

Oracle CRM On Demand 联机帮助

版本 41

August 2020

ORACLE®

目录

1	入门	25
	首先做什么	26
	以新用户身份登录	26
	关于界面	27
	Oracle CRM On Demand 逐页概述	32
	关于显示或隐藏操作栏	36
	我的主页	36
	查看您的预警	38
	使用消息中心	40
	使用嵌入式分析和仪表盘	41
	使用 RSS Feed 小程序	41
	使用记录	42
	关于数据访问权限、记录共享和记录所有权	42
	关于新记录页面的布局	45
	创建记录	45
	关于连接字段	49
	关于显示为图像的字段	50
	关于选择列表字段、选择列表值组 and 分部	51
	关于可屏蔽字段	53
	关于电子邮件地址中的特殊字符	54
	关于 HTML 编辑器	55
	附注字段和工作流电子邮件消息的 HTML 代码	56
	在记录“详细信息”页面上显示图像	63
	关于相关信息部分的记录指示符	63
	关于相关信息选项卡的增强型视图	65

查找记录	66
复制记录	93
预览记录	94
关于记录锁定	94
更新记录详细信息	95
将记录链接到所选记录	97
通过主记录更新链接的记录	102
“收藏记录”页面	103
使用列表	104
转移记录的所有权	120
共享记录（团队）	121
将团队成员分配到记录列表	123
更改记录上的主要定制工作簿	124
更新记录组	125
合并记录	126
关于在合并记录时保留链接的定制工作簿	128
添加附注	130
使用附注列表	132
预定附注	132
向其他用户发送附注	133
使用附件	133
使用评估脚本	139
关于删除和恢复记录	140
删除和恢复记录	143
查看记录的审计追踪	145
关于创建记录时的重复情况	146
打印页面上显示的信息	151

查看 Oracle CRM On Demand 服务信息	152
访问 Oracle CRM On Demand 发布文档	153
关于启用和禁用定制代码和定制代码指示符	153
检索用户登录 ID 或重置密码	154
关于 Oracle CRM On Demand 会话持续时间	155
关于 Oracle CRM On Demand 中的并发会话	155
Oracle CRM On Demand 系统要求	156
Oracle CRM On Demand 版本附注	156
联系 Oracle	156
退出 Oracle CRM On Demand	156
2 日历和活动	157
关于日历和主题样式	157
关于日历工作日和营业时间	160
使用“日历”页面	161
管理日历和活动	163
查看活动	164
创建活动	165
关于活动提醒	166
更新活动	166
从活动中删除用户	167
关于在日历中拖放预约	167
使用活动列表	168
限制显示的活动记录数	171
将任务标记为“已完成”	172
将活动分配给另一雇员	172
跟踪对客户的拜访（销售拜访）	173
批量拜访计划	177
调整消息响应	180
安排与他人的预约	182
将预约另存为 iCalendar 文件	183
关于 iCalendar 文件中的信息	184

	查看其他用户的日历	185
	“日历设置” 页面	186
	共享您的日历	186
	设置默认日历视图	187
	添加定制日历视图	188
	查看组任务列表	189
	使用活动评估脚本	189
	关于事件和预约同步	190
	活动字段	191
3	营销	195
	管理营销	195
	商业活动处理流程。	195
	潜在商机处理流程。	195
	商业活动	196
	使用商业活动主页	196
	管理商业活动	198
	商业活动字段	200
	潜在商机	202
	使用潜在商机主页	206
	管理潜在商机	208
	潜在商机字段	216
4	销售	219
	管理销售	219
	商机管理流程	219
	客户管理流程	220
	联系人管理流程	220
	销售用户的预测管理流程	221
	预测管理员的预测管理流程	221

日历和活动管理流程	221
潜在商机（销售方面）	221
客户	221
使用客户主页	221
管理客户	223
客户字段	237
联系人	240
使用联系人主页	240
管理联系人	242
联系人字段	256
商机	260
关于商机和预测	260
使用商机主页	262
管理商机	263
关于商机团队	273
关于销售阶段和批量更新功能	273
商机字段	274
预测	276
使用预测主页	277
管理预测	277
“预测详细信息” 页面	283
预测字段	284
地址	286
使用地址主页	287
管理地址	288
地址字段	296
关于地址记录类型的地理编码字段	298
关于地址信息的地理编码	299
资产	304

使用资产主页	304
管理资产	305
地图	305
在地图上查找地址	306
执行邻近搜索	307
获取驾驶方向	309
地图和地理编码数据范围	311
5 业务计划	313
为单个客户管理计划的方案	313
为客户组或地区管理计划的方案	314
为联系人管理计划的方案	315
为目标和产品管理计划的方案	315
业务计划	316
使用业务计划主页	316
管理业务计划	317
业务计划字段	318
目标	320
使用目标主页	320
管理目标	321
目标字段	322
计划客户	324
使用计划客户主页	324
管理计划客户	325
计划客户字段	326
计划联系人	327
使用计划联系人主页	327
管理计划联系人	328
计划联系人字段	328
计划商机	329
使用计划机会主页	329

管理计划商机	330
计划商机字段	331
6 服务请求和解决方案	333
服务请求的管理流程	333
创建服务请求	333
处理服务请求	333
解决服务请求	333
完成服务请求	334
服务请求	334
使用服务请求主页	334
管理服务请求	336
服务请求字段	338
解决方案	341
关于管理解决方案	341
使用解决方案主页	342
管理解决方案	343
解决方案字段	345
7 社交网络	347
关于 Oracle Social Engagement and Monitoring	347
社交媒体	347
使用社交媒体主页	348
管理社交媒体	348
社交媒体字段	349
社交档案	350
使用社交档案主页	350
管理社交档案	351
社交档案字段	351
关于 Oracle Social Network	352
使用 Oracle Social Network	353

8	Partner Relationship Management 和 High Tech	355
	管理 • PRM 和 High Tech	355
	合作伙伴	355
	使用合作伙伴主页	356
	管理合作伙伴客户	357
	合作伙伴字段	359
	合作伙伴计划	360
	使用合作伙伴计划主页	360
	管理合作伙伴计划	362
	合作伙伴计划字段	365
	申请	366
	使用申请主页	366
	管理申请	367
	申请字段	370
	交易注册	373
	使用交易注册主页	373
	管理交易注册	374
	交易注册字段	381
	MDF 请求	384
	使用 MDF 请求主页	384
	管理 MDF 请求	386
	MDF 请求字段	390
	特殊定价请求	392
	使用特殊定价请求主页	392
	管理特殊定价请求	394
	管理作为相关项目的特殊定价产品	399
	特殊定价请求字段	402
	资金	404
	使用资金主页	404

管理资金	406
资金字段	412
课程	413
使用课程主页	413
管理课程	415
课程字段	417
课程注册字段	420
考试	420
使用考试主页	420
管理考试	422
考试字段	424
考试报名字段	427
证书	428
使用证书主页	428
管理证书	429
证书字段	432
证书请求字段	434
鉴定	435
使用鉴定主页	435
管理鉴定	436
鉴定字段	439
鉴定请求字段	441
9 生命科学	443
生命科学流程	443
事件	445
使用事件主页	445
管理事件	447
事件字段	449
联系人省/自治区/直辖市执照	451

使用联系人的省/自治区执照主页	451
管理联系人省/自治区执照	452
联系人的省/自治区执照字段	453
管理样品	453
库存期间	455
使用库存期间主页	456
管理库存期间	457
库存期间字段	460
样品库存	461
库存审计报表	465
样品交易	467
使用样品交易主页	468
管理样品交易	469
样品交易字段	492
交易项目	494
产品字段	496
分配	497
使用分配主页	498
管理分配	499
分配字段	500
HCP 联系人分配	501
使用 HCP 联系人分配主页	501
管理 HCP 联系人分配	502
HCP 联系人分配字段	503
样品批次	504
使用样品批次主页	504
管理样品批次	505
样品批次字段	506
样品免责声明	507

使用样品免责声明主页	507
管理样品免责声明	509
样品免责声明字段	512
相关免责声明字段	514
样品请求	515
使用样品请求主页	516
管理样品请求	517
样品请求字段	517
个性化内容传送	519
消息计划	520
使用消息计划主页	520
管理消息计划	521
消息计划字段	523
消息计划项目	525
使用消息计划项目主页	526
管理消息计划项目	527
消息计划项目字段	528
消息计划项目关系	530
使用消息计划项目关系主页	530
管理消息计划项目关系	531
消息计划项目关系字段	532
结构化产品信息	533
选择结构化产品信息页面布局	534
将拜访目标、下次拜访目标和结果关联到销售拜访中的产品详细信息	535
为详细的产品选择主要拜访目标、主要下次拜访目标或主要结果	536
结构化产品信息记录和产品标志的使用示例	537
产品标志	538
使用产品标志主页	538
管理产品标志	539

产品标志字段	540
订单	541
使用订单主页	541
管理订单	542
订单字段	545
报价	546
已锁定产品	547
使用已锁定产品主页	547
管理已锁定产品	548
已锁定产品字段	550
10 财富管理	551
家庭	551
使用家庭主页	552
管理家庭	553
家庭字段	555
证券资产	556
使用资产组合客户主页	557
管理资产组合客户	558
资产组合客户字段	559
财务帐户	562
使用“财务账户主页”。	563
管理财务帐户	564
财务帐户字段	565
财务帐户持有者	566
使用财务帐户持有者主页	566
管理财务帐户持有者	567
财务帐户持有者字段	568
财务帐户产品	569
使用财务账户产品主页	569

管理财务帐户产品	570
财务帐户产品字段	570
金融计划	571
使用金融计划主页	571
管理金融计划	572
金融计划字段	573
金融产品	574
使用金融产品主页	576
管理金融产品	577
金融产品字段	578
金融交易	579
使用金融交易主页	579
管理金融交易	580
金融交易字段	580
11 保险	583
管理保险	583
渠道计划的执行流程	583
索赔损失及时通知的生成流程	584
代理-经纪人关系的招募和建立流程	584
代理-经纪人关系的管理流程	584
销售和预算的计划流程	584
服务请求的管理流程	584
利用保险销售人员成功模型将保险潜在商机转换为客户的流程	585
索赔	586
使用索赔主页	586
管理索赔	587
索赔字段	588
保险范围	591
使用保险范围主页	591

管理保险范围	592
保险范围字段	592
损坏	593
使用损坏主页	594
管理损坏	595
损坏字段	595
投保财产	596
使用投保财产主页	596
管理投保财产	597
投保财产字段	597
当事人	598
使用当事人主页	598
管理当事人	599
当事人字段	599
保险单	600
使用保险单主页	601
管理保险单	602
保险单字段	602
投保人	604
使用投保人主页	604
管理投保人	605
投保人字段	606
经纪人概要	607
使用经纪人概要主页	607
管理经纪人概要	608
经纪人概要字段	608
12 汽车	611
经销商	611
使用经销商主页	611

管理经销商	612
经销商字段	613
车辆	615
使用车辆主页	615
管理车辆	617
车辆字段	621
13 个性化应用程序	625
更新个人详细信息	626
关于用户资料设置	631
关于“基于角色可以读取所有记录”设置	633
设置默认搜索记录类型	633
设置主题	634
设置记录预览模式	634
更改语言设置	635
查看审计追踪字段	635
管理定额	635
查看登录活动	636
更改密码	636
设置您的安全问题	637
查看委派信息	637
添加委派用户	638
为技术支持人员授予登录访问权限	638
显示您的选项卡	639
更改“详细信息”页面布局	639
个性化相关信息布局	640
个性化字段布局	643
管理相关信息部分的记录指示符	645
更改主页布局	646
更改操作栏布局	646
设置日历	647
访问数据和集成工具	649
查看导出请求	650
下载和删除导出请求附件	651

关于 On Demand 小组件	652
嵌入收藏项列表小组件	653
嵌入消息中心小组件	653
嵌入报表小组件	653
嵌入简单列表小组件	654
14 使用其他应用产品	655
从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中添加电子邮件	655
使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office	660
使用 Word 邮件合并功能	660
关于 Word 邮件合并中的 On Demand Integration 工具栏	661
下载 Word 邮件合并模板	661
创建 Word 邮件合并模板	662
使用 Word 邮件合并功能创建直接邮件或批量电子邮件	662
使用“Excel 报表和分析”	663
关于“Excel 报表和分析”中的 On Demand Integration 工具栏	664
关于使用“Excel 报表和分析”创建报表	664
下载“Excel 报表和分析”模板	664
使用“Excel 报表和分析”创建报表	665
使用细分向导	667
关于细分向导中的“目标生成器”工具栏	667
关于细分向导	667
下载细分向导	668
创建细分	668
上载细分	670
导出细分	670
15 分析	671
使用分析主页	671
打开分析、仪表盘、操作或条件	672
使用目录	672
运行分析	673

查看报表数据	673
打印分析	673
下载分析	674
删除分析	675
对分析重命名	675
管理收藏项	676
复制和移动分析对象	677
将分析对象从未部署复制到生产	678
创建筛选器	679
设计筛选器	679
创建条件	680
设计条件	680
设计操作	681
创建操作	682
设置操作选项	682
选择操作内容	683
设置分析中的文件夹	684
设置用户对共享分析文件夹的可见性	685
关于安排分析和仪表盘自动执行	687
分析对象嵌入的注意事项	687
设计分析	687
关于分析中记录的可见性	688
关于分析中的定制会计日历	694
分析入门	695
步骤 1: 定义分析中的标准	835
步骤 2: 查看结果和创建布局	856
步骤 3: 定义分析提示（可选）	891
步骤 4: 保存分析	895
在分析的高级选项卡中查看 SQL 代码	896
在分析中使用函数	896
关于报表性能	928
优化性能	929

仪表盘	933
编辑或查看仪表盘时的注意事项	934
查看仪表盘	934
在运行时定制仪表盘页	935
创建仪表盘	936
编辑仪表盘	936
使用我的仪表盘	938
创建仪表盘提示	939
向仪表盘添加提示	939
控制仪表盘页的外观	940
使用条件控制内容在仪表盘页上的显示	941
向仪表盘页中添加文本链接和图像链接	942
向仪表盘页中添加分析文件夹的视图	943
控制用户在仪表盘页中追溯时的结果显示方式	944
编辑仪表盘提示和分析的属性	944
对仪表盘应用格式设置	945
更改仪表盘的打印和导出选项	946
更改仪表盘属性	946
重命名仪表盘	947
在分析中管理仪表盘可见性	948
预生成仪表盘 - 顾客仪表盘	948
预生成仪表盘 - 概述仪表盘	949
预生成仪表盘 - 业务数据仪表盘	949
预生成仪表盘 - 销售成效仪表盘	949
预生成仪表盘 - 营销成效仪表盘	950
预生成仪表盘 - 服务仪表盘	950
使用汇总报表	950
创建汇总报表	951

将分析添加到汇总报表	952
将仪表盘页添加到汇总报表	952
编辑汇总报表	953
显示和导出汇总报表	954
16 管理 Oracle CRM On Demand	955
Oracle CRM On Demand 管理过程	962
在设置过程中使用管理员模板	963
关于 Oracle CRM On Demand 中的使用情况跟踪	963
公司管理	964
公司概况	965
会计日历管理	993
货币定义	997
分部设置	1000
公司审计	1005
预警管理	1013
服务配额管理	1015
地址管理	1020
应用程序定制	1025
记录类型的“应用程序定制”页面	1026
关于 URL 标准化	1125
在选项卡中显示外部 Web 页、报表和仪表盘	1125
关于选择列表值组	1129
设置选择列表值组时的注意事项	1130
设置选择列表值组的过程	1131
创建选择列表值组	1131
支持选择列表值组和分部的记录类型	1132
创建全局 Web 小程序	1133
在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的客户的重要注意事项	1134
上载客户端扩展	1135

管理定制 HTML 头添加	1137
创建和管理操作栏和全局标题布局	1137
为公司定制“我的主页”	1139
在“我的主页”中启用定制报表	1140
重命名记录类型	1141
在详细信息页面上启用图像	1142
上载和管理定制图标集	1142
上载和管理定制全局标题图标	1143
添加记录类型	1144
更换记录类型的图标	1145
定制 REST 集成标记	1146
创建新主题	1146
定制共享记录的以前所有权	1152
关于字段、选择列表和度量	1152
关于附件配置	1152
关于定制对象的多对多关系	1155
用户管理和访问控制	1156
用户管理	1157
合作伙伴自我管理	1175
角色管理	1179
访问权限配置文件管理	1191
个性化管理	1205
工作簿管理	1206
组管理	1238
地区管理	1242
如何确定访问权限	1243
业务流程管理	1256
过程管理	1257

workflows配置	1266
workflows监控	1318
数据规则和分配	1326
修改跟踪	1349
数据管理工具	1369
导入和导出工具	1369
“成批删除和恢复队列” 页面	1576
成批分配请求队列页面	1578
“相关字段初始化队列” 页面	1579
关于集成事件	1579
创建集成事件队列	1580
管理集成事件设置	1582
内容管理	1584
设置产品类别	1584
设置公司产品	1585
为 PRM 设置价格表	1587
为生命科学设置价格表	1589
管理公司的附件	1592
管理详细信息页面图像	1593
设置评估脚本	1594
应用程序插件	1599
配置 Oracle Social Engagement and Monitoring	1599
将 Oracle Social Network 与 Oracle CRM On Demand 集成的过程	1600
配置 Oracle Social Network 集成设置	1600
配置使用 Oracle Eloqua Engage 的电子邮件交付	1601
生命科学管理	1602
管理智能拜访	1603
设置生命科学相关首选项	1605

授权联系人接收样品	1608
设置样品交易自动提交	1609
Oracle CRM On Demand Desktop	1610
管理定制包	1611
设置 Oracle CRM On Demand Desktop 安装程序版本位置	1612
安装 Oracle CRM On Demand Desktop	1612
Expression Builder	1613
关于 Expression Builder	1613
使用 Expression Builder	1614
关于表达式	1616
Expression Builder 中的数据类型	1619
Expression Builder 运算符	1621
Expression Builder 函数	1625
Expression Builder 示例	1659
17 索引	1663

1 入门

欢迎使用 Oracle CRM On Demand，可通过 Web 访问该智能客户关系管理解决方案。Oracle CRM On Demand 能够帮助您管理公司所有的销售、客户服务和营销信息：

- 如果您是销售专业人员，则使用 Oracle CRM On Demand 可以优化销售效率和成效，因为它能够分析您的销售策略、更准确地进行预测以及在团队中共享重要销售信息。
- 如果您是客户服务代表，则使用 Oracle CRM On Demand 可以最大程度地提高客户满意度和服务绩效，因为它能够跟踪客户、管理服务请求、确定交叉销售和向上销售商机以及为客户查询提供解决方案。
- 如果您是营销代表，则使用 Oracle CRM On Demand 可以使您从营销活动中获利，因为它能够生成更多潜在商机、自动分配潜在商机以及对商业活动的结果进行量化跟踪。
- 如果您是主管，则使用 Oracle CRM On Demand 可以管理业务的方方面面，因为它能够对销售前景进行仔细分析、快速解决关键业务问题以及执行复杂的分析。

在 Oracle CRM On Demand 中，您的信息分组为以下几个主要区域：

日历和活动。跟踪您的活动，其中包括电话通话、事件和待办事项列表。

商业活动。管理营销商业活动，并生成合格的潜在商机和商机。

潜在商机。跟踪新销售商机的潜在商机，并自动进行潜在商机转换过程。

客户。跟踪与您做生意的公司。

联系人。跟踪与您的客户和商机相关的人员。

商机。管理有可能生成收入的商机。

预测。生成预测，以便基于现有商机规划每季度收入。

服务请求。管理客户对产品或服务的请求。

合作伙伴。跟踪外部公司或者销售贵公司产品或提供相关产品服务的公司的联系人 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)。

合作伙伴计划。跟踪属于贵公司合作伙伴计划一部分的公司的要求和权益 (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)。

解决方案。存储常见问题或服务问题的答案。

分析。提供对“分析”目录中的预生成报表和仪表盘的访问权限，并允许您创建报表和仪表盘。

此外，专用于行业的解决方案包含以下记录类型：

车辆。跟踪车辆的服务历史记录和销售历史记录 (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)。

经销商。跟踪与经销商的联系 (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)。

事件。管理事件和受邀者 (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

资金。管理资金请求、信贷和批准 (Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)。

资产组合。跟踪资产组合客户 (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)。

家庭。跟踪一组相关联系人的信息 (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)。

您可能还会看到其他记录类型，具体取决于您实施的行业特定的解决方案。

注意： 公司管理员可以重命名标准记录类型，因此您可能会看到不同的选项卡标签。例如，公司管理员可以将“客户”更改为“公司”。公司管理员还可以根据需要添加定制记录类型。

首先做什么

公司管理员可能已导入了客户、联系人、潜在商机等公司范围内的记录。按照以下说明进行操作可以使您轻松入门并快速操作：

- [以新用户身份登录 \(第 页 26\)](#)
- [更新个人详细信息 \(第 页 626\)](#)
- [显示您的选项卡 \(第 页 639\)](#)
- [导入您的联系人 \(第 页 243\)](#)
- [创建记录 \(第 页 45\)](#)
- [查找记录 \(第 页 66\)](#)
- [更新记录详细信息 \(第 页 95\)](#)
- [将记录链接到客户 \(第 页 225\)](#)

提示： 单击任何页面中的“帮助”链接可以了解有关专用于所用记录类型的过程、概念和指南的信息。您可以从任何“帮助”窗口中访问帮助内容的 PDF 版本，从而能够打印一系列主题或整个帮助内容。

新用户注意事项：

- 您的管理员可以设置一些警报消息，以便登录到 Oracle CRM On Demand 时在单独的窗口中显示这些消息。如果在您登录时显示任何预警窗口，则必须先单击每个预警窗口中的“确定”来将其关闭，然后才能与 Oracle CRM On Demand 进行交互。有关弹出预警窗口的更多信息，请参阅[查看您的预警 \(第 页 38\)](#)。
- 如果用户级别或公司级别的“活动通知”字段设置允许您接收弹出提醒，则当您登录到 Oracle CRM On Demand 时，“活动提醒”弹出窗口会显示您自己的活动到期或您显示在用户列表中的任何提醒。如果在您登录时显示任何警报窗口，则必须先关闭警报窗口，然后才能与“活动提醒”弹出窗口进行交互。有关“活动提醒”弹出窗口的更多信息，请参阅[关于活动提醒 \(第 页 166\)](#)。
- 由于大部分报表是在每天夜里更新的，因此在登录之后的最初 24 小时内，您可能在报表中看不到数据。例如，在最初的这一段时间内，出现在“客户”、“联系人”和“机会”主页上的报表将不会显示数据。
- 您可能也看不到预测，因为每周或每月只生成一次预测记录。当生成预测记录时，系统会检查记录中的一些字段，以确定预测计算中要包括哪些信息。因此，只有在经过指定的时期并且存在要包括在预测中的数据时，才会显示预测记录。

关于运行其他应用产品

在后台运行的其它应用程序可能会妨碍 Oracle CRM On Demand。例如，弹出窗口阻止程序可能会使鼠标被锁定。如果您遇到某些不寻常的行为，请确认没有运行以下应用程序：

- 病毒检查程序
- 外部 Java Runtime Environments
- 弹出窗口阻止程序
- 外部浏览器工具栏

注意： 确保您的浏览器设置允许运行 JavaScript 以及显示弹出对话框。

以新用户身份登录

要在 Oracle CRM On Demand 中以新用户身份登录，您必须拥有 Oracle CRM On Demand 的临时 URL 以及临时密码。Oracle CRM On Demand 会通过电子邮件分两部分向您发送此信息：

- 第一封电子邮件包含您第一次用来访问 Oracle CRM On Demand 的临时 URL。
- 第二封电子邮件包含您的临时密码。

包含临时密码的电子邮件也可能包含您的用户 ID，这具体取决于贵公司的管理员如何设置您的用户帐户。

注意：在第一次登录后，您的用户登录 ID 会显示在 Oracle CRM On Demand 页上。尽管第一次登录 Oracle CRM On Demand 时不需要用户 ID，但在第一次登录之后，您必须具有此用户 ID 才能访问 Oracle CRM On Demand。因此，建议您记录自己的用户登录 ID 以供将来参考。

当您第一次登录时，系统会请您设置几个安全问题。请记下您设置的安全问题及其回答。如果您以后忘记了密码，系统会要求您回答安全问题以重置密码。有关重置密码的详细信息，请参阅检索您的用户登录 ID 或重置密码（请参阅 [检索用户登录 ID 或重置密码](#) 第 页 154）。

您可以随时在 Oracle CRM On Demand 中更改安全问题。有关详细信息，请参阅设置安全问题（请参阅 [设置您的安全问题](#) 第 页 637）。

以新用户身份登录

- 1 单击在电子邮件中收到的 Oracle CRM On Demand URL。
- 2 在“登录”页面上，输入在电子邮件中收到的临时密码。
- 3 记录在“密码更新”页面上的“用户登录 ID”字段中显示的您的用户登录 ID。
- 4 在“密码更新”页面上的“新密码”字段中，输入您精选的新密码，然后在“验证新密码”字段中再次输入新密码。

提示： 确保记录您的密码，以避免重复此任务。

- 5 在“我的安全问题”页面中，选择您想要用作安全问题的问题，并且输入每个问题的答案。您必须设置的安全问题数目由贵公司的管理员确定。

注意：请记下您设置的安全问题和答案。

- 6 保存您的安全问题。

“我的主页”显示您开始使用 Oracle CRM On Demand 所需要的信息。默认情况下看到的选项卡和功能取决于贵公司的管理员为您分配的角色。

关于界面

Oracle CRM On Demand 是基于 Web 页界面构建的。如果您熟悉此网站，则将熟悉用户界面的外观。Oracle CRM On Demand 中的所有页面都具有相同的基本界面结构。

提示：在 Internet Explorer 浏览器中，如果取消选中“不将加密的页面存入硬盘”选项的复选框，则性能更佳。如果选择此选项，则不会缓存 JavaScript 代码，并且每次都必须下载该代码。在 Internet Explorer 6 版本和更高版本中，此选项位于“工具”菜单下面。从“工具”菜单中，选择“Internet 选项”，然后选择“高级”。

主题和主题样式如何确定用户界面的外观

在 Oracle CRM On Demand 中，您在用户界面中看到的背景颜色、超级链接颜色、文本颜色、选项卡样式等由您使用的主题决定。在 Oracle CRM On Demand 中可以使用以下两种主题样式：经典样式和现代样式。如果您通常在平板计算机上使用 Oracle CRM On Demand，则可能会发现现代样式主题与平板计算机上其他应用程序的用户界面更加一致。例如，在具有现代样式的主题中，用于访问记录类型主页的选项卡呈现为按钮。可以使用一些预定义主题：一些采用经典样式，一些采用现代样式。您的管理员也可以采用任何一种样式来创建定制主题。

下表说明了具有不同主题样式的用户界面的某些外观和功能差异。

注意：联机帮助中提供的说明通常反映了具有经典样式的主题中的功能。

用户界面区域	经典样式	现代样式
操作栏：菜单	操作栏图标（三根水平线）紧靠在 Oracle CRM On Demand 页面上选项卡的左边显示。要显示或隐藏操作栏，请单击操作栏图标。	操作栏图标（三根水平线）在 Oracle CRM On Demand 内每个页面上的全局标题中显示。要显示或隐藏操作栏，请单击操作栏图标。
操作栏和“详细信息”页面中的展开和折叠图标。	要展开某个部分，请单击部分标题旁边的加号（+）图标。要折叠该部分，请单击减号（-）图标。	要展开或折叠某个部分，请单击部分标题或它旁边的箭头。
全局标题	不适用	您的管理员决定了全局标题中的可用项。例如，您可能会看到一个允许您打开操作栏的“搜索”部分的图标。 在标准应用产品中，您可以通过全局标题中的加号图标（+）访问“创建”部分。但是，根据管理员设置全局标题的方式而定，您可能会看到“创建”部分的不同图标。要打开您可以创建的记录类型列表，请单击“创建”部分的图标。使用向下和向上箭头查找所需的记录类型，然后单击该记录类型的名称。如果想要关闭列表而不选择记录类型，则单击菜单外面的页面。或者，您可以通过将指针停留在“创建”部分的图标上来打开记录类型的列表，如果想要关闭列表而不选择记录类型，则从列表上移开指针。
全局链接	利用横跨每个页面顶部的全局链接，您可以执行以下操作： ■ 访问诸如联机帮助之类的资源和“删除的项目”页面 ■ 访问可从中配置和个性化 Oracle CRM On Demand 的页面 ■ 注销 指向关于 Oracle CRM On Demand 的信息（如服务信息）的全局链接会出现在每个页面的底部。 您的管理员将确定您可以使用哪些全局链接。	每页右上角处用户名下面的菜单中提供了全局链接和“注销”按钮。要打开此菜单，请单击用户名或将指针停留在用户名上。您的管理员将确定您可以使用哪些全局链接。
相关信息链接和抬头显示栏	如果已打开抬头显示栏功能，且如果已在主题上选中“支持抬头显示栏设置”复选框，则会在浏览器窗口底部的抬头显示栏中提	如果已打开抬头显示栏功能，且如果已在主题上选中“支持抬头显示栏设置”复选框，则会在浏览器窗口底部的抬头显示栏中提供“详细信息”页面的相关信息部分的链接。

用户界面区域	经典样式	现代样式
	供“详细信息”页面的相关信息部分的链接。	“详细信息”页面右边提供了一些按钮，您可以使用这些按钮直接转到页面上的相关信息部分。如果可用按钮数超过了一次可以显示的按钮数，则可以使用提供的箭头显示其他可用按钮。要转到相关信息部分，请单击该部分的按钮。 相关信息部分的按钮始终可用，即使未打开抬头显示栏功能，并且未在主题上选择“支持抬头显示栏设置”复选框也是如此。
用于访问记录主页和“我的主页”的选项卡	选项卡可以具有圆形边缘或直线边缘，或者可以为叠加边缘以便选项卡重叠。如果布局中的选项卡数量超过了浏览器窗口中的页面适合显示的选项卡数量，则会在最右边的选项卡旁边显示一个箭头。单击该箭头会打开一个列表，您可以从中选择可供您使用但当前在浏览器窗口中不可见的任何选项卡。 注意：如果浏览器窗口的宽度小于 1024 像素，并且某些您可用的选项卡不可见，则会在页面底部显示一个滚动条，使您能够滚动到用于打开可用选项卡列表的箭头。	选项卡将显示为按钮。如果布局中的按钮数量超过了浏览器窗口中的页面适合显示的按钮数量，则可以使用提供的箭头显示其他可用按钮。例如，如果您可以使用 15 个按钮，但页面只适合显示六个按钮，则可以单击向右箭头以显示第二组六个按钮，并且可以再次单击该箭头以显示其余按钮。每次滚动时会显示一整组按钮，因此，在此示例中，您首先会看到按钮 1 至 6，然后看到按钮 7 至 12，最后看到按钮 10 至 15。然后，您可以单击向左箭头以移回按钮，一次将移回六个按钮。

主题样式外观方面的其他差异包括：

- 经典和现代主题样式中的一些图标不同。例如，在具有经典样式的主题中，向上箭头图标用于指明任务列表中的高优先级任务。在具有现代样式的主题中，使用的是感叹号图标。
- 这些主题样式中“日历”页面的外观存在差异。有关更多信息，请参阅[关于日历和主题样式](#)（第 页 157）。

关于默认主题和平板主题

您可以在个人概要中选择以下两种主题：默认主题和平板主题。在使用台式机或手提电脑登录到 Oracle CRM On Demand 时，会自动使用默认主题。如果 Oracle CRM On Demand 检测到平板计算机或其他触屏设备，则在使用平板计算机或其他触屏设备登录到 Oracle CRM On Demand 时，会自动使用平板主题。如果未在您的个人概要中选择默认主题和平板主题，则会使用为您的用户角色指定的主题；如果没有为您的用户角色指定主题，则使用为您的公司指定的主题。如果未在任何级别指定平板主题，则会使用您的默认主题。有关选择主题的信息，请参阅[设置主题](#)（第 页 634）。

关于在默认主题与平板主题之间切换

只要同时满足以下两个条件，便可利用全局链接在默认主题与平板主题之间切换：

- 平板主题可以在个人概要中、针对用户角色或在公司级别指定。
- 您的默认主题与指定的平板主题不相同。

在主题之间切换后，每次在相同计算机中利用相同浏览器登录到 Oracle CRM On Demand 时，都会使用新主题，前提是在该计算机上登录到相同的用户帐户。但是，如果在相同计算机上登录到不同的用户帐户，然后登录到 Oracle CRM On Demand，则会根据公司需要使用默认主题或平板主题。同样，如果从相同计算机中使用其他浏览器登录到 Oracle CRM On Demand，或者从其他计算机中登录，则会根据公司需要使用默认主题或平板主题。

操作栏

公司管理员向每个用户角色分配一个操作栏布局。公司管理员还能使操作栏对您的用户角色不可用。

如果操作栏对您的用户角色不可用，则此操作栏会默认显示在所有 Oracle CRM On Demand 页面的左侧。您可以根据需要隐藏和显示操作栏。有关更多信息，请参阅[关于显示或隐藏操作栏（第 页 36）](#)。

操作栏可能包含以下一些或所有部分：

■ 消息中心

“消息中心”部分中有用户自己的附注，从其他用户收到的通知，以及向所预定的记录中添加的通知。有关消息中心的更多信息，请参阅[使用消息中心（第 页 40）](#)。

“消息中心”仅会在对公司概要启用消息中心后显示出来。

■ 搜索

“搜索”部分允许您查找现有记录。例如，可以执行搜索以便在创建记录之前确定记录是否存在，从而减少了出现重复记录的情况。有关使用“搜索”部分的说明，请参阅[在操作栏中搜索记录（第 页 76）](#)。

■ 创建

从“创建”部分中，您可以打开表单以添加新记录。该表单的运行独立于主 Web 页，因此不会改变您在应用程序中的位置。

例如，在更新 Oracle CRM On Demand 页主部分中的客户信息的同时，您可以从操作栏的“创建”部分创建商机。当您展开操作栏的“创建”部分并单击“商机”时，将会打开表单。之后，您可以在表单中输入所需的商机信息，然后保存记录。新商机将保存到数据库中，并且您可以继续更新客户信息。

有关使用“创建”部分的说明，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)。

■ 最近查看的

“最近查看的”部分提供的链接指向 10 条最近查看、编辑或创建的记录，包括以前会话的记录。追溯到记录的“详细信息”页将导致该记录包括在“最近查看的”部分中。

使用此功能，您可以轻松地访问有效记录。如果您删除了某个记录，则也会从“最近查看的”列表中移除该记录。如果另一个用户删除了某个记录，则该记录仍会保留在“最近查看的”列表中，如果您选择该记录，则会显示一条消息，通知您此链接不再存在。

注意：如果通过关闭浏览器窗口退出 Oracle CRM On Demand，而非单击“注销”链接，则重新登录 Oracle CRM On Demand 时，上次会话期间查看的记录可能不会显示在操作栏的“最近查看的”部分。建议您始终使用“注销”链接来退出 Oracle CRM On Demand。

■ 收藏记录

“收藏记录”部分提供的链接指向您已标记为收藏项的记录。此功能使您可以快速地访问您最常使用的记录。操作栏中的“收藏记录”部分一次最多可以包含 10 个记录。您可以单击“显示完整列表”链接，以查看收藏项的完整列表。如果您单击“显示完整列表”链接，将打开“收藏记录”页面，您可以管理您的收藏记录。您的收藏项最多可有 100 条记录。有关“收藏记录”页面的更多信息，请参阅[“收藏记录”页面（第 页 103）](#)。

■ 收藏项列表

“收藏项列表”部分提供的链接指向您已标记为收藏项的列表。此功能使您可以快速地访问您最常使用的列表。操作栏中的“收藏项列表”部分一次最多可以包含 10 个列表。您可以单击“显示完整列表”链接，以查看收藏项的完整列表。如果您单击“显示完整列表”链接，将打开“收藏项列表”页面，您可以管理您的收藏项列表。您的收藏项最多可有 100 个列表。有关“收藏项列表”页面的更多信息，请参阅[“收藏项列表”页面（第 页 118）](#)。

提示：通过单击“管理列表”页面上列表名称旁边以及列表页面本身标题栏中显示的“添加到收藏夹”图标，可以将列表添加到您的收藏项列表。

■ 日历

此部分中有日历，当前日期已突出显示。如果单击日历中的日期，则会显示当天的“日历”页面。默认情况下不会显示“日历”部分，但可以将其添加到个人布局中的操作栏。要编辑个人布局中的操作栏，请依次单击“我的设置”全局链接、“个人布局”和“操作栏布局”。

■ 定制 Web 小程序

公司管理员可以创建可添加到操作栏的 Web 小程序，以显示 HTML Web 内容（如投票、视频）和 RSS Feed。有关定制 Web 小程序的详细信息，请参阅[关于定制 Web 小程序（第 页 1086）](#)。

您可以展开或折叠操作栏中的部分。当您在 Oracle CRM On Demand 中移动时，您的操作栏设置保持不变。如果您隐藏操作栏，那么即使隐藏了操作栏，操作栏中各个部分的设置仍旧保持不变，重新显示操作栏时，设置可用。

如果您的用户角色拥有适当的权限，您可以通过“我的设置”全局链接更改您的操作栏的布局。您可以显示或隐藏公司管理员为您的用户角色在操作栏布局中提供的任何操作栏部分，包括 Web 小程序。有关详细信息，请参阅[更改操作栏布局（第 页 646）](#)。

记录类型选项卡

每一页顶部的选项卡能够打开可供您使用的顶层记录类型的主页。例如，如果单击“联系人”选项卡，则会打开“联系人主页”。您看到的选项卡数量取决于浏览器窗口的大小和分辨率以及选项卡布局中的选项卡数量。要了解有关选项卡布局的更多信息，请参阅[显示您的选项卡（第 页 639）](#)。

部分

每一页都包含一些称为 *部分* 的区域。这些部分将所用记录类型的相关信息组合在一起。

例如，“客户主页”可以显示“客户列表”、“客户任务”、“最近修改的客户”和“客户分析图表”部分。

一个部分可以包含以下类型的信息：

- **列表。**在行中显示记录。
- **表单。**在表单中显示记录的字段。
- **图表/图形。**在各种图表和图形中显示信息。

在“详细信息”页面上，您可以展开或折叠整个表单和表单中的个别部分。这对于避免许多滚动操作和隐藏您不感兴趣的信息非常有用。要折叠某个表单或部分，请单击减号图标 (-)。要展开某个部分或表单，请单击加号图标 (+)。每个部分中的按钮都是可见的，即使当部分被折叠时也是如此。展开或折叠状态会在各会话之间保留。

“列表”页面和“编辑”页面没有此展开和折叠功能。

错误消息和屏幕上帮助文本

错误消息（如果显示）通过以下图标指示：



屏幕上帮助文本通过以下图标指示：



字段层工具提示文本

您的管理员可以选择为字段添加工具提示文本。如果工具提示文本适用于字段，则在记录详细信息和编辑页、列表页的列标题和记录详细信息页的相关信息部分中使用虚线为字段的文本标签添加下划线，如以下示例所示：

Account Name

要查看工具提示文本，请将指针停留在字段标签上。有关工具提示文本的更多信息，请参阅 [Oracle CRM On Demand 逐页概述（第 页 32）](#)。

滚动文本栏

滚动文本栏可能会出现在 Oracle CRM On Demand 中每个页面的底部。此文本栏用于显示管理员创建的预警。有关滚动文本栏和预警的更多信息，请参阅[查看您的预警（第 页 38）](#)。

全局链接

在 Oracle CRM On Demand 中的每个页面上，通过页面顶部的全局链接，您可以访问某些资源以及访问您的个人概要，在个人概要中，您可以个性化您的设置、页面布局等。下表描述了单击每个标准链接时将发生的操作。公司管理员可以在 Oracle CRM On Demand 页面上添加定制链接，也可以隐藏某些标准链接。

单击 此 链接	执行 此操作
切换为默认主题或切换为平板主题	允许在默认主题与平板主题之间切换。有关更多信息，请参阅本主题中的“关于默认主题和平板主题”。
培训和支持	打开“培训和支持主页”，通过该页面可以访问许多培训和支持资源，包括免费的 Oracle CRM On Demand 网上讲座和其他培训课程计划。 从此页面中，您可以创建服务请求。请确保具有以下信息： - 窗口中显示的任何错误消息 - 问题的描述（包括发生错误时执行的步骤）
管理	打开管理员可在其中定制应用程序的页面。只有获分配具有管理权限的角色的用户才能看到该链接。
我的设置	打开“个人主页”，您可以在其中更新个人概要和编辑页面布局。
删除的项目	打开“删除的项目”页面，可以在其中查看和恢复最多 30 天以内删除的项目。
帮助	打开显示顶级主题的联机帮助，显示目录，并显示“搜索”选项卡以查找帮助文件中的信息。您可以从任何帮助窗口中访问帮助内容的 PDF 版本，从而能够打印一定范围的主题或整个帮助内容。
注销	退出 Oracle CRM On Demand。

其他链接

每个页面还包含一些正好出现在页面名称右边的链接。下表描述了单击其中每个链接时将发生的操作：

单击 此 链接	执行此操作
编辑布局	（仅“主页”和“详细信息”页面）。如果您的用户角色具有合适的权限，则“编辑布局”链接会打开一些页面，您可以在其中添加、重新排列或隐藏您正查看的页面部分。对于“详细信息”页面，您也可以在该页面上隐藏某些字段以及重新排列字段。有关编辑页面布局的更多信息，请参阅 更改主页布局（第 页 646） 和 更改“详细信息”页面布局（第 页 639） 。
帮助	打开专用于该页面或过程的联机帮助主题。
友好打印	打开单独页面，您可以在其中打印页面上的数据。“编辑”页面之外的所有页面均提供“友好打印”链接。

Oracle CRM On Demand 逐页概述

Oracle CRM On Demand 为每种记录类型（客户、联系人等等）提供了一些 Web 页。

主页

大多数主页都用于显示与该页面的相应记录类型有关的任务，如与客户有关的任务。一般来说，主页还用于显示由公司管理员定义的筛选列表，以及与您工作有关的分析图表。主页中还可包含 Web 小组件、RSS 馈送和其他 Web 内容，具体情况取决于公司管理员所做的设置。

您可以根据需要从主页追溯到其他页面以管理各种类型的信息。

“列表”页面

列表页用于根据主页中的所选列表显示部分记录。在列表页中可：

- 对记录排序。
- 快速查看多个记录。
- 查找要查看、删除或更新的记录。
- 如果启用了内嵌编辑功能，则更新列表页上内嵌的字段。
- 如果记录面板在列表页中可用，则在记录面板中打开记录详细信息页并更新记录详细信息，而无需离开列表页。
- 创建新记录。
- 通过单击“列表”页面标题栏右侧的“添加到收藏项”图标，将列表添加到您的收藏项列表中。
- 通过单击“列表”页面标题栏右侧的“从收藏项中删除”图标，从您的收藏项列表中删除列表。
- 通过单击记录对应行中的“添加到收藏项”图标，将记录添加到您的收藏记录中。
- 通过单击记录对应行中的“从收藏项中删除”图标，从您的收藏记录中删除记录。
- 如果“切换‘调整列表’窗格”图标可用，请在“列表”页面中调整列表。有关更多信息，请参阅在“列表”[页面中调整列表（第 页 114）](#)。
- 通过将列标题拖放到新位置，更改列表中的列顺序。

