - 207  
 Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log - 854  
 Exemplos de cálculos de nível de acesso - 433  
 Exemplos de registros de evento de controle de modificação - 608  
 Exemplos do Expression Builder - 982  
 Exibindo a página Lista de controle de modificação - 606  
 Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro - 100  
 Exibindo instâncias de erro no Monitor de erro de workflow - 545  
 Exibindo instâncias pendente no Monitor de espera de workflow - 551  
 Exibindo painéis, relatórios e páginas da Web externas em guias - 247  
 Exibindo uso da alocação de serviço histórico - 99  
 Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa - 98  
 Exportando os dados - 855  
 Expression Builder - 922  
 Expression Builder Operadores - 933
- F**
- Fazendo download do Oracle Migration Tool On Demand Client Utility - 869  
 Fazendo download do utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand - 862  
 Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema - 863
- Fazendo upload de extensões do cliente - 260  
 Fazendo Upload e Gerenciando Ícones de Cabeçalho Global Personalizado - 273  
 Ferramentas de Gerenciamento de Dados - 614  
 Ferramentas de importação e exportação - 614  
 FieldValue - 943  
 FindNoneOf - 944  
 FindOneOf - 944  
 Funcionalidade Administração do processo - 450  
 Funções do Expression Builder - 937
- G**
- Gerenciamento de alertas - 92  
 Gerenciamento de conteúdo - 879  
 Gerenciamento de grupo - 418  
 Gerenciamento de perfil de acesso - 347  
 Gerenciamento de personalização - 367  
 Gerenciamento de territórios - 424  
 Gerenciamento de usuários - 296  
 Gerenciamento de usuários e controles de acesso - 293  
 Gerenciamento do livro - 369  
 Gerenciamento do processo de negócio - 443  
 Gerenciando acesso à lista e ordem da lista - 221  
 Gerenciando adições de cabeçalho HTML personalizado - 263  
 Gerenciando as listas de períodos da empresa - 67  
 Gerenciando Campos Personalizados Obsoletos - 131  
 Gerenciando chamadas inteligentes - 906  
 Gerenciando configurações de evento de integração - 877  
 Gerenciando Critérios de Filtro Padrão para Itens Relacionados - 179  
 Gerenciando Imagens da Página de Detalhes - 892  
 Gerenciando layouts de pesquisa - 214  
 Gerenciando moedas - 69  
 Gerenciando os anexos de sua empresa - 890  
 Gerenciando rótulos de campo - 169  
 Gerenciando usuários delegados (Administrador) - 319  
 Gerenciando usuários em sua Organização do parceiro (Parceiros) - 325  
 Gestão de funções - 330  
 Gestão do setor de saúde - 905  
 GetGroupId - 945
- H**
- HostName - 946
- I**
- IfNull - 946  
 If - 947  
 Importando seus dados - 848  
 Informações de controle de modificação das alterações feitas nas listas de valores das listas de opções - 603

- Informações sobre solução de problemas de livros - 418
- Instalando o Oracle CRM On Demand Desktop - 921
- InStr - 949
- Integração dos serviços Web - 862
- IsValidRowId - 950
- J**
- JoinFieldValue - 951
- JulianDay - 953
- JulianMonth - 954
- JulianQtr - 955
- JulianWeek - 956
- JulianYear - 956
- L**
- Left - 957
- Len - 958
- LN - 959
- Locale - 960
- LocaleListSeparator - 961
- LookupName - 961
- LookupValue - 962
- Lower - 963
- M**
- Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads - 569
- Mapeando valores da lista de opções para grupos de valores da lista de opções - 177
- Mid - 964
- Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente - 384
- Monitor de erro de workflow - 544
- Monitor de espera de workflow - 549
- Monitores de workflow - 544
- O**
- Oracle CRM On Demand Desktop - 918
- OrganizationName - 966
- P**
- Padronização de URL - 247
- Página Fila de Exclusão e Restauração em Lote - 870
- Página Fila de inicialização do campo relacionado - 873
- Página Fila do livro de atribuição de lote - 873
- Página Hierarquia de livros - 416
- Página Personalização da aplicação do tipo de registro - 112
- Perfil da empresa - 20
- Personalização de aplicativo - 110
- Personalizando a lista do setor da sua empresa - 591
- Personalizando a Propriedade Anterior dos Registros Personalizados - 286
- Personalizando a trilha de auditoria - 226
- Personalizando apresentações de itens relacionados - 178
- Personalizando apresentações de página estáticas - 183
- Personalizando Apresentações de Páginas para Criar Novos Registros - 190
- Personalizando etiquetas de integração REST - 277
- Personalizando Minha página inicial para a sua empresa - 266
- Plug-ins do aplicativo - 901
- PRE - 966
- Preparando a importação de dados - 663
- Processo de configuração da conversão de leads - 569
- Processo de configuração de administradores do parceiro (administrador) - 324
- Processo de configuração de divisões - 75
- Processo de configuração de livros - 396
- Processo de configuração de perfis de acesso - 363
- Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand - 452
- Processo de configuração dos grupos de valores da lista de opções - 254
- Processo de integração do Oracle Social Network ao Oracle CRM On Demand - 902
- Processos para administração do Oracle CRM On Demand - 14
- Publicando Alertas para Toda a Empresa - 92
- R**
- Redefinindo apresentações da barra de ação personalizadas - 368
- Redefinindo apresentações da página inicial personalizadas - 369
- Redefinindo apresentações de página personalizadas - 368
- Redefinindo o PIN do DMS de um usuário - 316
- Redefinindo senha de um usuário - 315
- Redefinindo todas as senhas - 61
- Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros) - 328
- Regras de dados e atribuição - 557
- Renomeando tipos de registro - 270
- Renomeando títulos de seção de campo - 191
- Restrições ao usar campos concatenados - 167
- Restringindo o uso para endereços IP - 62
- Restringindo processos - 455
- Restringindo regras de workflow a regras ou canais específicos - 507
- Revertendo configurações para padrões - 173
- Revisando a atividade de login de um usuário - 317
- Revisando a utilização dos serviços Web - 866
- Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal - 84
- Revisando as alterações da configuração da administração na trilha de auditoria - 86
- Revisando atividade de conexão para todos os usuários - 82

- Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários - 317
- Revisando o uso de recursos da sua empresa - 83
- Revisando Resultados da Exportação - 859
- Right - 968
- RowIdToRowNum - 969
- RowNum - 971
- S**
- Sobre a configuração da funcionalidade de regras de workflow - 460
- Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro - 122
- Sobre a criação de estruturas de livros - 374
- Sobre a especificação de filtros para relatórios e painéis incorporados - 158
- Sobre a incorporação de relatórios e painéis no Oracle CRM On Demand - 157
- Sobre a mesclagem de divisões e a exclusão de divisões - 78
- Sobre ações de workflow - 472
- Sobre alocações de serviço - 96
- Sobre applets da Web personalizados - 192
- Sobre apresentações de página de usuário - 311
- Sobre as informações em campos modificados nos registros - 234
- Sobre as políticas de conexão e de senha - 51
- Sobre atribuições de livro baseadas em hora - 391
- Sobre Calendários fiscais - 63
- Sobre Campos Incorporados Condicionalmente Obrigatórios - 133
- Sobre campos personalizados - 123
- Sobre campos principais na administração do processo - 447
- Sobre campos, listas de opções e métrica - 287
- Sobre como desativar código personalizado para usuários - 194
- Sobre como importar livros e atribuições de livro - 390
- Sobre como substituir processos de bloqueio de registro - 459
- Sobre como usar links da Web para criar novos cenários de integração - 165
- Sobre Configurações de anexo - 287
- Sobre delegação de usuário - 318
- Sobre divisões e grupos de valores da lista de opções nos registros - 79
- Sobre duplicidades de registro e IDs externos - 638
- Sobre estados e campos de transição na administração do processo - 446
- Sobre eventos de acionamento de associação e dissociação - 467
- Sobre eventos de integração - 874
- Sobre eventos programados - 490
- Sobre expressões - 925
- Sobre Falhas de Regras e Ações do Workflow - 477
- Sobre gerenciamento de campo - 115
- Sobre Grupos de valores da lista de opções - 252
- Sobre listas de opções em cascata e grupos de valores da lista de opções - 213
- Sobre modos de propriedade de registro - 378
- Sobre Níveis de acesso para tipos de registro principais - 355
- Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados - 355
- Sobre o acesso de tipos de registro em funções - 334
- Sobre o Controle de uso no Oracle CRM On Demand - 17
- Sobre o Expression Builder - 922
- Sobre o suporte de serviços da Web para livros - 378
- Sobre o utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand - 862
- Sobre o utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand - 868
- Sobre os campos de informações relacionadas personalizados - 144
- Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) nos registros do usuário - 312
- Sobre os eventos de controle de modificação - 605
- Sobre os limites de apresentação personalizada - 182
- Sobre os Perfis de acesso nas funções - 349
- Sobre países e mapeamento de endereços - 619
- Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros - 350
- Sobre privilégios em funções - 335
- Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe - 351
- Sobre Proteção contra falsificação de solicitações entre locais - 60
- Sobre regras de atribuição - 557
- Sobre regras de workflow - 460
- Sobre regras de workflow com base na data/hora - 475
- Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados - 291
- Sobre restrições de endereço IP para funções - 336
- Sobre scripts de avaliação - 894
- Solicitação de serviço - Campos  
preparação de importação - 830
- Solução - Campos  
preparação de importação - 834
- T**
- Timestamp - 971
- Tipos de dados no Expression Builder - 930
- Tipos de registro que suportam grupos de valores da lista de opções e divisões - 255

- Tipos de registro rastreados - 594
- ToChar - 972
- Today - 974
- Tópicos relacionados para perfis de acesso - 367
- Trabalhando com a página Lista de funções - 332
- Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso - 354
- Traduzindo os Nomes de Applets da Web e de Relatórios Personalizados - 210
- U**
- Upper - 975
- Usando campos personalizados indexados - 170
- Usando modelos de administrador durante a configuração - 17
- Usando o Expression Builder - 923
- UserValue - 976
- UtcConvert - 980
- Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand - 861
- Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand - 868
- V**
- Verificando a configuração de livros para a função de administrador - 397
- Verificando status de licenças e usuários ativos - 51
- Vinculando registros durante a importação - 656
- Visualizando Confirmações de Alerta - 94