此外，您可以使用每个记录名称旁的记录级菜单对列出的记录执行各种操作，包括以下部分或所有操作：

- 打开记录的“编辑”页面（通过选择“编辑”选项），在此页面中您可以编辑记录上的所有字段。
- 通过复制现有记录来创建新记录。贵公司的管理员将确定哪些字段值会被自动复制到新记录。
- 删除记录。

根据公司设置和用户概要中的设置，在向下滚动记录页面时，“列表”页面中的列标题可能始终保留在视图中。此功能可以在公司级别打开或关闭，但您可以覆盖个人概要中的公司级别“冻结列表列标题”设置。有关在个人概要中更改“冻结列表列标题”设置的信息，请参阅[更新个人详细信息（第 页 626）](#)。

注意：如果工具提示文本适用于字段，则在列表页的列标题中使用虚线为字段的文本标签添加下划线。

“管理列表”页面

“管理列表”页面用于显示标准的筛选列表，以及您为自己使用而创建的列表，或经理为雇员使用而创建的列表。在“管理列表”页面中可：

- 删除列表。
- 查看筛选列表的完整列表。
- 编辑您或经理创建的列表，或开始创建另一筛选列表。
- 选择要添加到操作栏中“收藏项列表”部分中的列表。

“详细信息”页面

“详细信息”页面显示一条记录的信息。页面顶部显示记录的各个字段。如果启用内嵌编辑，则可以采用内嵌方式更新这些字段。根据您的用户角色设置，您或许能够在记录的“详细信息”页面中个性化字段布局。有关更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局（第 页 639）](#)。

字段标签和工具提示文本

根据管理员设置字段的方式，可以用文本标签或图标来标记在记录详细信息页上显示的字段，以指明字段的用途。例如，可以用文本标签 *手机号码* 来标记用于包含手机号码的字段，或者可以用一个表示手机的图标来标记该字段。贵公司也可以设置字段，以便不为字段显示标签。

您的管理员可以选择为字段添加工具提示文本。如果工具提示文本适用于字段，则在记录详细信息和编辑页、列表页的列标题和记录详细信息页的相关信息部分中使用虚线为字段的文本标签添加下划线，如以下示例所示：

Account Name

根据标记字段的方式以及工具提示文本是否适用于字段，工具提示文本如下所示：

- **字段文本标签。**如果工具提示文本适用于字段，则当您将指针停留在字段的文本标签上时，将显示工具提示文本。
- **字段图标标签。**如果工具提示文本不适用于字段，则当您将指针停留在该图标上时，将显示字段名称。如果工具提示文本适用于字段，则当您将指针停留在该图标上时，将显示工具提示文本。
- **不带标签的字段。**未显示工具提示文本。

详细信息页面上的图像

对于某些记录类型，您的公司管理员可以指定能在记录的“详细信息”页面上显示图像。如果您的管理员指定可以在记录的“详细信息”页面上显示图像，则图像的占位符会显示在“详细信息”页面的左上方，并且您可以上载想要显示的图像。您无法更改页面上图像的位置。有关更多信息，请参阅在记录详细信息页面上显示图像（请参阅[在记录“详细信息”页面上显示图像](#) 第 页 63）。

相关信息部分

在记录的“详细信息”页面底部，可以访问相关信息部分，其中包含链接到主记录的记录列表。相关信息部分根据您的设置显示为列表或选项卡。在标准应用产品中，“详细信息”页面上链接的记录的相关信息列表对每种记录类型最多显示五个记录。在链接记录的列表中，可以根据记录类型及其访问级别设置执行部分或全部以下操作：

- 打开指定记录类型的相关记录的完整列表。
- 将其他记录链接到主记录。
- 创建链接到主记录的新记录。
- 查看已链接的记录。
- 如果启用了内嵌编辑，编辑链接到主记录的记录上的某些字段。
- 通过将列标题拖放到新位置，更改列表中的列顺序。

如果用户角色具有“个性化相关信息显示格式”权限，则可以选择将相关信息部分显示为列表或选项卡，方法是在个人概要中设置“相关信息格式”选项。如果个人概要中的“相关信息格式”字段为空，则使用用户角色的设置；如果用户角色中的“相关信息格式”字段为空，则使用公司的设置。

如果相关信息部分显示为选项卡，且已选中公司概要上的“启用选项卡的增强型视图”复选框，则在相关信息部分中还提供附加列表功能，如排序、筛选和搜索。此外，您的管理员还可根据需要在相关信息部分的记录列表设置默认筛选器。有关选项卡增强型视图的更多信息，请参阅[关于相关信息选项卡的增强型视图](#)（第 页 65）。

根据您的用户角色设置，您或许能够在记录的“详细信息”页面中个性化相关信息部分的布局。有关更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局](#)（第 页 639）。

对于相关信息部分中出现的许多记录类型，您的管理员可以创建布局，以指定相关记录列表中显示的字段。对于某些记录类型，您的管理员也可以确定最初显示列表时用于对相关记录列表进行排序的字段，以及是按升序还是按降序对记录进行排序。

滚动相关信息选项卡

如果您使用经典主题，且相关信息部分显示为选项卡，则可能有更多可适合浏览器窗口中的页面的选项卡。在这种情况下，您可以单击选项卡右侧和左侧的箭头，以滚动选项卡。选项卡的滚动行为由公司概要上的“启用选项卡的经典主题分页”复选框确定，如下所示：

- 如果取消选中“启用选项卡的经典主题分页”复选框，则右箭头和左箭头会一次滚动一个选项卡。
- 如果选中“启用选项卡的经典主题分页”复选框，则单击右箭头和左箭头会显示下一组或上一组选项卡。例如，如果您可以使用 15 个选项卡，但页面只适合显示六个选项卡，则可以单击右箭头以显示第二组六个选项卡，并且可以再次单击该箭头以显示其余选项卡。然后，您可以单击左箭头以往回滚动选项卡（一次六个选项卡）。

相关信息部分的记录指示符

如果您的用户角色拥有“个性化详细信息页面 - 记录指示符”权限，则可以在记录的“详细信息”页面上设置相关信息部分的记录指示符。记录指示符允许您查看相关信息部分中是否存在任何记录，而无需打开该部分。您的管理员也可以在角色级别为记录类型的“详细信息”页面配置记录指示符。如果未个性化记录类型的记录指示符设置，则使用为您的角色记录类型配置的设置。

有关记录指示符行为的信息，请参阅[关于相关信息部分的记录指示符](#)（第 页 63）。有关个性化记录指示符设置的信息，请参阅[管理相关信息部分的记录指示符](#)（第 页 645）。

使用抬头显示栏查看相关信息部分

抬头显示栏是页面相关信息部分的链接列表。在浏览器窗口底部可能也提供了抬头显示栏。要使抬头显示栏可用，必须符合以下条件：

- 必须在主题上选中“支持抬头显示栏设置”复选框。
- 必须打开抬头显示栏功能。通过在个人概要中设置“抬头显示栏”选项，可以打开或关闭抬头显示栏功能。如果个人概要中的“抬头显示栏”字段为空，则使用公司的设置。

以下过程说明如何使用抬头显示栏。

使用抬头显示栏查看相关信息部分

- 执行以下一项或多项操作：
 - 通过单击显示栏中的链接，转到相关信息列表或选项卡，而无需向下滚动页面。
 - 通过单击显示栏中的减号 (-)，折叠抬头显示栏。
 - 通过单击加号 (+)，再次展开显示栏。

在您再次更改之前，所有记录都保持抬头显示栏中的折叠或展开设置，即使当您注销 Oracle CRM On Demand 之后重新登录时亦如此。

注意：有关在个人概要中更改“相关信息格式”选项和“抬头显示栏”选项的信息，请参阅[更新个人详细信息](#)（第 页 626）。

可在“详细信息”页面中执行的任务

在“详细信息”页面上，您还可执行以下操作：

- 通过复制现有记录来创建新记录（适合大多数记录类型）。贵公司的管理员将确定哪些字段值会被自动复制到新记录。
- 您可以根据需要展开和折叠“详细信息”页面中的部分。在您再次更改之前，这些设置会一直保留，即使当您注销 Oracle CRM On Demand 之后重新登录时亦如此。
- 通过单击“详细信息”页面标题栏右侧的“添加到收藏项”图标，将记录添加到您的收藏记录中
- 通过单击“详细信息”页面标题栏右侧的“从收藏项中删除”图标，从您的收藏记录中删除记录。
- 单击“附注”图标以添加附注，或查看其他用户的附注。
- 通过将指针移到另一用户的名称上，向该用户发送通知，请参阅[向其他用户发送附注](#)（第 页 133）。

“详细信息”页面还可包含公司管理员设置的定制 Web 小程序。这些小程序用于将 Web 小组件、RSS 馈送和其他 Web 内容嵌入页面。有关更多信息，请参阅[关于定制 Web 小程序](#)（第 页 1086）。

新记录页面

您可以从 Oracle CRM On Demand 内的不同区域中创建记录。在为新记录输入信息所在的页面上看到的字段布局取决于您的用户角色设置方式。有关新记录页面上的字段布局的更多信息，请参阅[关于新记录页面的布局](#)（第 页 45）。

“编辑”页面

“编辑”页面显示了一个记录的可编辑格式的字段。可用这些页面更新记录信息。“编辑”页面上的记录字段与“详细信息”页面顶部相同。如果工具提示文本适用于字段，则在记录编辑页面中使用虚线为字段的文本标签添加下划线。

“编辑”页面和“详细信息”页面都可以包含定制 Web 链接字段。对于特定 Web 链接，管理员可以指定该链接是显示在“编辑”页面上还是“详细信息”页面上，或者两个页面上都显示，如[设置 Web 链接（第 页 1055）](#)中所述。

布局页面

管理员和其他具有必需权限的用户可以配置和个性化 Oracle CRM On Demand 中许多页面的布局，以及配置选项卡布局、操作栏布局等等。在用于配置此类布局的“布局”页面中，通常可以指定您想要的配置，方法是选择一个列表中的项目，然后将其移到另一列表。

要在“布局”页面中将值从一个列表移到另一列表，您可以使用页面中提供的左右箭头，联机帮助中的说明通常会描述这种移动值的方法。但是，在许多“布局”页面中，您也可以通过双击某值来将该值从一个列表移到另一列表。双击值时，值会移到紧邻以前显示值的列表右侧的列表。如果您双击最右侧列表中的值，则值会移到紧邻以前显示值的列表左侧的列表。

注意：如果“布局”页面中的列表以网格格式显示，如用于个性化或定制记录的“详细信息”页面的字段布局的“布局”页面，则不支持通过双击值来将该值从一个列表移到另一列表的功能。另外，也不支持通过点击触控设备上的值来将该值从一个列表移到另一列表的功能。

通常，“布局”页面中还提供了向上和向下箭头，允许您更改项目列表内的项目顺序。

注意：在界面的其他区域中，还支持将值从一个列表移到另一列表的功能。例如，在列表设置页面的“显示列”部分中，您可以通过双击字段名称，将字段从“可用字段”列表移到“选定字段”列表。另外，在您为多选选择列表字段选择值的窗口中，您可以通过双击想要的值来将这些值移到选定的列表。

关于显示或隐藏操作栏

公司管理员向每个用户角色分配一个操作栏布局，并且还能使操作栏对用户角色不可用。如果操作栏可供您的用户角色使用，则每次登录到 Oracle CRM On Demand 时将显示此操作栏。在 Oracle CRM On Demand 中的会话期间，您可以单击操作栏图标（三根水平线）以根据需要隐藏和显示操作栏。

如果您使用经典主题样式，则操作栏图标紧靠在 Oracle CRM On Demand 页面上选项卡的左边显示。如果您使用现代主题样式，则操作栏图标显示在 Oracle CRM On Demand 内每个页面上的全局标题中。

注意：如果操作栏对您的用户角色不可用，则无法显示操作栏。

我的主页

从“我的主页”中，您可以查看您的工作日的信息。您可以：

- 在“今天的日历”部分中检查预约的时间表。

注意：如果用户级别或公司级别的“活动通知”字段设置允许您接收弹出提醒，则当您登录到 Oracle CRM On Demand 时，“活动提醒”弹出窗口会显示您自己的活动到期或您显示在用户列表中的任何提醒。如果在您登录时显示任何警报窗口，则必须先关闭警报窗口，然后才能与“活动提醒”弹出窗口进行交互。有关“活动提醒”弹出窗口的更多信息，请参阅[关于活动提醒（第 页 166）](#)。

- 在“警报”部分中查看通知您最后期限（如提交预测）的时间敏感警报。警报由公司管理员设置。您的管理员可能还设置了一些预警，使它们显示在 Oracle CRM On Demand 中每个页面底部的滚动文本栏中，或在您登录 Oracle CRM On Demand 时显示在单独的弹出窗口中，或同时出现在这两个位置。有关滚动文本栏和弹出预警窗口的更多信息，请参阅[查看您的预警（第 页 38）](#)。
- 在“未完成任务”部分中，扫描未完成任务的列表，按到期日和优先级（向上箭头表示“1-高”、无箭头表示“2-中等”，向下箭头表示“3-低”）排序。

注意：如果公司管理员更改“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 1-高更改为最高），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非公司管理员使用以下模式：1-标签、2-标签或 3-标签，其中标签是公司管理员为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 1-标签显示向上箭头、没有为 2-标签显示箭头、为 3-标签显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM On Demand 为 1-我的最高优先级值显示向上箭头，但没有为我的最高优先级值显示箭头。

Oracle CRM On Demand 不会为公司管理员添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。有关更改选择列表（如“优先级”字段）的默认值的更多信息，请参阅[更改选择列表值（第 页 1073）](#)。

■ 查看最近创建或最近修改的记录。

在标准应用产品中，“最近创建的潜在商机”部分显示最近创建的潜在商机。您或贵公司的管理员可以定制“我的主页”，以显示其他类型的记录。

■ 查看收藏联系人的列表。

“收藏联系人”部分最多显示已添加至收藏记录的 10 个联系人的姓名。“收藏联系人”部分中的联系人顺序取决于将联系人添加至收藏记录的日期，而不是创建联系人记录的日期。联系人按日期以降序顺序列出，最新添加至收藏记录的联系人出现在列表顶部。从“收藏联系人”部分中，您可以单击“显示完整列表”来打开收藏联系人的完整列表。有关“收藏联系人”列表的信息，请参阅[关于收藏联系人列表（第 页 249）](#)。

■ 查看与您有关的分析。

“我的主页”上可能会显示一个或多个报表部分，具体取决于公司管理员配置“我的主页”的方式。在标准应用程序中，“我的主页”显示当前季度您的机会的质量分析（当前季度的业务数据质量）。

■ 查看 Web 小组件、RSS 源和其他 Web 内容。

可查看嵌入“我的主页”中的 Web 内容，具体情况取决于公司管理员所做的设置，以及页面布局中的内容。这种 Web 内容可包括 Web 小组件，如 Google 地图或公司视频，以及 RSS 馈送。有关如何设置外部 Web 内容的更多信息，请参阅[关于定制 Web 小程序（第 页 1086）](#)。

公司管理员可以定制“我的主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

下表提供了您可以从“我的主页”执行的典型任务的说明。

要执行此任务	执行以下步骤
预警	
查看警报列表	在“警报”部分中，单击“显示完整列表”链接。即会打开“警报”页面。
查看预警	在“警报”部分中，单击该警报的链接。即会打开包含有关该警报的附加信息的“警报”页面。
预约	
创建预约	在“今天的日历”部分中，单击“新建”。在“编辑约会”页面上，填写所需的信息，然后保存记录。
查看预约记录	在“今天的日历”部分中，单击要查看的约会的“主题”链接。将显示“约会详细信息”页面。
查看本月的预约	在“今天的日历”标题栏中，单击 31 图标。即会打开包含该月时间表的日历。
查看本周的预约	在“今天的日历”标题栏中，单击 7 图标。即会打开包含该周时间表的日历。
查看今天的预约	在“今天的日历”部分中，单击“查看日历”链接，或 1 图标。将打开日历，其中含有今天的约会。
布局	

要执行此任务	执行以下步骤
更改“我的主页”的布局	要更改“我的主页”上两个部分中显示的信息，请单击“编辑布局”，然后单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
记录	
注意： 在标准应用产品中，“最近创建的潜在商机”部分显示最近创建的潜在商机。您或贵公司的管理员可以定制“我的主页”，以显示其他类型的记录，例如最近修改的客户。	
创建记录	在记录显示部分的标题栏中，单击“新建”。在“编辑”页面上，填写所需的信息并保存记录。
查看记录	在显示记录的部分中，单击要查看的记录的链接。将打开记录的“详细信息”页面。
查看记录列表	在显示记录的部分中，单击“显示完整列表”。将打开记录的“列表”页面。
报表	
按另一类别将图表切片	根据出现的分析，您可能能够单击下拉列表并更改选择内容。图表和表格即会显示按所选项目分类的数据。 在标准应用产品中，您可以对“当前季度的业务数据质量”执行这一操作。
查看由图表或表格中的某个分段组成的记录	根据出现的分析，您可能能够追溯某一细分或链接来查看构成该类别的记录。 在标准应用产品中，您可以对“当前季度的业务数据质量”部分执行这一操作。
任务	
创建任务	在“未完成任务”部分中，单击“新建”。在“编辑任务”页面上，填写所需的信息并保存记录。
查看任务记录	在“未完成任务”部分中，单击要查看的任务的“主题”链接。将出现“任务详细信息”页面。

查看您的预警

公司管理员使用警报广播公司信息，如会议通知和政策变化。公司预警会显示在“我的主页”中，并且根据预警的配置方式，预警可能还会显示在 Oracle CRM On Demand 中每个页面底部的滚动文本栏中，或在您登录 Oracle CRM On Demand 时显示在弹出窗口中，或同时出现在这两个位置。

您的管理员可以根据需要配置公司警报，以便仅对具有某个角色的用户显示。通常，用户只能查看对所有用户显示的警报，以及配置为对其自己的角色显示的警报。但是，如果您的角色包括“管理公司”权限，则您可以查看所有警报，包括限制为某些角色的警报。

如果您是一位销售代表，并且您的信息包括在公司的销售预测中，则当生成了预测时，您也将收到警报。

您的管理员可以将文件和 URL 作为附件添加到预警中。要访问附加到预警的文件或 URL，以及要查看预警的详细信息，必须从“我的主页”访问预警。

查看“我的主页”中的预警

- 1 单击“主页”选项卡。
- 2 在“警报”部分中，您可以：
 - 单击想要查看的警报的链接（如果该警报当前出现在“我的主页”上。）
此时将打开“警报”页面，其中包含有关该警报的附加警报信息。
 - 单击“显示完整列表”链接。
此时将打开允许在其中选择警报的“警报(列表)”页面，从下拉列表中选择选项以限制所看到的警报记录的类型，或者创建自己的警报筛选列表。

访问附加到预警的文件

- 1 打开预警记录。
- 2 在预警的“附件”部分中，单击文件的“查看”链接。
您可以选择打开文件，或将文件保存到本地计算机。

访问附加到预警的 URL

- 1 打开预警记录。
- 2 在预警的“附件”部分中，单击 URL 的“查看”链接。
目标 URL 将在新的浏览器选项卡中打开。

弹出窗口和滚动文本栏中的预警

如果在您登录 Oracle CRM On Demand 时出现预警弹出窗口，其中将显示单个预警的标题和说明。如果页面底部的滚动文本栏处于活动状态，则除非已解除该预警，否则它将显示配置为在其中显示的每个活动预警的标题。

如果您希望防止以后显示预警，则可以通过在预警窗口或滚动文本栏中，选中“我已阅读此信息，不要再次显示”复选框来解除预警。解除预警可防止预警在您登录 Oracle CRM On Demand 时显示在弹出窗口中，并且还可防止该预警显示在滚动文本栏中。您可以从“我的主页”继续使用该预警。解除警报并不会阻止为其他用户显示该预警。

如果满足以下任一条件，则滚动文本栏将处于不活动状态：

- 未将任何活动预警配置为在此处向您显示。
- 您已解除配置为您显示在滚动文本栏中的所有活动预警。

除非刷新页面，否则在 Oracle CRM On Demand 中的页面中工作时，不会刷新滚动文本栏的内容。当您导航到 Oracle CRM On Demand 中的新页面时，将自动刷新内容。

在滚动文本栏中，您可以执行以下操作：

- 将指针悬停在预警标题上，查看预警的完整说明。
- 通过单击减号 (-) 图标折叠滚动文本栏。
- 通过单击加号 (+) 图标展开滚动文本栏。
- 通过单击预警标题，选中“我已阅读此信息，不要再次显示”复选框，然后单击“确定”，解除预警。

当您导航以离开当前页面时，滚动文本栏的展开或折叠状态仍然保持。但是，每次登录 Oracle CRM On Demand 时，如果有要在其中显示的内容，都会展开滚动文本栏。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [预警字段 \(第 页 1014\)](#)
- [使用列表 \(第 页 104\)](#)

使用消息中心

通过操作栏中的“消息中心”，可有效地集中管理自己的附注、其他用户的附注以及有关记录的附注。因此，消息中心可在 Oracle CRM On Demand 中促进更有效的交流和协作。

“消息中心”可包含：

- **为自己创建的附注。**您可以在“消息中心”为自己创建附注。借此可记录以后要遵循的操作，或记录以后要参考的信息。这些私人附注由带有钥匙图标表示。
- **有关所预定的记录的附注。**对于支持附注功能的记录类型，通过导航到“详细信息”页面，然后预定所有对特定记录添加的新附注，可跟踪有关该记录的对话。然后就会在“消息中心”内收到所有此类附注的副本，还可在“消息中心”内回复该记录。仅会收到对该记录添加的新附注的副本；不会收到有关对该记录所做的其他更改的附注。
- **其他用户向您发送的附注。**另一用户可在此应用程序中单击页面中您姓名旁边的附注图标，然后向您发送附注。以此方式向您发送的附注均由带有两个人的图标表示。

“消息中心”中有附注（图钉）图标，新消息的数量显示在附注图标旁边。

如果单击“消息中心”内的附注图标，则会显示附注列表。对于各项附注，会显示创建附注的用户的名称和附注的主题，如果没有主题，则会显示附注文本的前半部分。还会显示附注的日期，如果附注于当天发出，则会显示时间。

可在附注列表中执行以下操作：

要执行此任务	执行以下步骤
查看附注	向下滚动到所需的附注。如果该附注已链接到所预定的记录，则可通过附注中的链接下钻该记录。
新建附注	单击“新建附注”。按需在第一行中键入主题，键入附注，然后单击“保存”。主题是可选内容；如果不提供主题，则会将附注文本中的前几个字符复制到主题行中。
回复附注	向下滚动到所需的附注，单击“回复”，然后键入附注。单击“保存”时，会将回复发送到发送该附注的用户的“消息中心”内。如果选择“公布”，则会将回复公布到相关“详细信息”页面上，还会发送给预定该记录的所有用户。
删除附注	向下滚动到所需的附注，然后单击“删除”。此操作可从“消息中心”内删除附注副本，但不会删除记录“详细信息”页面上的实际附注。
查看发送附注的用户的详细信息	向下滚动到所需的附注，然后单击其用户名。将显示该用户的“用户详细信息”页面。

可将消息中心作为 Web 小组件嵌入其他应用程序。有关更多信息，请参阅[嵌入消息中心小组件 \(第 页 653\)](#)。

如果已将消息中心作为 Web 小组件嵌入，则可单击“刷新”按钮，用 Oracle CRM On Demand 中的最新消息更新消息中心。

使用嵌入式分析和仪表盘

您的管理员可以在 Oracle CRM On Demand 的许多位置嵌入分析和仪表盘。例如，分析可能出现在记录类型的“详细信息”页面的定制 Web 小程序中。另一个示例为，仪表盘可能出现在定制 Web 选项卡中。

根据管理员为嵌入式分析选择的设置，可能会提供链接，以供您针对分析执行以下部分或全部操作：

- 刷新分析中的数据。
- 打印分析。
- 导出（下载）分析。

此外，管理员还会确定您是否可以使用为分析配置的任何提示。提示允许您为分析指定筛选器值。

查看嵌入式仪表盘时，可以执行以下操作：

- 刷新仪表盘中所有分析的数据。
- 定制仪表盘页和子页，并保存您的定制。有关如何定制仪表盘页面的信息，请参见在运行时定制仪表盘页面（请参阅 [在运行时定制仪表盘页](#) 第 页 935）。

您可以通过嵌入式仪表盘右上角的“页面选项”图标访问刷新和定制功能。

根据为仪表盘指定的打印和导出选项，您还可以执行以下部分或全部操作：

- 打印页或子页。
- 导出仪表盘、页面或子页。

您可以通过嵌入式仪表盘右上角的“页面选项”图标访问打印和导出选项。

注意：在“页面选项”菜单的“打印”和“导出到 Excel”选项的子菜单中提供了为打印和导出启用的特定选项，例如“可打印的 PDF”和“导出当前页面”选项。如果未启用任何打印选项，则“打印”选项的子菜单为空，而您无法打印页面或子页。同样，如果未启用任何导出选项，则“导出到 Excel”选项的子菜单为空，而您无法导出仪表盘的任何部分。

使用 RSS Feed 小程序

在 Oracle CRM On Demand 中，可用 RSS Feed 小程序预定所关注的常更新的内容，如博客文章、新闻头条或播客。例如，通过这种内容可用所预定的新闻提供商的信息补充 CRM 信息。可在主页上显示普通市场新闻。可在“联系人”详细信息页面上显示专用于客户雇主的新闻和信息。

Oracle CRM On Demand 在应用程序中内置了馈送阅读器，用于集合内容，因此不一定要退出本应用程序。例如，不必为查看市场新闻而访问其它网站，会在 Oracle CRM On Demand 中传递这些信息。除了集合内容，该馈送阅读器还可接受用户和记录字段参数。

RSS Feed 小程序是一种定制 Web 小组件，由公司管理员创建，已从中指定 RSS Feed 的 URL。因此，RSS Feed 小程序可显示在以下位置：

- 我的主页
- 记录类型主页
- 记录类型“详细信息”页面
- 操作栏

有关定制 Web 小程序的更多信息，请参阅[关于定制 Web 小程序](#)（第 页 1086）。

如果小程序未显示在主页布局、详细信息页面布局，或操作栏布局中，则必须将其添加到这些页面或操作栏中。

公司管理员可将 RSS Feed 小程序指定为可配置。如果情况如此，则会与小程序一同显示“配置”链接，可更改小程序的名称，以及与小程序相关联的 URL，以便显示其他 RSS Feed。如果不能配置 RSS Feed 小程序，则不会显示“配置”链接。

注意：公司管理员仅会使少数 RSS Feed 小程序可配置。

如果公司管理员删除某个 RSS Feed 小程序，则还会从此应用程序中删除定制版小程序。例如，如果用户的主页上有 CNN 新闻推送小程序，并且另一用户已在主页上配置 NBC 新闻推送小程序，则在删掉原始 RSS Feed 小程序后，两个用户都将无法访问小程序推送。

配置 RSS Feed 小程序

- 1 单击“配置”链接。
- 2 在“名称”字段中，键入相应的小程序名称。
- 3 在“URL”字段中，按需编辑 URL。
- 4 单击“保存”。

将来自所配置的 URL 的数据刷新源。有关 Oracle CRM On Demand 中的 URL 标准化的更多信息，请参阅[关于 URL 标准化 \(第 页 1125\)](#)。

注意：可单击“使用默认值”，按公司管理员的定义还原 URL。

使用记录

本主题说明以下常见的记录使用过程：

- [创建记录 \(第 页 45\)](#)
- [查找记录 \(第 页 66\)](#)
- [预览记录 \(第 页 94\)](#)
- [更新记录详细信息 \(第 页 95\)](#)
- [将记录链接到所选记录 \(第 页 97\)](#)
- [通过主记录更新链接的记录 \(第 页 102\)](#)
- [使用列表 \(第 页 104\)](#)
- [创建和调整列表 \(第 页 108\)](#)
- [导出列表中的记录 \(第 页 119\)](#)
- [转让记录的所有权 \(请参阅 \[转移记录的所有权\]\(#\) 第 页 120\)](#)
- [共享记录 \(团队\) \(第 页 121\)](#)
- [更改记录上的主要定制工作簿 \(第 页 124\)](#)
- [更新记录组 \(第 页 125\)](#)
- [合并记录 \(第 页 126\)](#)
- [添加附注 \(第 页 130\)](#)
- [对记录附加文件和 URL \(第 页 135\)](#)
- [删除和恢复记录 \(第 页 143\)](#)
- [打印页面上显示的信息 \(第 页 151\)](#)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入和导出工具 \(第 页 1369\)](#)
- [关于数据访问权限、记录共享和记录所有权 \(第 页 42\)](#)

关于数据访问权限、记录共享和记录所有权

您对 Oracle CRM On Demand 中的数据的访问权限由某些与您在 Oracle CRM On Demand 中的用户角色关联的访问控制组件确定，具体如下：

- **权限。**您可以访问某些业务数据或管理数据（如果您的用户角色被授予该数据的权限）。例如，如果您的用户角色具有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限，您可以访问所有工作流配置数据。

- **记录类型访问和权限配置文件。**要访问指定记录类型的记录，您的用户角色和权限配置文件必须具有相应设置，具体如下：
 - 对于顶层记录类型，必须为您的用户角色授予访问记录类型的权限。例如，要访问任何客户记录，必须为您的用户角色授予访问“客户”记录类型的权限。
 - 您的权限配置文件必须允许您访问记录类型。此外，权限配置文件还控制您可对有权访问的数据执行哪些操作。例如，所有者权限配置文件可以授予您编辑您拥有的客户记录的权限，而默认权限配置文件可以授予您对通过共享访问查看但未拥有的客户记录的只读权限。

注意：权限配置文件还用于下一部分讲解的各种记录共享机制。

记录共享机制

用户可以通过以下记录共享机制共享记录：

- **公司的报告层次结构。**例如，经理可以查看下属的记录。
- **用户委派。**例如，用户可以把访问权限委派给其他可能不在同一报告层次结构中的用户。
- **定制工作簿成员身份。**例如，可为不同的用户组授予适当权限，以使它们拜访与名为热/冷交易的定制工作簿关联的记录集。
- **团队成员身份。**例如，客户记录的所有者可以自行决定与一组用户共享客户。
- **组成员身份。**组是预定义的用户团队。例如，如果组中的一个成员用户成为联系人记录的所有者，则同组中的其他所有成员也将添加到联系人团队。有关组的更多信息，请参阅[组管理](#)（第 1238 页）。

注意：对于用户共享数百万条记录的大型公司而言，通过定制工作簿共享数据是最高效的数据共享方法。

记录所有权模式

对于大多数支持定制工作簿的记录类型，公司管理员可以采用用户模式、工作簿模式或混合模式设置记录类型的记录所有权。根据贵公司的策略和为记录类型配置的所有权模式，您可以直接拥有记录、通过记录共享机制访问记录或同时采用这两种方法。记录所有权模式如下：

- **用户模式。**以用户模式配置记录类型时，该记录类型的每条记录都必须分配所有者。用户与记录的“所有者”字段关联时，用户将拥有记录。如果在记录的详细信息页面上提供了“工作簿”字段，该字段将显示与所有者关联的用户工作簿。
- **工作簿模式。**以工作簿模式配置记录类型时，该记录类型的记录不会分配所有者。然而，每条记录均必须关联主要定制工作簿。将主要定制工作簿与记录关联时，并不意味着定制工作簿拥有记录，因为定制工作簿是一种记录共享机制。将主要定制工作簿与记录关联时，仅表示该记录主要属于定制工作簿，而不属于任何特定用户。在以下情形的报表中，工作簿模式非常有用：您想指明一条记录属于某个定制工作簿，从而在该记录还与其他工作簿共享时，不会被计算多次。
- **混合模式。**以混合模式配置记录类型时，可以采用任何以下方式之一设置该记录类型的记录：
 - 可以在没有所有者或关联的主要定制工作簿的情况下设置记录。
 - 该记录可分配所有者。
 - 记录可以关联主要定制工作簿。

对于不支持定制工作簿但需要所有者的记录类型，仅支持记录所有权的用户模式。

在任何记录所有权模式中，记录不能同时拥有分配的所有者和关联的主要定制工作簿。但是，在任何所有权模式中，如果记录类型支持定制工作簿，您可以将其他的定制工作簿分配给记录。

如果“工作簿”字段显示在记录的“详细信息”页面中，则该字段可以显示记录的用户工作簿或主要定制工作簿的名称，或者字段可能为空，具体如下：

- 如果记录由某一用户拥有，“工作簿”字段将显示记录所有者的用户工作簿的名称。
- 如果记录不属于任何用户，“工作簿”字段可能显示记录的主要定制工作簿，或者字段可能为空。

通过创建记录类型所需的某些字段，公司管理员可以配置记录所有权模式。公司管理员可以更改记录类型的记录所有权模式。有关配置记录所有权模式的信息，请参阅[配置记录所有权模式](#)（第 1227 页）。

“所有者”和“工作簿”字段中的默认值

打开一个新的记录页面时，“所有者”和“工作簿”字段中的值如下：

- 如果在用户模式下配置记录类型，则“所有者”字段中会自动填写您的别名。“工作簿”字段（如果存在）会自动填写您的用户工作簿的名称。
- 如果在混合模式下配置记录类型，则不会填写“所有者”字段和“工作簿”字段。

注意：您通过自己的日历创建的预约是记录所有权模式正常行为的例外。您通过自己的日历创建预约时，无论是否在记录所有权模式下，“所有者”字段中均会填写您的姓名。

- 如果记录类型是在工作簿模式下配置的，则会发生以下情况：
 - 将不会填充新记录上的“所有者”字段。
 - 对于“工作簿”字段，默认值取决于在您的用户记录上为记录类型指定的默认工作簿，操作如下：
 - 如果为记录类型指定了定制工作簿作为默认工作簿，则会用指定的默认工作簿的名称自动填充新记录上的“工作簿”字段。
 - 如果没有为记录类型指定默认工作簿，或者如果将用户工作簿或全部工作簿指定为记录类型的默认工作簿，则不会填充新记录上的“工作簿”字段。有关“全部”工作簿的信息，请参阅[使用工作簿选择器](#)（第 页 88）。

注意：“所有者”字段或“工作簿”字段在页面布局上可以是必填字段，即使该记录类型是在混合模式下配置的也是如此。如果“所有者”字段为必填字段，则当您打开一个新的记录页面时，默认情况下“所有者”字段为空，但您在保存记录前必须先为该记录选择所有者。为记录选择所有者时，“工作簿”字段将显示所有者的用户工作簿的名称。如果“工作簿”字段在页面布局上为必填字段，则您在保存记录前必须先选择主要的定制工作簿。

更改记录类型的记录所有权模式后将会怎样？

在记录类型的记录所有权模式从一种模式更改为另一种模式时，将发生以下情况：

- 创建该记录类型的新记录时，可能需要选择记录的所有者或将主要工作簿与新记录关联，具体取决于新的所有权模式。
- 如果您是在更改所有权模式后第一个更新记录的用户，可能需要先选择记录的所有者或主要工作簿，才能保存所做的更改，具体取决于新所有权模式。下表显示每种情况下的行为。

旧模式	新模式	行为
用户模式	工作簿模式	您需要在“工作簿”字段中选择主要定制工作簿。
用户模式	混合模式	您可以在“所有者”字段中选择所有者或在“工作簿”字段中选择主要定制工作簿，但不能同时选择两者。
工作簿模式	用户模式	您需要在“所有者”字段中选择用户。
工作簿模式	混合模式	您可以在“所有者”字段中选择所有者或在“工作簿”字段中选择主要定制工作簿，但不能同时选择两者。
混合模式	用户模式	您需要在“所有者”字段中选择用户。

旧模式	新模式	行为
混合模式	工作簿模式	您需要在“工作簿”字段中选择主要定制工作簿。

此外，在将记录类型的记录所有权模式从用户模式更改为其他模式之后更新记录时，如果从现有记录中移除了记录的所有者，将发生以下情况：

- 如果记录类型支持团队，则该团队的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。行为与作为预定义组的成员的团队成员相同；也就是说，该组的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。但是，“客户”记录类型是此规则的例外。如果客户以前的所有者是预定义组的成员，则将从团队中移除该组的所有成员。团队成员只要不是预定义组的成员，就与其他记录类型一样仍作为该团队的成员。

注意：在标准应用产品中，记录的以前所有者不会保留为团队成员，如此处所述。但是，您的管理员可以配置记录类型，以便将记录的以前所有者保留为记录中的团队成员。有关配置记录类型以将以前所有者保留为团队成员的信息，请参阅[定制共享记录的以前所有权](#)（第 页 1152）。

- 如果更新了以前具有所有者的活动并清除了所有者字段，活动将不再显示在以前所有者的日历中。但是，该活动将显示在用户可从记录“详细信息”页面访问的相关活动列表中。任何可通过工作簿成员身份访问记录的用户（包括记录的以前所有者）均可在未完成或已完成活动（如果适用）的相关列表中看到该活动。

关于新记录页面的布局

在标准应用产品中，在其中为新记录输入信息的页面上的字段布局与该记录类型的“详细信息”页面上的字段布局相同。但是，您可能会看到不同的布局，具体取决于您的用户角色设置方式。创建记录时看到的布局由以下特性所决定：

- 新记录页面的定制布局。**您的管理员可以创建一个定制布局，然后将其分配给您的角色，该定制布局专门用于在其中为给定记录类型的新记录输入信息的页面。通常，新记录页面的定制布局所包含的字段数少于该记录类型的“详细信息”页面布局中的字段数。

此外，您的管理员可以指定仅当您通过操作栏（或通过全局标题，前提是您使用的是现代主题）创建记录时才使用新记录页面的定制布局。如果您的管理员针对您的角色选择此选项，则会发生以下情况：

- 新记录页面的定制布局用于通过操作栏创建记录时打开的表单。
- “详细信息”页面的字段布局用于从 Oracle CRM On Demand 内的任何其他区域中创建记录时打开的新记录页面，例如通过单击主页、“列表”页面或“详细信息”页面上的“新建”按钮打开新记录页面时。

注意：如果定制布局用于新记录页面，则会在页面上提供“高级”链接，便于您切换为新记录页面的完整布局。

- 个性化布局。**如果您的用户角色允许您个性化记录“详细信息”页面上的字段布局，并且您个性化了记录类型的“详细信息”页面的字段布局，则您的个性化字段布局也用于为新记录输入信息所在的页面，除非针对新记录页面将定制布局分配给您的角色。如果针对新记录页面将定制布局分配给您的用户角色，则会使用定制布局，而不是个性化布局。此页面上提供了“高级”链接，便于您切换为页面的个性化布局。有关个性化页面布局的信息，请参阅[更改详细信息页面布局](#)（请参阅 [更改“详细信息”页面布局](#) 第 页 639）。

注意：您无法个性化新记录页面定制布局的字段布局。

创建记录

可以从应用产品内的不同区域中创建记录。您选择的区域取决于要执行以下哪种操作：

- 在独立于所处理记录的弹出窗口中创建记录。将保留您在应用产品的主要区域中所处的位置。
- 通过在主页、“列表”页面或“详细信息”页面上单击“新建”按钮创建记录。其中每个页面都会打开与其他方法相同的表单，但它会将焦点从当前页面切换到“编辑”页面。您将需要使用“返回”链接返回到之前所在的页面。
- 为自动链接到当前所处理记录的其他记录类型创建记录。

您也可以采用以下方法创建新记录：

■ 通过导入记录：

- 使用导入助理从外部的逗号分隔值 (CSV) 文件导入记录（如果您的用户角色具有“个人导入”权限）
- 使用 Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序
- 使用 Web 服务将数据与其他应用产品同步

您可以导入的记录类型取决于为您的用户角色分配的权限。有关如何从外部 CSV 文件和其他外部源导入记录的更多信息，请参阅[导入和导出工具（第 页 1369）](#)。

■ 通过转换潜在商机记录。根据您在“转换潜在商机”页面上选择的选项，您可以通过转换潜在商机记录来创建以下一种或多种记录：

- 客户记录
- 联系人记录
- 商机记录

有关转换潜在商机的更多信息，请参阅[将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或商机（第 页 211）](#)。

■ 通过转换交易注册记录。根据您在“转换交易注册”页面上选择的选项，您可以通过转换交易注册记录来创建以下一种或多种记录：

- 客户记录
- 联系人记录
- 商机记录

有关转换交易注册的更多信息，请参阅[将交易注册转换为客户、联系人或商机（第 页 379）](#)

提示： 要防止记录重复，请在创建新记录之前搜索记录，请参阅 [查找记录（第 页 66）](#)。

注意： 字段名称旁边的星号 (*) 表示是必填字段。另外，如果针对记录类型的新记录页面将定制布局分配给您的角色，则创建记录时打开的页面所包括的字段数可能比该记录类型的完整页面布局中的可用字段数少。如果想要输入附加字段的信息，则可以通过单击新记录页面中的“高级”链接来打开完整页面。仅当针对记录类型的新记录页面将定制布局分配给您的角色时，才能在新记录页面中使用“高级”链接。有关新记录页面上的字段布局的更多信息，请参阅[关于新记录页面的布局（第 页 45）](#)。

使用“创建”部分创建记录

- 1 如有必要，在操作栏中展开“创建”部分。
- 2 单击想要创建的记录类型。
- 3 在“新建记录”表单中，填写记录信息。
- 4 单击“保存”或“保存并继续”以保存记录：
 - 如果单击“保存”，则 Oracle CRM On Demand 会保存新记录并关闭“新建记录”表单。
 - 如果单击“保存并继续”，则 Oracle CRM On Demand 会保存新记录并导航到新记录的“详细信息”页面，便于您将其他内容与记录关联，例如附注和附件。

从主页、“列表”页面或“详细信息”页面中创建记录

- 1 从任何这些页面中，单击标题栏中的“新建”按钮。
- 2 在“编辑”页面上，填写记录信息。
- 3 保存记录。

创建链接到选定记录的记录

- 1 选择记录。

有关选择记录的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在记录的“详细信息”页面上，滚动到相应的部分。

- 3 在该部分的标题栏上，单击“新建”或“添加”按钮。
- 4 在“编辑”页面上，填写记录信息。
- 5 保存记录。

在记录中输入信息

在创建记录时，您可以将信息直接输入到某些字段中，或者从下拉列表中选择值。此外，对于某些字段，您可以单击字段右边的图标以显示可从中选择值或输入值的窗口。您可单击的图标包括：

- **电话图标**。允许输入电话号码的详细信息。
- **日历图标**。允许选择日期。
- **货币图标**。允许搜索和选择币种。
- **查找图标（放大镜）**。允许搜索和选择将与要创建的记录关联的一个或多个记录。“查找”图标也可以用于为多选选择列表字段选择值。

关于选择列表字段和选择列表值组

在选择列表字段中，您可以从预定义的值列表中选择值。如果贵公司使用选择列表值组，则公司可以将选择列表字段中可用的值局限于在某些情况下为字段定义的值子集。有关选择列表字段和选择列表值组的更多信息，请参阅[关于选择列表字段、选择列表值组 and 分部（第 页 51）](#)。

关于多选选择列表

多选选择列表是可从中选择多个值的选择列表。为多选选择列表单击“查找”图标时，将出现一个弹出窗口，要选择所需的值，请将值从“可用”列表移动到“选定”列表中。您可以将值从一个列表移到另一列表，方法是双击值，或选择值并使用左右箭头移动它。您也可以对“选定”列表中的值进行排序。

以下记录类型支持多选选择列表：

- 客户
- 活动
- 联系人
- 定制对象 01
- 定制对象 02
- 潜在商机
- 商机
- 合作伙伴
- 服务请求

关于电话号码字段

电话字段的旁边有一个电话图标。单击该图标将打开电话编辑器，您可以在该编辑器中执行以下操作：

- 选择此电话号码的国家/地区。
- 输入城市代码/区号。
- 输入本地号码。
- 输入分机号码（如果存在）。

当您保存电话号码时，Oracle CRM On Demand 会在您输入的电话号码前面添加以下两项：

- 加号 (+)，表示用于拨打您所在国家/地区境外电话的国际接入码。
例如，如果您用户记录上的“区域设置”设定为“英语 - 美国”，加号表示 011 国际接入码。如果您用户记录上的“区域设置”设定为“法文 - 法国”，则加号表示 00 国际接入码。
- 所选电话号码归属国家/地区的国家呼叫代码。
例如，如果您选择西班牙作为该电话号码的归属国家/地区，Oracle CRM On Demand 除了会在电话号码前面添加加号之外，还会添加 34。

提示：如果想要确定某个国家/地区的国家/地区呼叫代码，您可以单击电话图标，选择该国家/地区，然后保存信息。该国家/地区的国家/地区代码将显示在“电话”字段中。

电话编辑器中的国家/地区列表包括主权国家的一些属地、海外领地和地区。例如，马恩岛是英国皇家属地，奥兰群岛是芬兰的一个地区。属地、海外领地或地区可以拥有与其主权国家相同的国家/地区代码。在这种情况下，当您编辑含该国家/地区代码的电话号码时，即使在最初输入该号码时选择了主权国家的属地、海外领地或地区，电话编辑器中的“国家/地区”字段也会显示该主权国家的名称。

例如，首次输入电话号码时，您可在电话编辑器的“国家/地区”字段中选择“奥兰群岛”。Oracle CRM On Demand 除了会在电话号码前面添加加号之外，还会自动添加 358。如果稍后单击电话图标编辑电话号码，则“芬兰”会出现在电话编辑器的“国家/地区”字段中。

关于条件性必填字段

您的管理员可以配置字段，使其成为条件性必填字段，即字段在默认情况下不是必填字段，但会在记录上其他字段中的数据满足某些标准时变为必填字段。在这种情况下，当前的必填字段旁边会显示一个红色星号 (*)，如果显示了字段的文本标签，则会以红色文本显示该标签。如果字段为空，则必须先更新此字段，然后再保存记录。

有关编辑条件性必填字段时适用的一些限制的信息，请参阅[关于条件性必填字段（第 页 1042）](#)。

关于将文本自动转换为链接

如果在“文本（短）”或“文本（长）”字段类型的字段中输入的文本字符串以 [http://](#) 或 [https://](#) 开头，则在保存字段值之后，文本可能会自动转换为链接。公司概要上的“将 URL 文本值转换为链接”复选框决定了这些字段中此类文本的行为，如下所示：

- 如果在公司概要上选中此复选框，则在保存字段值之后，文本会自动转换为链接。
- 如果未选中此复选框，则文本不会转换为链接。

关于地址字段

对于地址，应用产品将显示不同的字段，以便适应专用于国家/地区的信息。例如，如果您选择日本作为客户开票地址的国家/地区，则其他地址字段将更改为日本地址所需的那些字段，如“丁目”、“区”和“市/郡”。

通常，地址与特定的记录类型一起存储。不过，在您将一个记录与另一个记录相链接时，某些地址会被转入。例如，如果您输入某一客户的开票地址和发运地址，则在您将该客户与联系人相链接时，该开票地址将出现在“联系人详细信息”页面上。

如果公司管理员已将“地址”部分添加到您的应用产品中，则您可以将此类记录的附加地址作为客户和联系人进行跟踪。在跟踪联系人的地址时，主要地址始终是您在“备选地址”部分中输入的地址。

对 HTML 格式设置的支持

根据贵公司的设置，某些字段中可能支持 HTML 格式设置，包括许多记录类型的“说明”字段。有关更多信息，请参阅[关于 HTML 编辑器（第 页 55）](#)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于连接字段（第 页 49）](#)
- [关于显示为图像的字段（第 页 50）](#)
- [关于选择列表字段、选择列表值组和分部（第 页 51）](#)
- [关于可屏蔽字段（第 页 53）](#)
- [关于电子邮件地址中的特殊字符（第 页 54）](#)
- [关于新记录页面的布局（第 页 45）](#)

关于连接字段

连接字段是可以显示多个字段中的值并且还可以显示附加文本的字段。您的管理员可以为大多数记录类型设置连接字段。例如，您的管理员可以在“联系人”记录类型上设置一个名为“概要”的连接字段，以用以下格式显示“职称”字段和“年龄”字段的值：

职称, 年龄为 年龄

然后，您的管理员可以将此字段添加到“联系人”记录类型的“详细信息”页面布局中。如果联系人的职称为“经理”，并且联系人的年龄为 41 岁，则联系人的“概要”连接字段会显示以下内容：

经理, 年龄为 41 岁

如果您具有编辑连接字段内出现的字段所需的权限，则可以通过连接字段来编辑这些字段。在前面描述的示例中，通过编辑连接字段，您可以更改联系人的职称，但无法更改联系人的年龄。联系人的年龄通过联系人记录上的出生日期计算得出，并且“年龄”字段不是可编辑的字段。

连接字段可能会出现在记录的“详细信息”页面和“编辑”页面、“列表”页面以及相关信息部分中。但是，您不能将连接字段用作搜索字段或列表的筛选器字段。根据用户角色的设置方式，您能够将连接字段内的字段用作搜索字段或列表的筛选器字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [编辑连接字段中的字段时的注意事项（第 页 49）](#)
- [编辑连接字段中的字段（第 页 50）](#)
- [关于目标搜索（第 页 66）](#)
- [使用高级搜索（第 页 77）](#)
- [创建和调整列表（第 页 108）](#)

编辑连接字段中的字段时的注意事项

编辑连接字段中的字段时，应注意以下事项：

- 对于记录类型或在“详细信息”页面布局中，如果您的管理员将字段指定为只读，则您无法在连接字段内编辑该字段。
- 如果您的管理员指定某个字段为必填字段，则当该字段为连接字段的一部分时，该字段必须具有值。
- 如果某个字段为连接字段的一部分，则适用于该字段的任何字段验证规则继续适用于该字段。
- 如果对连接字段内的字段所做的更新未通过字段验证规则，则不会保存对字段所做的任何更改。换言之，要么全部保存编辑窗口中的所有更改，要么都不保存。
- 在记录的“编辑”页面上编辑连接字段时，如果您单击“保存”以关闭该连接字段的编辑窗口，则不会保存您所做的更改。当您保存记录时，会保存对连接字段内的字段所做的更改。
- 如果连接字段包括允许您将记录与要使用的记录关联的字段，且已启用智能关联，则连接字段支持智能关联功能。有关智能关联的信息，请参阅[关于智能关联和自动解析功能（第 页 87）](#)。
- 您无法编辑管理员在连接字段内指定的任何其他文本。

关于连接字段中的地址字段

您的管理员可以在连接字段中包括地址中的字段。编辑包括地址中的字段的连接字段时，应注意以下事项：

- 如果连接字段中的地址字段来自客户、联系人、经销商或合作伙伴记录上的共享地址，则无法编辑该地址中的字段。但可以改为选择其他地址。
- 如果字段来自非共享地址，则以下注意事项适用：
 - 您可以编辑地址中的所有字段。

例如，如果连接字段中包括“开票城市”字段，则可以编辑相关国家/地区开票地址模板内的所有字段。如果连接字段还包括其他地址中的字段，例如发运地址中的“发运城市”字段，则也可以编辑相关国家/地区的该地址模板内的所有字段。

- 如果针对地址选择不同的国家/地区，则地址模板内其他字段的标签将相应地发生更改。

注意：如果连接字段所包括的地址字段不是记录地址中国家/地区地址模板的一部分，则该字段在连接字段中为空。在此情况下，当您编辑连接字段时，您可以编辑构成记录地址的地址模板的字段。但是，您无法编辑连接字段中的字段，除非您更改地址中的国家/地区，并且新国家/地区的地址模板包括该字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于连接字段（第 页 49）](#)
- [编辑连接字段中的字段（第 页 50）](#)

编辑连接字段中的字段

本主题说明如何编辑连接字段中的字段。

使用内嵌编辑功能编辑连接字段中的字段

- 1 单击连接字段以打开编辑窗口。
- 2 在编辑窗口中，编辑连接字段中出现的单独字段。
- 3 保存所做的更改。

在记录的“编辑”页面中编辑连接字段中的字段

以下过程说明如何在记录的“编辑”页面中编辑连接字段中的字段。

在记录的“编辑”页面中编辑连接字段中的字段

- 1 单击连接字段的编辑图标（铅笔）以打开编辑窗口。
- 2 在编辑窗口中，编辑连接字段中出现的单独字段。
- 3 保存所做的更改。
- 4 编辑完记录时，请保存您所做的更改。

注意：在记录的“编辑”页面上编辑连接字段时，如果您单击“保存”以关闭该连接字段的编辑窗口，则不会保存您所做的更改。当您保存记录时，会保存对连接字段内的字段所做的更改。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [编辑连接字段中的字段时的注意事项（第 页 49）](#)
- [关于连接字段（第 页 49）](#)

关于显示为图像的字段

在以下字段类型中，字段值显示为图像并存储为整数：

- **星级评级整数字段。**在星级评级整数字段中，字段值显示为五颗星图像。您的公司可以按各种方法使用星级评级字段以满足其业务需求。例如，您的公司可以使用商机记录上的星级评级字段来指明商机的估计值。在星级评级字段中，您可以选择星号以提高评级，取消选择星号以降低评级。如果未选择星号，则不应用评级。选定一颗星表示最低评级，选定五颗星表示最高评级。

字段值存储为整数，如下所述：

- 如果未选择星号，则字段为空，即字段没有存储的值。

- 如果选择一颗星，则存储的值为 1。如果选择两颗星，则存储的值为 2，依此类推。

提示：如果设置了星级评级，并且想要清除星级评级，以使字段具有空值，则编辑该字段并单击紧邻评级字段中第一颗星的左边以清除评级。

- **停止指示灯整数字段。**在停止指示灯整数字段中，字段值显示为水平停止指示灯。如果您选择第一个灯，则灯为红色；如果您选择第二个灯，则灯为琥珀色；如果您选择第三个灯，则灯为绿色。您的公司可以按各种方法使用停止指示灯字段以满足其业务需求。例如，您的公司可以使用任务记录上的停止指示灯字段来指明距离任务到期日期的接近程度，如下所述：
 - 绿色状态表示从当天起五天或更多天后到期。
 - 琥珀色状态表示从当天起不到五天就会到期。
 - 红色状态表示到期日期已过去，即任务已逾期。

任何时候，最多只能选择停止指示灯字段中的一个灯，并且可以不在字段中选择灯。

字段值存储为整数，如下所述：

- 如果未选择灯，则字段为空，即字段没有存储的值。
- 如果选择红色的灯，则存储的值为零 (0)。
- 如果选择琥珀色的灯，则存储的值为 1。
- 如果选择绿色的灯，则存储的值为 2。

提示：如果选择了灯，并且想要重置字段，以便不选择灯且让字段具有空值，则编辑该字段并单击当前选择的灯。随后会取消选择此灯并且字段具有空值。

关于搜索和列表标准中的星级评级和停止指示灯字段

您可以将星级评级和停止指示灯字段用作列表的筛选器字段，您的管理员也可以将这些字段添加到记录类型的搜索布局中。但是，要指定想要搜索的值，您必须输入整数字段值。例如，如果想要查找未评级的记录，则在评级字段中使用“为空”条件来搜索记录。如果想要查找在停止指示灯字段中具有绿色设置的记录，则搜索停止指示灯字段中的值等于 2 的记录。

关于编辑星级评级和停止指示灯字段

您可以在记录的“编辑”页面中编辑星级评级和停止指示灯字段，并且还可以在记录的“详细信息”页面和“列表”页面中对其进行内嵌编辑。如果列表内的显示列中包括星级评级字段，并且在记录的此字段中至少选择一颗星，则该记录的此字段中会显示星形图像。然而，如果在字段中未选择星形，则列表内的字段中不会显示图像，但是您可以在“列表”页面上内嵌更新该字段以选择星形。

同样，如果列表内的显示列中包括停止指示灯字段，并且在记录的此字段中选择一个灯，则该记录的此字段中会显示停止指示灯图像。然而，如果在字段中未选择灯，则列表内的字段中不会显示图像，但是您可以在“列表”页面上内嵌更新该字段以选择灯。

支持星级评级和停止指示灯字段的记录类型

以下记录类型支持星级评级和停止指示灯字段：

- 客户
- 活动
- 联系人
- 潜在商机
- 商机
- 解决方案

注意：可与 Oracle CRM On Demand 配合使用的各种应用编程语言 (API) 支持星级评级和停止指示灯字段。

关于选择列表字段、选择列表值组和分部

对于许多记录类型，贵公司可以将选择列表字段中可用的值局限于为字段定义的值子集。为了限制选择列表字段中的选项，您的管理员可以设置选择列表值组，然后将选择列表字段中的值链接至选择列表值组。选择列表值组可

以控制一个或多个记录类型上的一个或多个选择列表字段。您的管理员可以将“选择列表值组”字段添加到记录类型的页面布局中。此字段允许您选择某个选择列表值组。然后，在记录上选择的选择列表值组所控制的任何选择列表字段中，只有链接到选择列表值组的值才会显示在选择列表中。

例如，假定贵公司具有三个使用 Oracle CRM On Demand 的呼叫中心。视呼叫中心的位置以及呼叫中心维护的产品而定，服务请求内许多选择列表字段中的某些值对各呼叫中心中的用户并不是有效的选择。为了帮助用户选择适用于其呼叫中心的值，您的管理员可以设置三个选择列表值组；即每个呼叫中心都有一个选择列表值组。然后，管理员可以将每个相关选择列表字段的值的子集映射到每个选择列表值组，并将“选择列表值组”字段添加到“服务请求”记录类型的页面布局中。当呼叫中心中的用户创建服务请求时，用户可以在服务请求上的“选择列表值组”字段中为该呼叫中心选择合适的选择列表值组。然后，记录上选择列表字段中的选项会局限于适合呼叫中心的值。

关于选择列表值组和分部

如果贵公司使用“分部”记录类型按子组为业务目的组织用户，则您的用户记录可能会与一个或多个分部关联，这些分部的其中之一已指定为您的主要分部。每个分部都可以与选择列表值组关联。在此类设置中，当您创建记录时，记录会自动与您的主要分部关联，并且会自动与已与分部关联的选择列表值组关联。关于可在其中使用分部和选择列表值组的记录类型的列表，请参阅[支持选择列表值组和分部的记录类型](#)（第 页 1132）。

注意：您的管理员可以配置分部和选择列表值组以满足贵公司的业务需求。您的管理员还可以重命名“分部”记录类型，并且如果“分部”字段和“选择列表值组”字段可用，则可以重命名任何记录类型上的这些字段。

选择列表值组和分部设置

如果贵公司使用选择列表值组，则以下设置适用：

- 您的管理员设置选择列表值组。
- 您的管理员将各个字段的選擇列表值链接至选择列表值组。
- 您的管理员将“选择列表值组”字段添加到针对某些记录类型分配给您的用户角色的页面布局中。

如果贵公司也使用“分部”记录类型，则以下设置也适用：

- 您的管理员指定与每个分部关联的用户。
- 您的管理员指定与每个分部关联的选择列表值组（如果有）。
- 您的管理员可以将“分部”字段添加到针对某些记录类型分配给用户角色的页面布局中。

创建和编辑记录时“分部”和“选择列表值组”字段的行为

如果贵公司使用选择列表值组和分部，则在创建和编辑记录时看到的行为如下：

- 如果用户记录与一个或多个分部关联，则当您创建记录时，将发生以下情况：
 - 用主要分部的名称自动填充记录上的“分部”字段。
 - 如果选择列表值组与主要分部关联，则用该分部的选择列表值组自动填充“选择列表值组”字段。如果选择列表值组未与主要分部关联，则不自动填充“选择列表值组”字段。
- 在保存新记录之前，您可以更改或删除该类型的新记录上“分部”字段的值。如果您具有更新记录所必需的访问权限，则也可以更改或删除现有记录上“分部”字段的值。更改“分部”字段的值之后，记录上“选择列表值组”字段的值也可能会按以下方式自动发生更改：
 - 如果新分部的选择列表值组与分配给曾用分部的选择列表值组相同，则“选择列表值组”字段中的值不会发生更改。
 - 如果新分部的选择列表值组与分配给曾用分部的选择列表值组不同，则“选择列表值组”字段中的值会更改为新分部的选择列表值组。
 - 如果清除“分部”字段中的值，则会自动清除“选择列表值组”字段中的值。

注意：管理员可以将“分部”字段设置为只读字段，在此情况下，您无法更改或删除字段中的值。

- 在保存新记录之前，您可以更改或删除该类型的新记录上“选择列表值组”字段的值。如果您具有更新记录所必需的访问权限，则也可以更改或删除现有记录上“选择列表值组”字段的值。更改或删除“选择列表值组”字段时不会自动更改记录上的分部。

注意：管理员可以将“选择列表值组”字段设置为只读字段。在此情况下，您无法更改或删除字段中的值。

如果在记录上的“分部”字段中保存值之后记录的所有者发生了更改，那么即使新所有者与记录上的分部无关，也不会自动更改“分部”字段和“选择列表值组”字段中的值。

记录上的选择列表值组发生更改时会发生什么情况

当记录上的选择列表值组发生更改时（因为您选择了与不同选择列表值组关联的新分部，或者您选择了新选择列表值组），以前在受旧选择列表值组或新选择列表值组控制的选择列表字段中选择的任何值将保持不变，即使在此类字段中选择的值未链接到新选择列表值组也不例外。在这种情况下，当您更新记录上的其他字段时，不会提示您更新选择列表值组。但是，下次编辑记录上的选择列表字段时，将发生以下情况：

- 如果选择列表字段受新选择列表值组控制，则只能选择链接至新选择列表值组的值。您可以为字段选择新值，或者可以取消编辑操作以保留现有值。
- 如果选择列表字段受旧选择列表值组控制，但不受新选择列表值组控制，则可以选择所有值。

关于选择列表值组、分部和内嵌编辑

您无法使用内嵌编辑功能直接在记录“详细信息”页面或记录“列表”页面中编辑记录上的“选择列表值组”字段或“分部”字段。要编辑这些字段，您必须打开记录的“编辑”页面。

关于搜索和列表筛选器中的选择列表值组 and 分部

以下注意事项适用于搜索和列表筛选器：

- 管理员可以将“分部”字段和/或“选择列表值组”字段添加到支持分部的记录类型操作栏内的搜索字段中。然后，您可以通过选择分部或选择列表值组来搜索记录。
- 如果“分部”字段可用作搜索字段或列表筛选器，则可以选择任何分部作为搜索或列表筛选器标准的一部分。您并不局限于只能选择与您有关的分部。同样，如果“用户”字段也可用作搜索字段或列表筛选器，并且您选择用户作为标准的一部分，则您并不局限于只能选择与该用户有关的分部。
- 如果选择分部作为搜索或列表筛选器标准的一部分，那么即使“选择列表值组”字段是记录类型的搜索字段之一，也不会将该分部的选择列表值组自动选择为标准的一部分。
- 如果使用受选择列表值组控制的选择列表字段作为搜索或列表筛选器标准的一部分，则可以选择该选择列表字段中的任何值作为搜索或列表的筛选器。即使您选择某个选择列表值组作为标准的一部分，选择列表字段中的可用值也不局限于链接至特定选择列表值组的值。
- 您无法搜索分部记录或选择列表值组记录。

如果合并或删除分部会发生什么情况

您的管理员可以删除分部或者将两个或更多个分部合并为一个分部。有关合并或删除分部会发生什么情况的信息，请参阅[关于合并分部和删除分部](#)（第 页 1003）。

相关主题

有关附加信息，请参阅以下主题：

- [关于记录上的分部和选择列表值组](#)（第 页 1004）

关于可屏蔽字段

可屏蔽字段中的某些数据可以隐藏起来，以使部分用户无法看到这些数据。在 Oracle CRM On Demand 中，您的管理员可以为某些记录类型设置一些定制的可屏蔽字段。对于这些定制的可屏蔽字段，您的用户角色决定了您可以看到的行为，如下所示：

- 如果您的用户角色不包括“查看屏蔽数据”权限：
 - 在向您显示可屏蔽字段的所有地方，例如记录的“编辑”、“详细信息”和“列表”页面，字段中只有最后四个字符没有被屏蔽。字段中的所有其他字符都被字符 XXXX 所取代。
例如，如果字段包含值 102030456789，那么您将看到以下内容：
XXXX6789
但是，您可以更新可屏蔽字段。更新字段后，值中除了最后四个字符以外的所有其他字符仍被屏蔽。

注意：如果为可屏蔽字段分配了默认值，则当您创建新记录时，会在该字段中显示完整默认值，即使您的用户角色不包括“查看屏蔽数据”权限也不例外。

- 您不能将可屏蔽字段用作标准来搜索记录或筛选列表。在操作栏的“搜索”部分、“高级搜索”页面中，以及在可在其中搜索记录或筛选列表的其他区域中，不会向您提供可屏蔽字段。如果您尝试打开的列表包括作为搜索标准的可屏蔽字段，或者尝试使用可屏蔽字段来筛选列表，则会显示错误消息。
- 您无法使用可屏蔽字段对列表排序，即使列表中显示该字段也不例外。如果您尝试使用可屏蔽字段对列表排序，则会显示错误消息。
- 如果您的用户角色包括“查看屏蔽数据”权限，则可以用与查看、更新和使用任何其他文本字段的相同方式，在搜索和列表中查看、更新和使用可屏蔽字段。

注意：对于记录类型或页面布局，您的管理员可以将可屏蔽字段设置为只读。对于记录类型，或者对于分配给您的记录类型角色的页面布局，如果将可屏蔽字段设置为只读，则无法更新该字段。无论用户的角色是否包括“查看屏蔽数据”权限，都适用于所有用户。

关于电子邮件地址中的特殊字符

在标准 Oracle CRM On Demand 应用程序中，可以在电子邮件字段的地址中使用以下字符：

- 大写和小写字母。
- 数字 0 至 9。

您还可以使用以下特殊字符，但只能在电子邮件地址的本地部分中使用：

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

此外，您可以在电子邮件地址中使用句点字符 (.)，但不能使用连续句点。例如，以下项无效：

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

如果管理员在公司概要中选中“在电子邮件字段中允许使用 Unicode 字符”复选框，则可以仅在“联系人”和“潜在商机”记录类型的“电子邮件”字段的地址中，使用大多数 Unicode (UTF-8) 字符，包括重音字母。虽然仍不允许使用连续句点，但可以在这些电子邮件地址的本地和域部分使用 Unicode (UTF-8) 字符。此外，即使在公司概要中选中“在电子邮件字段中允许使用 Unicode 字符”复选框，也不允许使用以下字符：

, () [] : ; " < >

使用的电子邮件地址包括标准 Oracle CRM On Demand 应用程序中不支持的特殊字符时，应注意以下事项：

- 单击 Oracle CRM On Demand 中的电子邮件地址链接发送电子邮件时，电子邮件将在默认电子邮件客户端中打开。电子邮件客户端确定是否可将电子邮件发送到该地址。同样，单击“预约详细信息”页面中的“发送电子邮件”以将电子邮件发送给预约上的联系人时，电子邮件客户端确定是否可将电子邮件发送到联系人的地址。
- 以下应用程序不支持在电子邮件地址中使用完整 Unicode (UTF-8) 字符集：
 - Oracle Outlook Email Integration On Demand
 - Oracle Notes Email Integration On Demand
 - Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales
 - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

这些应用程序支持系统支持用于标准 Oracle CRM On Demand 应用程序的字符集。包括其他特殊字符的任何电子邮件地址在这些应用程序中可能无法识别或无法正确显示。

- 在工作流“发送电子邮件”操作中，如果您在工作流操作的“收件人”字段中输入的表达式返回包含在标准应用程序中不支持用于电子邮件地址的任何字符的电子邮件地址，则 Oracle CRM On Demand 无法将电子邮件发送到该地址，即使在公司概要中选中“在电子邮件字段中允许使用 Unicode 字符”复选框也是如此。

有关被视为有效和无效的电子邮件地址格式的更多信息，请参阅[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）。

关于 HTML 编辑器

根据公司概要中的“启用 HTML 格式设置”复选框的设置，HTML 格式设置可能在某些字段中可用。如果选中公司概要中的“启用 HTML 格式设置”复选框，则“附注”字段类型的字段（包括该类型的定制字段）将支持 HTML 格式设置。在许多记录类型中，“说明”字段是“附注”字段。具有一个或多个“附注”字段类型的字段的记录类型有：

- 客户
- 鉴定
- 鉴定请求
- 活动
- 已锁定产品
- 商业活动
- 证书
- 证书请求
- 索赔
- 定制对象 01-40
- 联系人
- 课程注册
- 损坏
- 交易注册
- 考试
- 考试注册
- 财务帐户
- 金融计划
- 金融产品
- 资金
- 家庭
- 投保财产
- 当事人
- 潜在商机
- MDF 请求
- 附注（仅对于从父记录类型中“附注相关信息”部分创建的附注）
- 商机
- 订单
- 合作伙伴
- 合作伙伴类型
- 患者
- 价格表
- 价格表行项目
- 报价
- 样品请求
- 服务请求
- 签名
- 解决方案
- 特殊定价请求
- 特殊定价产品

■ 特殊定价请求

默认情况下，在标准应用程序中未选中公司概要的“启用 HTML 格式设置”复选框。如果您的管理员选中“启用 HTML 格式设置”复选框，则会发生以下情况：

- 当创建或编辑字段可用的记录时，HTML 编辑器可用于支持的字段，而在查看记录时，将应用 HTML 格式设置。

注意：您必须使用 HTML 编辑器中的工具栏将 HTML 格式设置应用于字段中的文本。启用 HTML 编辑器时作为文本输入的标记不会被解释为 HTML 标记。

- 从 Oracle CRM On Demand 中导出记录时，通过 HTML 编辑器应用的任何 HTML 格式设置的标记都将随文本一起导出。
- 导入记录时，将导入受支持字段中任何受支持的 HTML 标记，并在用户界面中查看记录时将应用这些标记。在保存导入的记录之前，任何不支持的 HTML 标记都会被删除。
- 选中公司概要的“启用 HTML 编辑器”复选框之前用户在支持 HTML 格式设置的字段中输入的任何文本都将被视为无格式文本，即使文本包含 HTML 标记也是如此。但是，选中公司概要的“启用编辑器”复选框之后，下次更新该字段或在记录“编辑”页面中编辑该记录时，都会将任何受支持的 HTML 格式设置应用于该字段，并且如果存在多个在记录“详细信息”或“编辑”页面上支持 HTML 格式设置的字段，那么还将同时应用这些字段中任何受支持的 HTML 标记。

注意：如果在选中公司概要的“启用编辑器”复选框后，通过内嵌方式编辑该字段，但是未对该字段进行任何更改，则该字段中的现有文本将保留为纯文本。

注意：在支持 HTML 格式设置的字段中，支持工作流电子邮件消息中支持 HTML 的相同元素和属性。有关支持的元素和属性列表，请参阅附注字段和工作流电子邮件消息中的 HTML 代码（请参阅 [附注字段和工作流电子邮件消息的 HTML 代码](#) 第 56 页）。

如果未选中公司概要的“启用 HTML 格式设置”复选框，则会发生以下情况：

- HTML 编辑器在附注字段类型的字段中不可用。
- 如果在附注字段类型的字段中导入包含 HTML 标记的记录，则在用户界面中查看记录时不会删除标记，而且标记会显示为无格式文本。

如果管理员选中“启用 HTML 格式设置”复选框，随后再取消选中该复选框，则支持 HTML 格式设置的字段中应用的所有 HTML 格式设置的所有文本和标记都将显示为无格式文本。

信息中心

信息中心不支持 HTML 格式设置。对于您在信息中心创建的附注或通过单击记录“详细信息”页右上角的附注图标创建的附注，即使在公司概要中选中“启用 HTML 格式设置”复选框，HTML 编辑器也不可用。包含 HTML 标记的附注在信息中心显示为无格式的纯文本。

附注字段和工作流电子邮件消息的 HTML 代码

工作流“发送电子邮件”操作的“消息”字段中支持 HTML 格式设置。如果选中公司概要的“启用 HTML 格式设置”复选框，则“附注”字段类型的字段（包括该类型的定制字段）也将支持 HTML 格式设置。

在工作流“发送电子邮件”操作中使用电子邮件“消息”字段中的 HTML 代码时，请注意以下几点：

- 保存工作流操作时，可能会向电子邮件消息添加额外的换行符和空格。这些额外的行和空格不会出现在发送给收件人的电子邮件中。
- 如果 HTML 电子邮件消息中的表达式的计算结果为包含 HTML 标记的字符串，则在 Oracle CRM On Demand 发送电子邮件时，会对此标记进行编码，以便收件人的电子邮件应用程序将其视为文本而不是 HTML 代码。
例如，假定电子邮件消息包含表达式 `%%[Description]%%` 以返回“说明”字段的值，并且“说明”字段包含以下 HTML 代码：

```
<b>这是说明</b>
```

在本例中，计算表达式时，不会将作为字段值组成部分返回的标记解释为 HTML 代码。而“说明”字段的值会出现在电子邮件消息中，与 Oracle CRM On Demand 内“说明”字段中出现的值完全相同，包括 `<b>` 和 `</b>` 标记。

- 如果收件人的电子邮件应用程序不支持 HTML，则该电子邮件应用程序会确定为该收件人显示 HTML 消息的方式。
- 对于 HTML 电子邮件消息，Oracle CRM On Demand 支持 HTML5 中支持的元素的子集。如果您使用 Oracle CRM On Demand 不支持在工作流电子邮件消息中使用的 HTML 元素，则在保存工作流操作时，会从电子邮件消息中删除不支持元素的标记。未出现错误消息。对于某些元素，也会从消息中删除元素内容。

在附注类型的字段中使用 HTML 代码时，您必须使用 HTML 编辑器中的工具栏将 HTML 格式设置应用于字段中的文本。启用 HTML 编辑器时作为文本输入的标记不会被解释为 HTML 标记。

本主题的其余部分提供了支持和不支持的元素的详细信息。

支持的元素和属性

下表列出了 Oracle CRM On Demand 支持在工作流电子邮件消息和附注类型的字段中使用的元素，以及这些元素支持的属性。有关支持与 style 属性配合使用的属性的信息，请参阅本主题的“style 属性的支持属性”部分。

支持的元素	支持的属性
<a>	■ href ■ rel ■ style
<abbr>	■ style ■ title
<address>	style
	style
<bdo>	■ dir ■ style
<big>	所有属性
<blockquote>	style
 	style
<caption>	style
<center>	所有属性
<cite>	style
<code>	style
<col>	■ align ■ span ■ style ■ valign ■ width

支持的元素	支持的属性
<colgroup>	align span style valign width

支持的元素	支持的属性
	■ align ■ alt ■ border ■ height ■ hspace ■ src ■ style ■ vspace ■ width
<ins>	style
<legend>	style
	style
	style
<p>	■ align ■ style
<pre>	style
<q>	style
<s>	style
<samp>	style
<small>	style
	style
<strike>	所有属性
	style
<sub>	style
<sup>	style

支持的元素	支持的属性
<table>	align bgcolor border cellpadding cellspacing height style width

有关 HTML5 的更多信息，请参阅[万维网协会（W3C）网站上的 HTML5 规范](#)。

style 属性的支持属性

支持将以下级联样式表 (CSS) 属性与 style 属性配合使用，后者可与支持在工作流电子邮件消息和附注类型的字段中使用的所有元素配合使用：

- color
- font-family
- font-size
- font-style
- list-style-position
- list-style-type
- text-align

如果您使用 Oracle CRM On Demand 不支持与工作流电子邮件消息中的 style 属性配合使用的属性，则在保存工作流操作时会从 style 属性中删除不支持的属性。

如果选中公司概要中的“启用 HTML 格式设置”复选框，则：

- 如果在所导入记录的附注类型的字段中将不支持的属性与 style 属性配合使用，则在导入记录时将从 style 属性中删除该属性。
- 如果在选中“启用 HTML 格式设置”复选框之前，在附注类型的字段中将不支持的属性与 style 属性配合使用，则下次在选中该复选框之后，在更新字段或在记录“编辑”页面编辑记录时，将从 style 属性中删除该属性。

不支持的元素

如果您使用 Oracle CRM On Demand 不支持在工作流电子邮件消息中使用的 HTML 元素，则在保存工作流操作时，会从电子邮件消息中删除不支持元素的标记。未出现错误消息。

如果选中公司概要中的“启用 HTML 格式设置”复选框，则：

- 如果在所导入记录的附注类型的字段中使用不支持的元素，则在导入记录时，将删除该元素的标记。
- 如果在选中“启用 HTML 格式设置”复选框之前，在附注类型的字段中使用不支持的元素，则下次在选中该复选框之后，在更新字段或在记录“编辑”页面编辑记录时，将删除该不支持的元素的标记。

删除不支持的元素时，将保留该元素的内容，但以下元素除外。对于这些元素，出于安全原因而删除了元素的标记和内容：

- <applet>
- <area>
- <base>
- <basefont>
- <button>
- <form>
- <frame>
- <frameset>
- <iframe>
- <input>
- <isindex>
- <label>
- <link>
- <map>
- <menu>
- <noframes>
- <noscript>

- <object>
- <optgroup>
- <option>
- <param>
- <script>
- <select>
- <style>
- <textarea>

HTML 消息示例

以下示例显示 Oracle CRM On Demand 如何处理工作流电子邮件中的 HTML 消息。在此示例中，创建高优先级商机时，工作流操作会将电子邮件发送给团队成员。

可以在“发送电子邮件”工作流操作内的“消息”字段中输入消息，如下所示：

```
<html>
<body>
<pre>
<b>大家好，</b>
<script>alert(“好消息”);</script>
%%[ {Created By Full Name} ]%% 创建的 <i>%%[ {Name} ]%%</i> 商机似乎是<b>高潜质</b>商机。<b>请将其设为
优先目标，以便我们能够在下一个季度中添加它。</b>
谢谢并致以诚挚的祝愿，
David
</pre>
</body>
</html>
```

注意：如果未使用 <pre> 元素来包含消息内容，则必须使用
 标记指定每个换行符。

所输入的电子邮件消息包括不支持的 <html>、<body> 和 <script> 元素的实例。保存工作流操作时，会删除 <html> 和 <body> 元素的标记，但保留这些元素的内容。对于 <script> 元素，会删除该元素的标记和内容。以后，消息在保存的工作流操作中显示如下：

```
<pre>
<b>大家好，</b>
%%[ {Created By Full Name} ]%% 创建的 <i>%%[ {Name} ]%%</i> 商机似乎是<b>高潜质</b>商机。<b>请将其设为
优先目标，以便我们能够在下一个季度中添加它。</b>
谢谢并致以诚挚的祝愿，
David
</pre>
```

发送电子邮件时，此消息在支持 HTML 的电子邮件应用程序中显示如下：

大家好，

Amanda Jacobsen 创建的*汽车制造商*商机似乎是**高潜质**商机。**请将其设为优先目标，以便我们能够在下一个季度中添加它。**

谢谢并致以诚挚的祝愿，

David

在记录“详细信息”页面上显示图像

对于某些记录类型，您的公司管理员可以指定能在记录的“详细信息”页面上显示图像。如果您的管理员指定可以在记录的“详细信息”页面上显示图像，则图像的占位符会显示在“详细信息”页面的左上方，并且您可以上载想要显示的图像。您无法更改页面上图像的位置。

在记录“详细信息”页面上显示图像的功能可用于以下记录类型：

- 客户
- 联系人
- 产品

您可以上载以下文件类型的图像文件：

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

上载的文件必须小于 5 MB。显示的图像的最大高度为 150 像素，最大宽度为 150 像素。如果上载的图像超过最大高度或宽度，则在 Oracle CRM On Demand 中保存图像文件之前，会自动调整图像的大小。系统会保持高宽比。例如，如果上载的图像高 1500 像素，宽 1000 像素，则图像大小会自动调整为高 150 像素，宽 100 像素。如果上载的图像小于最大高度和宽度，则不会调整图像的大小。

以下过程说明如何上载要在记录的“详细信息”页面上显示的图像。在创建记录时，您无法将图像上载到记录。您必须首先创建并保存记录，然后才能将图像上载到该记录。如果您具有更新记录所必需的访问权限，则可以将图像上载到现有记录。

注意：如果记录上以前显示了图像，则上载的图像将替换以前显示的图像。以前显示的图像文件会从 Oracle CRM On Demand 中删除，并且您无法恢复该图像。

将图像上载到记录的“详细信息”页面

- 1 在记录的“详细信息”页面上，将指针停留在图像占位符上以便显示图像菜单，然后单击“菜单”。
- 2 单击“选择文件”以打开一个对话框，您可以在其中选择文件。
- 3 浏览到想要上载的文件并选择它。
选择的图像显示在图像字段中。

以下过程说明如何从记录的“详细信息”页面中删除图像。

注意：从“详细信息”页面中删除图像时，会从 Oracle CRM On Demand 中删除图像文件，并且您无法恢复它。

从记录的“详细信息”页面中删除图像

- 1 在记录的“详细信息”页面上，将指针停留在图像上以显示图像菜单，并单击“删除”。
- 2 确认想要删除此图像文件。

关于相关信息部分的记录指示符

如果您的用户角色拥有“个性化详细信息页面 - 记录指示符”权限，则可以在记录的“详细信息”页面上设置相关信息部分的记录指示符。记录指示符允许您查看相关信息部分中是否存在任何记录，而无需打开该部分。您的管

理员也可以在角色级别为记录类型的“详细信息”页面配置记录指示符。如果未个性化记录类型的记录指示符设置，则使用为您的角色记录类型配置的设置。

注意：任何记录类型上的“附件”相关信息部分或“分部”记录类型上的“用户列表”相关信息部分均不支持相关的指示符功能。此外，定制 Web 小程序不支持此功能。

本主题说明相关信息部分的记录指示符的行为。有关个性化记录指示符设置的信息，请参阅[管理相关信息部分的记录指示符（第 页 645）](#)。

指示符图标如下所示：

- 星号 (*) 指明相关信息部分中至少具有一个记录。
- 有一条直线贯穿其中的圆圈表示以下其中一种情况：
 - 相关信息部分中没有记录。
 - 您的用户角色和访问权限概要不允许您访问相关信息部分。

经典主题中的记录指示符

如果您使用经典主题，则对于设置为显示指示符的任何相关信息部分，指示符显示如下：

- 如果相关信息部分显示为选项卡：
 - 未打开选项卡时，指示符显示在选项卡上。
 - 打开选项卡时，不会显示此指示符。
- 如果相关信息部分显示为列表：
 - 折叠列表时，指示符显示在列表的标题栏中。
 - 展开列表时，不会显示指示符。

现代主题中的记录指示符

如果您使用现代主题，则对于设置为显示指示符的任何相关信息部分，指示符显示如下：

- 如果相关信息部分显示为选项卡：
 - 未打开选项卡时，指示符显示在相关信息部分的按钮上。
 - 打开选项卡时，不会显示此指示符。
- 如果相关信息部分显示为列表：
 - 折叠列表时，记录指示符显示在相关信息部分的按钮上，也显示在列表的标题栏中。
 - 展开列表时，记录指示符不会显示在相关信息部分的标题栏中。但是，记录指示符会继续显示在相关信息部分的按钮上。

记录指示符的动态更新

如果您将一个或多个记录添加在以前未包含记录的相关信息部分中，则当您关闭选项卡或折叠列表时，通常会动态更新指示符来表明相关信息部分现在包含记录。同样，如果您从相关信息部分中删除所有记录，则当您关闭选项卡或折叠列表时，通常会动态更新指示符来表明相关信息部分不包含记录。

但是，在某些情况下，对相关信息部分的内容所做的更改不需要刷新相关信息部分，在这种情况下，不会动态更新记录指示符。例如，如果您编辑“联系人详细信息”页面内嵌的联系人记录上的“客户”字段以将主要客户添加至联系人，且联系人以前未链接至客户，则不会动态更新“联系人详细信息”页面上“客户”相关信息部分中的记录指示符。在此情况下，下次打开父记录的“详细信息”页面时会更新记录指示符，或者可以在查看记录的“详细信息”页面时手动刷新浏览器。

抬头显示栏中的记录指示符

如果抬头显示栏是可见的，则相关信息部分的记录指示符会显示在抬头显示栏中相关信息部分的链接右侧。在经典主题和现代主题中，对于设置为显示记录指示符的任何相关信息部分都是如此。记录指示符显示在抬头显示栏中，无论打开或关闭相关信息选项卡，还是展开或折叠相关信息列表。有关使用抬头显示栏的信息，请参阅 [Oracle CRM On Demand 逐页概述（第 页 32）](#)。

关于相关信息部分中的记录指示符和筛选器

如果您的记录的“详细信息”页面上的相关信息部分显示为选项卡，且已选中公司概况上的“启用选项卡的增强型视图”复选框，则可以将筛选器应用于相关信息部分中的记录列表。如有必要，这些记录指示符会动态更新，以便反映出您应用于相关记录列表的任何筛选器。例如，如果您应用筛选器，以便记录不会显示在相关信息部分中，然后打开“详细信息”页面上的其他选项卡，则筛选的相关信息部分的指示符会发生更改以指明此部分未包含记录。

您的管理员可根据需要为相关信息部分的记录列表设置默认筛选器。如果在使用默认筛选器时相关信息部分中未显示任何记录，则该部分的记录指示符会指明其中未包含记录。有关相关信息部分的定制默认筛选器的更多信息，请参阅[管理相关项目的默认筛选器标准](#)（第 页 1077）。

关于相关信息选项卡的增强型视图

在记录的“详细信息”页面底部，可以访问相关信息部分，其中包含链接到主记录的记录列表。在标准应用产品中，“详细信息”页面上的每个相关信息部分最多可以显示一种记录类型的五条记录，但是，如果想要查看更多记录，或者执行列表操作，例如筛选或排序，则必须单击“显示完整列表”链接来打开相关记录的完整列表。

但是，如果记录“详细信息”页面上的相关信息部分显示为选项卡，并且在公司概要上选中了“启用选项卡增强型视图”复选框，则可以在记录“详细信息”页面上的相关信息部分中执行以下其他操作：

- 在相关信息部分底部的“记录数”显示字段中，选择要在相关信息部分中一次查看的记录数。您可以选择在该部分中一次查看 5、10、25、50、75 或 100 条记录。在更改相关信息部分中显示的记录数之后，新设置将应用于支持所有记录“详细信息”页面上的增强功能的所有相关信息部分，在您再次更改设置之前，将会保持该设置。

注意：您选择在相关信息部分内的列表中显示的记录数与您选择在记录类型的主“列表”页面中显示的记录数无关，也与您选择在相关信息部分中单击“显示完整列表”链接时打开的“列表”页面中显示的记录数无关。

- 如果列表中的记录过多，因此无法在当前页面中全部显示，请单击相关信息部分顶部或底部的导航图标，以移到列表中的下一页、上一页、第一页或最后一页。
- 如果支持对字段中的当前列表排序，请单击列标题以对列表排序。
- 筛选列表。有关筛选列表的信息，请参阅[筛选列表](#)（第 页 113）。

注意：管理员可根据需要设置首次打开记录详细信息页面时应用的定制默认筛选器。如果应用了定制默认筛选器，则相关信息部分的“快速筛选器”字段会预先填入筛选器标准。您可以清除筛选器或应用其他筛选器。但是，如果您从记录详细信息页面离开再返回，将再次应用定制默认筛选器。有关相关信息部分的定制默认筛选器的更多信息，请参阅[管理相关项目的默认筛选器标准](#)（第 页 1077）。

对相关信息部分应用筛选器后，该部分的“高级”链接旁边会出现星号 (*)。

- 执行相关记录的高级搜索。有关更多信息，请参阅[执行单一记录类型的高级搜索](#)（第 页 80）和[关于相关记录的高级搜索](#)（第 页 79）。

执行以下操作时，您显示的列表页面以及您在相关信息部分中应用的排序顺序和筛选器将保持有效：

- 打开页面上的不同相关信息部分，然后再次打开原始相关信息部分。
- 编辑相关信息部分中的内嵌字段。
- 编辑父记录中的内嵌字段。但是，如果您更改动态布局的驱动选择列表字段，并且页面布局因此而发生更改，则会显示列表的第一页，而您应用的筛选器会被清除，并且排序顺序会恢复为默认排序顺序。如果为列表设置了定制默认筛选器，将再次应用定制默认筛选器。
- 通过单击“显示完整列表”打开相关记录的完整列表。

在此情况下，虽然也会在完整列表页面中应用您在相关信息部分中应用的排序顺序和筛选器，但是会显示列表的第一页，即使在记录“详细信息”页面上的相关信息部分中打开了列表的其他页面也不例外。

从相关记录的完整列表中返回到父记录“详细信息”页面时，会清除对列表应用的排序顺序和任何筛选器，并且会再次显示列表的第一页。如果为列表设置了定制默认筛选器，将再次应用定制默认筛选器。

注意：如果您的用户角色具有“个性化详细信息页面 - 记录指示符”权限，则可以设置相关信息部分，以便相关信息部分上出现图形指示符，以指明部分中是否存在任何记录。如有必要，这些记录指示符会动态更新，以便反映出您应用于相关记录列表的任何筛选器。例如，如果您应用筛选器，以便记录不会显示在相关信息部分中，然后

打开“详细信息”页面上的其他选项卡，则筛选的相关信息部分的指示符会发生更改以指明此部分未包含记录。有关记录指示符行为的信息，请参阅[关于相关信息部分的记录指示符](#)（第 页 63）。有关个性化记录指示符设置的信息，请参阅[管理相关信息部分的记录指示符](#)（第 页 645）。

执行以下任何操作时，会清除您在相关信息部分中应用的排序顺序和任何筛选器，并且会再次显示列表的第一页。

- 通过单击“显示完整列表”以外的任何其他操作进行导航，以离开父记录“详细信息”页面。例如，进行导航以离开父记录“详细信息”页面的操作示例包括：单击“新建”以添加父记录类型的新记录，或者单击“编辑”以更新单独页面中的父记录。
- 从相关记录的完整列表中返回到父记录“详细信息”页面。
- 单击相关信息部分中的“添加”或“新建”，以将记录链接至父记录。
- 单击相关信息部分中记录的“编辑”、“移除”或“删除”链接。

注意：如果记录“详细信息”页面上的相关信息部分显示为列表而不是选项卡，则本主题中描述的增强功能不可用。此外，链接记录的某些列表不支持本主题中描述的增强功能，即使相关信息部分显示为选项卡，并且在公司概要上选中了“启用选项卡增强型视图”复选框也不例外。

查找记录

在 Oracle CRM On Demand 中，可以采用多种方式查找记录：

- [在操作栏中搜索记录](#)（第 页 76）
- [使用高级搜索](#)（第 页 77）
- [在“列表”页面中查找记录](#)（第 页 83）
- [在“查找”窗口中搜索记录](#)（第 页 84）
- [使用增强型关键字搜索查找记录](#)（第 页 89）

相关主题

请参阅以下主题以了解搜索记录的相关信息：

- [关于目标搜索](#)（第 页 66）
- [关于筛选器条件](#)（第 页 68）
- [关于筛选器值](#)（第 页 72）
- [关于按多选选择列表搜索](#)（请参阅 [关于在多选选择列表中搜索](#) 第 页 73）
- [关于关键字搜索](#)（第 页 73）
- [关键字搜索的默认搜索字段](#)（第 页 74）
- [关于智能关联和自动解析功能](#)（第 页 87）
- [使用工作簿选择器](#)（第 页 88）
- [关于增强型关键字搜索](#)（第 页 90）

关于目标搜索

您可以在 Oracle CRM On Demand 中执行两种搜索：目标搜索和关键字搜索。通过在公司概要页面中选择搜索类型，公司管理员可确定公司默认使用的搜索类型。目标搜索是建议的搜索类型。有关关键字搜索的信息，请参阅[关于关键字搜索](#)（第 页 73）。

您可以在 Oracle CRM On Demand 中的多个位置处使用目标搜索，具体如下：

- **操作栏中的“搜索”部分。**根据贵公司管理员为公司选择的搜索类型，将关键字搜索或目标搜索用于公司操作栏的“搜索”部分。有关在操作栏中搜索记录的更多信息，请参阅[在操作栏中搜索记录](#)（第 页 76）。
- **“查找”窗口。**根据贵公司管理员为公司选择的搜索类型，将关键字搜索或目标搜索用于“查找”窗口，可在此窗口中搜索到哪些记录要链接到使用中的记录。有关在“查找”窗口中搜索记录的更多信息，请参阅[在“查找”窗口中搜索记录](#)（第 页 84）。
- **Oracle CRM On Demand 中的“高级搜索”页面。**在“高级搜索”页面中，搜索类型取决于您选择的选项，具体如下：

- 如果搜索多种记录类型，则搜索是关键字搜索。
- 如果搜索单个记录类型，则搜索是目标搜索。

有关使用高级搜索的更多信息，请参阅[使用高级搜索（第 77 页）](#)。

- **“列表”页面中的“快速筛选器”字段。**即使选择关键字搜索作为公司的默认搜索类型，在“列表”页面中使用快速筛选器字段的搜索始终是目标搜索。

对于目标搜索，用户角色确定可以搜索的记录类型以及每种记录类型可以搜索的字段，具体如下：

- 如果在分配给您用户角色的记录类型的搜索布局中，公司管理员未提供任何搜索字段，将发生以下情况：
 - 您无法在操作栏的“搜索”部分中搜索该类型的记录。
 - 您无法为该记录类型的高级搜索指定任何搜索标准。在没有任何搜索标准的情况下运行高级搜索时，将返回用户角色和访问设置允许您查看的该记录类型的所有记录。
 - 您无法在“查找”窗口中使用“快速筛选器”字段。
 - 您无法为该记录类型的记录列表指定任何搜索标准。有关创建和调整列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 108 页）](#)。
- 对于任何记录类型，您可能会在操作栏的“搜索”部分中和“查找”窗口的“快速筛选器”字段中看到多个搜索字段，具体取决于公司管理员在分配给您用户角色的记录类型的搜索布局中提供的字段。
- 如果您的用户角色启用了“搜索和列表中的所有字段”权限，则您可以在以下任何位置，搜索公司管理员在分配给您用户角色的记录类型的搜索布局中提供的所有搜索字段。
 - 操作栏
 - “查找”窗口
 - 高级搜索

注意：建议公司管理员不要为大多数用户角色启用“搜索和列表中的所有字段”权限。当不启用该权限时，贵公司不使用的字段在搜索和列表页中不可见。这可以减少混乱并让用户更容易查看最感兴趣的字段。

- 如果没有为您的用户角色启用“搜索和列表中的所有字段”权限，则仅当字段满足以下两个标准时，才能在操作栏、“查找”窗口或高级搜索中搜索字段：
 - 该字段是分配给您的记录类型用户角色的搜索布局中的可用搜索字段。
 - 该字段可用于分配给您的记录类型用户角色的“详细信息”页面布局。如果您的角色定义了动态页面布局，则至少其中一个动态页面布局必须显示该字段。

注意：*动态布局*是根据记录字段中所选的选择列表值，为不同的同类型记录显示不同字段集的页面布局。

目标搜索返回满足以下条件的记录：您在搜索字段中指定的值与您所选记录类型的记录中的对应值相匹配。它仅显示为您输入的每个值都找到匹配项的那些记录，这相当于在搜索字段之间使用“与”条件。如果您将搜索字段留空，则在搜索过程中不考虑该字段。但是，如果搜索布局中存在复选框字段，则搜索标准中始终包含此复选框字段的值。如果选中此复选框，则 Oracle CRM On Demand 会将复选框值解释为“真”或“是”。如果取消选中此复选框，则 Oracle CRM On Demand 会将复选框值解释为“假”或“否”。

分配给您用户角色的记录类型的搜索布局决定哪些字段在由该记录类型的搜索返回的记录列表中显示为列。

注意：您不能在操作栏的搜索字段中指定空值。要指定一个空值，您必须使用高级搜索。有关更多信息，请参阅[使用高级搜索（第 77 页）](#)。

关于目标搜索中的通配符

默认情况下，在目标搜索字段中输入的每个搜索值都附加有通配符或星号 (*)，因此您不需要为您的搜索字符串添加通配符。您可以在搜索值前面添加通配符，或者可以在搜索值之间使用通配符。您不能在预定了值的选择列表中使用通配符。例如，对客户记录进行目标搜索时，默认搜索布局允许您为“客户名称”字段和“位置”字段输入搜索字符串。这两个字段都不区分大小写。如果您在“客户名称”字段中输入 C，并在“位置”字段中输入总部，则目标搜索表达式按如下方式解释：

显示客户名称类似 C* 以及位置类似总部* 的所有客户

搜索将返回客户名称以字母 C（大写和小写字母）开头且“位置”字段中的值为总部（大小写字母任意混合）的所有客户。

注意：使用通配符会影响搜索性能。搜索值的前缀为通配符时，搜索最慢。

当您如以下部分所述搜索准确匹配时，通配符的使用受到限制。

关于搜索准确匹配项

如果您知道您要搜索的记录中的某个字段的具体值，可以在搜索字符串前面添加等号 (=) 来搜索准确匹配项。如果您在搜索字符串前面添加了等号，则目标搜索表现如下：

- 通配符没有附加到搜索字符串的结尾。
如果搜索字段区分大小写，则搜索将针对搜索字符串返回准确匹配项。如果搜索字段不区分大小写，则搜索将返回包括大小写混合匹配的匹配项。
例如，如果您在“客户名称”字段中输入 =Acme 作为搜索值，则搜索将返回客户名称为 Acme 或 ACME 或其他大小写混合变体的所有客户记录，因为“客户名称”字段区分大小写。搜索不会返回客户名称中包含单词 Acme，以及包含 Acme Inc、Acme Incorporated 或 Acme SuperStore 等其他字符的任何记录。
- 如果您在搜索字符串中明确使用通配符，则通配符将被视为文本。
例如，假设有两个客户记录，客户名称为 Acme* 和 Acme Super Store。如果您在“客户名称”搜索字段中输入 =Acme*，则搜索将返回客户名称为 Acme* 的记录。不会返回客户名称为 Acme Super Store 的记录。
- 如果某个记录中的字段值以等号开头，则只有您在搜索字段中输入的第二个等号才被视为搜索字符串的一部分。
例如，假设有两个客户记录，客户名称为 =Acme Super Store 和 Acme Super Store。如果您在“客户名称”字段中输入 ==Acme Super Store，则搜索将返回客户名称为 =Acme Super Store 的记录。不会返回客户名称为 Acme Super Store 的记录。

以下限制适用于使用等号作为前缀的情况：

- “电话”字段类型的搜索字段不支持前缀等号。
- 您不能在选择列表搜索字段中的值前面添加等号。

关于筛选器条件

取决于搜索字段的数据类型，可以使用不同的筛选器条件进行搜索，如下表所示。

注意：某些情况下，搜索不会返回您在搜索标准或列表筛选器中使用的字段中具有 NULL 值的记录。例如，如果您搜索状态不等于“赢得”的商机，则不会返回状态为 NULL 的商机。如果希望您的搜索返回字段中具有 NULL 值的记录，请为该字段包括“为 NULL”条件。在前面使用的示例中，如果希望您的搜索返回状态为 NULL 的商机以及除“赢得”以外状态的商机，请在搜索标准中为状态字段包括“为 NULL”条件，以及用于查找状态不等于“赢得”的记录的条件。

数据类型	可用筛选器条件
数字、整数、百分比、币种	■ 介于 ■ 等于 ■ 大于 ■ 小于 ■ 为 NULL ■ 不为 NULL ■ 不等于 ■ 不在两者之间

数据类型	可用筛选器条件
日期、时间	■ 介于 ■ 等于 ■ 前 90 天内 ■ 后 90 天内 ■ 处于 ■ 等于或迟于 ■ 等于或早于 ■ 今天* ■ 昨天* ■ 明天* ■ 在最后的 ? 天 ■ 在下个 ? 天 ■ 上周* ■ 下周* ■ 本周* ■ 上个月* ■ 下个月* ■ 本月* ■ 本季度* ■ 上季度* ■ 下季度* ■ 本年度* ■ 下一年* ■ 去年* ■ 为 NULL* ■ 不为 NULL* ■ 不等于 ■ 不在两者之间 对于标有星号 (*) 的条件，选择该条件时值字段被禁用。 对于“在最后的 ? 天”和“在下个 ? 天”这两个条件，变量 ? 将被替换为筛选器值字段中选定的天数。
复选框	■ 选中 ■ 未选中
选择列表	■ 包含所有值 ■ 包含至少一个值 ■ 不包含任何这些值 ■ 等于 ■ 等于任何* ■ 为 NULL ■ 不为 NULL ■ 不等于 ■ 介于*

数据类型	可用筛选器条件
	大于* 小于* 有关标有星号 (*) 的条件的信息，请参阅本主题的“关于选择列表字段的筛选条件”部分。
文本	介于 包含所有值 包含至少一个值 不包含任何这些值 等于 大于 小于 为 NULL 不为 NULL 不等于 开头是 开头不是 类似 不类似 不在两者之间
电话	开头是 介于 包含所有值 包含至少一个值 不包含任何这些值 等于 大于 小于 不等于

关于选择列表字段的筛选条件

对于选择列表字段的“介于”、“大于”和“小于”条件，Oracle CRM On Demand 会搜索选择列表值的独立于语言的代码 (LIC)，而不是搜索选择列表值本身，以查找满足您指定的筛选标准的记录。因此，您的搜索结果包括其中的选择列表值 LIC 满足该标准的所有记录，即使选择列表值本身不满足该标准也不例外。同样，您的搜索结果不包括其中的选择列表值满足该标准但选择列表值 LIC 不满足该标准的记录。

例如，假定您的管理员创建了一个名为 Beta 的选择列表值。新选择列表值的 LIC 默认情况下与该选择列表值相同。因此，利用以下筛选器进行的搜索会返回其中的选择列表值为 Beta 的记录：

介于 Alpha 和 Gamma 之间

但是，如果管理员后来将选择列表值从 Beta 更改为 Not Beta，选择列表值的 LIC 不会发生变化。因此，如果使用以上所显示的筛选器搜索记录，则搜索结果包括其中的选择列表值为 Not Beta 的所有记录，因为选择列表值的 LIC 仍为 Beta。但是，如果使用以下筛选器搜索记录，则搜索结果不包括其中的选择列表值为 Not Beta 的记录，因为选择列表值的 LIC 未满足指定的标准：

介于 Gamma 和 Zeta 之间

同样，如果您搜索选择列表值的转换版本，则搜索结果包括其中的选择列表值 LIC 满足指定标准的所有记录，即使转换的选择列表值不满足该标准也不例外。

对于“介于”、“大于”和“小于”条件以外的其他选择列表字段条件，Oracle CRM On Demand 会搜索选择列表值本身，而不搜索 LIC，以查找满足您指定的筛选标准的记录。

等于任何筛选器条件

“等于任何”筛选器条件将搜索与任何一个指定值完全匹配的记录。仅“查找”图标（放大镜）在记录“详细信息”页面和“编辑”页面中可用的选择列表字段支持此筛选器条件。值下拉列表在记录“详细信息”页面和“编辑”页面中可用的选择列表字段不支持。对于此类型的选择列表字段，使用“包含所有值”筛选器条件搜索与任何一个指定值完全匹配的记录。

此外，多选选择列表字段也不支持“等于任何”筛选器条件。有关按多选选择列表字段搜索的信息，请参阅关于按多选选择列表搜索（请参阅 [关于在多选选择列表中搜索](#) 第 页 73）。

如何使用筛选器条件

下表显示如何使用各种筛选器条件和运算符：

使用	用于	以匹配	获得这些结果
介于	文本、数字或日期	由逗号分隔的两个值	显示值介于 A 和 B（不包括 A 和 B）之间的记录。
包含所有值（等于）	文本、数字或日期	单一值或用逗号隔开的多个值	显示匹配准确值的记录。应用程序不检索值的子字符串，也不检索具有不同大小写（大写或小写）的相同值。
包含至少一个值	仅限文本	单一值或用逗号隔开的多个值	显示部分匹配这些值的记录（允许匹配的子字符串）。例如，如果输入 <i>Brown</i> ，则会检索出包含 <i>Browns Trucking</i> 、 <i>Browning Equipment</i> 和 <i>Lester Brown Car Wash</i> 的记录。 注意： 此行为仅适用于筛选列表，而不适用于 Oracle CRM On Demand 中使用“至少包含一个值”条件的其他区域。 同时，使用此条件将影响检索记录的速度，原因是 Oracle CRM On Demand 将查找部分匹配项。
不包含任何这些值（不等于）	文本、数字或日期	单一值或用逗号隔开的多个值	显示与这些值不匹配的记录。这与包含所有值相反。
等于	文本、数字或日期	每一行的单一值。要添加值，请使用运算符“OR”并添加另一行。	显示与这些值匹配的值。

使用	用于	以匹配	获得这些结果
等于任何	选择列表	单一值或用逗号隔开的多个值	显示与任何一个值完全匹配的记录。 注意： 有关“等于任何”筛选器条件的更多信息，请参阅此主题的“关于选择列表字段的筛选器条件”部分。
大于	文本、数字或日期	单一值	检索所包含的值大于输入值的记录。
小于	文本、数字或日期	单一值	检索所包含的值小于输入值的记录
运算符			
AND	文本、数字或日期	两个以上条件	显示满足所有给定条件的记录。 例如，输入“结束日期 > 10/01/2003 AND 收入 > 500000”将返回 <i>同时匹配</i> 两个标准的记录。
OR	文本、数字或日期	任何条件	显示至少满足一个条件的记录。 例如，输入“行业 = 能源 OR 开票的省/自治区 = 江苏”将返回满足其中 <i>任一</i> 标准的记录。

关于筛选器值

根据所选筛选器条件搜索记录时，必须输入筛选器值。

为搜索输入筛选器值时，请确保遵循以下准则：

- 对于以下任何条件，使用逗号分隔值列表中的值：
 - 包含所有值
 - 包含至少一个值
 - 不包含任何这些值
 - 等于任何
- 对于以下任何条件，不要在值中使用逗号：
 - 包含所有值
 - 包含至少一个值
 - 不包含任何这些值
 - 等于任何

逗号被视为是值列表的分隔符，因此不能用在值本身中。如果筛选器的值包含逗号，请使用其他条件的组合来创建所要的筛选器。

- 对于数字值，不要使用逗号作为值的千位分隔符。
- 您可以通过“包含至少一个值”条件使用不完整的单词。然而，将不完整的单词与其他条件一起使用，不会检索到您需要的记录。

注意： 此行为适用于使用“包含至少一个值”条件的筛选列表，而不适用于 Oracle CRM On Demand 中的其他区域。

- 对于日期，可以按贵公司使用的格式输入，但是对于年，要包括 4 个数字，例如 2003。

- 对于货币，请省略逗号和诸如美元符号 (\$) 等符号。

将通配符与筛选器值一起使用

您可以使用通配符 (* 和 ?) 来搜索文本和电话字段，但只有当筛选器条件为“开始于”时才可使用通配符。

警告：如果对大量数据使用星号字符 (*)，则可能会使性能降低。

您可以在以下类型的搜索中使用通配符：

- 高级搜索中的“搜索标准”部分
- “创建列表”和“调整列表”页面中的“搜索标准”部分
- “列表”页面上的字母搜索
- “列表”页面上的快速搜索
- 操作栏中的“搜索”部分

例如，对于电话号码字段，您可以搜索某个区号的所有电话号码。为此，请单击电话图标，在弹出的“电话号码”输入区中输入区号，然后在“本地号码”字段中输入星号 (*) 通配符。

关于搜索字段中的默认值

根据管理员如何为您的用户角色的记录类型来设置搜索布局，该记录类型的搜索字段可能会在以下位置中自动填充默认值：

- 操作栏中的“目标搜索”小程序。
- “高级搜索”标准表单。
- 创建新列表时“新建列表”页的标准部分。

注意：调整现有列表时，搜索字段及其条件和值的列表由当前列表筛选器确定。

注意：对于“活动”记录类型，当您搜索预约或任务时，可能会在操作栏和高级搜索标准表单内的“目标搜索”小程序中自动填充搜索字段，但在您为“活动”记录类型创建新列表时绝不会预先选择或填充搜索字段。

您可以更改任何搜索字段的条件和值。

关于在多选选择列表中搜索

您可以搜索和查询多选选择列表的所有值。*多选选择列表*是在输入记录信息时您可以从中选择多个值的选择列表。所支持的多选选择列表字段在目标搜索结果和目标搜索筛选标准中以列的形式出现。

以下列表显示了筛选标准和筛选器条件中的多选选择列表值如何确定在搜索中所找到的记录：

- **包含所有值。**如果所有指定的筛选器值与搜索记录的多选选择列表值匹配，则找到记录。
- **至少包含一个值。**如果任何一个指定的筛选器值与搜索记录的多选选择列表值匹配，则表示找到记录。
- **不包含任何这些值。**如果指定的筛选器值与搜索记录的多选选择列表值都不匹配，则找到记录。

关于关键字搜索

您可以在 Oracle CRM On Demand 中使用两种搜索：目标搜索和关键字搜索。通过在公司概要页面中选择搜索类型，公司管理员可确定公司默认使用的搜索类型。目标搜索是建议的搜索类型。有关目标搜索的更多信息，请参阅[关于目标搜索（第 页 66）](#)。

您可以在 Oracle CRM On Demand 中的多个位置使用关键字搜索，具体如下：

- **操作栏中的“搜索”部分。**根据贵公司管理员为公司选择的搜索类型，将关键字搜索或目标搜索用于公司操作栏的“搜索”部分。有关在操作栏中搜索记录的更多信息，请参阅[在操作栏中搜索记录（第 页 76）](#)。
- **“查找”窗口。**根据贵公司管理员为公司选择的搜索类型，将关键字搜索或目标搜索用于“查找”窗口，可在此窗口中搜索到哪些记录要链接到使用中的记录。有关在“查找”窗口中搜索记录的更多信息，请参阅[在“查找”窗口中搜索记录（第 页 84）](#)。

- **Oracle CRM On Demand 中的“高级搜索”页面。**在“高级搜索”页面中，搜索类型取决于您选择的选项，具体如下：
 - 如果搜索多种记录类型，则搜索是关键字搜索。
 - 如果搜索单个记录类型，则搜索是目标搜索。有关使用高级搜索的更多信息，请参阅[使用高级搜索（第 页 77）](#)。

注意：即使选择关键字搜索作为公司的默认搜索类型，在“列表”页面中使用快速筛选器字段的搜索始终是目标搜索。

如果贵公司的管理员选择关键字搜索作为公司的搜索类型，您将在操作栏的“搜索”部分和“查找”窗口中只看到一个搜索字段。关键字搜索会搜索某些字段，以查找与您在搜索字段中输入的文本相匹配的记录。它会显示在任何搜索字段中找到的包含您所输入文本字符串的所有记录，这相当于在默认字段中使用“或”条件。例如，在服务请求记录的关键字搜索中，会搜索“服务编号”字段和“主题”字段。如果您在操作栏的“搜索”字段中输入值 1234，显示的记录将包括：

- “服务编号”字段中的值包括字符串 1234 的所有记录，如服务请求编号 12345 和 01234。
- “主题”字段中的文本包括字符串 1234 的所有记录，如 *客户使用产品编号 1234 报告了问题*。

有些记录类型不支持关键字搜索。有关支持关键字搜索的记录类型的列表，以及搜索用于针对每种记录类型进行关键字搜索的字段，请参阅[关键字搜索的默认搜索字段（第 页 74）](#)。

关键字搜索的默认搜索字段

您可以在 Oracle CRM On Demand 中的多个位置使用关键字搜索，具体如下：

- **操作栏中的“搜索”部分。**根据贵公司管理员为公司选择的搜索类型，将关键字搜索或目标搜索用于公司操作栏的“搜索”部分。有关在操作栏中搜索记录的更多信息，请参阅[在操作栏中搜索记录（第 页 76）](#)。
- **“查找”窗口。**根据贵公司管理员为公司选择的搜索类型，将关键字搜索或目标搜索用于“查找”窗口，可在此窗口中搜索到哪些记录要链接到使用中的记录。有关在“查找”窗口中搜索记录的更多信息，请参阅[在“查找”窗口中搜索记录（第 页 84）](#)。
- **Oracle CRM On Demand 中的“高级搜索”页面。**在“高级搜索”页面中，搜索类型取决于您选择的选项，具体如下：
 - 如果搜索多种记录类型，则搜索是关键字搜索。
 - 如果搜索单个记录类型，则搜索是目标搜索。有关使用高级搜索的更多信息，请参阅[使用高级搜索（第 页 77）](#)。

注意：即使选择关键字搜索作为公司的默认搜索类型，在“列表”页面中使用快速筛选器字段的搜索始终是目标搜索。

有关关键字搜索和目标搜索的更多信息，请参阅[关于关键字搜索（第 页 73）](#)和[关于目标搜索（第 页 66）](#)。

所有记录类型均支持目标搜索，但部分记录类型不支持关键字搜索。下表列出了支持关键字搜索的记录类型。对于每种记录类型，该表显示了 Oracle CRM On Demand 在关键字搜索中搜索的字段。

对于此记录类型	搜索以下字段
客户	客户名称、地点
预约	主题
商业活动	来源代码、商业活动名称
联系人	姓氏、名字、电子邮件
定制对象 01	名称、快速搜索 1、快速搜索 2

对于此记录类型	搜索以下字段
定制对象 02	名称、快速搜索 1、快速搜索 2
定制对象 03	名称、快速搜索 1、快速搜索 2
事件	名称、地点
潜在商机	姓氏、名字
商机	商机名称
产品	产品名称、产品类别、状态
服务请求	服务请求编号、主题
解决方案	解决方案 ID、标题
任务	主题
用户	姓氏、名字、电子邮件
专用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
资金	资金名称、状态
资金请求	资金请求名称、状态
专用于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
合作伙伴	合作伙伴名称、地点
专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
经销商	名称、地点
车辆	车辆识别号
专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
事件	名称、地点
专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
家庭	家庭名称
证券资产	客户编号

在操作栏中搜索记录

您可以使用操作栏的“搜索”部分搜索记录。在创建新客户、联系人等之前，最好先确定记录是否已存在。在操作栏“搜索”部分的第一个字段中，您可以选择想要搜索的记录类型。您可以选择“全部”以搜索所有记录类型，或者可以选择个别记录类型。您可以为“搜索”部分设置默认记录类型。有关更多信息，请参阅设置您的默认搜索记录类型（请参阅 [设置默认搜索记录类型](#) 第 页 633）。

注意：用户角色和贵公司使用的搜索类型确定可以在操作栏的“搜索”部分中搜索的记录类型。

关于不同类型的搜索

如果只搜索一种记录类型，则搜索结果将显示在“列表”页面中，然后您可以使用记录列表。您可以使用 Oracle CRM On Demand 的列表管理功能进一步调整列表，并可以将搜索结果另存为新列表。有关管理记录列表的更多信息，请参阅[使用列表](#)（第 页 104）。如果搜索所有记录类型，则将显示“搜索结果”页面，在该页面中，搜索到的每种记录类型都对应一个不同的部分。如果使用基于文本的搜索字段，则搜索不区分大小写，除非输入字段中显示区分大小写灰色文本。单击字段时此灰色文本将消失。

您也可以转到“高级搜索”页面，这使您能够同时搜索多种记录类型和使用日期字段进行搜索。高级搜索还提供更好的筛选功能。有关更多信息，请参阅[使用高级搜索](#)（第 页 77）。

Oracle CRM On Demand 支持两种搜索：目标搜索和关键字搜索。通过在公司概要页面中选择搜索类型，公司管理员可确定公司默认使用的搜索类型。通常，目标搜索的查询效果更好。有关目标搜索和关键字搜索的更多信息，请参阅[关于目标搜索](#)（第 页 66）和[关于关键字搜索](#)（第 页 73）。

注意：（仅限于目标搜索）操作栏的“搜索”部分可能会显示工作簿选择器。您可以使用工作簿选择器缩小搜索范围，以便仅搜索属于特定用户工作簿（通常称为用户）或定制工作簿（通常称为工作簿）的记录。有关更多信息，请参阅[使用工作簿选择器](#)（第 页 88）。

搜索仅返回一个记录将会怎样？

如果记录是搜索返回的唯一记录，则您可以指定该记录的显示方式。可以在记录的“详细信息”页面中直接打开此记录，或者可以在列表页面中显示此记录。控制此行为的选项是“如果仅返回一个记录，则直接导航至详细信息页面”复选框，该复选框位于个人设置中“操作栏布局”页面的“快速搜索选项”部分。有关设置操作栏布局的信息，请参阅[更改操作栏布局](#)（第 页 646）。

以下过程说明如何在操作栏中搜索记录。

在操作栏中搜索记录

- 1 如果操作栏隐藏，请显示它。

有关显示和隐藏操作栏的信息，请参阅[关于显示或隐藏操作栏](#)（第 页 36）。

- 2 在操作栏“搜索”部分的第一个字段中，选择记录类型，或选择“全部”来搜索适用于搜索的所有记录类型。

注意：当您选择该选项以搜索所有记录类型时，“定制对象 01”、“定制对象 02”和“定制对象 03”记录类型将包括在搜索中，但“定制对象 04”和更高的记录类型不包括在内。搜索适用于搜索的所有记录类型比搜索单个记录类型要慢。

- 3 根据您的设置，在单个文本字段或多个文本字段中输入要搜索的值。
- 4 单击“执行”。

提示：如果显示一则消息指示您的搜索请求已超时，则您可以使用高级搜索进一步细化您的标准。有关更多信息，请参阅[使用高级搜索](#)（第 页 77）。您还可以在培训和支持网站上找到有关优化搜索和列表的更多信息。要访问培训和支持网站，请单击 Oracle CRM On Demand 中每个页面顶部的“培训和支持”全局链接。

- 5 单击所需记录中的链接。

这将打开记录的“详细信息”页面。

使用高级搜索

您可以从以下位置的“高级”链接执行单一记录类型的高级搜索：

- 操作栏。
- 父记录上的相关记录列表，如果记录的“详细信息”页面上的相关信息部分显示为选项卡，且已选中公司概要上的“启用选项卡的增强型视图”复选框。
- “查找”窗口，如果已为您的公司启用目标搜索。

您可以在操作栏中从“高级”链接执行多种记录类型的高级搜索。

您的用户角色确定您可以搜索的记录类型。“高级搜索”页面中的可用部分会发生变化，具体取决于为搜索选择的是单一记录类型还是多种记录类型，以及您开始搜索的位置。

有关高级搜索的更多信息，请参阅以下主题：

- [关于单一记录类型的高级搜索（第 页 77）](#)
- [关于相关记录的高级搜索（第 页 79）](#)
- [关于多种记录类型的高级搜索（第 页 80）](#)

有关执行高级搜索的逐步过程，请参阅以下主题：

- [执行单一记录类型的高级搜索（第 页 80）](#)
- [执行多种记录类型的高级搜索（第 页 83）](#)

关于单一记录类型的高级搜索

您可以从以下位置的“高级”链接执行单一记录类型的高级搜索：

- 操作栏。
- 父记录上的相关记录列表，如果记录的“详细信息”页面上的相关信息部分显示为选项卡，且已选中公司概要上的“启用选项卡的增强型视图”复选框。
- “查找”窗口，如果已为您的公司启用目标搜索。

单一记录类型的高级搜索类似于操作栏的“搜索”部分中的目标搜索。您可以使用记录类型中的多个字段进行搜索。但是，高级搜索还允许您执行以下操作：

- 指定搜索区分大小写还是不区分大小写。
- 选择想要搜索的字段。有关更多信息，请参阅此主题的“关于搜索字段”部分。
- 输入定义筛选器的条件、筛选器值和运算符（AND、OR）。

注意：在单一记录类型的高级搜索中，不使用等号（=）搜索完全匹配项。而是使用“等于”条件或“等于任何”条件搜索完全匹配项。

- 指定要显示在搜索结果中的字段。此功能仅用于您从操作栏中的“高级”链接执行的搜索。
- 指定搜索结果的初始排序顺序。

关于搜索字段

从操作栏中的“高级”链接或“查找”窗口中的“高级”链接执行单一记录类型的高级搜索时，您的用户角色确定您可以搜索哪些记录类型以及可以搜索每个记录类型中的哪些字段，如下所示：

- 如果公司管理员未在针对某个记录类型分配给您的用户角色的搜索布局中提供任何搜索字段，您不能为该记录类型的高级搜索指定任何搜索标准。在没有任何搜索标准的情况下运行高级搜索时，将返回用户角色和访问设置允许您查看的该记录类型的所有记录。
- 如果您的用户角色启用了“搜索和列表中的所有字段”权限，则可以搜索公司管理员在分配给您的记录类型用户角色的搜索布局上提供的所有搜索字段。

注意：建议公司管理员不要为大多数用户角色启用“搜索和列表中的所有字段”权限。当不启用该权限时，贵公司不使用的字段在搜索和列表页中不可见。这可以减少混乱并让用户更容易查看最感兴趣的字段。

- 如果您的用户角色未启用“搜索和列表中的所有字段”权限，则只能搜索同时符合以下两个标准的字段：
 - 该字段是分配给您的记录类型用户角色的搜索布局中的可用搜索字段。
 - 该字段可用于分配给您的记录类型用户角色的“详细信息”页面布局。如果您的角色定义了动态页面布局，则至少其中一个动态页面布局必须显示该字段。

注意：动态布局是根据记录字段中所选的选择列表值，为不同的同类型记录显示不同字段集的页面布局。

有关 Oracle CRM On Demand 如何确定您在从相关记录列表中的“高级”链接执行高级搜索时可以搜索哪些字段的信息，请参阅[关于相关记录的高级搜索](#)（第 页 79）。

关于搜索结果

单一记录类型的高级搜索返回的记录中显示的字段由您开始搜索的位置和您的用户角色确定，如下所示：

- **从操作栏中的“高级”链接搜索。**您可以选择要显示为搜索返回的记录列表中的列的字段。您的用户角色确定您可以选择显示的字段，如下所示：
 - 如果您的用户角色启用了“搜索和列表中的所有字段”权限，则可以选择任何字段来显示为搜索返回的记录列表中的列。
 - 如果您的用户角色未启用“搜索和列表中的所有字段”权限，则仅当字段显示在针对记录类型分配给您的用户角色的“详细信息”页面布局时，您才能选择字段以显示为搜索返回的记录列表中的列。如果您的角色定义了动态页面布局，则该记录类型的至少其中一个动态页面布局必须显示该字段。

搜索结果显示在“列表”页面中。如果列表中的记录太多，则可以在“列表”页面中筛选或调整该列表。有关在“列表”页面中筛选和调整列表的信息，请参阅以下主题：

- [筛选列表](#)（第 页 113）
- [在“列表”页面中调整列表](#)（第 页 114）

有关管理记录列表的更多信息，请参阅[使用列表](#)（第 页 104）。

- **从相关记录列表中的“高级”链接搜索。**搜索结果显示在您单击“高级”链接的页面中。父记录“详细信息”页面上的相关信息部分布局确定显示为返回的记录列表中列的字段。
- **从“查找”窗口中的“高级”链接搜索。**搜索结果显示在“查找”窗口中，“查找”窗口的布局确定显示为记录列表中列的字段。在大多数情况下，针对记录类型分配给您的用户角色的搜索布局确定“查找”窗口的布局。但是，某些预配置的“查找”窗口不受用户角色的搜索布局影响。

关于搜索结果的排序顺序

未指定排序字段的列表会在显示的列上自动排序，以提供最高效的性能。因此，建议您不要为搜索指定排序字段。在标准应用程序中，将在单一记录类型的“高级搜索”页面中自动选择排序字段，但您可以清除排序字段。您的管理员可以为您的用户角色设置记录类型的搜索布局，以确保不会自动选择排序字段。有关设置搜索布局的信息，请参见[管理搜索布局](#)（第 页 1102）。

您可以根据需要为单一记录类型的高级搜索返回的记录列表指定初始排序顺序。您最多可以选择三个排序字段。例如，对于联系人列表，您可以选择先按姓氏，接着按名字，然后按部门对列表进行排序。对于三个排序字段中的每一个，您都可以指定是按升序还是按降序对记录进行排序。

如果指定排序顺序，则最佳做法是使用限制性最强的可用字段作为第一个排序字段，特别是在搜索具有大量记录的记录类型时。例如，在搜索“联系人”记录类型的“电子邮件”字段时，如果结果也根据“电子邮件”字段（而非“联系人姓氏”字段等其他字段）进行排序，则更加高效。如果从操作栏开始高级搜索，则可以向搜索结果中添加字段，并将这些字段用作排序字段。

选择第一个排序字段后，只有直接存储在与第一个排序字段相同的记录上的排序字段才可供您选择作为第二个和第三个排序字段。例如，搜索联系人时，您可以选择联系人的“名字”字段作为第一个排序字段。在这种情况下，只有直接存储在联系人记录上的其余排序字段才可供您选择作为第二个和第三个排序字段。存储在其他记录上的字段（如存储在客户记录上的“客户”字段）不可用。

注意：对于来自“查找”窗口中的“高级”链接的搜索，只有“查找”窗口中显示的字段可供您选择作为高级搜索中的排序字段。

从操作栏中搜索仅返回一个记录将会怎样？

如果记录是搜索返回的唯一记录，则您可以指定该记录的显示方式。可以在记录的“详细信息”页面中直接打开此记录，或者可以在列表页面中显示此记录。控制此行为的选项是“如果仅返回一个记录，则直接导航至详细信息页面”复选框，该复选框位于个人设置中“操作栏布局”页面的“快速搜索选项”部分。此选项仅适用于您从操作栏中的“高级”链接执行的单一记录类型的高级搜索，以及您直接在操作栏中执行的搜索。它不适用于您从相关记录列表中的“高级”链接执行的搜索、从“查找”窗口中的“高级”链接执行的搜索或多种记录类型的搜索。有关设置操作栏布局的信息，请参阅[更改操作栏布局](#)（第 页 646）。

有关执行单一记录类型的高级搜索的逐步说明，请参阅[执行单一记录类型的高级搜索](#)（第 页 80）。

关于相关记录的高级搜索

如果您的记录的“详细信息”页面上的相关信息部分显示为选项卡，且已选中公司概要上的“启用选项卡的增强型视图”复选框，则可以执行高级搜索以调整相关记录列表。例如，您可以执行链接到父客户记录的联系人记录的高级搜索。您可以从列表中的“高级”链接开始搜索，“高级”链接直接在父记录“详细信息”页面上的相关信息部分中，或在您单击相关信息部分中的“显示完整列表”链接时打开的“列表”页面中。

相关记录的高级搜索类似于您通过单击操作栏中的“高级”链接执行的单一记录类型的高级搜索，如[执行单一记录类型的高级搜索](#)（第 页 80）所述。但是，根据您的管理员设置您的用户角色和搜索布局的方式，操作栏中记录类型的高级搜索中可用的某些搜索字段可能无法用于相同记录类型的相关记录高级搜索。此外，您无法选择字段来显示为相关记录的搜索结果中的列。搜索结果显示父记录“详细信息”页面上相关信息部分中显示的相同字段。

Oracle CRM On Demand 使用以下功能确定哪些字段可用于在指定记录类型的相关记录的高级搜索中搜索：

- 您的角色中“搜索和列表中的所有字段”权限的设置。
- 父记录“详细信息”页面布局中相关信息部分的布局。例如，如果您搜索链接到父客户记录的联系人，则考虑您的角色的“客户详细信息”页面布局中使用的“联系人”相关信息布局。
- 您的角色的记录类型的“详细信息”页面布局。例如，如果您搜索链接到父客户记录的联系人，则考虑您的角色的“联系人”记录类型的“详细信息”页面布局。
- 您的角色的记录类型的搜索布局。例如，如果您搜索链接到父客户记录的联系人，则考虑您的角色的“联系人”记录类型的搜索布局。在搜索布局中，根据环境，可以考虑以下各项：
 - 可用搜索字段的集。
 - 以下复选框：将搜索限制为在相关信息布局中选择的字段。如果此字段显示在您执行搜索的相关记录列表中，则不考虑此复选框中的设置。但是，在字段未显示在相关记录列表中的某些情况下，会考虑此复选框中的设置，以确定此字段是否可用作搜索相关记录的搜索字段，即使此字段未显示在相关记录列表中。

下表显示如何使用权限和布局来确定字段是否可用于搜索相关记录。右侧最后一列显示每个环境中的结果。

搜索和列表权限中的所有字段	字段是否显示在相关信息部分中？	字段是否显示在“详细信息”页面上？	字段是否为搜索布局中的可用搜索字段？	“将搜索限制为在相关信息布局中选择的字段”复选框	字段是否可用于搜索相关记录？
已启用	是	不适用	是	不适用	是
已启用	是	不适用	否	不适用	否
已启用	否	不适用	是	已选中	否
已启用	否	不适用	是	未选中	是
已启用	否	不适用	否	不适用	否
已禁用	是	是	是	不适用	是
已禁用	是	是	否	不适用	否

搜索和列表权限中的所有字段	字段是否显示在相关信息部分中？	字段是否显示在“详细信息”页面上？	字段是否为搜索布局中的可用搜索字段？	“将搜索限制为在相关信息布局中选择的字段”复选框	字段是否可用于搜索相关记录？
已禁用	是	否	不适用	不适用	否
已禁用	否	是	是	已选中	否
已禁用	否	是	是	未选中	是
已禁用	否	是	否	不适用	否
已禁用	否	否	不适用	不适用	否

关于多种记录类型的高级搜索

多种记录类型的高级搜索是关键字搜索。您可以搜索支持关键字搜索的部分或所有记录类型。使用高级搜索来搜索多种记录类型时，“搜索结果”页面将针对搜索中找到的每种记录类型显示不同的部分。

注意：在要搜索的记录类型列表中选择“所有记录类型”选项时，搜索中仅包括支持关键字搜索的记录类型。要搜索不支持关键字搜索的记录类型，必须一次搜索一种记录类型。

有关关键字搜索的工作原理的更多信息，请参阅[关于关键字搜索](#)（第 页 73）。有关执行多种记录类型的高级搜索的逐步说明，请参阅[执行多种记录类型的高级搜索](#)（第 页 83）。

执行单一记录类型的高级搜索

本主题说明如何执行以下任务：

- 从以下位置开始单一记录类型的高级搜索：
 - 操作栏
 - “查找”窗口
 - 相关记录列表
- 完成高级搜索。

以下过程说明如何从操作栏开始单一记录类型的高级搜索。

从操作栏开始单一记录类型的高级搜索

- 1 如果操作栏隐藏，请显示它。有关显示和隐藏操作栏的信息，请参阅[关于显示或隐藏操作栏](#)（第 页 36）。
- 2 在操作栏的“搜索”部分，单击“高级”。
- 3 在“高级搜索”页面中，执行以下操作：
 - a 选择“以下记录类型”单选按钮。
 - b 针对要搜索的记录类型选中此复选框。
 - c 确保所有其他记录类型的复选框均未选中。
- 4 在“搜索范围”部分中，选择以下选项之一：
 - 记录集
 - 工作簿

注意：对于没有所有者的记录类型，如“产品”记录类型和“用户”记录类型，不会显示“搜索范围”部分。仅当贵公司启用“工作簿”功能，“搜索范围”部分中的“工作簿”选项才可用。

5 在“搜索范围”部分中，如果选择“记录集”选项，则选择以下项之一可指定要搜索的记录集：

- **我能看到的所有记录。**包括至少对其拥有“查看”权限的记录，查看权限由报告层次结构，角色的访问权限级别，以及共享记录的访问级别定义。

注意：如果选中此选项，则系统会考虑公司概要中的“经理可见性已启用”选项和您的用户角色中的“可读取所有记录”设置。如果未选择公司概要中的“经理可见性已启用”选项，则选择“我能查看的所有记录”选项时搜索的记录集与选择“我在团队中的所有记录”选项时搜索的记录集相同，除非为相关记录类型选择了您的用户角色中的“可读取所有记录”设置。

- **我拥有的所有记录。**

■ **我在团队中的所有记录。**在筛选列表中仅包括满足以下条件之一的记录：

- 您拥有记录。
- 所有者通过“团队”功能与您共享了记录。
- 通过客户、活动、联系人、家庭、商机和资产组合的组分配功能与您共享记录。

■ **我或我的下属拥有的所有记录。**包括您或您的任何下属拥有的记录。选中此选项后，系统不会考虑公司概要中的“经理可见性已启用”选项。

■ **所有关于我或我的下属所属团队的记录。**包括在公司概要中启用“经理可见性”时您或您的任何下属所属团队的记录。选中此选项后，系统不会考虑公司概要中的“经理可见性已启用”选项。

■ **我的默认工作簿。**“工作簿”选择器的默认设置，由贵公司管理员定义。

6 在“搜索范围”部分中，如果您选择“工作簿”选项，则在工作簿选择器中选择工作簿、用户或委派。

有关更多信息，请参阅[使用工作簿选择器（第 页 88）](#)。

以下过程说明如何从“查找”窗口开始单一记录类型的高级搜索。

从“查找”窗口开始单一记录类型的高级搜索

- 在“查找”窗口中，单击“高级”。

以下过程说明如何从相关记录列表开始单一记录类型的高级搜索。

从相关记录列表开始单一记录类型的高级搜索

1 在父记录“详细信息”页面上，滚动到相关信息部分。

2 在相关信息部分中，单击“高级”。

以下过程说明如何完成单一记录类型的高级搜索。此过程适用于您从“查找”窗口中的“高级”链接或相关记录列表中的“高级”链接开始的高级搜索，以及您从操作栏中的“高级”链接开始的高级搜索。

完成单一记录类型的高级搜索

1 在“高级搜索”页面的“选择区分大小写”部分中，如果需要，请选中“不区分大小写”复选框。

如果选中此复选框，则某些字段在搜索时将变为不区分大小写。这些字段在“输入搜索标准”部分中以蓝色文本显示。

2 在“输入搜索标准”部分中执行以下操作：

- a 从“字段”列表选择一个字段。

如果您从操作栏开始搜索，则系统会采用记录类型的目标搜索字段预填充这些字段。如果您从“查找”窗口或相关记录列表中开始搜索，且已在“查找”窗口或相关记录列表中选择搜索字段，则系统会采用您选择的搜索字段预填充第一个标准字段。

某些字段已经过优化，以提升搜索性能和列表排序性能。在搜索字段列表中，这些优化字段显示为绿色文本。如果搜索标准包括未进行搜索优化的字段，则您的搜索可能会较慢。您最多可依据 10 个字段进行筛选。

注意：在“输入搜索标准”部分中以紫色文本显示的字段始终不区分大小写，无论“不区分大小写”复选框的设置为何。这些字段未针对快速搜索优化。

- b** 输入定义筛选器的条件、筛选器值和运算符（AND、OR）。
有关使用筛选器条件的信息，请参阅[关于筛选器条件（第 页 68）](#)。

警告：输入筛选器值时，要进行检查以确保遵循[关于筛选器值（第 页 72）](#)中说明的规则。否则，可能无法找到所需的记录。

示例

客户：如果要创建年收入高于 \$100,000,000.00 的加拿大客户的筛选列表，请按下表填写表单：

字段	条件	值	
年收入	大于	100000000	AND
国家/地区	等于	加拿大	

潜在商机：如果要创建潜在收入高于 \$100,000.00 且等级为 A 或 B 的潜在商机的筛选列表，请按下表填写表单：

字段	条件	值	
潜在收入	大于	100000	AND
等级	小于	C	

- 3** （仅限通过操作栏搜索）在“显示列”部分中，通过将字段从“可用字段”列表移动到“选定字段”列表，选择要以列形式显示在搜索结果中的字段。使用上箭头和下箭头更改选定字段的顺序。

提示：返回记录列表后，可以快速更改列表中的列顺序，方法是将列标题拖放到新位置。更改列的顺序之后，可以根据需要保存列表。

- 4** （可选）在“排序顺序”部分中，指定一个或多个所需的初始排序字段和排序顺序，如下所示：
- 如果您不想指定排序字段，但已经选择了排序字段，则清除该排序字段。
未指定排序字段的列表会在显示的列上自动排序，以提供最高效的性能。因此，建议您不要为搜索指定排序字段。有关指定搜索结果排序顺序的更多信息，请参见[关于单一记录类型的高级搜索（第 页 77）](#)。
 - 如果要指定一个或多个排序字段，请执行以下操作：
 - a** 在“排序方式”下拉列表中，选择第一个排序字段，然后单击“升序”或“降序”以指定排序顺序。
 - b** 根据需要选择第二个和第三个排序字段，然后为这些字段指定排序顺序。

某些字段已经过优化，以提升搜索性能和列表排序性能。在排序字段列表中，这些优化字段显示为绿色文本。如果选择未经优化的字段作为排序字段，则您的搜索可能会较慢。

注意：在这一步骤中您不能选择复选框类型的字段作为排序字段。不过，创建列表后，您可以单击列标题从而根据复选框中的值对字段进行排序。

- 5** 单击“执行”。

提示：如果消息指明您的搜索请求已超时，则进一步调整您的搜索标准，然后重试。您还可以在培训和支持网站上找到有关优化搜索和列表的更多信息。要访问培训和支持网站，请单击 Oracle CRM On Demand 中每个页面顶部的“培训和支持”全局链接。

相关主题

有关单一记录类型的高级搜索的更多信息，请参阅以下主题：

- [关于单一记录类型的高级搜索（第 页 77）](#)

执行多种记录类型的高级搜索

以下过程说明如何执行多种记录类型的高级搜索。

执行多种记录类型的高级搜索

- 1 如果操作栏隐藏，请显示它。有关显示和隐藏操作栏的信息，请参阅[关于显示或隐藏操作栏（第 页 36）](#)。
- 2 在操作栏的“搜索”部分，单击“高级”。
- 3 在“高级搜索”页面中，选择想要的选项，如下所示：
 - 选择“所有记录类型”选项可搜索支持关键字搜索的所有记录类型。此查询较慢。
 - 选择“以下记录类型”选项，然后针对要搜索的每个记录类型选中此复选框。
- 4 在“关键字”字段中输入要搜索的值，或将“关键字”字段留空，以仅根据提供的日期进行搜索。

注意： 在“关键字”字段中，不必使用通配符 (*) 来表示单词的一部分，因为通配符将自动添加到用户输入的开头和末尾。不支持使用等号 (=) 搜索完全匹配项。

- 5 如果需要，输入日期范围（年使用四位数，如 2010）：
 - 对于预约，日期适用于开始时间（日期）。
 - 对于任务，日期适用于到期日。
 - 对于商机，日期适用于结束日期。
 - 对于所有其他记录类型，日期适用于创建日期。

- 6 单击“执行”。

将显示各记录类型的结果。

相关主题

有关多种记录类型的高级搜索的更多信息，请参阅以下主题：

- [关于多种记录类型的高级搜索（第 页 80）](#)

在“列表”页面中查找记录

使用以下过程在列表页面中查找记录。

在“列表”页面中查找记录

- 1 单击要查找的记录类型的选项卡。
- 2 在记录主页上，选择将包括尝试查找的记录的筛选列表。

您也可以从操作栏的“收藏项列表”部分中访问所需的列表（如果列表可用）。
- 3 在“列表”页面上，可以执行以下操作：
 - 使用字母搜索查找记录。

注意： 如果您的用户语言是韩语、日语、简体中文或繁体中文，则字母搜索控件不可用。

 - 使用“快速筛选器”字段查找记录。
 - 单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。

有关使用“字母搜索”和“快速筛选器”字段的更多信息，请参阅[筛选列表（第 页 113）](#)。
- 4 单击要使用的记录中的链接。

这将打开该记录的“详细信息”页面。

在“查找”窗口中搜索记录

您可以使用“查找”窗口搜索和选择要与您使用的记录相关联的记录。通过单击字段旁边的“查找”图标，通常可以打开“查找”窗口。根据您使用的记录类型，您也可以单击“记录详细信息”页面的某些相关信息部分中的“添加”来打开“查找”窗口。此外，如果启用智能关联，在某些情况下将自动打开“查找”窗口。有关智能关联的更多信息，请参阅[关于智能关联和自动解析功能（第 页 87）](#)。

“查找”窗口的外观和行为取决于以下因素：

- **为您的公司启用的搜索类型。**根据公司管理员为公司选择的搜索类型，即关键字搜索或目标搜索，会在以下方面影响“查找”窗口：
 - **如果启用关键字搜索。**单个文本字段显示在“查找”窗口中。您可以输入搜索标准，然后按 Enter 或单击“执行”以调整记录列表。

注意：有些记录类型不支持关键字搜索。对于此类记录类型，如果关键字搜索是公司的默认搜索类型，则可以在“查找”窗口中执行目标搜索。
 - **如果启用目标搜索。**“快速筛选器”搜索字段显示在“查找”窗口中。可以输入搜索标准，然后按 Enter 或单击“执行”以调整记录列表。此外还显示“高级”链接。此链接会打开“高级搜索”页面。有关高级搜索的更多信息，请参阅[关于单一记录类型的高级搜索（第 页 77）](#)和[执行单一记录类型的高级搜索（第 页 80）](#)。如果您的公司使用工作簿，还将显示“工作簿”选择器。您可以通过“工作簿”选择器将搜索范围缩小到属于特定用户或工作簿的记录。有关更多信息，请参阅[使用工作簿选择器（第 页 88）](#)。

目标搜索是建议的搜索类型。有关目标搜索和关键字搜索的更多信息，请参阅[关于目标搜索（第 页 66）](#)和[关于关键字搜索（第 页 73）](#)。
- **“查找”窗口中的关联类型。**“查找”窗口是单关联窗口（您可在其中选择一条要链接到您所使用记录的记录），或是多关联“查找”窗口（您可在其中选择多条要链接到您所使用记录的记录）。例如，可以采用以下方式将联系人链接到任务：
 - 在“任务详细信息”页面中，如果要添加任务的主要联系人，则单击“主要联系人”字段中的查找图标。在这种情况下，将打开单关联“查找”窗口，且您可以选择单个联系人作为任务的主要联系人。
 - 在“任务详细信息”页面的“联系人”相关信息部分中，可以将多个联系人链接到任务。在这种情况下，单击“联系人”相关信息部分中的“添加”。多关联“查找”窗口将打开，且您可以选择一个或多个要链接到任务的联系人。
 - 如果公司管理员将“联系人”字段添加到“任务详细信息”页面，则通过单击该字段中的查找图标，可以将多个联系人链接到任务。多关联“查找”窗口将打开，且您可以选择多个联系人。所选的联系人既会在“联系人”字段中列出，也会在“任务详细信息”页面的“联系人”相关信息部分中列出。
- **公司管理员为记录类型设置的搜索布局。**例如，当您使用“查找”窗口查找要链接到联系人记录的客户记录时，“查找”窗口的外观取决于您用户角色的“客户”记录类型的搜索布局。
- **公司概要上的“查找窗口中的记录类型列表”设置。**此设置确定您是否可以将“查找”窗口中的搜索限制为预定义的记录列表。该设置的值默认为“已启用”，允许您限制“查找”窗口中的搜索。有关更多信息，请参阅此主题的“限制搜索的列表”部分。

搜索布局控制的“查找”窗口功能

公司管理员设置和分配给用户角色的搜索布局确定“查找”窗口的行为，如以下部分所述：

快速筛选器字段

如果您的公司启用了目标搜索，适用于您用户角色的记录类型的搜索布局决定您如何在“查找”窗口中使用“快速筛选器”字段，具体如下：

- 如果公司管理员未在搜索布局中提供任何搜索字段，无法使用快速筛选器。
 - 通常，针对公司管理员在搜索布局中提供的搜索字段，您可以筛选“查找”窗口中显示的记录列表。
- 但是，如果“查找”窗口中显示的记录列表的搜索标准包括搜索布局中未定义的搜索字段，则您无法使用快速筛选器。例如，如果要搜索客户记录，并且公司设置允许您将搜索限制为预定义的记录列表，则可以决定在“查找”窗口中搜索预定义的“所有客户”列表。但是，“所有客户”列表的搜索字段是“客户类型”字段。

如果“客户类型”字段未作为您角色的搜索字段提供，您将无法在“查找”窗口中筛选记录列表。有关在“查找”窗口中选择预定义记录列表的更多信息，请参阅本主题的“限制搜索的列表”部分。

- 在标准应用产品中，为每个“查找”窗口预配置“快速筛选器”中的默认搜索字段。但是，如果您的管理员在您的用户角色记录类型的搜索布局中选中“第一个目标搜索字段作为查找中的默认搜索”复选框，则搜索布局中的目标搜索字段列表中的第一个字段将用作“快速筛选器”中的默认搜索字段，除非您在打开“查找”窗口之前在记录的“编辑”或“详细信息”页面上的字段中输入值；在这种情况下，则使用针对“查找”窗口预配置的默认搜索字段。
- 附加复选框“配置查找窗口并以分部作为默认搜索字段”仅用于“产品”记录类型的搜索布局。此复选框中的设置会改写“第一个目标搜索字段作为查找中的默认搜索”复选框中的设置。下表显示这些复选框中的设置如何在“查找”窗口中确定“产品”记录类型的“快速筛选器”的默认搜索字段。

配置查找窗口并以分部作为默认搜索字段	第一个目标搜索字段作为查找中的默认搜索	快速筛选器中的默认搜索字段	附注
已选中	未选中 或 已选中	分部	如果已在您的用户记录上指定主要分部，则采用您的主要分部填充“快速筛选器”中的筛选器值字段。如果未为您指定主要分部，则建议您从“产品查找”窗口中选择分部以在特定分部中搜索产品。如果您未选择分部，则当您单击“执行”以完成搜索时，Oracle CRM On Demand 会在搜索结果中显示所有产品。
未选中	未选中	产品名称	“分部”字段不可用于“快速筛选器”，除非您的管理员选择它作为产品搜索布局中的搜索字段。
未选中	已选中	搜索布局的目标搜索字段列表中的第一个字段。	“分部”字段不可用于“快速筛选器”，除非您的管理员选择它作为产品搜索布局中的搜索字段。

有关搜索布局设置如何影响“产品”记录类型的“查找”窗口的更多信息，请参阅[创建产品搜索布局时的注意事项](#)（第 页 1106）。

预填充的记录列表

如果公司管理员在记录类型的搜索布局中选择“打开查找窗口时显示搜索结果”选项，在打开“查找”窗口时将使用记录列表填充该窗口。如果未启用此选项，打开“查找”窗口时不会显示任何记录，且必须指定搜索标准来查找所需记录。

上下文相关列表

如果公司概要上的“查找窗口中的记录类型列表”设置的值为“已启用”，则公司管理员可以配置某记录类型的搜索布局，以指定该记录类型的任何可用上下文相关列表是否出现在“查找”窗口左上角记录类型“列表”字段的系统列表和定制列表之前。*上下文相关列表*是最有可能包括所需记录的预定义记录集。有关“查找”窗口中的记录类型“列表”字段的更多信息，请参阅此主题的“限制搜索的列表”部分。

显示的列

在大多数情况下，搜索布局确定在“查找”窗口的记录列表中显示为列的字段。但是，部分预配置的“查找”窗口不受搜索布局影响。

限制搜索的列表

根据您的公司设置，您可能可以将“查找”窗口中的搜索限制为预定义的记录列表。另外，根据搜索记录时所在的上下文，您可能可以将搜索限制为上下文相关列表。能否将搜索局限于记录列表由公司概要上的“查找窗口中的记录类型列表”设置所决定。如果在公司概要上启用了“查找窗口中的记录类型列表”设置，则可用于限制搜索的预定义列表集在顶层记录类型的所有“查找”窗口的记录类型“列表”字段中可用，其中记录类型是您要搜索的记录类型的名称。记录类型“列表”字段中可供您使用的预定义列表集可以包括标准列表和定制列表，并且它还包括任何可用的上下文相关列表。

默认情况下，顶层记录类型的“列表”页面和主页中可用的所有标准列表和定制列表在该记录类型的“查找”窗口中也可用。但是，您的公司管理员可以确定您的用户角色可以使用哪些列表，并且您可以选择在列表集中显示哪些可用列表。有关更多信息，请参阅[更改记录类型的列表集](#)（第 页 117）。

注意：如果记录类型“列表”字段在“查找”窗口中可用，则当“查找”窗口打开时，记录类型“列表”字段中的列表集内的第一个列表默认为有效状态。如果某些上下文相关列表在“查找”窗口中可用，并且用户角色的搜索布局指定这些上下文相关列表显示在“查找”窗口记录类型“列表”字段中的列表集顶部，则当“查找”窗口打开时，第一个可用的上下文相关列表默认为有效状态。如果记录类型“列表”字段在“查找”窗口中不可用，则会在“查找”窗口中对您可以访问的指定记录类型的所有记录执行初始搜索，以查找属于该记录类型的记录。

在“查找”窗口中处于有效状态的列表将确定在“查找”窗口中搜索的记录集的筛选器，即使这些记录未显示在“查找”窗口中。您在“查找”窗口中应用的任何附加筛选器将应用于所选列表中的记录集。例如，假定您具有以下设置：

- 公司概要上的“查找窗口中的记录类型列表”设置的值为“已启用”，以便预定义的列表集在“查找”窗口中可用。
- 您具有名为我在加利福尼亚州的所有联系人的定制列表，它显示“州”字段值为加利福尼亚州的所有联系人。
- 我在加利福尼亚州的所有联系人列表是该记录类型的列表集内的第一个列表。
- 在角色的“联系人”记录类型的搜索布局中，您的公司管理员指定了在打开“查找”窗口时不填写该窗口，并且在列表集顶部不显示上下文相关列表。

在这种情况下，当您打开“联系人”记录类型的“查找”窗口时，我在加利福尼亚州的所有联系人列表将处于有效状态，即使这些记录未显示在“查找”窗口中。如果您在“名字”筛选字段中输入 Jane，然后单击“执行”，则“查找”窗口中将返回“州”字段值为加利福尼亚州且“名字”字段值为 Jane 的所有联系人。如果您决定搜索不同的记录列表以查找名字为 Jane 的联系人，可以在记录类型“列表”字段中选择该列表，然后单击“执行”。

注意：打开“查找”窗口搜索联系人以链接至其他记录类型的记录时，可以在记录类型列表字段中使用“收藏联系人”列表。您可以选择收藏联系人以将该联系人链接至父记录。

关于上下文相关列表

以下是可供您在“查找”窗口中使用的一些上下文相关列表：

- 在“编辑任务”页面中，如果选择“客户”字段中的有效值，并且针对“主要联系人”字段打开“查找”窗口，则以下列表可用作上下文相关列表：
 - “以相关客户为主要客户的联系人”列表。此列表包含所选客户为主要客户的所有联系人。

注意：在版本 25 之前的版本中，以相关客户为主要客户的联系人列表名为相关客户的联系人。

 - “相关客户的所有联系人”列表。此列表包含链接至所选客户的所有联系人，与所选客户是否为该联系人的主要客户无关。
- 注意：**“相关客户的所有联系人”列表在“以相关客户为主要客户的联系人”列表可用的所有“查找”窗口中均可用，在多关联“查找”窗口中除外。如果“查找”窗口为多关联窗口，则“以相关客户为主要客户的联系人”列表可用，但“相关客户的所有联系人”列表不可用。
- 在“编辑任务”页面中，如果选择“联系人”字段中的有效值，并且针对“服务请求”字段打开“查找”窗口，则“相关联系人的服务请求”列表可用作上下文相关列表。
 - 在“任务编辑”页面中，如果您选择“商机”字段中的有效值，并且针对“定制对象 01”字段打开“查找”窗口，则“以相关商机作为主要商机的定制对象 01”列表可用作上下文相关列表。

- 在“编辑服务请求”页面中，如果选择“联系人”字段中的有效值，并且针对“财务帐户”字段打开“查找”窗口，则“相关联系人的财务帐户”列表可用作上下文相关列表。
- 在“编辑潜在商机”页面中，如果选择“客户”字段中的有效值，并且针对“财务帐户”字段打开“查找”窗口，则“相关客户的财务帐户”列表可用作上下文相关列表。

在“查找”窗口中搜索和选择记录

此过程说明如何搜索和选择记录。

注意：在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中，当合作伙伴组织中的用户在“查找”窗口中搜索某个用户时，除非在执行搜索的用户角色中启用了“在查找中查看品牌责任人用户”权限，否则搜索绝不会返回品牌责任人公司中的用户。如果在合作伙伴组织的用户角色中启用了“在查找中查看品牌责任人用户”权限，则可以在“查找”窗口中通过搜索返回品牌责任人公司中的用户，并且可供合作伙伴组织中的用户选择。其角色中具有“管理 PRM 访问权限”权限的用户可以为其他角色启用“在查找中查看品牌责任人用户”权限。

在“查找”窗口中搜索和选择记录

- 1 在“查找”窗口中，采用以下部分或全部方式搜索所需记录，具体取决于记录类型和公司管理员如何设置搜索功能：
 - 在“查找”窗口中，在记录类型的“列表”字段中，选择预定义列表来将搜索限制为该列表中的记录，然后单击“执行”。
 - 使用快速筛选器字段筛选列表。

注意：每次在“查找”窗口中对记录列表应用筛选器时，只会搜索当前在列表中的记录。因此，如果对已经筛选的列表应用第二个筛选器，则在应用第二个筛选器时，只会搜索第一个筛选器返回的记录。如果要清除所有筛选器，请单击“清除”按钮。单击“清除”时，会从列表中删除应用于最初选择的列表的所有筛选器，并且会将“快速筛选器”字段重置为空。然后，您可以根据需要对列表应用新筛选器。

 - 如果启用目标搜索，请单击“高级”链接以执行高级搜索。有关详细信息，请参阅关于一种记录类型的高级搜索（请参阅 [关于单一记录类型的高级搜索](#) 第 页 77）和执行一种记录类型的高级搜索（请参阅 [执行单一记录类型的高级搜索](#) 第 页 80）。
 - 单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。

注意：对于部分记录类型，还可以单击“新建”来创建新记录。新记录将添加到列表中。
- 2 选择所需记录，具体如下：
 - 如果“查找”窗口是单关联窗口，针对所需记录单击“选择”。
 - 如果“查找”窗口是多关联窗口，针对每个所需记录单击“选择”。记录将从“可用记录”列表移到“选定记录”列表。选择所需的所有记录后，单击“确定”。

注意：在“查找”窗口中单击“清除当前值”，可清除已选定的信息并将字段留空。但是，如果打开了智能关联，则不会显示“清除当前值”按钮。有关智能关联的更多信息，请参阅[关于智能关联和自动解析功能](#)（第 页 87）。

关于智能关联和自动解析功能

Oracle CRM On Demand 中的智能关联是自动搜索，让您可以更轻松地相互关联不同记录类型的记录，例如客户、联系人、商机、活动等。智能关联功能由搜索布局上的“启用自动解析”复选框控制，有关更多信息，请参阅[管理搜索布局](#)（第 页 1102）。

如果已启用智能关联，则您可以在相应的字段中键入要与主记录关联的记录的部分名称或全称，然后允许 Oracle CRM On Demand 自动解析该关联。当您尝试保存更改时，Oracle CRM On Demand 将为您输入的名称搜索匹配项。如果 Oracle CRM On Demand 找到唯一匹配项，则使用匹配记录并保存更改。如果 Oracle CRM On Demand 未找到匹配项，或者找到多个可能的匹配项，则将显示“查找”窗口，您可以在该窗口中执行附加搜索，然后选择相应的记录。

例如，如果要将客户与任务关联，可以在“任务详细信息”页面的“客户名称”字段中键入客户的名称。当您尝试保存更改时，Oracle CRM On Demand 将搜索匹配客户。如果 Oracle CRM On Demand 找到唯一匹配客户，则使用该客户。如果 Oracle CRM On Demand 未找到匹配客户或找到多个可能的匹配客户，则打开“查找”窗口。在“查找”窗口中，可以执行附加搜索并选择相应的客户。有关使用“查找”窗口的更多信息，请参阅[在“查找”窗口中搜索记录（第 页 84）](#)。

如果未启用智能关联，或者不知道要与您正在使用的记录关联的记录名称，则必须单击字段旁边的“查找”图标以打开“查找”窗口。在“查找”窗口中，可以搜索要与您正在使用的记录关联的记录。

注意： 如果单关联“查找”窗口可用，则智能关联适用。如果多关联“查找”窗口可用，则智能关联不适用。

使用工作簿选择器

“工作簿”选择器允许您将搜索范围缩小到特定用户工作簿或定制工作簿。在“工作簿”选择器上下文中，定制工作簿也称为工作簿。

工作簿选择器在什么地方显示？

“工作簿”选择器显示在：

- 操作栏中的“搜索”部分
- “查找”窗口
- 高级搜索中的“搜索范围”部分
- “列表”页面
- “分析”选项卡

只有同时满足以下两个条件时，才会显示“工作簿”选择器：

- 在公司概要中启用了“显示工作簿选择器”选项。
- 工作簿支持该记录类型。

有关工作簿支持哪些记录类型的信息，请参阅[工作簿管理（第 页 1206）](#)。

使用工作簿选择器，您可以限制搜索的范围

“工作簿”选择器允许您将搜索范围限制到特定用户或工作簿。因此，“工作簿”选择器将显示用户层次结构和工作簿层次结构，“全部”位于层次结构顶部。多数雇员只看到用户层次结构，因为默认情况下未启用定制工作簿功能。

对于报表和仪表盘，只有在公司概要中的“历史主题区域”设置中选择了“完全可见性”时，才会显示工作簿层次结构。

工作簿层次结构中的级别

使用工作簿选择器限制记录的搜索或限制报表中的数据时，您可以在工作簿选择器中查看、展开和折叠定制工作簿层次结构的某些级别，如下所示：

- 在标准应用产品中，工作簿选择器会显示您在层次结构中对其具有访问权限的最高级别工作簿，且您可以展开和折叠层次结构的该级别和之下的每个级别。不会显示您对其具有访问权限的级别之上的层次结构级别。
- 如果您的管理员在公司概要上选中“在工作簿选择器中显示父工作簿层次结构”复选框，则会发生以下情况：
 - 显示您对其具有访问权限的最高级别工作簿。您可以展开和折叠层次结构的该级别和之下的每个级别。
 - 在您对其具有访问权限的级别之上的层次结构的每个级别上，显示以下子工作簿的父项。如果在您的用户角色中针对工作簿记录类型选中“可读取所有记录”复选框，则您可以展开和折叠显示的层次结构的所有级别，否则，只能展开和折叠您对其具有访问权限的层级结构级别及之下级别。

在工作簿选择器中以默认文本颜色显示您对其具有访问权限的工作簿名称。以红色显示您对其没有访问权限的任何显示的工作簿名称。

注意： 当您由于限制搜索或限制报表中的数据以外的原因使用工作簿选择器选择工作簿时，工作簿选择器中会显示所有定制工作簿（包括您对其没有访问权限的工作簿），且以默认文本颜色显示所有工作簿名称。例如，当您使用工作簿选择器选择要分配给记录的工作簿时，工作簿选择器中会显示所有工作簿。

在工作簿层次结构中展开一个级别时，如果在层次结构的该级别存在超过 500 个工作簿，则工作簿以 500 个为一集进行分组。工作簿集的标签显示集中第一个工作簿的名称和最后一个工作簿的名称。您可以扩展相应的工作簿集来查找所需的工作簿。最后的工作簿集可包含少于 500 个工作簿。

工作簿选择器中的默认工作簿

用户记录上的设置确定您默认情况下在工作簿选择器中看到的工作簿。有关工作簿选择器中的默认工作簿的信息，请参阅[更新个人详细信息](#)（第 页 626）中以下字段的说明：

- 默认工作簿
- 用于分析的默认工作簿
- 保留默认工作簿

在工作簿选择器中选择工作簿时适用的注意事项

在工作簿选择器中选择工作簿时，请注意以下事项：

- 在选择具有子工作簿的工作簿时，该父工作簿及其所有子工作簿均会被选中。
警告：为了获得最佳性能，只有在绝对必要时才包括子工作簿。
- 每个用户都具有一组默认的工作簿。如果选择“全部”，则适用于您以及您的下属（如果有）的所有工作簿都处于选定状态。
- 在用户层次结构中，可以选择向您或您所在组织中的用户授予访问权限的用户。
- 在选择工作簿或用户之后，单击“确定”，工作簿或用户的名称会显示在“工作簿”选择器中。加号 (+) 表示层次结构中的子项也处于选定状态。
- 可以使用“包括子项”复选框控制是否在各自己的层次结构中包括子工作簿或下属。

注意：在创建现行的合作伙伴记录时自动创建的工作簿只出现在“合作伙伴”记录类型的“工作簿”选择器中。

使用增强型关键字搜索查找记录

除了在操作栏的“搜索”部分中搜索记录之外，还可以使用增强型关键字搜索查找记录，前提是公司管理员设置了操作栏或全局标题中的“增强型关键字搜索”部分。您可以将增强型关键字搜索用于以下记录类型：

- 客户
- 预约
- 联系人
- 商机
- 任务

输入搜索字符串时，增强型关键字搜索功能会针对要搜索的记录类型在您可以看到的所有记录的一些关键字字段中查找该字符串。例如，如果要搜索客户，则增强型关键字搜索会搜索“客户名称”、“位置”和“开票城市”字段，以查找所需客户。例如，假设您有三条客户记录，第一条记录的“位置”字段设置为“San Francisco”，第二条和第三条记录的“位置”字段设置为“San Mateo”。如果输入“San”作为搜索字符串，则增强型关键字搜索会返回所有这三条客户记录。但是，如果搜索“San Mateo”，则搜索操作仅返回第二条和第三条客户记录。有关增强型关键字搜索的更多信息，请参阅“关于增强型关键字搜索”。

对于针对某记录类型分配给您的角色的搜索布局，如果您的公司管理员选择“使用选定搜索结果字段配置增强型关键字搜索”选项，则该类记录的增强型搜索会显示搜索布局中定义的结果字段集。否则，将在增强型搜索期间显示记录类型的关键字字段。例如，如果管理员在联系人的“搜索布局向导”中只配置“名字”、“姓氏”和“客户”字段，则仅当搜索联系人时，搜索才会在搜索结果页面中列出这些字段。

在开始之前。要完成以下过程，您的公司管理员必须执行以下其中一项操作：

- 设置操作栏的“增强型关键字搜索”部分。
- 如果您使用的是现代样式界面，请设置全局标题内搜索图标中的“增强型关键字搜索”部分。

使用增强型关键字搜索查找记录

- 1 导航到操作栏或全局标题中的“增强型关键字搜索”部分，如下所示：
 - 如果管理员设置了操作栏中的“增强型关键字搜索”部分，则在操作栏中导航到该部分。有关显示和隐藏操作栏的信息，请参阅[关于显示或隐藏操作栏](#)（第 页 36）。
 - 如果您使用的是现代样式用户界面，并且管理员设置了全局标题内搜索图标中的“增强型关键字搜索”，则单击搜索图标并导航到“增强型关键字搜索”部分。

- 2 在“增强型关键字搜索”部分中，选择记录类型。

注意：增强型关键字搜索仅支持“客户”、“预约”、“联系人”、“商机”和“任务”记录类型。“增强型关键字搜索”部分中默认显示的记录类型通过用户“个人详细信息”页面中的“默认搜索记录类型”字段进行设置。

提示：要查看增强型关键字搜索功能按记录类型搜索的字段，请选择记录类型，然后将鼠标悬停在搜索字段旁边的工具提示图标上。

- 3 在搜索字段中输入想要搜索的字符串。

- 4 单击“执行”或“高级搜索”。

提示：如果显示一则消息指示您的搜索请求已超时，则您可以使用高级搜索进一步细化您的标准。有关更多信息，请参阅[使用高级搜索](#)（第 页 77）。您还可以在培训和支持网站上找到有关优化搜索和列表的更多信息。要访问培训和支持网站，请单击 Oracle CRM On Demand 中每个页面顶部的“培训和支持”全局链接，然后单击所需记录中的链接。

- 如果单击了“执行”，则可以单击记录链接，以打开该记录的“详细信息”页面。
- 如果单击了“高级搜索”，则会打开“高级搜索”页面，其中包含您在步骤 2 中选择的记录类型。“高级搜索”页面中已预先选择了该记录类型。

然后，您可以在“高级搜索”页面中填写搜索参数和条件。有关使用高级搜索的更多信息，请参阅[使用高级搜索](#)（第 页 77）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于增强型关键字搜索](#)（第 页 90）
- [查找记录](#)（第 页 66）
- [关于目标搜索](#)（第 页 66）
- [关于关键字搜索](#)（第 页 73）
- [在操作栏中搜索记录](#)（第 页 76）
- [使用高级搜索](#)（第 页 77）

关于增强型关键字搜索

除了目标搜索和关键字搜索之外，Oracle CRM On Demand 还支持增强型关键字搜索。除了查找具有确切匹配项的记录之外，增强型关键字搜索还可以查找所含字符串与输入的搜索字符串相似的记录。无论字符串顺序如何，或者如何使用空格或标点符号分隔字符串，此搜索均可匹配包含所输入的确切搜索字符串的记录。它可以匹配基于语言词根的记录，还可以匹配拼写类似的单词。

通常，目标搜索的性能优于增强型关键字搜索的性能。如果您知道想要搜索的确切字符串，则使用 UI 内的“搜索”或“高级搜索”部分（而非“增强型关键字搜索”部分）提供的目标搜索。如果不确定确切字符串，并且想要查找类似记录，则使用增强型关键字搜索。

增强型关键字搜索包含一个用于搜索包含所支持字段的选定记录类型的搜索字段，如下表中所示。

记录类型	增强型关键字搜索中所包括的字段
客户	■ 客户名称 ■ 地点

记录类型	增强型关键字搜索中所包括的字段
	开票城市
预约	主题
联系人	- 联系人名字 - 联系人姓氏 - 电子邮件 - 联系人城市
商机	商机名称
任务	主题

每个记录类型的“增强型关键字搜索”部分中的工具提示都会显示该记录类型支持的字段。例如，如果在搜索客户时输入 *Sunnyvale*，则增强型关键字搜索会针对您可以访问的所有客户在“客户名称”、“位置”和“开票城市”字段中查找 *Sunnyvale*。此搜索会显示具有所支持搜索字段中输入的搜索字符串的所有记录。

增强型关键字搜索的特性

本主题说明增强型关键字搜索的特性。

■ 此搜索执行以下单词匹配：

■ 确切单词匹配

搜索包含确切搜索字符串的记录，即与搜索中输入的字符串拼写相同。

■ 累计匹配

搜索至少包含一处搜索字符串的记录，并按照累计分数对返回的记录进行排列，累计分数由所找到的搜索字符串匹配项数及其出现频率来决定。例如，如果搜索 *First National Bank of Arizona*，则会返回“Arizona First National Bank”记录，该记录具有四个匹配字符串值，并且在仅具有三个匹配字符串值的“First National Bank”记录之前。

■ 词干匹配

搜索所包含的值与查询字符串具有相同词根的记录。例如，如果搜索 *Manufacturer*，则除了返回包含 *Manufacturer* 的记录之外，还会返回包含 *Manufacturing* 或 *Manufactured* 的记录。（仅英语支持词干匹配。）

■ 模糊匹配

搜索所含单词的拼写与指定搜索字符串中的单词拼写相似的记录。例如，如果搜索误拼写为 *Orcale* 的 *Oracle*，则会查找包含 *Oracle* 的记录。（仅英语支持模糊匹配。）

■ 此搜索不区分大小写（例如搜索 *Bella* 会返回 *Bella* 或 *bella*）

■ 此搜索将忽略以下各项：

■ 变音符，例如搜索 *VeIka* 会返回 *VeI'ká*

■ 标点符号，包括以下各项：

- 撇号 (')
- 中括号 ([])
- 角括号 (< >)
- 花括号 ({ })
- 圆括号 (())
- 冒号 (:)

- 逗号 (,)
- 破折号 (- — —)
- 省略号 (… …… . . .)
- 感叹号 (!)
- 句点 (.)
- 连字符 (-)
- 问号 (?)
- 引号 (‘ ’ “ ” ’ ” ”)
- 分号 (;)
- 斜线 (/ ^)

■ 干扰词

在搜索查询中，增强型关键字搜索会忽略英语、丹麦语、荷兰语、芬兰语、法语、德语、意大利语、葡萄牙语、西班牙语和瑞典语干扰词。干扰词是很常见的无用词，会被忽略以节省搜索时间。例如，在英语中，干扰词包括诸如 *or*、*and* 或 *the* 之类的单词。

- 增强型关键字搜索需要专用的搜索索引。Oracle CRM On Demand 中的数据按时间间隔与搜索索引同步，因此，您可能会发现过段时间后才能找到最近添加或修改的记录。
- 由于增强型关键字搜索是一个复杂的搜索，因此搜索性能可能因搜索条件和数据质量而异。建议您使用更加细化的搜索条件进行搜索，或者在知道要搜索的确切字符串或字段的情况下使用高级搜索。

提前键入支持

增强型关键字搜索支持提前键入搜索。提前键入搜索会在“最新项目”列表中搜索记录，这些记录包含待搜索特定记录类型的支持字段中的搜索字符串。提前键入搜索不区分大小写并且会忽略变音符，匹配项可能在字段值开头、在字段值的子字符串中或在字段值末尾。

支持的“最新项目”列表包括以下列表：

- 我最近查看的 *记录类型*
- 我最近创建的 *记录类型*
- 我最近修改的 *记录类型*

输入搜索字符串时，提前键入搜索会在“增强型关键字搜索”部分旁边打开“最新项目”小窗口。此窗口会列出所含字符串与输入的搜索字符串字符匹配的所有记录，最多可列出 10 条记录。输入搜索字符串时，提前键入搜索会以粗体形式一次匹配一个字符。此窗口中列出的项目会显示记录的名称，并在记录名称后面的圆括号 [()] 中显示支持的字段名称。记录的名称源于下表中所显示的字段。

记录类型	所显示的用于派生记录名称的字段
客户	客户名称
预约	主题
联系人	名字、姓氏
商机	商机名称
任务	主题

如果搜索字符串与支持的字段的值匹配，则匹配的值采用粗体。例如，如果“客户”记录的“位置”字段中包含值，则此窗口会显示“客户名称”（“**位置**”、“开单城市”）。例如，您可以使用下表中显示的设置创建三个客户。

客户名称	地点	开票城市
Account1	加利福尼亚州	Sunnyvale
Account2	加利福尼亚州	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

如果针对客户搜索 *Sunnyvale*，则输入 *S* 时，“最新项目”窗口会显示以下各项：

Account3 (**Sunnyside**、**Sunnyside**)
 Account2 (加利福尼亚州、**Sunnyvale**)
 Account1 (加利福尼亚州、**Sunnyvale**)

输入 *Sunnyv* 时，“最新项目”窗口会显示以下各项：

Account2 (加利福尼亚州、**Sunnyvale**)
 Account1 (加利福尼亚州、**Sunnyvale**)

此搜索会返回“最近查看的客户”、“最近创建的客户”和“最近修改的客户”列表中的“客户”记录，这些“客户”记录的“客户名称”、“位置”和“开票城市”字段中包含 Sunnyvale。如果单击“最新项目”窗口中返回的任何记录，则会打开该记录的“详细信息”页面。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [使用增强型关键字搜索查找记录（第 页 89）](#)
- [查找记录（第 页 66）](#)
- [关于目标搜索（第 页 66）](#)
- [关于关键字搜索（第 页 73）](#)
- [在操作栏中搜索记录（第 页 76）](#)
- [使用高级搜索（第 页 77）](#)

复制记录

对于大多数记录类型，您可以通过复制现有记录来创建新记录。在复制记录时，记录中某些字段的值将被复制到新记录。贵公司管理员确定哪些字段值将被复制到新记录。但是，您复制的记录与其他任何记录之间的链接不会被复制到新记录。

当您复制记录时，您可以更改复制到新记录的值，然后在没有从原记录中复制值的字段中添加值。

以下过程说明如何复制记录。

复制记录

- 1 查找您要复制的记录。
有关查找记录的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在记录类型的“列表”页面中，单击您想要复制的记录的名称链接。

提示：对于许多记录类型，在“列表”页面上都提供了“复制”选项。如果提供了该选项，则选择“列表”页面上的“复制”选项，然后跳至第 4 步。

- 3 在记录的“详细信息”页面中，单击“复制”。
- 4 在“编辑”页面中，输入新记录的详细信息。
您可以编辑从原记录中复制的值，然后在空白字段中输入值。
- 5 保存新记录。

预览记录

如果启用了记录预览功能，则可以通过在 Oracle CRM On Demand 中的许多地方出现的记录链接来预览记录，这些地方包括：

- 我的主页
- 记录主页
- 记录列表页面
- 记录详细信息页面（包括相关记录的列表）
- 操作栏
- 放在地图上以指示邻近搜索返回的地址位置的大头针。有关执行邻近搜索的信息，请参阅[执行邻近搜索](#)（第 页 307）。

当将指针停留在记录链接上时，或者当单击预览图标时（此图标在您将指针停留在记录链接上时出现），将会打开预览窗口，具体取决于记录预览设置。预览窗口显示记录的“详细信息”页面的第一个部分。

可以在公司级别上指定记录预览设置，每个用户也可以指定这些设置。个人设置将覆盖公司设置。

有关设置记录预览模式的信息，请参阅[设置记录预览模式](#)（第 页 634）。有关在公司级别设置记录预览模式的更多信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 965）。

注意：通过运行 iOS 操作系统的设备访问 Oracle CRM On Demand 时，记录预览功能不可用。

预览记录

- 将指针停留在记录链接上。
 - 如果将记录预览选项设置为“在链接上悬停”，则预览窗口会自动打开。
 - 如果将记录预览选项设置为“单击预览图标”，则当将指针停留在链接上时会出现一个图标。单击该图标可打开预览窗口。

注意：在预览窗口打开时，无法使用内嵌编辑功能或消息中心。

关闭记录预览窗口

- 单击预览窗口上的“X”图标，或者单击预览窗口后面的页面。

注意：如果将指针移到任何 UI 元素（除预览窗口、记录链接或预览图标外）上，预览窗口会在 2 秒后自动关闭。

关于记录锁定

对于某些记录类型，公司管理员可设置过程，以限制在记录中的字段具有特定值时可对记录执行的操作。采用这种方式限制用户执行某些操作称为**锁定记录**。当记录被过程锁定时，Oracle CRM On Demand 不允许您执行过程不允许的操作；如果您尝试执行不允许的操作，还可能会看到错误消息。

根据公司管理员配置公司记录锁定过程的方式，过程可按如下方式限制用户操作：

- **记录级别操作。**记录锁定过程可防止您对锁定记录执行以下操作：
 - 更新记录。
 - 删除记录。

- 与另一记录一起从关系中移除记录（如果从关系中移除记录导致从 Oracle CRM On Demand 中删除记录）。但是，如果从关系中移除记录未导致从 Oracle CRM On Demand 中删除记录，则即使您无法删除记录，也可以从关系中移除记录。

例如，公司管理员可以为“解决方案”记录类型设置过程。此过程可能会阻止您删除状态为“已批准”的解决方案，或阻止更新状态为“已过时”的解决方案，依此类推。

- **相关记录级别操作。**记录锁定过程可阻止您在锁定父记录时，对指定相关记录类型的记录执行以下操作：

- 从父记录创建相关记录类型的新记录。
- 更新属于父记录的子记录的相关记录类型的记录。在这种情况下，在锁定父记录时，无法从 Oracle CRM On Demand 中的任意位置更新相关记录。
- 将相关记录类型的现有记录添加到父记录。

例如，在将任务的状态设置为“已完成”时，您可能无法将联系人记录链接到任务。

- **字段级别操作。**记录锁定过程可在记录中的字段具有特定值时阻止您更新某些字段，以便部分锁定记录。

例如，如果公司使用共享地址，则在地址状态设置为“已验证”时，您可能无法更新地址行 1、2 和 3、“省/自治区”、“邮政编码”和“国家/地区”等字段。但是，您可以继续更新地址记录中的任何定制字段。

有关设置过程来锁定记录的信息，请参阅[过程管理（第 页 1257）](#)。

关于覆盖记录锁定流程

为某些用户提供“覆盖流程管理”权限，以便其更新锁定的记录。如果您的用户角色已启用了“覆盖流程管理”权限，则记录锁定流程不会阻止您对锁定的记录执行操作。此外，您也不会看到任何用以指明记录已被锁定的警告消息或错误消息。

更新记录详细信息

通常，如果您拥有记录、管理记录的拥有者或者拥有者授予您对记录的编辑权限，则可以更新记录信息。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大您对记录的访问权限。

另外，要更改解决方案记录的状态，或发布解决方案，您的用户角色必须包括“发布解决方案”权限。

注意：特定系统字段始终是只读，且只能由 Oracle CRM On Demand 更新。始终是只读的某些字段示例为“创建时间”字段和“创建时间：日期”字段，这两个字段都可用于许多记录类型。

您可以用以下方法更新记录：

- **通过对字段进行内嵌编辑。**您可以在记录的“列表”页面、记录的“详细信息”页面以及主记录的“详细信息”页面的链接记录中对个别字段进行内嵌编辑。贵公司的管理员可以在公司概要中启用或禁用内嵌编辑。默认情况下，启用内嵌编辑。

提示：在大多数列表页中，您可以在列表页的记录面板中打开记录详细信息页，而无需离开列表页。有关更多信息，请参阅[关于列表页中的记录面板（第 页 114）](#)和[使用列表页中的记录面板（第 页 115）](#)。

在许多记录的“列表”页面以及主记录的“详细信息”页面的许多链接记录列表中，您还可以同时对多个记录中的多个字段进行内嵌编辑。如果列表支持同时对多个字段进行内嵌编辑，则列表左上方会显示铅笔图标。

注意：有些类型的字段无法在主记录的“详细信息”页面的链接记录中进行内嵌编辑。有关更多信息，请参见[通过主记录更新链接的记录（第 页 102）](#)。

- **通过在“编辑”页面中更新记录。**通过单击“列表”页面中记录的“编辑”链接，或者单击“详细信息”页面中记录的“编辑”按钮，可以访问“编辑”页面。

- **通过导入记录：**

- 使用导入助手从外部逗号分隔值（CSV）文件导入记录数据（如果您的用户角色具有“个人导入”权限）
- 使用 Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序
- 使用 Web 服务将数据与其他应用产品同步

您可以导入的记录类型取决于为您的用户角色分配的权限。有关如何从外部 CSV 文件和其他外部源导入记录的更多信息，请参阅[导入和导出工具（第 页 1369）](#)。

本主题介绍如何对字段进行内嵌编辑以及如何在记录的“编辑”页面中更新记录。

注意：在以下情况下无法在记录的“列表”页面中使用内嵌编辑功能：预览窗口处于打开状态，或者正在使用消息中心。

对个别字段进行内嵌编辑

以下过程介绍如何在记录列表中和记录的“详细信息”页面中对个别字段进行内嵌编辑。要能够对字段进行内嵌更新，必须启用内嵌编辑。

注意：有时，在对个别字段进行内嵌编辑时，可能会提示您导航到“编辑”页面以完成编辑。如果存在更多必须编辑的字段，或者存在与要进行内嵌编辑的字段关联的业务流程，则可能会显示此提示。

要对个别字段进行内嵌编辑，请执行以下操作：

- 1 在记录列表中或记录的“详细信息”页面中，将指针移动到要更新的字段上。
编辑图标将出现在字段的右侧。所出现的图标取决于字段类型。在“详细信息”页面上，如果某字段是只读的，则将鼠标放在该字段上时，不会显示任何信息。单击该字段以后不会出现任何情况。在“完整列表”页面上，如果某字段是只读的，则在将指针暂停在该字段上时，将显示信息。另外，当单击只读字段时，将显示只读内嵌编辑器。
- 2 单击编辑图标或单击相应字段，以启用内嵌编辑的“编辑”模式。
对于某些字段，单击字段与单击编辑图标的作用不同。例如，如果单击“电话”字段，则该字段将显示文本编辑器并允许您直接输入电话号码。如果单击编辑图标，则该字段将显示电话编辑器并允许用户分别指定国家/地区、区号、电话号码和分机。
- 3 更新字段的值。
- 4 单击绿色的复选标记图标或按 Enter 以保存所做的更改。
要取消所做的更改，请单击红色 X 图标或按 Esc。

对记录列表中的多个字段进行内嵌编辑

对记录列表中的多个字段进行内嵌编辑时，请注意以下几点：

- 只有列表中当前显示的记录可供更新。例如，如果您对列表进行筛选以仅显示特定记录，则只有这些记录可供更新。
- 只读字段呈灰色显示，因此无法更新它们。
- 必填字段采用以下方式来表示：
 - 如果对记录类型使用静态布局，则在列标题中使用红色星号和红色文本表示必填字段。
 - 如果对记录类型使用动态布局，则必填字段显示有红色边框。
 - 如果某字段是条件性必填的，则该字段也显示有红色边框。条件性必填字段是指字段在默认情况下不是必填字段，但会在记录上其他字段中的数据满足某些标准时变为必填字段。
- 如果多选选择列表字段是可编辑的，则“查找”图标显示在此字段旁边。
- 如果货币字段是可编辑的，则货币图标显示在此字段旁边。
- 如果您角色的记录类型定义了动态页面布局，并且您更新动态布局的驱动选择列表字段，则该记录原本需要的一些字段可能不再需要，或原本不需要的一些字段可能变成需要。同样，一些原本处于可编辑状态的字段可能变为只读，或一些原本处于只读状态的字段可能变为可编辑。
- 您对字段所做的更新可能需要进一步更新记录。在此类情况下，当您尝试保存更改时会显示一条消息。如果列表中显示一个或多个需要附加更新的字段，则在保存更改之前，可以直接在列表中对这些字段进行附加更新。否则，系统将提示您导航到列表中需要附加更新的第一个记录的“编辑”页面。如果您导航到“编辑”页面并更新记录，则在保存更改后，Oracle CRM On Demand 会导航回到您正在编辑的列表。
- 如果在对记录进行内嵌编辑时，对记录中的字段进行的更新因任何原因失败，则不会保存对该记录中字段所做的任何更改。如果对一个或多个记录的更新失败，则在保存更改后会显示一条错误消息。错误消息会列出更新失败的记录。

以下过程介绍如何在记录列表中同时对多个字段进行内嵌编辑。

要对记录列表中的多个字段进行内嵌编辑，请执行以下操作：

- 1 在记录列表中，单击铅笔图标以启用“编辑”模式。
- 2 根据需要更新字段值。

提示：您可以使用键盘上的 Tab 键以及向上箭头键和向下箭头键在字段之间移动光标。

- 3 完成更新列表中的记录后，单击列表顶部或底部的绿色复选标记图标以保存更改。

在保存更改之前，随时可以取消更改，方法是单击列表顶部或底部的红色 X 图标，或按 Esc 键。如果取消更改，则不会保存对列表记录中的字段所做的任何更改。

在“记录编辑”页面中更新记录详细信息

下面的过程描述如何在“编辑”页面中更新记录详细信息。

在“编辑”页面中更新记录详细信息

- 1 在记录的“列表”页面上，单击记录的“编辑”链接，或者从“详细信息”页面中，单击标题栏中的“编辑”按钮。
- 2 在记录的“编辑”页面上，更新所需的信息。
- 3 保存记录：
 - 要保存此记录并随后打开记录的“详细信息”页面（可在其中将信息链接到此记录），请单击“保存”。
 - 要保存此记录并随后打开“编辑”页面（可在其中创建另一记录），请单击“保存并新建”。

注意：您的管理员可以配置字段，使其成为条件性必填字段，即字段在默认情况下不是必填字段，但会在记录上其他字段中的数据满足某些标准时变为必填字段。在这种情况下，当前的必填字段旁边会显示一个红色星号 (*)，如果显示了字段的文本标签，则会以红色文本显示该标签。如果字段为空，则必须先更新此字段，然后再保存记录。有关编辑条件性必填字段时适用的一些限制的信息，请参阅[关于条件性必填字段（第 1042 页）](#)。

将记录链接到所选记录

在 Oracle CRM On Demand 中，可以将一个记录链接到另一个记录。通过链接记录，可以从正在查看的记录中访问所有相关信息。例如，通过将联系人、商机和活动链接到客户记录，可以查看完整的客户信息。

链接操作会将记录相互关联，以便您和其他具有记录访问权限的用户能够完整地查看信息。

借助“查找”窗口，可搜索和选择要链接到使用中记录的现有记录。根据公司管理员针对您的角色设置某个记录类型的搜索布局的方式，该记录类型的“查找”窗口在打开时可能已填充了记录。有关“查找”窗口及其使用方法的更多信息，请参阅[在“查找”窗口中搜索记录（第 84 页）](#)。有关智能关联如何帮助您查找要与另一记录关联的记录的信息，请参阅[关于智能关联和自动解析功能（第 87 页）](#)。

链接新记录和现有记录

从记录“详细信息”页面中，可以执行以下一项或两项操作，具体取决于正在使用的记录类型：

- 将现有记录链接到主记录。
- 创建自动链接到主记录的新记录。

新记录在链接到选定记录的同时也将被添加到数据库中。例如，从“潜在商机详细信息”页面中创建的活动将被链接到此潜在商机，并随后出现在“活动”页面上。

注意：如果启用了内嵌编辑，还可以通过主记录的“详细信息”页面编辑链接记录上的某些字段。有关通过主记录编辑链接记录的信息，请参阅[通过主记录更新链接的记录（第 102 页）](#)。

以下过程说明如何将一条或多条记录链接到记录“详细信息”页面的相关信息部分中所选的记录。

将现有记录链接到选定记录

- 1 选择主记录。
有关选择记录的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在记录的“详细信息”页面上，向下滚动到相应的相关信息部分，然后单击“添加”。
根据要链接的记录类型，将打开多关联“查找”窗口或列表页面。
- 3 执行下列任一操作：
 - 在多关联“查找”窗口中，针对要链接到主记录的每条记录单击“选择”，然后单击“确定”。
 - 在列表页面中，单击字段旁边的“查找”图标，以打开“查找”窗口，然后针对要链接到主记录的记录单击“选择”。

以下过程说明如何创建新记录并将其链接到选定记录。

注意：根据正在使用的记录类型，可能无法通过选定记录创建新的链接记录。

创建新记录并将其链接到选定记录

- 1 选择主记录。
有关选择记录的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在记录的“详细信息”页面上，向下滚动到相应的相关信息部分，然后单击“新建”。
注意：在某些情况下，相关信息部分不提供“新建”按钮。相反，必须单击“添加”，然后单击“查找”窗口中的“新建”，以打开可用于创建新记录的表单。
- 3 在“编辑”页面中，创建新记录并单击“保存”或“保存并继续”以保存该记录：
 - 如果单击“保存”，则 Oracle CRM On Demand 会保存新记录并导航到主记录的“详细信息”页面。
 - 如果单击“保存并继续”，则 Oracle CRM On Demand 会保存新记录并导航到子记录的“详细信息”页面，便于您将其他内容与子记录关联，例如附注和附件。**注意：**此导航仅适用于可能通过相关信息部分具有其他关联记录类型的子记录。例如，附件和附注没有可用的“保存并继续”按钮。

在任何一种情况下，Oracle CRM On Demand 都会将新记录自动链接到主记录。

以下过程说明如何从记录“详细信息”页面的相关信息部分移除或删除链接记录。

移除或删除链接的记录

- 1 选择主记录。
有关选择记录的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在记录的“详细信息”页面上，向下滚动到相应的相关信息部分。
- 3 在您想要移除或删除记录的行中，从记录级菜单中选择以下选项之一：
 - **删除。**此选项将在不删除任一记录的情况下取消记录的关联。
 - **删除。**此选项将删除链接的记录。删除的记录将移到“删除的项目”页面，并在 30 天后从数据库中永远移除。**注意：**如果多关联“查找”窗口可用，则也可通过在多关联“查找”窗口中为每条链接记录单击“移除”来移除链接记录。

链接到其他记录类型的记录类型示例

下表显示您可以在 Oracle CRM On Demand 中链接到其他记录的记录类型的一些示例。“信息”列中提供了有关如何从主记录的“详细信息”页面链接记录类型的说明。

可链接到选定记录的记录类型取决于您正在处理的记录类型以及您或您的经理对 Oracle CRM On Demand 进行的定制。此外，如果您在特定版本的 Oracle CRM On Demand（如 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 或 Oracle CRM On Demand 的行业专用版本）中工作，您还可以链接附加记录类型。

记录类型	信息
客户	在标准应用产品中，联系人记录的“详细信息”页面上提供了“客户”部分。您可能需要将该部分添加到您的布局： 要链接现有客户并跟踪其相对于联系人所扮演的角色，请单击“添加”。在“添加客户”页面上，选择一个客户，接着选择其相对于此联系人所扮演的角色，然后单击“保存”。如果要添加的客户不存在，您可以通过在“查找”窗口中单击“新建”来添加它。有关字段说明，请参阅客户字段（第 页 237）。 如果客户拥有多个角色，请在相应的行中单击“编辑角色”，选择角色并保存记录。
客户合作伙伴	在标准应用产品中，“客户合作伙伴”部分出现在客户记录的“详细信息”页面上。您可能需要将该部分添加到您的布局： 对于此记录，要链接某个客户并将其作为合作伙伴进行跟踪，请单击“添加”。然后在“编辑”表单中输入所需的信息并保存记录。有关字段说明，请参阅跟踪客户的合作伙伴和竞争者（第 页 231）。
客户关系	请参阅 跟踪客户之间的关系 （第 页 228）。
客户团队	请参阅 共享记录（团队） （第 页 121）。
商业活动	仅从联系人记录： 要链接某一商业活动，请单击“添加”，选择该商业活动，然后保存记录。有关字段说明，请参阅商业活动字段（第 页 200）。
竞争者	在标准应用产品中，“竞争者”部分出现在客户和商机记录的“详细信息”页面上： 对于此记录，要链接某个客户并将其作为竞争者进行跟踪，请单击“添加”。然后在“编辑”表单中输入所需的信息并保存记录。有关字段说明，请参阅跟踪客户的合作伙伴和竞争者（第 页 231）。

记录类型	信息
联系人	在标准应用产品中，“联系人”部分可用于活动记录（任务和预约）。您可能需要将其添加到布局中： 要链接“主要联系人”，请单击“编辑”并链接联系人。要将其他联系人链接到活动，请向下滚动到“联系人”部分，单击“添加”，然后链接到联系人记录。 在标准应用产品中，“联系人”部分出现在客户记录的“详细信息”页面上： 要链接新联系人，请单击“新建”，在“编辑”表单中输入所需的信息，然后保存记录。 要链接现有联系人，请单击“添加”。在“联系人列表”页面中，选择一个联系人，然后单击“保存”。如果要添加的联系人不存在，您可以通过在“查找”窗口中单击“新建”来添加它。有关字段说明，请参阅联系人字段（第 页 256）。 在标准应用产品中，“联系人”部分出现在商机记录的“详细信息”页面上： 要将现有联系人链接到您的商机记录，请单击“添加”。在“联系人列表”表单中，选择一个联系人，定义联系人的“购买角色”，然后单击“保存”。如果要添加的联系人不存在，您可以通过在“查找”窗口中单击“新建”来添加它。有关字段说明，请参阅联系人字段（第 页 256）。 必须选择“购买角色”来阐明联系人在公司内的职责，以及联系人对采购决策的影响。对于关键角色分析和了解销售行政环境而言，“购买角色”至关重要。 注意： 您可以将同一位联系人链接到多个商机或将多个联系人链接到同一个商机。
联系人关系	请参阅 跟踪联系人之间的关系（第 页 250） 。
联系人团队	仅从联系人记录： 要允许其他员工看到联系人记录，请单击“添加用户”。在“联系人团队添加用户”窗口中，为记录选择用户的名称和用户的访问权限（在“联系人访问”字段中），然后保存您的更改。有关共享记录的更多信息，请参阅共享记录（团队）（第 页 121）。
潜在商机	在标准应用产品中，“潜在商机”部分出现在商业活动记录的“详细信息”页面上： 要链接新的潜在商机，请单击“新建”，在“编辑潜在商机”表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅潜在商机字段（第 页 216）。
附注	在标准应用产品中，“附注”部分会出现在支持“附注”功能的记录类型的“详细信息”页面上： 要链接新的附注，请单击“新建”，在记录的“附注”表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅添加附注（第 页 130）。

记录类型	信息
未完成活动	在标准应用产品中，“未完成活动”部分会出现在许多记录类型的“详细信息”页面上： 要链接新的预约或任务，请在标题栏单击“新建预约”或“新建任务”。然后在“编辑”表单中输入所需的信息，并保存记录。有关字段说明，请参阅活动字段（第 页 191）。 可以将多个活动链接到所选记录。如果活动具有相关的时间，则活动将出现在“活动”列表和“日历”中。 能够查看所选记录的用户同样能够查看链接到记录的活动，其中包括由其他用户拥有或分配给其他用户的那些活动。有关使用活动列表的信息，请参阅使用活动列表（第 页 168）。 注意： 根据记录类型以及公司管理员针对该记录类型分配给您的角色的“详细信息”页面布局，可以在记录的“详细信息”页面上的“未完成预约”相关信息部分和“未完成任务”相关信息部分中单独显示链接至记录的未完成预约和任务。此外，对于某些记录类型，“活动”相关信息部分会显示未完成活动和已完成的活动。
商机	要链接新商机，请单击“新建”，在“编辑商机”表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅商机字段（第 页 274）。 注意： 要将商机链接到潜在商机，请将商业活动所关联的潜在商机转换为商机。有关更多信息，请参阅将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或商机（第 页 211）。
商机合作伙伴	在标准应用产品中，“商机合作伙伴”部分出现在商机记录的“详细信息”页面上： 对于此记录，要链接某个客户并将其作为合作伙伴进行跟踪，请单击“添加”。然后在“编辑”表单中输入所需的信息并保存记录。有关字段说明，请参阅跟踪商机的合作伙伴和竞争者（第 页 264）。
推介	请参阅添加推介（请参阅 添加被推介人 第 页 252）。
相关解决方案	在标准应用产品中，“相关解决方案”部分出现在解决方案记录的“详细信息”页面上： 要添加解决方案，请单击“添加解决方案”，并在“查找”窗口中选择一个现有解决方案。您可以根据需要添加任意多个解决方案。如果解决方案共享相关的信息或者它们的主题相关，您可能需要将解决方案相互链接。要创建新的解决方案，请单击“新建”，填写所需的信息，然后保存记录。 注意： 您可以从“解决方案详细信息”页面查看链接的服务请求，但是必须从“服务请求详细信息”页面链接它们。

记录类型	信息
服务请求	在标准应用产品中，“服务请求”部分出现在客户和联系人记录的“详细信息”页面上： 要链接新的服务请求，请单击“新建”，在“编辑服务请求”表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅服务请求字段（第 338 页）。
解决方案	在标准应用产品中，“解决方案”部分出现在服务请求记录的“详细信息”页面上： 要链接解决方案，请单击“添加”。在“查找”窗口中，可以单击“解决方案 ID”链接来链接现有解决方案，或单击“新建”创建新的解决方案。有关字段说明，请参阅解决方案字段（第 345 页）。 提示：在创建新的解决方案之前，请检查“解决方案列表”页面，以确保该解决方案不是等待经理发布的解决方案。“查找”窗口只会显示标记为“已发布”并且状态为“已批准”的解决方案。
团队	默认情况下，“团队”部分不会出现在标准应用产品中的任何记录详细信息页面上，但是公司管理员可以将“团队”部分添加到某些记录类型： 要允许其他雇员查看此记录，请单击“添加用户”。在“团队 - 添加用户”窗口中，选择用户的名称。 注意：如果记录拥有者是组的成员（由公司管理员定义），组成员自动出现在“团队相关信息”部分中。 有关更多信息，请参阅共享记录（团队）（第 121 页）。
用户	默认情况下，“用户”部分不会出现在标准应用产品中的任何记录详细信息页面上，但是贵公司管理员可以将“用户”部分添加到某些记录类型： 要跟踪任务中涉及的另一员工，请在“任务详细信息”页面的“用户”部分单击“添加”。在“查找”窗口中，选择用户。 注意：与“团队”功能不同，如果记录拥有者是组的成员（由公司管理员定义），组成员不自动出现在“用户相关信息”部分中。“用户”列表不影响记录的可见性；它严格用于跟踪。

通过主记录更新链接的记录

可以通过主记录更新链接的记录中的字段，具体如下所示：

- 通过对字段进行内嵌编辑（前提是启用了内嵌编辑）。您可以在主记录的“详细信息”页面的链接记录列表中对个别字段进行内嵌编辑。在许多链接记录列表中，您还可以同时对多个记录中的多个字段进行内嵌编辑。如果链接记录列表支持同时对多个字段进行内嵌编辑，则列表左上方会出现铅笔图标。
- 请注意，无法通过主记录的“详细信息”页面编辑链接记录中以下类型的字段：
- 在链接的记录本身的“详细信息”页面中没有显示的字段
 - 计算所得的字段，例如“全名”
 - 在链接的记录的“编辑”页面上为只读的字段

此外，如果多条主记录下可能出现相同的链接的记录，则可以编辑作为此关系一部分的字段。但是，无法编辑属于链接的记录本身的字段。例如，在针对客户记录的“客户团队”相关列表中，可以编辑“团队角色”字

段，因为此字段是客户与团队成员之间关系的一部分。但是，无法编辑“姓氏”和“名字”字段，因为它们属于团队成员的用户记录。

- 通过主记录的“详细信息”页面打开链接的记录的“编辑”页面，然后在该页面上更新字段。

以下过程说明如何在主记录的“详细信息”页面上更新链接的记录。

在主记录的“详细信息”页面上更新链接的记录

- 在主记录的“详细信息”页面上，向下滚动到相应的部分，然后根据需要编辑字段。

注意：如果要编辑的记录未显示在页面上，则单击“显示完整列表”链接，以查看该类型的所有链接的记录，然后在“列表”页面中编辑记录字段。

有关以内嵌方式编辑字段的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

以下过程说明如何通过主记录的“详细信息”页面打开链接的记录。

通过主记录的“详细信息”页面打开链接的记录

- 1 在主记录的“详细信息”页面上，向下滚动到相应的部分。
- 2 单击记录的“编辑”链接（如果提供了此链接），或者单击链接的记录的名称链接。

注意：如果要编辑的记录未显示在页面上，则单击“显示完整列表”链接，以查看该类型的所有链接的记录。

- 3 在链接的记录的“编辑”或“详细信息”页面打开时，更新记录详细信息。

有关更新记录详细信息的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

“收藏记录”页面

“收藏记录”页面显示您的收藏记录。可以通过在操作栏的“收藏记录”部分单击“显示完整列表”来访问“收藏记录”页面。您的收藏项最多可有 100 条记录。

注意：如果收藏项中已有 100 条记录，并将其他记录添加到收藏项，将从收藏项中删除在收藏项中保留最长时间的记录，以允许添加新记录。

从“收藏记录”页面，可以执行下表显示的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
更改记录的顺序	在“收藏记录”标题栏中，单击“管理收藏项”按钮。在“管理收藏项”页面上，更改记录的顺序，直到您需要的顺序出现为止。此后，记录将在操作栏和“收藏记录”页面上按新的顺序显示。
删除收藏项列表中的记录	在要删除的记录的行中，单击“删除”链接。 提示： 您也可通过单击“从收藏项中删除”图标（此图标位于记录的“详细信息”页面以及“列表”页面中收藏项记录对应的行中），从您的收藏项记录中删除记录。
显示记录的详细信息	单击记录的名称以显示该记录的“详细信息”页面。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
显示更多/更少记录	在页面底部“显示的记录数”下拉列表中，选择一次可查看的记录数。

使用列表

对于许多记录类型，您可以通过使用筛选列表来限制记录。筛选列表显示记录的子集，这些记录满足组成列表的标准。

Oracle CRM On Demand 为许多记录类型提供标准的筛选列表。在用户角色中具有“管理公共列表”权限的用户可以创建定制筛选列表并使其可供其他用户使用。您的公司管理员可以确定您的用户角色可以使用哪些列表。您还可以创建额外的定制筛选列表，以返回要处理的记录。有关更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 108 页）](#)。从您提供的顶层记录类型的列表中，您可以选择在主页和列表的选择列表中显示的列表集。有关更多信息，请参阅[更改记录类型的列表集（第 117 页）](#)。

当您选择一个筛选列表时，将会在记录的“列表”页面中打开符合该列表标准的记录的列表。您可以选择一次在该页面中显示前 5、10、25、50、75 或 100 条记录。您选择的选项会在所有记录类型的“列表”页面中保持，直到您再次更改选项。当您浏览列表时，将通过背景颜色的变化来突出显示您的指针停留在上面的记录。

根据公司设置和用户概要中的设置，在向下滚动记录页面时，“列表”页面中的列标题可能始终保留在视图中。此功能可以在公司级别打开或关闭，但您可以覆盖个人概要中的公司级别“冻结列表列标题”设置。有关在个人概要中更改“冻结列表列标题”设置的信息，请参阅[更新个人详细信息（第 626 页）](#)。

注意：Oracle CRM On Demand 只能使用一种核对方法来确定列表内的排序顺序。选择的核对方法应该向所有语言提供最佳解决方案。但是，会导致某些字母在某些语言中显示为错误顺序。

具有多页记录时将会怎样？

如果列表中的记录数多于一个页面中可显示的记录数，则将发生以下情况：

- 您可以单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
- 如果您单击此图标以转到列表中的最后一页，则此最后一页将显示记录的完整页面，且列表中最后一页显示的记录数由您选择显示在列表页面中的记录数确定。
例如，假定列表共有 60 条记录，且您选择在列表页面中显示 25 条记录。如果您单击此图标以转到列表中的最后一页，则此页面将显示列表中最后 25 个记录。
- 如果在列表中一次导航一页，则列表中的最后一页仅显示列表中的剩余记录。
例如，假定列表共有 60 条记录，且您选择在列表页面中显示 25 条记录。如果在列表中一次导航一页，则列表前两页中的每一页都显示 25 个记录，最后一页显示列表中的剩余 10 个记录。

可从列表页面执行的任务

从“列表”页面中可以执行以下操作：

- 对记录排序。
- 快速查看多个记录。
- 查找要查看、删除或更新的记录。
- 如果启用了内嵌编辑功能，则更新列表页上内嵌的字段。
- 如果记录面板在列表页中可用，则在记录面板中打开记录详细信息页并更新记录详细信息，而无需离开列表页。
- 创建新记录。
- 通过单击“列表”页面标题栏右侧的“添加到收藏项”图标，将列表添加到您的收藏项列表中。
- 通过单击“列表”页面标题栏右侧的“从收藏项中删除”图标，从您的收藏项列表中删除列表。
- 通过单击记录对应行中的“添加到收藏项”图标，将记录添加到您的收藏记录中。
- 通过单击记录对应行中的“从收藏项中删除”图标，从您的收藏记录中删除记录。
- 如果“切换‘调整列表’窗格”图标可用，请在“列表”页面中调整列表。有关更多信息，请参阅[在“列表”页面中调整列表（第 114 页）](#)。
- 通过将列标题拖放到新位置，更改列表中的列顺序。更改列的顺序之后，可以根据需要保存列表。

关于在“列表”页面中对列重新排序

您可以直接在“列表”页面中对列表中的列重新排序。将鼠标悬停在列标题上时，将显示一个四向箭头，而您则可以将该列拖放到新位置。如果可用列比浏览器页面上可显示的列数多，则将列标题拖动到显示列的边缘时，页面将自动滚动以显示附加列。执行刷新页面的操作时，如列表分页、列表排序、使用字母搜索控件和快速筛选器字段等，列的更改后顺序仍将适用。如果从列表中打开记录“详细信息”页面，然后返回到该列表，更改后顺序也仍将适用。但是，从列表离开后，下次打开列表时，列将按原始顺序显示，除非在对列重新排序后保存列表。

关于使用定制字段对列表进行排序

出于性能原因，某些定制字段不可用来对列表进行排序。将应用以下常规规则：

- 您无法使用以下类型的定制字段对任何记录类型的列表进行排序，包括定制对象记录类型：
 - 复选框字段
 - Web 链接字段
 - 多选选择列表字段

但是，对于任何指定的记录类型，可能会存在无法用于进行列表排序的其他类型的定制字段。

- 对于定制对象 01-03 记录类型，无法使用任何类型的定制字段进行列表排序。

可对列出的记录执行的操作

此外，您可以使用记录级菜单（在每个记录名称旁）对列出的记录执行各种操作，其中包括以下部分或所有操作：

- 打开记录的“编辑”页面（通过选择“编辑”选项），在此页面中您可以编辑记录上的所有字段。
- 通过复制现有记录来创建新记录。贵公司的管理员将确定哪些字段值会被自动复制到新记录。
- 删除记录。

如果页面上的记录太多，您可以进一步筛选列表。有关筛选列表的快速方法的更多信息，请参阅[筛选列表（第 113 页）](#)。

每个筛选列表都专用于记录类型，如“商机”或“客户”。所有雇员都可以创建供他们自己使用的筛选列表，但需要为您分配适当的角色才能创建可供所有雇员使用的公共列表。

注意： 您或您的经理创建的列表只会显示为创建时的语言。如果切换语言，该列表将不会添加到以应用程序支持的其他语言显示的列表中。只有默认筛选列表才会显示为所有语言。例如，如果某位意大利经理创建了一个新列表，而她的某些团队成员使用西班牙语版本的产品，那么，他们将看不到新创建的列表。

关于为列表页面创建书签

在大部分列表中，列表中的页面共享相同的 URL。因此，为列表中的页面创建书签时，书签始终在首次访问列表时打开的页面（通常是列表中的第一页）打开列表。同样，从页面的地址字段复制 URL，然后将 URL 粘贴到浏览器地址字段时，列表将在首次访问列表时打开的页面中打开。

例如，从“客户主页”中的列表链接打开列表时，列表将在第一页打开。如果您导航到列表中的第三页并为该页创建书签，则新书签将在第一页（即首次访问列表时打开的页面）打开列表。

列表管理选项

在大多数记录类型的“列表”页面中，具有一个包含以下某些或所有选项的“菜单”按钮：

- **成批删除。**从列表中删除所有记录，请参阅[删除和恢复记录（第 143 页）](#)。
- **批量分配工作簿。**向工作簿添加记录或从工作簿中移除记录，请参阅[为工作簿分配记录（第 1235 页）](#)。
- **成批分配团队成员。**将团队成员添加到记录列表中，或从记录列表中删除团队成员，请参见[将团队成员分配到记录列表（第 123 页）](#)。
- **导出列表。**导出列表以保存在您的计算机上，请参阅[导出列表中的记录（第 119 页）](#)。
- **批量更新。**同时更新许多记录，请参阅[更新记录组（第 125 页）](#)。
- **批量拜访计划。**为一个或多个客户创建计划拜访，请参阅[批量拜访计划（第 177 页）](#)。
- **成批创建预约。**为一个或多个客户创建预约，请参阅[为多个客户创建预约（第 236 页）](#)。
- **记录计数。**计算列表中的记录，请参阅[计算列表中的记录（第 119 页）](#)。

■ **调整列表。**调整筛选列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

注意：在大多数记录类型的“列表”页面中，您还可以在不离开“列表”页面的情况下调整列表，并且可以根据需要保存调整的列表。有关在“列表”页面中调整列表的信息，请参阅[在“列表”页面中调整列表](#)（第 页 114）。

■ **保存列表。**保存列表。当单击“保存列表”时，将直接进入一个具有“保存”选项的页面。

■ **显示列表筛选器。**显示列表关键信息，请参阅“查看列表”页面（请参阅[“视图列表”页面](#) 第 页 117）。也可以在“管理列表”页面中单击“查看”来访问此页面。

■ **创建新列表。**创建新的筛选列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

■ **管理列表。**管理记录类型列表，请参阅[“管理列表”页面](#)（第 页 116）。

■ **成批恢复。**恢复删除的记录列表，请参阅[删除和恢复记录](#)（第 页 143）。

访问列表管理选项

导航到列表管理选项的方法因记录类型而异，如下表所示：

记录类型	步骤
主记录类型（在选项卡上）	1 单击页面顶部的记录选项卡。 2 在“列表”部分中，单击列表。 3 单击“菜单”按钮并选择所需的选项。 您也可以使用以下方法访问“新建列表”页面： 1 单击页面顶部的记录选项卡。 2 在“列表”部分的标题栏中，单击“新建”按钮。
活动	1 单击“日历”选项卡。 2 在活动列表部分中，单击“显示完整列表”链接。 注意：在标准应用程序中，“未完成任务”列表显示在自己日历的每日和每周视图以及与您共享日历的其他用户的个人日历中。但是，您可以选择要显示的其他列表，或者管理员可以为用户角色选择其他列表。有关更多信息，请参阅设置日历（第 页 647）。 3 单击“菜单”按钮并选择所需的选项。
预警	1 单击“主页”选项卡。 2 在“我的主页”上“警报”部分的底部，单击“显示完整列表”链接。 3 单击“菜单”按钮并选择所需的选项。 注意：如果没有警报，将不出现“显示完整列表”链接。
附件	仅当您的角色包括“管理内容 - 管理附件和详细信息页面图像”权限时可用。 1 在任何页面的顶部，单击“管理”全局链接。 2 单击“内容管理”链接。 3 在“内容管理”页面上，单击“管理附件”链接。 4 在“管理附件”页面上，单击“创建新列表”按钮。

记录类型	步骤
用户	仅当您的角色包括“管理用户”权限时可用。 1 在任何页面的顶部，单击“管理”全局链接。 2 单击“用户管理和访问控制”链接。 3 单击“用户管理”链接。 4 单击“菜单”按钮并选择所需的选项。
产品类别	仅当您的角色包含“管理内容”权限时可用。 1 在任何页面的顶部，单击“管理”全局链接。 2 单击“内容管理”链接。 3 在“内容管理”页面上，单击“产品类别”链接。 4 单击“菜单”按钮并选择所需的选项。
产品	仅当您的角色包含“管理内容”权限时可用。 1 在任何页面的顶部，单击“管理”全局链接。 2 单击“内容管理”链接。 3 在“内容管理”页面上，单击“产品”链接。 4 单击“菜单”按钮并选择所需的选项。

标准筛选列表

有关标准筛选列表的说明，请参阅每个记录类型的“使用 *记录类型* 主页”主题；例如：

- [使用潜在商机主页（第 页 206）](#)
- [使用客户主页（第 页 221）](#)
- [使用联系人主页（第 页 240）](#)
- [使用商机主页（第 页 262）](#)
- [使用服务请求主页（第 页 334）](#)

打开列表

- 1 单击“记录”选项卡。
- 2 从记录主页上的“列表”部分中，选择要使用的列表。

注意：有关活动列表，请单击“日历”选项卡，然后单击页面活动列表部分中的“显示完整列表”。有关使用活动列表的信息，请参阅[使用活动列表（第 页 168）](#)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于列表页中的记录面板（第 页 114）](#)

■ 使用列表页中的记录面板 (第 页 115)

创建和调整列表

在创建或调整记录列表时，您的用户角色决定您可以搜索哪些字段以及可以在列表中显示哪些字段，如下所示：

- 如果您的用户角色启用了“搜索和列表中的所有字段”权限，则可以搜索公司管理员在分配给您的记录类型用户角色的搜索布局上提供的所有搜索字段。

注意：建议公司管理员不要为大多数用户角色启用“搜索和列表中的所有字段”权限。当不启用该权限时，贵公司不使用的字段在搜索和列表页中不可见。这可以减少混乱并让用户更容易查看最感兴趣的字段。

- 如果您的用户角色未启用“搜索和列表中的所有字段”权限，则只能搜索同时符合以下两个标准的字段：
 - 该字段是分配给您的记录类型用户角色的搜索布局中的可用搜索字段。
 - 该字段可用于分配给您的记录类型用户角色的“详细信息”页面布局。如果您的角色定义了动态页面布局，则至少其中一个动态页面布局必须显示该字段。

注意：*动态布局*是根据记录字段中所选的选择列表值，为不同的同类型记录显示不同字段集的页面布局。

- 调整现有列表时，列表的搜索标准中的部分字段不能用于用户角色。任何此类受限字段都将呈灰色显示，且您无法编辑此类字段。在运行或保存列表前，可以从搜索标准中移除受限字段。如果在未从搜索标准中移除受限字段的情况下运行或保存列表，Oracle CRM On Demand 将在运行或保存列表之前，自动从搜索标准中移除受限字段。

注意：公司管理员可以随时更改您的用户角色搜索布局中可用的字段集。如果公司管理员移除之前可供您搜索的字段，则您下一次使用包含该字段的筛选器调整列表时，不能在筛选器中具有该字段的情况下保存列表。如果您不从筛选器中移除该字段，则 Oracle CRM On Demand 将在运行或保存列表之前自动从筛选器中移除该字段。

您的用户角色确定可以显示在记录列表中的字段。

您的用户角色还确定可以显示在搜索返回的记录列表中的字段，具体如下：

- 如果您的用户角色启用了“搜索和列表中的所有字段”权限，则可以选择任何字段来显示为搜索返回的记录列表中的列。
- 如果您的用户角色未启用“搜索和列表中的所有字段”权限，则仅当字段显示在针对记录类型分配给您的用户角色的“详细信息”页面布局时，您才能选择字段以显示为搜索返回的记录列表中的列。如果您的角色定义了动态页面布局，则该记录类型的至少其中一个动态页面布局必须显示该字段。

关于排序字段

未指定排序字段的列表会在显示的列上自动排序，以提供最高效的性能。因此，建议您不要在创建列表时指定排序字段。在标准应用程序中，将在“新建列表”页面中自动选择排序字段，但您可以清除排序字段。您的管理员可以为您的用户角色设置记录类型的搜索布局，以确保不会自动选择排序字段。有关设置搜索布局的信息，请参见[管理搜索布局 \(第 页 1102\)](#)。

您可以根据需要为列表中返回的记录指定初始排序顺序。您最多可以选择三个排序字段。例如，对于联系人列表，您可以选择先按姓氏，接着按名字，然后按部门对列表进行排序。对于三个排序字段中的每一个，您都可以指定是按升序还是按降序对记录进行排序。

如果指定排序顺序，则最佳做法是使用限制性最强的可用字段作为第一个排序字段，特别是在搜索具有大量记录的记录类型时。例如，在搜索“联系人”记录类型的“电子邮件”字段时，如果结果也根据“电子邮件”字段（而非“联系人姓氏”字段等其他字段）进行排序，则更加高效。

选择第一个排序字段后，只有直接存储在与第一个排序字段相同的记录上的排序字段才可供您选择作为第二个和第三个排序字段。例如，搜索联系人时，您可以选择联系人的“名字”字段作为第一个排序字段。在这种情况下，只有直接存储在联系人记录上的其余排序字段才可供您选择作为第二个和第三个排序字段。存储在其他记录上的字段（如存储在客户记录上的“客户”字段）不可用。

注意：如果您的用户角色具有“管理私人列表”权限，则可以访问和编辑其他用户的私人列表。如果您的用户角色具有“删除私人列表”权限以及“管理私人列表”权限，则也可以删除由其他用户创建的私人列表。通常，仅将

“管理私人列表”权限和“删除私人列表”权限授予管理员。有关编辑其他用户的私人列表时适用的注意事项的信息，请参阅[关于编辑和删除其他用户创建的私人列表](#)（第 页 112）。

以下过程说明如何设置列表。

在开始之前。在创建列表时，需要为设置的标准输入字段和值。您可能需要先转到记录的“编辑”页面，并准确地记下在 Oracle CRM On Demand 中所使用的字段名称和值。否则，筛选列表可能无法挑选正确的记录。或者，您可以打印记录的“详细信息”页面以获得准确的字段名称。但是，打印输出并不能获得下拉列表的字段值。

设置列表

- 1 创建新列表或导航至现有列表的“调整列表”页面。

在大多数记录类型的“列表”页面，有一个“菜单”按钮包括创建新列表或调整现有列表的选项。有关访问列表管理选项的更多信息，请参阅[使用列表](#)（第 页 104）。

注意：在大多数记录类型的“列表”页面中，您还可以在不离开“列表”页面的情况下调整列表，并且可以根据需要保存调整的列表。有关在“列表”页面中调整列表的信息，请参阅在[“列表”页面中调整列表](#)（第 页 114）。

- 2 在“新建列表”页面或“调整列表”页面的“搜索范围”部分，选择以下选项之一：

- 记录集
- 工作簿

注意：对于没有所有者的记录类型，如“产品”记录类型和“用户”记录类型，不会显示“搜索范围”部分。仅当贵公司启用“工作簿”功能，“搜索范围”部分中的“工作簿”选项才可用。

- 3 如果选择“记录集”选项，则从“记录集”字段的列表中选择以下项之一：

- **我能看到的所有记录。**包括至少对其拥有“查看”权限的记录，查看权限由报告层次结构，角色的访问权限级别，以及共享记录的访问级别定义。
- **我拥有的所有记录。**
- **我在团队中的所有记录。**在筛选列表中仅包括满足以下条件之一的记录：
 - 您拥有记录。
 - 所有者通过“团队”功能与您共享了记录。
 - 通过客户、活动、联系人、家庭、商机和资产组合的组分配功能与您共享记录。
- **我或我的下属拥有的所有记录。**
- **所有关于我或我的下属所属团队的记录**
- **我的默认工作簿。**“工作簿”选择器的默认设置，由贵公司管理员定义。

- 4 如果选择“工作簿”选项，则在工作簿选择器中选择工作簿、用户或委派。

有关更多信息，请参阅[使用工作簿选择器](#)（第 页 88）。

- 5 在“选择区分大小写”部分中，如果需要，请选择“不区分大小写”复选框。

如果选中此复选框，则某些字段在搜索时将变为不区分大小写。这些字段在“输入搜索标准”部分中以蓝色文本显示。

- 6 在“输入搜索标准”部分中执行以下操作：

- a （可选）如果调整包含不可用于您的用户角色的搜索字段的现有列表筛选器，请单击字段行旁边的 X 图标，从列表中移除搜索字段。

如果列表筛选器中的搜索字段不可用作您的用户角色的搜索字段，字段将呈灰色显示，您无法进行编辑，且字段旁边显示 X 图标。您可以从列表筛选器中移除受限字段。如果在未从筛选器中移除受限字段的情况下运行或保存列表，Oracle CRM On Demand 将在运行或保存列表之前，自动从筛选器中移除受限字段。

- b 从“字段”列表选择一个字段。

系统会采用记录类型的目标搜索字段预填充这些字段。

注意：如果公司管理员未在针对某个记录类型分配给您的用户角色的搜索布局中提供任何搜索字段，您不能为该记录类型的记录列表指定任何搜索标准。

某些字段已经过优化，以提升搜索性能和列表排序性能。在搜索字段列表中，这些优化字段显示为绿色文本。如果搜索标准包括未进行搜索优化的字段，则您的搜索可能会较慢。

注意：在“输入搜索标准”部分中以紫色文本显示的字段始终不区分大小写，无论“不区分大小写”复选框的设置为何。这些字段未针对快速搜索优化。

如果您需要的地址字段未出现在下拉列表中，请选择下表中或[关于国家/地区和地址映射](#)（第 页 1373）所示的对应地址字段。

注意：此表中列出的字段可能不适用于所有国家/地区。

依据此字段筛选您的列表	从下拉列表中选择此字段
街道编号 地址 1 丁目	门牌/街道
区	地址 2
楼层 地区	地址 3
市/郡	城市
科洛尼亚/区域 CEDEX 代码 地址 4 URB 镇区	邮箱/分拣编码
MEX 州 BRA 州 堂区 准州地区 岛 省 区域 酋长国 地区	省
局部码 邮箱 邮政编码	邮政编码

- C** 输入定义筛选器的条件、筛选器值和运算符（AND、OR）。
- 如果您要调整列表，则系统会采用可进一步调整的标准预填充字段。
- 有关使用筛选器条件的信息，请参阅[关于筛选器条件](#)（第 页 68）。

提示：要创建没有所有者的服务请求的列表，请选择“所有者 ID”字段和“等于”筛选器条件，并将此值留空。可以使用这种通用方法创建其他空列表。

警告： 在输入“筛选器值”时，请检查以确保遵循了关于筛选器值（第 页 72）中描述的规则。否则，列表中可能无法包含正确的记录。

示例

客户： 如果要创建年收入高于 \$100,000,000.00 的加拿大客户的筛选列表，请按下表填写表单：

字段	条件	值	
年收入	大于	100000000	AND
国家/地区	等于	加拿大	

潜在商机： 如果要创建潜在收入高于 \$100,000.00 且等级为 A 或 B 的潜在商机的筛选列表，请按下表填写表单：

字段	条件	值	
潜在收入	大于	100000	AND
等级	小于	C	

- 7 在“显示列”部分中，通过将字段从“可用字段”列表移动到“选定字段”列表，选择要以列形式显示在搜索结果中的字段。使用上箭头和下箭头更改选定字段的顺序。

提示： 返回记录列表后，可以快速更改列表中的列顺序，方法是将列标题拖放到新位置。更改列的顺序之后，可以根据需要保存列表。

- 8 （可选）在“排序顺序”部分中，指定一个或多个所需的初始排序字段和排序顺序，如下所示：

- 如果您不想指定排序字段，但已经选择了排序字段，则清除该排序字段。
- 如果要指定一个或多个排序字段，请执行以下操作：
 - a 在“排序方式”下拉列表中，选择第一个排序字段，然后单击“升序”或“降序”以指定排序顺序。
 - b 根据需要选择第二个和第三个排序字段，然后为这些字段指定排序顺序。

某些字段已经过优化，以提升搜索性能和列表排序性能。在排序字段列表中，这些优化字段显示为绿色文本。如果选择未经优化的字段作为排序字段，则您的搜索可能会较慢。

注意： 在这一步骤中您不能选择复选框类型的字段作为排序字段。不过，创建列表后，您可以单击列标题从而根据复选框中的值对字段进行排序。

- 9 （可选）要在不保存列表的情况下查看搜索标准的结果，请单击“运行”。

此时将会出现“列表”页面，其中显示了符合搜索标准的结果。然后您可以单击标题栏中的“菜单”按钮，并选择“保存列表”或“调整列表”以保存您的列表。

- 10 单击“保存”，并在“保存选项”部分内的字段中填写内容：

字段	注释
列表名称	键入列表的名称（限制为 50 个字符）。可以在“列表名称”中使用除引号（“”）之外的任意符号或标点。 创建的列表按 ASCII 码升序排列，这表示排序顺序区分大小写。因此，所有以大写字母开头的列表名称都显示在以小写字母开头的列表名称之前。
说明	输入最多包含 251 个字符的说明。

字段	注释
列表可访问性	如果您的用户角色包含“管理公共列表”权限，请选择以下选项之一： ■ 私人。使列表仅可供您以及其角色具有“管理私人列表”权限的用户使用。 ■ 公共。使列表可供所有雇员使用。公共列表出现在公司和所有雇员的记录主页上。 ■ 特定于角色。使列表仅可供具有特定角色的用户使用。

1 （仅限公共列表）在页面的“使用列表顺序布局选择角色的列表可用性”部分中，针对为记录类型定义了列表顺序布局的角色指定列表的可用性，如下所示：

- 如果您希望列表对某个角色不可用，则使用方向箭头将该角色移动到“列表对其不可用”部分。
- 如果您希望列表对某个角色可用，并且还希望列表包括在该角色记录类型的列表的简短列表中，则使用方向箭头将列表移动到“以简短列表方式对其显示列表”部分。以简短列表方式显示的列表将显示在记录类型主页的“列表”部分以及记录类型的列表的选择列表中。
- 如果您希望列表对某个角色可用，但不希望列表包括在该角色记录类型的列表的简短列表中，则将该角色保留在“列表对其可用”部分中。

仅当满足以下所有条件时，“使用列表顺序布局选择角色的列表可用性”部分才可用：

- 您的用户角色具有“定制应用程序”权限或“管理角色列表顺序”权限，以及“管理公共列表”权限。
- 您将新建公共列表，或优化现有列表并将其另存为新的公共列表。请注意，如果要优化公共列表并覆盖现有列表，则“使用列表顺序布局选择角色的列表可用性”部分不可用。
- 为一个或多个角色定义了列表顺序布局。

只有已定义列表顺序布局的角色才会显示在“使用列表顺序布局选择角色的列表可用性”部分中。

2 单击“保存并运行”。

您创建的筛选列表显示在此页面标题栏中的下拉列表中，以及记录主页的“列表”部分中。

提示：如果显示的消息指明列表请求已超时，请进一步调整列表标准并重试。您可以在培训和支持中心网站上找到有关优化搜索和列表的更多信息，这可以在 Oracle CRM On Demand 中通过单击每个页面顶部的“培训和支持”全局链接来访问。

关于编辑和删除其他用户创建的私人列表

如果您的用户角色具有“管理私人列表”权限，则可以通过记录类型的“管理列表”页面访问和编辑其他用户的私人列表。如果您的用户角色具有“删除私人列表”权限以及“管理私人列表”权限，则也可以删除由其他用户创建的私人列表。您可通过如下方法打开“管理列表”页面：在记录类型的主页中单击“管理列表”链接，或从记录类型“列表”页面的“菜单”按钮中选择“管理列表”。有关“管理列表”页面的更多信息，请参阅管理列表页面（请参阅“[管理列表](#)”页面 第 页 116）。

编辑其他用户创建的私人列表时，应注意以下事项：

- 在“管理列表”页面中，您可以访问其他用户采用当前用户语言针对记录类型创建的私人列表。如果要编辑其他用户采用不同语言创建的私人列表，则必须更改为对应的语言。有关更改语言的信息，请参阅[更改语言设置](#)（第 页 635）。
- 建议设置您的用户角色，让记录类型可供其他用户使用的所有搜索字段也可供您使用。否则，您可能无法成功编辑某些列表。如果您尝试编辑的列表中包含对您不可用的搜索字段，则会发生以下情况：
 - 该字段呈灰色显示，而您无法进行编辑。
 - 您保存列表时，Oracle CRM On Demand 将自动从搜索标准中移除该字段。
- 如果您想要将搜索字段添加到列表定义中，请确保列表责任人具有访问该字段所需的权限。有关如何确定列表中字段访问权限的信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。
- 如果您想要为搜索选择工作簿，请确保列表责任人有权访问该工作簿。
- 保存并运行列表时，返回的记录列表由对您可见的记录决定，而非对列表责任人可见的记录决定。

筛选列表

在“列表”页面中，您可以用两种方法快速筛选列表中的记录：

- 使用字母搜索控件在特定列上进行筛选

注意：如果您的用户语言是韩语、日语、简体中文或繁体中文，则字母搜索控件不可用。

- 使用快速筛选器字段

默认情况下，列表页面显示字母搜索控件（如果可用），但您可以单击筛选器切换图标以显示“快速筛选器”字段。要切换回字母搜索控件，您可以单击 ABC 图标。所显示的搜索控件将保留在不同的会话中。

注意：打开记录面板时，您通常用于筛选列表的字母搜索控件和快速筛选器字段不可用。如果要筛选列表，必须关闭记录面板。有关记录面板的信息，请参阅[关于列表页中的记录面板（第 页 114）](#)和[使用列表页中的记录面板（第 页 115）](#)。

您也可以从“工作簿”选择器中选择工作簿或用户来限制搜索的记录。有关更多信息，请参阅[使用工作簿选择器（第 页 88）](#)。

要进行更高级的筛选，您可以调整列表标准。有关更多信息，请参阅在[“列表”页面中调整列表（第 页 114）](#)以及[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

字母搜索

列表中列标题旁边的箭头表示列用于对列表进行排序和筛选，且还表示是按升序还是按降序对列表进行排序。通过单击要使用的列的列标题，可以更改用于列表排序和筛选的列。

如果字母搜索控件可用，您可以执行以下操作：

- 单击字母栏中的字母以仅显示以该字母开头的记录。
- 在文本字段中输入字符并单击“执行”，以将列表筛选为仅显示以这些字符开头的记录。您可以使用通配符，请参阅[关于筛选器值（第 页 72）](#)。

字母搜索不区分大小写，并且不会影响“调整列表”搜索标准。

有时，字母栏无效，即它的字符不是超链接，这是因为默认排序顺序基于不适合使用字母栏的列。例如，“删除的项目”页面的默认排序顺序基于无法进行排序的“类型”列。因此，字母栏无效。但是，如果您单击“名称”列标题，则会对数据进行排序，从而激活字母栏。

快速筛选器字段

通过使用快速筛选器字段，您可以筛选列表，以显示选定字段满足特定筛选标准的记录。

在“列表”页面的“显示符合以下条件的结果”部分，您可以选择或在字段中从左至右输入值以分别指定搜索字段、筛选器条件和筛选器值（如果筛选器条件需要值）。筛选器条件列表中可用的值因您选择的搜索字段而各异。有关可用筛选器条件的信息，请参阅[关于筛选器条件（第 页 68）](#)。

筛选器值字段将发生变化，以与字段类型匹配。例如，当您要选择日期时将显示日历图标，要指定电话号码时将显示电话图标。如果筛选器条件不需要值，则将隐藏筛选器值字段。对于文本和电话字段，您可以使用通配符，请参阅[关于筛选器值（第 页 72）](#)。

您可以使用公司管理员作为您的用户角色的记录类型的搜索布局中的搜索字段提供的任何字段，以筛选记录列表。如果公司管理员未在搜索布局中提供任何搜索字段，无法使用“快速筛选器”字段。

注意：如果要筛选的记录列表的搜索标准包括不是在您的用户角色的记录类型的搜索布局中定义的搜索字段之一，无法使用快速筛选器字段。

快速筛选器字段中的搜索不会影响“调整列表”搜索标准。此外，快速筛选器字段中的搜索对于大多数字段都区分大小写。但是，一些字段始终不区分大小写。这些字段以紫色文本显示。

提示：使用列表时，您可以调整列表，以使某些附加字段中的搜索不区分大小写。当您在“调整列表”页面中选中“不区分大小写”复选框，并且随后从“调整列表”页面运行列表时，变为不区分大小写的字段在“快速筛选器”字段中以蓝色文本显示。但是，从列表离开后，下次打开列表时，列表的所有字段中的搜索将再次区分大小写，但

以紫色文本显示的字段例外。对于您的私人定制列表和您创建的公共定制列表，您可以选中“不区分大小写”复选框，然后保存列表，以便相关字段永久保持不区分大小写。

使用快速筛选器字段筛选列表

- 1 在“显示符合以下条件的结果”标签右边的下拉列表中选择字段。
- 2 从筛选器条件下拉列表选择一个条件。
- 3 如果需要，请在筛选器值下拉列表中输入值。
- 4 单击“执行”。

在“列表”页面中调整列表

在许多“列表”页面中，您可以打开“列表”页面中的“调整列表”窗格，然后更改列表的搜索标准，而不用离开“列表”页面。您也可以更改“列表”页面中显示的字段集。

在“列表”页面中调整列表

- 1 在“列表”页面中，单击“切换‘调整列表’窗格”图标：
- 2 在“调整列表”窗格中，更改搜索标准、要显示的字段和排序顺序以满足您的需求。有关调整列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 108 页）。
- 3 单击“运行”以刷新记录列表。
- 4 要关闭“调整列表”窗格，请再次单击“切换‘调整列表’窗格”图标。

在“列表”页面中调整列表时，应注意以下事项：

- “保存”按钮在“调整列表”窗格内不可用。如果要在运行后保存调整的列表，则必须从“列表”页面标题栏的“菜单”按钮中选择“保存列表”选项。
- 您无法更改搜索的记录类型。要搜索不同类型的记录，则必须打开该类记录的现有列表，或者开始新的搜索，例如，通过单击操作栏的“搜索”部分中的“高级”。
- 在“列表”页面中，当“调整列表”窗格处于打开状态时，无法使用以下功能：
 - 快速筛选器字段。
 - 工作簿选择器。但是，您可以在“调整列表”窗格中选择工作簿。

关于列表页中的记录面板

在许多列表页中，您可以在记录面板中打开记录，而无需离开列表页。您可以在记录面板中处理记录，只要您具有必需的记录访问权限。例如，可以执行以下操作：

- 查看记录详细信息。
- 查看记录的相关信息部分。
- 编辑记录上以及详细信息页的相关信息部分中的字段（如果启用了内嵌编辑功能）。
- 使用记录预览功能预览链接的记录。
- 删除记录。

记录面板功能在 Oracle CRM On Demand 中的大多数记录列表中均可用。某些列表不支持记录面板。如果某列表支持记录面板，并且该列表中至少具有一条记录，则您会在列表页中标题栏的右侧看到“切换记录面板”图标。



如果某列表不支持记录面板，则“切换记录面板”图标在列表页中不可用。

注意：您通过 Oracle CRM On Demand 中的管理页访问的任何列表均不支持记录面板。

在记录面板中工作时适用的注意事项

在记录面板中工作时，请注意以下要点：

- **定制代码和定制 Web 小程序。**您的管理员可以使用定制代码和定制 HTML 头添加来定制 Oracle CRM On Demand 中的页面。例如，管理员可以将一个定制按钮添加到记录详细信息页，或者将一个包含定制代码的定制 Web 小程序添加到该页面。某些情况下，当您在记录面板中处理记录时，此类定制可能无法按预期工作。
- **更新和刷新记录面板中的记录。**如果当您在记录面板中打开某记录时，另一用户更新了此记录，则会在您尝试更新该记录时显示一条消息。如果出现这种情况，则您必须在页面的“列表”部分中再次单击记录所在的行，以刷新记录面板中的记录。
- **删除记录面板中的记录。**如果您删除记录面板中的记录，记录面板将会关闭。列表会进行刷新，列表中的记录将不再可用。
- **离开列表页的操作。**在记录面板中，如果您单击打开 Oracle CRM On Demand 中的其他页面的链接（如相关信息部分中的“显示完整列表”链接），或者如果您单击执行创建新记录等操作的按钮，则会打开一个新页面。新页面将替代列表页。如果要返回到列表，可以使用“返回”链接导航回列表。
- **列表导航和内嵌编辑。**以下注意事项适用于页面的列表部分：
 - 打开记录面板时，列表部分顶部或底部的用于移动到列表中的下一页、上一页、第一页或最后一页的导航图标将可用。但是，如果您在记录面板中打开了某记录，并且您导航到列表中的其他页面，则该记录将会关闭。记录面板仍处于打开状态。
 - 打开记录面板时，您无法编辑内嵌在页面的列表部分中的字段。
 - 打开记录面板时，您通常用于筛选列表的字母搜索控件和快速筛选器字段不可用。如果要筛选列表，必须关闭记录面板。
 - 打开记录面板时，您无法对列表进行排序。如果要对列表排序，必须关闭记录面板。
 - 打开记录面板时，您无法更改列表页中显示的记录数。如果要更改列表页中显示的记录数，必须关闭记录面板。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [使用列表页中的记录面板（第 页 115）](#)

使用列表页中的记录面板

本主题说明如何在列表页的记录面板中打开和处理记录。

以下过程说明如何打开列表页中的记录面板。

打开列表页中的记录面板的步骤

- 单击“切换记录面板”图标：



此时会打开记录面板。列表的第一列在页面的列表部分仍然可见。

以下过程说明如何在记录面板中打开记录。

在列表页的记录面板中打开记录的步骤

- 在页面的列表部分，单击您要在记录面板中打开的记录所在的行。
该记录在记录面板中打开。在页面的列表部分，列表的第一列仍然可见，并且会突出显示您打开的记录所在的行。

以下过程说明如何在打开记录面板时在页面的列表部分中显示其他列。

在页面的列表部分中显示其他列表列的步骤

- 在列表标题中，单击“选择要显示的列”图标（圆圈中的下箭头），然后选择您要显示的列的名称。
您选择的列将在页面的列表部分中显示。当前在记录面板中打开的记录所在的行将在列表中突出显示。

以下过程说明如何关闭记录面板。

关闭记录面板的步骤

- 单击“切换记录面板”图标。
此时会关闭记录面板。列表页仍处于打开状态。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于列表页中的记录面板（第 页 114）](#)

“管理列表”页面

“管理列表”页面将显示您有权访问的特定记录类型的已筛选列表。对于每个列表，该页面将显示列表类型（公共、私人、系统或特定于角色）、创建列表的用户名称、上次修改列表的用户名称以及上次修改列表的日期。

您可以筛选显示的列表集。“管理列表”页面的下拉列表中提供了如下预定义的列表集：

- **所有列表。**您有权访问的此记录类型的所有列表。您首次打开该页面时会显示此列表集。
- **我的列表。**您针对记录类型创建的列表，包括您的私人列表以及所有您创建的公共列表或特定于角色的列表。
- **系统列表。**适用于标准应用产品中记录类型的列表。
- **按我的列表顺序显示的列表。**“列表”页面内列表的选择列表或“查找”窗口的预定义列表集中针对记录类型显示的列表。
- **特定于角色的列表。**您有权访问的记录类型的特定于角色的列表。
- **公共列表。**针对记录类型创建的公共列表。
- **私人列表。**您和其他用户采用当前用户语言针对记录类型创建的私人列表。

仅当您的用户角色具有“管理私人列表”权限时才能使用此预定义的列表集。通常，仅向管理员提供“管理私人列表”权限。有关编辑其他用户的私人列表时适用的注意事项的信息，请参阅[关于编辑和删除其他用户创建的私人列表（第 页 112）](#)。

注意：单一记录类型可以存在多个相同名称的列表。例如，对于记录类型，您创建的私人列表可以与现有公共列表或特定于角色的列表同名。在这种情况下，您在“管理列表”页面中查看记录类型的所有列表时，这两个相同名称的列表都会显示。同样，多个用户可以创建相同名称的私人列表；因此，如果您的用户角色具有“管理私人列表”权限，则“管理列表”页面可能会显示多个具有相同名称但由不同用户创建的私人列表。

对于一些预定义的列表集，您可以使用快速筛选器字段来调整列表集。

注意：您可通过如下方法打开“管理列表”页面：在记录类型的主页中单击“管理列表”链接，或从记录类型“列表”页面的“菜单”按钮中选择“管理列表”。有关从“列表”页面访问列表管理选项的更多信息，请参阅[使用列表（第 页 104）](#)。

从“管理列表”页面中，可以执行下表显示的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
将列表添加到您的收藏项列表中	在列表的行中，单击“添加到收藏项”图标。 注意： 即使您的用户角色具有“管理私人列表”权限，也无法将其他用户创建的私人列表添加到您的收藏项列表。
从您的收藏项列表中删除列表	在列表的行中，单击“从收藏项中删除”图标。

要执行此任务	执行以下步骤
更改显示在记录主页和列表的选择列表中的列表集	有关更改列表集的信息，请参阅 更改记录类型的列表集 （第 页 117）。
创建筛选列表	在“管理列表”标题栏中，单击“新建列表”。在“新建列表”页面上，输入所需的信息并保存记录。
删除列表	在要删除的列表的行中，单击“删除”。 您可以删除您创建的任何列表。此外： - 如果您的用户角色具有“管理公共列表”权限，则无论创建者是谁，您都可以删除公共列表和特定于角色的列表。 - 如果您的用户角色具有“管理私人列表”权限和“删除私人列表”权限，则可以删除由其他用户创建的私人列表。
在各列表的列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
显示更多/更少记录	在页面底部的“显示的记录数”下拉列表中，选择一次可查看的记录数。
更新列表	在要更新的列表的行中，单击“编辑”。这将打开“调整列表”页面，您可以在该页面中更新列表。 注意：在更新功能可用之前，您无法更改随应用程序一起分发的标准筛选列表或保存的筛选列表。
查看列表的关键信息和筛选信息。	在列表行中，单击“查看”。此操作将打开“查看列表”页面。

“视图列表”页面

“查看列表”页面显示以下信息：

- **关键列表信息。**列表的名称和说明以及：
 - **列表可访问性。**列表可见性，用于指定列表是私人列表、公共列表还是特定于用户角色的列表。
 - **搜索范围。**要搜索的部分记录，用于筛选列表。
- **筛选器信息。**用于产生筛选列表的字段、筛选器条件和筛选器值。
- **选定字段。**所选的要在搜索结果中以列的形式显示的字段，以及选作默认搜索字段的字段排序顺序。

可以通过从列表页面上的“菜单”按钮选择“显示列表筛选器”来访问“查看列表”页面。有关访问列表管理选项的更多信息，请参阅[使用列表](#)（第 页 104）。

更改记录类型的列表集

您的公司管理员可以确定您的用户角色可以使用哪些列表。您还可以创建定制列表供您自己使用，有关更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。从您提供的顶层记录类型的列表中，您可以选择在以下位置显示的列表集：

- 在记录类型的“主页”中（如果记录类型具有“主页”）。“主页”最多显示记录类型的列表集内的前十个列表。
- 在记录类型的“列表”页面的列表的选择列表中。

■ 在记录类型的“查找”窗口的记录类型“列表”字段中，其中记录类型是要在“查找”窗口中搜索的记录类型的名称。

“查找”窗口中的记录类型“列表”字段的可用性由公司概要中的“查找窗口中的记录类型列表”菜单控制。有关此菜单及其控制内容的更多信息，请参阅在查找窗口中搜索记录（请参阅 [在“查找”窗口中搜索记录](#) 第 84 页）和[设置公司概要和全局默认值](#)（第 965 页）。

注意：如果记录类型“列表”字段在“查找”窗口中可用，则当“查找”窗口打开时，记录类型“列表”字段中的列表集内的第一个列表默认为有效状态。如果某些上下文相关列表在“查找”窗口中可用，并且用户角色的搜索布局指定这些上下文相关列表显示在“查找”窗口记录类型“列表”字段中的列表集顶部，则当“查找”窗口打开时，第一个可用的上下文相关列表默认为有效状态。如果记录类型“列表”字段在“查找”窗口中不可用，则会在“查找”窗口中对您可以访问的指定记录类型的所有记录执行初始搜索，以查找属于该记录类型的记录。

除了选择记录类型的列表集外，您还可以确定列表在集内的顺序。建议您将最常用的列表放置在列表集的顶部。

更改记录类型的列表集

- 1 打开记录类型的记录列表。有关打开列表的信息，请参阅[使用列表](#)（第 104 页）。
- 2 在“列表”页面的标题栏中，单击“菜单”，然后选择“管理列表”。
- 3 在“管理列表”页面中，单击“列表顺序”。
- 4 在“列表显示顺序”页面中，执行以下操作：
 - 要将列表添加到列表集中，请使用方向箭头将该列表从“可用列表”部分移至“要出现在主页上的列表”部分。

注意：保留在“可用”列表中的列表不会出现在“主页”上、“列表”页面的列表的选择列表中或“查找”窗口的预定义列表集中。

- 要将列表从列表集中移除，请使用方向箭头将该列表从“要出现在主页上的列表”部分移至“可用列表”部分。
- 要更改列表在列表集内的顺序，请在“要出现在主页上的列表”部分使用方向箭头上移或下移列表。

提示：请记住，您希望出现在记录类型的“主页”上的列表必须在“要出现在主页上的列表”部分的前十个列表中。但是，“要出现在主页上的列表”部分的所有列表在“查找”窗口的预定义列表集中都可用。

- 5 保存所做的更改。

注意：当您创建定制列表时，您可能需要更新列表集，以便将新的列表移至列表集内的不同位置或将其从列表集中移除。

“收藏项列表”页面

如果您单击操作栏的“收藏项列表”部分中的“显示完整列表”链接，将打开“收藏项列表”页面，其中显示了您的收藏项列表。您的收藏项最多可有 100 个列表。

注意：如果收藏项中已有 100 个列表，并将其他列表添加到收藏项，将从收藏项中删除在收藏项中保留最长时间的列表，以允许添加新列表。

下表说明您可以从“收藏项列表”页面中执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
更改列表的顺序	在“收藏项列表”标题栏中，单击“管理收藏项”按钮。在“管理收藏项”页面上，更改列表的顺序，直到反映出所需的顺序为止。列表将以新顺序显示在操作栏和“收藏项列表”页面上。
从收藏项列表中删除列表	在要删除的列表的行中，单击“移除”链接。

要执行此任务	执行以下步骤
	提示： 您还可通过打开列表，然后单击“从收藏项中删除”图标（该图标位于“列表”页面标题栏的右侧），从收藏项列表中删除列表。
显示列表	单击列表名称以显示可使用其中的列表的“列表”页面。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
显示更多/更少记录	在页面底部的“显示的记录数”下拉列表中，选择一次可查看的记录数。

可将收藏项列表作为 Web 小组件嵌入其他应用产品。有关更多信息，请参阅[嵌入收藏项列表小组件（第 653 页）](#)。

计算列表中的记录

以下过程说明如何计算列表中的记录。

计算列表中的记录

- 在记录的“列表”页面上，单击“菜单”，然后选择“记录计算”。

注意：如果列表中的记录超过 1000 条，则计算操作将失败，并且会显示一则消息，指示有太多记录与搜索标准相匹配。出现这种情况时，请调整列表以便返回较少的记录。如果计算操作消耗的时间超过 30 秒，则操作将失败。出现这种情况时，请稍后重试，或调整列表以便返回较少的记录。有关调整列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 108 页）](#)。

导出列表中的记录

您可以导出列表中满足所设置的标准记录。当 Oracle CRM On Demand 导出记录列表后，您可以通过下载文件来保存该记录列表。

您可以立即从列表中导出最多 250 条记录。当您选择此选项时，将导出列表中前面的记录（基于列表当前的排序顺序），最多可导出 250 条。或者，当您导出列表中的所有记录时，您的导出请求将被排队，并作为一个批处理工作来执行。

注意：在标准应用产品中，您可以在列表中导出的记录数没有限制。但是，您的管理员可以在您的用户角色的“每个列表导出的最大记录数”字段中输入值，从而限制您一次可导出的记录数。如果为您的角色指定了限制，那么不论是通过立即导出还是通过作为批处理作业执行的导出请求，导出的记录数都不能超过允许的记录数。例如，如果您的角色指定您一次最多可导出 100 条记录，则最多可导出列表中的前 100 条记录（基于列表当前的排序顺序）。

要从列表中导出记录，您的用户角色必须包括“列表 - 导出所有字段”权限或“列表 - 导出显示的字段”权限。当导出记录的列表时，您的用户角色确定您可以导出哪些字段，如下所示：

- 如果您的用户角色上启用了“列表 - 导出所有字段”权限，则您可以选择导出记录上的所有字段，或只导出您的列表中显示的字段。
- 如果您的用户角色上启用了“列表 - 导出显示的字段”权限，但未启用“列表 - 导出所有字段”权限，则只能导出您的列表中显示的字段。

以下过程说明如何在列表中导出多达 250 条记录。

在列表中导出多达 250 条记录

- 1 打开要导出的记录列表。

- 2 如有必要，请对列表排序，以便您要导出的记录出现在列表顶部。

提示：要按列对列表排序，请单击列标题。若要按相同列以相反顺序对列表排序，请再次单击列标题。

- 3 在记录的“列表”页面上，单击“菜单”，然后选择“导出列表”。

- 4 在“导出列表”页面上：

- 在“列表导出类型”部分中，选择“立即导出”选项。
- 在“要导出的字段”和“字段分隔符”部分中，选择您要使用的选项。

注意：只有在您的用户角色拥有“列表 - 导出所有字段”权限的情况下，“要导出的字段”部分才可用。

- 5 单击“导出”。

- 6 单击“下载”以下载文件。

注意：如果在“列表导出类型”部分中选择“立即导出”，则在导出过程完成时不会发送任何电子邮件通知。

以下过程说明如何导出列表中的所有记录。

导出列表中的所有记录

- 1 打开要导出的记录列表。

- 2 在记录的“列表”页面上，单击“菜单”，然后选择“导出列表”。

- 3 在“导出列表”页面上：

- 在“列表导出类型”部分中，选择“排队的导出”选项。
- 在“要导出的字段”和“字段分隔符”部分中，选择您要使用的选项。

注意：只有在您的用户角色拥有“列表 - 导出所有字段”权限的情况下，“要导出的字段”部分才可用。

- 如果要在导出过程完成后发送电子邮件通知，请选中“启用电子邮件通知”复选框（仅适用于“排队的导出”）。

注意：此复选框默认情况下选中，而且仅适用于执行排队的导出的情况。

- 如果要在导出的 CSV 文件中包括 URL，请选中“在导出文件中包括 Web 链接 URL”复选框。

“在导出文件中包括 Weblink URL”复选框的默认值由公司概要中的“在导出文件中包括 Web 链接 URL”复选框控制。您可以选择为每个导出请求选择或取消选择此设置。有关此复选框的更多信息，请参阅[配置集成设置（第 页 981）](#)。

- 4 单击“导出”。

将出现“个人导出请求队列”页面。

- 5 如果导出请求位于此页的“待处理的请求”部分，则单击“刷新”以查看您的更新请求是否已完成。

- 6 当您的导出请求出现在“个人导出请求队列”页面的“完成的请求”部分时，单击“列表”或“记录类型”链接以打开“列出导出请求详细信息”页面。

- 7 在此页面的“导出请求附件”部分中，从附件的记录级菜单中选择“下载”，然后保存 ZIP 文件。

此 ZIP 文件由一个导出摘要文本文件和一个 CSV 文件（其中包含您所导出的记录）组成。

为贵公司导出请求指定的保留期间到期之前，您的“个人导出请求队列”页面中会提供导出请求的详细信息。为贵公司导出请求附件指定的保留期间到期之前，可通过您的“个人导出请求队列”页面获得包含导出请求的输出的 ZIP 文件。有关“个人导出请求队列”页面的更多信息，请参阅[查看导出请求（第 页 650）](#)。

转移记录的所有权

当您的名称在“所有者”字段中时，您拥有记录。通常，您可以查看和编辑您拥有的所有记录。

根据公司管理员为记录类型配置的记录所有权模式，您在创建记录时可能会自动成为记录的所有者。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）](#)。

发生以下任何情况时，您也将成为记录的所有者：

- 记录已分配给您。
- 您所在的组拥有记录。在组所有权中，您的姓名可能不会显示在“所有者”字段中。

在以下情况下，您可以转移大多数记录的所有权：

- 您拥有记录。
- 您的一位下属拥有记录。
- 您的用户角色和访问级别允许出现这种情况。

注意： 如果记录所有者向您授予了该记录的完全访问权限，则您也可以转移所有权，这仅适用于客户、联系人和商机记录。

转移记录的所有权

- 1 选择记录。
有关选择记录的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“详细信息”页面上，单击“编辑”以打开“编辑”页面。

注意： 如果为贵公司启用了内嵌编辑功能，则不一定要打开“编辑”页面。而是可以直接在“详细信息”页面上编辑“所有者”字段。

- 3 单击“所有者”字段旁边的“查找”图标。
- 4 在“查找”窗口中，单击另一个雇员的“姓氏”链接。
- 5 保存记录。

共享记录（团队）

对于某些记录类型，您可以共享记录以使团队的用户可以查看。团队可以共享以下记录类型：

- 客户
- 鉴定
- 活动
- 申请
- 业务计划
- 证书
- 联系人
- 课程
- 定制对象
- 交易注册
- 事件
- 考试
- 家庭
- 潜在商机
- MDF 请求
- 目标
- 商机
- 订单
- 合作伙伴
- 资产组合
- 样品请求

- 服务请求
- 特殊定价请求

使用客户记录，也可以共享链接到该客户记录的联系人和商机记录。

关于团队和记录所有权模式

根据公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，记录可能没有所有者。相反，记录可能具有主要定制工作簿，也可能没有所有者或主要定制工作簿。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）](#)。记录所有权模式仅适用于支持工作簿的记录类型。

如果公司管理员更改记录类型的记录所有权模式，则在更改记录所有权模式之后首次更新记录时，以前具有所有者的记录可能会从记录中移除所有者。发生这种情况时，该团队的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。行为与作为预定义组的成员的团队成員相同；也就是说，该组的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。但是，“客户”记录类型是此规则的例外。如果客户以前的所有者是预定义组的成员，则将从团队中移除该组的所有成员。团队成员只要不是预定义组的成员，就与其他记录类型一样仍作为该团队的成员。

注意：在标准应用产品中，记录的以前所有者不会保留为团队成员，如此处所述。但是，您的管理员可以配置记录类型，以便将记录的以前所有者保留为记录中的团队成员。有关配置记录类型以将以前所有者保留为团队成员的信息，请参阅[定制共享记录的以前所有权（第 页 1152）](#)。

要共享记录，请首先将这个用户添加到选定记录的“团队”中。然后为该记录的用户指定访问权限配置文件。

注意：您可以在活动的“详细信息”页面的“用户相关信息”部分中将用户添加到活动团队。将用户添加到活动团队时，您无法为活动记录的用户指定访问权限配置文件。自动为用户提供活动的只读访问权限配置文件。自动为其名称显示在活动的“委派者”字段中的用户提供活动的完全访问权限配置文件。用户对记录的访问级别取决于访问权限配置文件的配置方式。但是，无论如何配置只读访问权限配置文件，只有活动所有者以及其名称显示在活动的“委派者”字段中的用户可以从该活动中删除用户。有关将用户添加到活动的更多信息，请参阅[安排与他人的预约（第 页 182）](#)。

以下过程介绍如何将一个或多个团队成员添加到单个记录。如果您的用户角色具有“成批分配团队成员”权限，那么您还可以提交成批请求，以便将团队成员分配到记录列表或从记录列表中删除团队成员。除了“活动”记录类型之外，支持团队的所有记录类型都支持成批分配功能。有关将团队成员分配到记录列表的信息，请参见[将团队成员分配到记录列表（第 页 123）](#)。

共享记录

1 选择记录。

有关选择记录的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

2 在记录“详细信息”页面上，向下滚动到“团队”部分，然后单击“添加用户”。

3 在“团队 - 添加用户”窗口中，单击“用户”旁边的“查找”图标。

4 在“查找”窗口中，选择雇员。

5 设置角色和访问级别：

注意：由于记录类型和设置不同，您的应用产品可能不同于这些选项。

a （可选）要说明链接的记录相对于主记录所扮演的角色，请从“团队角色”下拉列表选择一个选项。

b 要为团队成员设置记录类型的访问权限，请从“访问权限”下拉列表选择一个访问权限配置文件。默认可用的访问权限配置文件如下所示：

- **只读。**在标准应用产品中，此访问权限配置文件允许用户查看记录，但不能更改。
- **编辑。**在标准应用产品中，此访问权限配置文件允许用户更新记录。
- **全部。**在标准应用产品中，此访问权限配置文件允许用户更新或删除记录。

注意：管理员可以更改默认访问权限配置文件上的访问权限设置。

贵公司管理员可以使其他权限配置文件供团队使用。

注意：无论公司概要中的“经理可见性已启用”选项的设置是什么，也无论您在“访问”下拉列表中的选择是什么，您的经理对其下属的记录都拥有所有者访问权限。对于任何用户，其访问级别都是由在应用程序中设置的最自由的访问权限确定的。有关访问权限配置文件的更多信息，请参阅[访问权限配置文件管理](#)（第 1191 页）。

6 单击“保存”。

7 （仅限商机团队）要将商机的部分或所有收入分配给某个团队成员，请执行以下操作：

- a 在“商机详细信息”页面中的“商机团队”部分中，单击“编辑用户”。
- b 在“商机团队”部分的“编辑用户”页面的“拆分百分比”字段中，输入要分配给该团队成员的值所占的百分比。

“拆分百分比”字段中的值可以是 0（零）到 100 之间的任何值。

注意：“拆分收入”字段是根据商机团队记录上的“拆分百分比”字段和商机记录上的“收入”字段计算的只读字段。

- c 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解商机团队的相关信息：

- [关于商机团队](#)（第 273 页）

将团队成员分配到记录列表

您可以提交成批请求，以便将团队成员分配到记录列表或从记录列表中删除团队成员。除了“活动”记录类型之外，支持团队的所有记录类型都支持成批分配功能。有关支持团队的记录类型列表，请参见[共享记录（团队）](#)（第 121 页）。

注意：您无法使用成批分配功能来更改记录中现有团队成员的访问权限配置文件。

在开始之前：

- 要将团队成员分配到记录列表或从记录列表中删除团队成员，您的用户角色必须具有“成批分配团队成员”权限。
- 如有必要，请创建一个列表以捕获要向其中添加团队成员或要从中删除团队成员的记录。有关创建和使用列表的信息，请参阅[使用列表](#)（第 104 页）。
- 在标准应用程序中，“只读”、“编辑”和“全部”访问权限配置文件可供您分配给列表中记录的团队成员。如果要为记录的团队成员分配不同的访问权限配置文件，则确保在要分配的访问权限配置文件上选中“可授予团队成员”复选框。有关可以分配给团队成员的访问权限配置文件的信息，请参阅[共享记录（团队）](#)（第 121 页）。有关设置权限配置文件的更多信息，请参阅[设置权限配置文件的过程](#)（第 1202 页）。

以下过程介绍如何将团队成员分配到记录列表。

要将团队成员分配到记录列表，请执行以下操作：

- 1 打开记录列表。
- 2 在“列表”页面中，单击“菜单”，然后选择“成批分配团队成员”。
- 3 在“成批分配团队成员”页面中，单击“目标用户”字段的“查找”图标（放大镜）。
- 4 在“搜索用户”窗口中，选择要分配为团队成员的用户。
- 5 选择“添加”单选按钮。
- 6 在“访问权限配置文件”字段中，为列表中的记录选择该团队成员的访问权限配置文件。
- 7 单击“分配”。

此时将打开“成批分配请求队列”窗口，其中在“当前请求”部分显示您的请求。有关“成批分配请求队列”页面的信息，请参见[成批分配请求队列页面（第 1578 页）](#)。

请求处理完毕后，会通过电子邮件通知您。

只要对某记录满足以下一个或多个条件，您选择的用户就不会被添加到该记录中：

- 用户已经是记录上的团队成员。在这种情况下，用户的团队成员身份及其对该记录的团队成员身份的访问权限配置文件保持不变。
- 您对记录的访问权限不允许您将团队成员添加到记录中。

成批分配请求的日志将显示任何未更新的记录的详细信息。

以下过程介绍如何从记录列表中删除团队成员。

要从记录列表中删除团队成员，请执行以下操作：

- 1 打开记录列表。
- 2 在“列表”页面中，单击“菜单”，然后选择“成批分配团队成员”。
- 3 在“成批分配团队成员”页面中，单击“目标用户”字段的“查找”图标（放大镜）。
- 4 在“搜索用户”窗口中，选择要从团队中删除的用户。
- 5 选择“删除”单选按钮。
- 6 单击“分配”。

此时将打开“成批分配请求队列”窗口，其中在“当前请求”部分显示您的请求。

请求处理完毕后，会通过电子邮件通知您。

如果对某记录满足以下一个或多个条件，就不会从该记录中删除您选择的用户：

- 用户是记录的所有者。
- 用户和记录的所有者都是同一用户组的成员。
- （仅限潜在商机记录类型）用户是记录的销售人员，即用户的姓名显示在记录的“销售人员”字段中。
- 您对记录的访问权限不允许您从记录中删除团队成员。

成批分配请求的日志将显示任何未更新的记录的详细信息。

更改记录上的主要定制工作簿

根据公司管理员为记录类型配置的记录所有权模式，该类型的记录可能具有与该记录关联的主要定制工作簿，而不是具有记录所有者。您可以更改记录上的主要定制工作簿。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 42 页）](#)。

更改记录上的主要定制工作簿

- 1 在记录的“详细信息”页面中，在“工作簿”字段中单击“查找”图标。
- 2 在“查找”窗口中，查找要与记录关联的定制工作簿，然后单击“选择”。

注意：仅可以包含数据的工作簿才能与记录关联。

以前是记录中的主要工作簿的定制工作簿将从记录中移除。如果要将定制工作簿与记录关联，必须在记录的“详细信息”页面的“工作簿”部分中将工作簿添加到记录。

注意：在记录的“详细信息”页面的“工作簿”相关信息部分中，无法编辑定制工作簿记录中的“主要”复选框。

更新记录组

许多顶层记录类型支持“成批更新”功能，因而您能够同时更新一组记录的字段中的值。例如，您可能要将一批记录的所有权更改为另一位雇员。您可以通过更新记录组来执行此操作。

注意：某些特定于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的记录类型不支持“成批更新”功能，这些记录类型包括消息响应、消息计划、消息计划项目、消息计划项目关系、库存审计报表、库存期间、样品免责声明、样品交易和交易项目。

对于支持“成批更新”功能的记录类型，您一次可以更新多达 100 条所选记录中的值。如果列表中的记录超过 100 条，则您可以重复执行该任务，直到更新了所有记录。或者，您可以进一步调整列表，以便列表中只显示您要更新的记录。

更新记录组时，请注意以下事项：

- 要更新一组记录，您的用户角色必须至少具有以下权限中的一个：成批更新任何字段，或成批更新页面布局上可用的可编辑字段。如果您的用户角色没有至少其中一个权限，则您无法使用“成批更新”功能。

如果您的用户角色具有“成批更新页面布局上可用的可编辑字段”权限，但没有“成批更新任何字段”权限，则可以通过“成批更新”功能更新的字段集会受限制。您只能更新在分配给您记录类型的用户角色的“详细信息”页面布局上可编辑的字段。对于具有动态布局的记录类型，您只能在适用于该记录的“详细信息”页面布局上更新记录中可编辑的字段。

如果您的用户角色具有“成批更新任何字段”权限，则您可以通过“成批更新”功能更新的字段集不受限制，无论您的用户角色是否还具有“成批更新页面布局上可用的可编辑字段”权限，且无论“详细信息”页面布局是静态还是动态。

注意：特定系统字段始终是只读，且只能由 Oracle CRM On Demand 更新。始终是只读的某些字段示例为“创建时间”字段和“创建时间：日期”字段，这两个字段都可用于许多记录类型。

- 如果针对您正在更新的记录类型分配给您的用户角色的“详细信息”页面布局是动态布局，则列表中的某些记录可能需要某些字段，而其他记录则不需要。同样，某些字段对于列表中的某些记录可能是可编辑的，而对于其他记录则是只读的。此外，如果在批量更新操作中更改了动态布局的决定性选择列表字段中的值，则某些以前不需要的字段可能会变为必填字段，而某些可编辑的字段可能变为只读。在以下情况下，记录的批量更新操作将失败：
 - 如果将记录的布局上需要的字段更新为 NULL 值。
 - 如果更新在记录的布局上为只读的字段。
- 如果使用“成批更新”功能更改一个或多个商机记录中的“销售阶段”字段值，则记录的“概率”百分比字段值不会更新为新销售阶段的默认概率百分比。如果想要让商机中的机率百分比在更新销售阶段时更改，则必须逐条更改每条记录的销售阶段，或通过使用 Web 服务进行更改。有关 Web 服务的信息，请参阅 [Web 服务集成](#) (第 页 1571)。
- 无法通过“成批更新”功能更新记录上的个人地址字段，例如客户、联系人、潜在商机等。但如果您公司使用共享地址，则您可以更新顶层地址记录上的字段。有关共享地址的更多信息，请参阅[地址](#)和[在客户、联系人、经销商和合作伙伴记录之间共享地址](#) (第 页 290)。

注意：您可以使用“成批更新”功能来更新已同时链接到商机的一组产品收入记录中的字段值。有关更新一组商机产品收入记录中的值的信息，请参阅[将产品链接到商机](#) (第 页 266)。

在开始之前：

- 必要时，请创建一个列表来捕获要更新的记录。有关创建和使用列表的信息，请参阅[使用列表](#) (第 页 104)。
- 要更新一组记录，您的用户角色必须至少具有以下权限中的一个：成批更新任何字段，或成批更新页面布局上可用的可编辑字段。
- 有关在商机记录上更新“销售阶段”字段时可供选择的值的信息，请参阅[关于销售阶段和批量更新功能](#) (第 页 273)。

以下过程说明如何更新列表中选定的记录。

更新列表中选定的记录

1 打开要更新的记录列表。

注意：在使用“成批更新”功能时，您只能更新“列表”页面中显示的记录。例如，如果您在“列表”页面中仅显示 10 条记录，则您只能更新这 10 条记录。您在“列表”页面中最多可以显示 100 条记录。

2 如有必要，请对列表排序，以便您要更新的记录出现在列表顶部。

提示：要按列对列表排序，请单击列标题。若要按相同列以相反顺序对列表排序，请再次单击列标题。

3 在记录的“列表”页面上，单击“菜单”，然后选择“批量更新”。

4 在第 1 步中，清除您不想更新的记录的复选框，然后单击“下一步”。

注意：默认情况下，对您具有编辑访问权限的每个记录都选中该复选框。如果您没有记录的编辑访问权限，则将取消选中该记录的复选框，并且不能选择它。

5 在第 2 步中，选择您要更新的字段，然后输入这些字段的新值。

您最多可以选择 5 个字段以更新为新值。要从字段中移除现有值，请在第 2 步中将“值”列留空。

6 单击“完成”。

合并记录

对于某些记录类型，如果有重复记录，您可以一次将相同记录类型的最多五条记录合并为一条记录。“客户”、“联系人”、“分部”、“家庭”、“潜在商机”、“合作伙伴”、“资产组合”和“服务请求”记录类型支持合并功能。

注意：有关合并分部时发生的情况的信息，请参阅[关于合并分部和删除分部](#)（第 页 1003）。

在合并两条或更多记录时，请指定想要保留在所保留记录（称为**主要记录**）中的记录字段值。被删除的记录称为**重复记录**。

在合并记录时，请注意以下事项：

- 如果某个字段在主要记录和所有重复记录中具有相同值，且此字段为必填字段，则在合并操作期间，不能更改该字段中的值。但是，如果此字段不是必填字段，则您可以选择空白值，而不是字段中的现有值。
- 在由系统更新的字段中，值默认为合并操作期间从主记录得出的值，该值不能更改。
- 在多选选择列表字段中，您可以指定要保留的值集。以下选项可供您在合并操作期间选择：
 - 主记录中的值集。
 - 每条重复记录中的值集。
 - 包括所有记录中值的值集，最多 10 个值。每个值仅包括一次，即使该值出现在两条或更多记录上的值集中。
 - 空白值，如果此字段不是必填字段。
- 如果公司使用共享地址，则无法在开票地址、发运地址和主要地址中选择要在合并两个或更多客户、合作伙伴或联系人时保留的各个字段。有关客户、联系人和合作伙伴的地址字段的更多信息，请参阅[客户字段：导入准备](#)（第 页 1416）、[联系人字段：导入准备](#)（第 页 1450）和[合作伙伴字段：导入准备](#)（第 页 1520）。有关共享地址的更多信息，请参阅[地址](#)。

在您合并记录时，将发生以下情况：

- 任何链接到主要记录的定制工作簿会始终保留，但任何链接到重复记录的定制工作簿都不会自动链接到主要记录。但是，您的管理员可以启用公司概要中的选项，以允许您在合并记录时将定制工作簿自动链接到主要记录。有关更多信息，请参阅[关于在合并记录时保留链接的定制工作簿](#)（第 页 128）。

在合并操作期间永远不会从重复的记录中删除定制工作簿的链接，即使您选择用于将这些工作簿链接到主要记录的选项也是如此。如果您稍后恢复已删除的重复记录，则仍会将定制工作簿链接到该记录。

- 对于“客户”、“联系人”、“家庭”和“资产组合”记录类型，重复记录上的团队成员会自动链接到主要记录，但不会从重复的记录中删除。如果您稍后恢复已删除的重复记录，则仍会将团队成员链接到该记录。在主要记录上的“团队相关信息”部分中，作为重复记录责任人的用户的记录类型访问权限会设置为“合并责任人”。“合并责任人”访问级别向用户提供主要记录的责任人访问权限。

注意：合并记录后，您可以更改这些用户的访问级别。但是，在更改访问级别后，您无法再次将其更改回“合并责任人”。

- 对于“潜在商机”、“合作伙伴”和“服务请求”记录类型，重复记录上的团队成员不会自动链接到主要记录且不会从重复的记录中删除。如果您稍后恢复已删除的重复记录，则仍会将团队成员链接到该记录。
 - 如果贵公司使用共享地址，则将发生以下情况：
 - 在您合并两个或更多联系人时，系统会保留主要联系人的主要地址（如果存在）。重复联系人的主要地址以及链接到重复联系人的任何其他地址会自动链接到主要记录且会从重复的联系人的地址中删除。如果主要记录没有主要地址，则系统会检查重复的记录以查看其中是否有任何记录存在主要地址。如果在其中一个重复的记录上找到主要地址，则该地址会成为主要联系人的主要地址。系统会按添加到合并操作的顺序检查重复的记录。在一个重复的记录上找到主要地址后，不会检查剩余的重复记录是否有主要地址。
 - 如果主要联系人和任何重复的联系人没有主要地址，则在重复的联系人上找到的第一个链接地址（如果找到）会成为主要联系人的主要地址。
 - 如果您稍后恢复已删除的重复联系人，则在合并操作前链接到重复联系人的地址（包括主要地址）都不可用。
 - 在您合并两个或更多客户或合作伙伴时，系统会保留主要记录的开票和发运地址（如果存在）。如果主要记录没有开票地址，则系统会检查重复的记录以查看其中是否有任何记录存在开票地址。如果找到开票地址，则会将该开票地址复制到主要记录。同样，如果主要记录没有发运地址，则系统会检查重复的记录以查看其中是否有任何记录存在发运地址。如果找到发运地址，则会将该发运地址复制到主要记录。系统会按添加到合并操作的顺序检查重复的记录。在找到开票或发运地址后，不会检查剩余的重复记录是否有该类型的地址。
 - 除了客户和合作伙伴的开票和发运地址以外，链接到重复记录的其他所有地址都会自动链接到主要记录且会从重复的记录中删除。
 - 如果您稍后恢复已删除的重复客户或合作伙伴，则记录上会有开票和发运地址（前提是这些地址在合并操作前就已经存在），但不会恢复任何其他地址的链接。
 - 如果贵公司不使用共享地址，则将发生以下情况：
 - 在您合并两个或更多联系人时，链接到重复联系人的所有地址都会自动链接到主要联系人且会从重复的联系人的地址中删除。如果主要记录在合并操作前没有主要地址，则在合并操作期间链接到主要记录的第一个地址会成为主要联系人的主要地址。如果您稍后恢复已删除的重复联系人，则已链接到重复联系人的地址（包括主要地址）都不可用。
 - 在您合并两个或更多客户或合作伙伴时，重复记录的开票和发运地址不会复制或链接到主要记录且不会从重复的记录中删除。
 - 除了客户和合作伙伴的开票和发运地址以外，链接到重复记录的其他所有地址都会自动链接到主要记录且会从重复的记录中删除。
 - 如果您稍后恢复已删除的重复客户或合作伙伴，则记录上提供了开票和发运地址（如果在合并操作前已存在这些地址），但不会恢复任何其他地址的链接。
 - 除了之前关于定制工作簿、团队和地址的描述以及[关于合并分部和删除分部（第 1003 页）](#)中的描述以外，链接到重复记录的所有记录都会自动链接到主要记录，且这些记录会在重复记录删除之前从重复记录中删除。如果您稍后恢复已删除的重复记录，则不会恢复从该记录到其他记录的链接，且已恢复记录的相关信息部分是空的。即使在合并操作前主要记录和重复记录都链接到相同的记录，情况也是这样。
- 在大多数情况下，当已链接到重复记录的记录链接到主要记录时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的相关记录。要移除重复相关记录，您必须删除它们。但是，如果商机链接到客户，且商机的“商机名称”和“主要联系人 ID”与已链接到主要客户的商机相同，Oracle CRM On Demand 不会将商机从合并客户链接到主要客户。
- 如果链接到任一待合并记录的任何记录类型存在 9999 条以上的记录，则合并操作将不会成功完成。另外，如果存在大量链接到想要合并的任何记录的任何类型记录，则合并操作可能会超时，即使任何一种记录类型的链接记录数未超过 9999 也是如此。其他因素也可能导致合并操作超时，如合并操作中涉及的记录类型、网络速度以及 Oracle CRM On Demand 数据库和 Oracle CRM On Demand 服务器上的负荷。您可以通过执行以下操作来解决这些问题：
 - 在合并父记录之前，根据需要从父记录中撤消链接某些已链接的记录。

- 在非峰期时段执行合并操作。

在开始之前:

- 要执行此过程, 您的用户角色必须包括“合并记录”权限。要合并“分部”记录类型的记录, 您的用户角色还必须包括“管理用户”权限以及“管理角色和访问”权限。
 - 至少必须符合以下其中一个条件:
 - 主要记录的访问级别和每个重复记录的访问级别允许您删除记录。
 - 您的用户角色包括“在没有删除权限的情况下合并记录”权限。
- 如果主要记录的访问级别不允许您删除记录, 且您的用户角色不包括“在没有删除权限的情况下合并记录”权限, 则“合并”按钮在该记录上不可用。
- 记下记录名称, 以便能够在合并过程中选择它们。

合并记录

- 1 选择想要保留作为主记录的记录。
有关选择记录的说明, 请参阅[查找记录 \(第 页 66\)](#)。
- 2 在记录的“详细信息”页面上, 单击“合并”按钮。
- 3 在步骤 1 中, 单击“查找”图标, 然后选择第一条重复记录。
- 4 (可选) 要选择附加重复记录, 请单击加号 (+), 然后单击“查找”图标。
除主要记录之外, 您还可以为合并操作选择最多四条重复记录。
- 5 在步骤 2 中, 查看每条记录的值, 并选择要随记录一起保存的值。
“要保存的值”列默认情况下显示主记录中的值。
- 6 在步骤 3 中, 如果想在合并记录时将链接到重复记录的工作簿也链接到主要记录, 则选中此复选框。

注意: 仅当在公司概要上选中“启用重复记录工作簿合并”复选框时, 才会出现步骤 3。如果未出现步骤 3, 或者未在步骤 3 中选中该复选框, 则在合并记录时任何链接到重复记录的工作簿都不会自动链接到主要记录。有关更多信息, 请参阅[关于在合并记录时保留链接的定制工作簿 \(第 页 128\)](#)。

- 7 单击“完成”。

关于在合并记录时保留链接的定制工作簿

合并两条或更多记录时, 任何链接到主要记录的定制工作簿会始终保留, 但任何链接到重复记录的定制工作簿都不会自动链接到主要记录。这意味着, 如果用户可以通过链接到重复记录的定制工作簿的成员身份访问该重复记录, 并且用户无法通过任何其他访问控制组件访问该重复记录或主要记录, 则在合并记录后, 该用户将无法访问主要记录, 除非您在合并记录之后将合适的工作簿手动链接到主要记录。

但是, 如果管理员在公司概要上选中“启用重复记录工作簿合并”复选框, 则在您合并两条或更多记录时, 合并操作中的附加步骤会提供用于将定制工作簿从重复记录链接到主要记录的选项。

记录所有权模式和合并记录

如果您在合并两条或更多记录时选择用于将定制工作簿从重复记录链接到主要记录的选项, 则在您合并记录之后, 为记录类型配置的记录所有权模式会确定链接到主要记录的定制工作簿, 如以下部分中所述。

用户模式

如果记录类型是在用户模式下配置的, 则合并记录后会发生以下情况:

- 主要记录上的“工作簿”字段会显示主要记录所有者的用户工作簿。
- 链接到重复记录的所有定制工作簿都会链接到主要记录的“详细信息”页面上“工作簿”相关信息部分中的主要记录。
- 链接到主要记录的所有定制工作簿会继续链接到主要记录的“详细信息”页面的“工作簿”相关信息部分中的主要记录。

- 不会从重复记录中删除定制工作簿的链接。如果您稍后恢复已删除的重复记录，则仍会将定制工作簿链接到该记录。

工作簿模式

如果记录类型是在工作簿模式下配置的，则合并记录后会发生以下情况：

- 在合并操作步骤 2 内的“工作簿”字段中选择的定制工作簿会变为主要记录的主要工作簿。如果选择主要记录中的工作簿，则每条重复记录中的主要工作簿会链接到主要记录的“详细信息”页面的“工作簿”相关信息部分中的主要记录。但是，如果选择重复记录中的工作簿作为主要工作簿，则主要记录之前的主要工作簿不会自动链接到主要记录。
- 链接到重复记录的所有定制工作簿都会链接到主要记录的“详细信息”页面的“工作簿”相关信息部分中的主要记录。
- 链接到主要记录的所有非主要定制工作簿会继续链接到主要记录的“详细信息”页面的“工作簿”相关信息部分中的主要记录。
- 不会从重复记录中删除定制工作簿的链接。如果您稍后恢复已删除的重复记录，则仍会将定制工作簿链接到该记录。

混合模式

如果记录类型是在混合模式下配置的，则合并记录后会发生以下情况：

- 如果为主要记录和重复记录全都分配了责任人，则行为与在用户模式下配置记录类型时的行为相同。
- 如果为主要记录和重复记录全都分配了主要定制工作簿，则行为与在工作簿模式下配置记录类型时的行为相同。
- 如果为主要记录分配了责任人，并且为一条或多条重复记录分配了主要定制工作簿，则在合并记录之后会发生以下情况：
 - 合并记录后，主要记录的“工作簿”字段中会显示在合并操作步骤 2 内的“工作簿”字段中选择的工作簿。如果选择重复记录中的定制工作簿，则该定制工作簿会变为主要记录的主要工作簿，并且不会填充主要记录的“责任人”字段。
如果从主要记录中选择用户工作簿或从重复记录中选择用户工作簿，则该用户会变为主要记录的责任人，并且主要记录的“工作簿”字段会显示主要记录的责任人的用户工作簿。没有为主要记录分配主要定制工作簿。
 - 链接到重复记录的所有定制工作簿（包括过去是重复记录主要工作簿的定制工作簿）会链接到主要记录的“详细信息”页面的“工作簿”相关信息部分中的主要记录。
 - 链接到主要记录的所有定制工作簿会继续链接到主要记录的“详细信息”页面的“工作簿”相关信息部分中的主要记录。
- 如果为主要记录分配了主要定制工作簿，并且为一条或多条重复记录分配了责任人，则会发生以下情况：
 - 合并记录后，主要记录的“工作簿”字段中会显示在合并操作步骤 2 内的“工作簿”字段中选择的工作簿。如果从主要记录中选择主要定制工作簿或从重复记录中选择定制工作簿，则该定制工作簿会变为主要记录的主要定制工作簿，并且不会填充主要记录的“责任人”字段。
如果选择重复记录中的用户工作簿，则该用户会变为主要记录的责任人，并且主要记录上的“工作簿”字段会显示该用户的用户工作簿。合并记录后，主要记录没有主要定制工作簿。合并记录后，之前是主要记录主要工作簿的定制工作簿不会自动链接到主要记录。
 - 链接到重复记录的所有定制工作簿都会链接到主要记录的“详细信息”页面的“工作簿”相关信息部分中的主要记录。
 - 链接到主要记录的所有非主要定制工作簿会继续链接到主要记录的“详细信息”页面的“工作簿”相关信息部分中的主要记录。
 - 不会从重复记录中删除定制工作簿的链接。如果您稍后恢复已删除的重复记录，则仍会将定制工作簿链接到该记录。

关于定制工作簿链接中的信息

如果在合并记录之前定制工作簿已链接到主要记录以及重复记录，则合并记录之后，会保留主要记录工作簿链接中的信息，包括“自动关联”复选框中的设置。如果在合并记录之前定制工作簿已链接到重复记录，但未链接到主要记录，则合并记录后将定制工作簿链接到主要记录时，会发生以下情况：

- 主要记录链接中的“自动关联”复选框未被选中，即使在重复记录链接中已选中“自动关联”复选框也不例外。
- 在主要记录链接内的“开始日期”和“结束日期”字段中填充重复记录链接内相应字段中的信息，如果未填充重复记录链接中的这两个字段，则会将主要记录链接内的这两个字段留空。

相关主题

有关记录所有权模式的更多信息，请参阅以下主题：

- [关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）](#)

添加附注

对于支持附注功能的记录类型，您可以用两种方法添加附注：

- 通过单击记录的“详细信息”页面右上角的附注图标。如果已对贵公司启用消息中心，则可采用这种方式。通过这种方法，可向记录的附注列表中添加附注，以及预定对记录添加的附注。
- 通过单击“附注”部分中的“新建”。

通常情况下，如果公司管理员已启用附注图标，则“附注”部分将不可用。但是，如果有“附注”部分，则还会向“附注”部分中添加向附注列表中添加的附注。

有关消息中心的更多信息，请参阅[使用消息中心（第 页 40）](#)。有关使用附注列表的更多信息，请参阅[使用附注列表（第 页 132）](#)。

用于创建附注的方法不影响附注的访问权限。

用附注图标添加附注

- 1 选择记录。
有关选择记录的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“详细信息”页面上，单击附注图标。
- 3 单击“新建附注”。
- 4 在附注的第一行中填写主题。
- 5 要防止其他用户查看附注，请选中“私人”复选框。
有关“私人”复选框如何控制附注访问权限的信息，请参阅[“编辑附注”页面（第 页 131）](#)。
- 6 单击“保存”。

向“附注”部分中添加附注

- 1 选择记录。
有关选择记录的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“详细信息”页面上，向下滚动到“附注”部分，然后在“附注”标题栏中单击“新建”。
- 3 在“编辑附注”页上，填写“主题”字段和（可选）“说明”字段。
注意：根据贵公司的设置，可能会为“说明”字段提供 HTML 编辑器。有关更多信息，请参阅[关于 HTML 编辑器（第 页 55）](#)。
- 4 要防止其他人查看附注，请选择“私人”。
有关“私人”复选框如何控制附注访问权限的信息，请参阅[“编辑附注”页面（第 页 131）](#)。
- 5 保存记录。

“编辑附注” 页面

利用“编辑附注”页面可以将附注添加到记录，或更新现有附注中的信息。它显示附注记录字段的完全集合。下表说明“编辑附注”页面中的字段。

字段	说明
主题	必填文本字段，您可以在其中输入附注的内容或用途的简要说明。
私人	如果您是附注的创建者，则“私人”复选框运行方式如下： - 如果未选中“私人”复选框，或取消选中原已选中的该复选框，则任何可访问记录的人员均可看到记录相关附注。 - 如果选中“私人”复选框，则默认情况下其他用户看不到附注，即使该附注已链接到其他用户看得到的记录。但是，可能有些用户看得到该附注。如果用户在其用户角色中启用了“查看私人附注”权限，则这些用户能看到所有选中了“私人”复选框的附注，无论附注的所有者是谁。“查看私人附注”权限不允许用户更新或删除选中了“私人”复选框且所有者为其他用户的附注。通常，仅向公司管理员提供“查看私人附注”权限。 如果针对不是由您创建的附注选中“私人”复选框，则在您保存更改后，只有附注的创建者和拥有“查看私人附注”权限的用户才能看到附注。您和其他用户无法看到附注。但是，您的姓名将显示在附注的“所有者”字段中。
说明	附注的内容。允许的最大字符数为 16,350。 注意：在将附注导入 Oracle CRM On Demand 时，会应用不同的限制（请参阅附注字段：导入准备（第 页 1510））。 根据贵公司的设置，可能会为“说明”字段提供 HTML 编辑器。有关更多信息，请参阅关于 HTML 编辑器（第 页 55）。

“附注” 页面（列表）

“附注”页面显示链接到记录的所有附注。下表描述了可以从“附注”页面中执行的操作：

要执行此任务	执行以下步骤
创建附注	在“附注”标题栏中，单击“新建附注”按钮。在“编辑附注”页面上，填写必需的信息并保存记录。
删除附注	在要删除的记录的行中，单击“删除”链接。在删除之后的最多 30 天内，您可以恢复删除的项目。
查找附注	单击列标题对该列的数据进行排序。如果字母搜索控件可用，则您可以单击“主题”列的标题，然后在字母栏中单击某个字母来查找以该字母开头的主题的注释。对于以数字开头的附注，请单击 0–9。 注意：如果您的用户语言是韩语、日语、简体中文或繁体中文，则字母搜索控件不可用。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。

要执行此任务	执行以下步骤
显示更多/更少记录	在页面底部的“显示的记录数”下拉列表中，选择一次可查看的记录数。
更新附注	在要更新的记录的行中，单击“编辑”链接。在“编辑附注”页面上，更新信息并保存记录。如果贵公司启用了内嵌编辑，则还可以采用内嵌方式编辑“附注”页面中显示的字段。
将附注标记为私人	在要更新的记录的行中，单击“编辑”链接。在“编辑附注”页面上，选中“私人”复选框。如果贵公司启用了内嵌编辑，则还可以采用内嵌方式选中“附注”页面中的“私人”复选框。 注意： 有些用户可访问所有者为其他用户且选中了“私人”复选框的附注。有关“私人”复选框如何控制附注访问权限的更多信息，请参阅 “编辑附注”页面（第 页 131） 。
查看附注详细信息	在要查看的记录的行中，单击“编辑”链接。在“编辑附注”页面上，查看附注详细信息。

使用附注列表

如果已对贵公司启用此功能，则记录“详细信息”页面的右上角中会有一个附注图标。附注图标旁边的数字用于显示对记录附加的附注数量。

如果单击附注图标，则会显示附注列表。对于各项附注，会显示创建附注的用户的名称和附注的主题，如果没有主题，则会显示附注文本的前半部分。还会显示附注的日期，如果附注于当天发出，则会显示时间。

可在附注列表中执行以下操作：

要执行此任务	执行以下步骤
查看附注	向下滚动到所需的附注。
新建附注	单击“新建附注”。在第一行中键入主题，键入附注，然后单击“保存”。会将附注发送到已预定该记录的所有用户的消息中心。在“消息中心”内，用户可单击附注上的链接，以导航到该记录。
预定记录的附注	单击“预定”。有关更多信息，请参阅 预定附注（第 页 132） 。
删除附注	向下滚动到所需的附注，然后单击“删除”。通过此操作可从“消息中心”和记录“详细信息”页面中删除附注。
查看发送附注的用户的详细信息	向下滚动到所需的附注，然后单击其用户名。将显示该用户的“用户详细信息”页面。

预定附注

可预定对记录添加的附注，以便在某人对记录添加附注时，将附注发送到您的消息中心。可预定所有有权访问的记录附注。

在“消息中心”内，可单击某个记录的附注中的链接，以导航到该记录。

有关消息中心的更多信息，请参阅[使用消息中心（第 页 40）](#)。

预定记录的附注

1 选择记录。

有关选择记录的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

2 在“详细信息”页面上，单击附注图标。

3 单击“预定”按钮。

按钮标签将变成“取消定购”。通过单击“取消定购”按钮可取消定购。

向其他用户发送附注

在此应用程序中，通过单击显示在用户名称旁边的附注图标，可向其他用户发送附注。会将附注发送到该用户的消息中心。

可一同使用此功能和与用户名称相关联的字段，如“名字”、“所有者”、“创建者”和“修改者”。这些字段显示在此应用程序中的“详细信息”页面、列表和其他位置。

可在“消息中心”内回复其他用户的附注。

可将用户记录添加到操作栏中的“收藏记录”部分。借此可迅速访问常向其发送消息的用户。

有关使用消息中心的更多信息，请参阅[使用消息中心（第 页 40）](#)。

向另一用户发送附注

1 将指针移到与用户的名称相关联的字段上，以显示附注图标。

2 单击附注图标

3 键入附注，然后单击“保存”。

使用附件

根据公司管理员配置您的用户角色和访问权限配置文件的情况，您可能能够将文件（某些情况下为 URL）附加到各种记录类型。您可以在下列主题中寻找有关附加文件的说明。

■ 有关通过预配置的附件相关项目附加文件和 URL 的说明，请参阅将文件和 URL 附加到记录（请参阅[对记录附加文件和 URL](#) 第 页 135）。

■ 有关将文件附加到支持附件字段的记录的说明，请参阅[通过附件字段将文件附加到记录（第 页 138）](#)。

有关支持预配置的附件相关项目的记录类型列表以及支持附件字段的记录类型列表，请参阅[关于附件（第 页 133）](#)。

相关主题

有关附件的更多信息，请参阅下列主题：

■ [关于附件（第 页 133）](#)

■ [附件相关项目（第 页 137）](#)

■ [“附件列表”页面（第 页 138）](#)

关于附件

根据记录类型和公司管理对 Oracle CRM On Demand 进行的配置情况，您可以用以下方法将文件附加到一些记录：

■ 通过父记录中的附件相关项目

■ 通过附件字段

关于附件相关项目

对于某些记录类型，公司管理员可以给您记录页面布局添加预配置的附件相关项目。您然后将多个附件链接到父记录。用这种方法链接到父记录的附件可以包含文件或 URL。

以下记录类型支持预配置的附件相关项目：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 定制对象 01、02 和 03
- 经销商
- 事件
- 资金
- 资金请求
- 家庭
- 潜在商机
- 商机
- 合作伙伴
- 计划成员身份
- 服务请求
- 解决方案

附件还可以链接到警报记录和销售阶段记录。

有关通过预配置的附件相关项目将文件和 URL 附加到记录的信息，请参阅下列主题：

- [对记录附加文件和 URL \(第 页 135\)](#)
- [附件相关项目 \(第 页 137\)](#)
- [“附件列表”页面 \(第 页 138\)](#)

关于附件字段

对于以下记录类型，您可以通过附件字段将单个文件附加到记录。根据公司管理员对您的页面布局进行配置的情况，以下记录类型可能提供附件字段：

- 定制对象 01、02、03、04 及以上

注意：公司管理员还可以将“定制对象”记录类型配置为其他记录类型上的相关项目。如果相关的“定制对象”记录类型上提供附件字段，您可以对每个相关的记录附加一个文件。这样的配置允许您将多个文件链接到父记录。有关更多信息，请参阅[关于附件配置 \(第 页 1152\)](#)。

- 库存审计报表
- 样品交易
- 签名

以下记录类型也支持附件字段。但是，这些记录类型仅可用作相关项目，具体如下：

- 鉴定附件
“鉴定附件”记录类型仅可用作“鉴定”记录类型上的相关项目。
- 申请附件
“申请附件”记录类型仅可用作“申请”记录类型上的相关项目。
- 业务计划附件
“业务计划附件”记录类型仅可用作“业务计划”类型上的相关项目。

- 证书附件
“证书附件”记录类型仅可用作“证书”记录类型上的相关项目。
- 课程附件
“课程附件”记录类型仅可用作“课程”记录类型上的相关项目。
- 考试附件
“测验附件”记录类型仅可用作“测验”记录类型上的相关项目。
- MDF 请求附件
“MDF 请求附件”记录类型仅可用作“MDF 请求”记录类型上的相关项目。
- 目标附件
“目标附件”记录类型仅可用作“目标”记录类型上的相关项目。
- 合作伙伴计划附件
“合作伙伴计划附件”记录类型仅可用作“合作伙伴计划”记录类型上的相关项目。
- 保险单附件
“保险单附件”记录类型仅可用作“保险单”记录类型上的相关项目。
- 特殊定价请求附件
“特殊定价请求附件”记录类型仅可用作“特殊定价请求”记录类型上的相关项目。

某些记录类型专用于行业或特定于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，因此可能不适用于您的 Oracle CRM On Demand 版本。

有关通过附件字段将文件附加到记录的信息，请参阅[通过附件字段将文件附加到记录](#)（第 页 138）。

对记录附加文件和 URL

注意：本主题适用于通过预配置的附件相关项目与记录关联的附件。有关支持预配置的附件相关项目的记录类型列表，请参阅[关于附件](#)（第 页 133）。

对于支持预配置的附件相关项目的记录类型，您可以将文件和 URL 附加到父记录。在将文件或 URL 附加到记录后，您可以：

- 查看附件
- 选择其他附件
- 对于文件附件，请更新文件内容并使用经过修订的附件替换以前的附件

将文件附加到记录时，请注意以下事项：

- 可以上载压缩文件，包括 .zip 文件。
- 为了保护数据和确保安全，Oracle CRM On Demand 不允许您附加文件扩展名为 .exe 或 .bat 的可执行文件。

注意：当用户单击扩展名为 .exe 或 .bat 的可执行文件时，会为用户提供运行文件或保存它的选项。为防止用户无意中以这种方式从 Oracle CRM On Demand 运行可执行文件，Oracle CRM On Demand 不允许您给记录附加具有这类文件扩展名的文件。但是，可以通过在上载文件之前为文件提供另一种文件扩展名来解决此问题。如果给文件加上 .txt 之类的文件扩展名，则单击该文件的用户便无法运行该文件。用户必须将文件保存到本地计算机，将文件扩展名更改为合适的可执行文件扩展名，然后运行可执行文件。

- 文件名可以包含支持在 Microsoft Windows 的文件名中使用的任何字符。
- 如果文件作为附件上载到预先配置的附件相关信息部分中的记录，您无法将两个文件名相同的文件作为附件上载到同一父记录。但是，移动设备会为从使用 iOS 操作系统的移动设备上载的所有照片提供同一名称。为确保链接到父记录的附件集内的文件名唯一，Oracle CRM On Demand 会将当前时间戳附加到所有此类文件的文件名。这意味着，如果您从使用 iOS 操作系统的移动设备多次将同一文件作为附件上载，则每次上载该文件时都会将其添加为附件，但 Oracle CRM On Demand 中附件的文件名是不同的。
- 您试图上载的每个文件都会经过病毒扫描。如果在文件中发现病毒，则不会上载该文件，并显示一条消息。
- 上载的文件必须小于 20 MB。如果要上载的文件较大，不妨考虑以下操作：

- 对文件进行压缩。
- 将文件拆分成多个小文件（如有必要，进行压缩）。
- 将文件放在公共服务器上并指明其路径和文件名，而不将文件附加到记录。

将文件或 URL 附加到记录

- 1 选择要附加文件或 URL 的记录。

有关选择记录的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

- 2 在“详细信息”页面上，向下滚动到“附件”部分，然后在标题栏中单击“添加附件”或“添加 URL”。

注意： 如果您想要将用户发送到公共服务器以访问文件，则单击“添加 URL”而不是“添加附件”，并按照添加 URL 附件的过程而不是添加文件附件的过程进行操作。

- 3 在“编辑附件”页面上，执行以下操作：

- 对于文件附件，请单击“文件”字段旁边的“浏览”按钮，并选择文件。选择文件后，默认情况下“附件名称”字段会显示该文件的名称，但不显示文件扩展名。如果想要使用其他名称作为显示名称来标识文件附件，则更改“附件名称”字段中的值。

注意： 如果您使用具有 iOS 操作系统版本的设备且支持与 Oracle CRM On Demand 一起使用，则还会提供拍照或录像选项。拍照或录像后，会自动作为附件上载到 Oracle CRM On Demand。

- 对于 URL 附件，请在 URL 字段中填入 URL 地址（例如：www.crmondemand.com），在“附件名称”字段中填入用于标识 URL 的显示名称。URL 地址的最大允许长度为 1999 个字符。

如果在 URL 字段中输入的文本字符串以 http:// 或 https:// 开头，则在保存字段值之后，文本可能会自动转换为链接。公司概要上的“将 URL 文本值转换为链接”复选框决定了 URL 字段中此类文本的行为，如下所示：

- 如果在公司概要上选中此复选框，则在保存字段值之后，文本会自动转换为链接。
- 如果未选中此复选框，则文本不会转换为链接。

注意： 如果已将文件附件放在公共服务器上，则使用 file: 指令（如 file://///计算机名称/目录/文件名）在 URL 字段中填写路径和文件名，file: 后面有 5 个斜线，例如 file://///scdept/attachments/products.xls。有关浏览器对本地文件系统以及对使用 file: 协议的共享路径 URL 的支持，请参阅浏览器的产品文档。

- 4 在“编辑附件”页面上：

- 如果您要添加另一个同类型的附件（文件或 URL），则单击“保存并新建”。
- 如果您完成了添加此类型的附件，则单击“保存”。

查看附件

- 1 选择附加了文件或 URL 的记录。

有关选择记录的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

- 2 在“详细信息”页面上，向下滚动到“附件”部分，然后在相应的行中单击“查看”。

选择其他附件

- 1 选择附加了文件或 URL 的记录。

有关选择记录的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

- 2 在“详细信息”页面上，向下滚动到“附件”部分，然后单击要替换的附件的“附件名称”链接。

- 3 在“编辑附件”页面上，执行以下操作：

- 对于文件附件，请单击“浏览”按钮并选择新文件。选择新文件后，“附件名称”字段会自动更新，以显示新文件的名称，但不显示文件扩展名。并在必要时更新“附件名称”字段。

■ 对于 URL 附件，使用新的 URL 地址填写“URL”字段，并在必要时更新“附件名称”字段。

4 在“编辑附件”页面上，单击“保存”。

提示： 要验证是否输入了正确的附件信息，请单击“返回”链接，直至返回到原始记录的“详细信息”页面。在“附件”部分中，查看新的附件记录。

更新文件附件

1 从附件的原始位置而非 Oracle CRM On Demand 内打开附件。

2 编辑文件，并以本地方式将其保存（例如，保存到硬盘驱动器）。

3 登录到 Oracle CRM On Demand。

4 选择要附加更新文件的记录。

有关选择记录的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

5 在“详细信息”页面上，向下滚动到“附件”部分，然后在文件附件所在的行中单击“替换”。

6 在“替换附件”窗口中，选择更新的文件并单击“保存”。

附件相关项目

注意： 本主题适用于通过预配置的附件相关项目与记录关联的附件。有关支持预配置的附件相关项目的记录类型列表，请参阅[关于附件](#)（第 页 133）。

下表描述了您附加作为记录上的相关项目的文件或 URL 的字段信息。一些字段出现在您为其附加文件的记录类型的“详细信息”页面上；另一些字段出现在“编辑附件”页面上。

查看下表中的信息，以确保您的文件满足文件大小和文件类型要求：

字段	说明
文件	对于文件附件，此字段显示所附加文件的路径和文件名。
附件名称	想要用于标识文件或 URL 的名称。上载附件文件时，默认情况下“附件名称”字段会显示该文件的名称而不显示文件扩展名，但是您可以更改该名称。
大小（字节）	对于文件附件，就是指文件大小。文件大小必须小于 20 MB。如果附件是 URL，则“大小”字段默认显示的值为 2 KB。
类型	对于文件附件，此字段显示文件类型。例如，对于 Microsoft Word 文档，将会显示 .doc。为了保护数据和确保安全，应用产品不允许附加带有 .exe 文件扩展名的文件。 对于 URL 附件，它显示 URL。
URL	对于 URL 附件，此字段包含完整的 URL 地址。URL 地址的最大允许长度为 1999 个字符。
创建者	第一个将文件附加到记录的人员的别名。此字段中的值由系统生成。
修改者	更新记录的人员的姓名，后跟更新记录的日期和时间。此字段中的值由系统生成。

“附件列表” 页面

注意：本主题适用于通过预配置的附件相关项目与记录关联的附件。有关支持预配置的附件相关项目的记录类型列表，请参阅[关于附件（第 页 133）](#)。

“附件列表” 页面显示链接到记录的所有文件和 URL。可以通过单击主记录的附件部分中的“显示完整列表” 来访问“附件列表” 页面。

下表说明可以从“附件列表” 页面执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
将文件附加到记录	在“附件” 标题栏中，单击“添加附件” 按钮。在“编辑附件” 页面上，填写必需的信息并保存记录。
将 URL 附加到记录	在“附件” 标题栏中，单击“添加 URL” 按钮。在“编辑附件” 页面上，填写必需的信息并保存记录。
删除附件	在要删除的记录的行中，单击“删除” 链接。在删除之后的最多 30 天内，您可以恢复删除的项目。
查找附件	单击“附件名称” 列标题，对数据进行排序。然后单击字母表栏中的一个字母。对于以数字开头的附件名称，请单击 0-9。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
选择另一个附件来替换当前的附件。	在想要更改的记录行中，单击“替换链接”。在“编辑附件” 页面上，选择另一个文件并保存记录。
显示更多/更少记录	在页面底部的“显示的记录数” 下拉列表中，选择一次可查看的记录数。
对附件列表排序	单击想要按其排序的带下划线列标题。如果列标题没有下划线，则无法按该字段排序。
查看附件	在想要查看的记录行中，单击“查看链接”。这会打开文件或转到 URL。

通过附件字段将文件附加到记录

附件字段在“定制对象” 记录类型以及某些行业特定或专用于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 的记录类型上受支持。附件字段允许您将单个文件附加到记录。有关支持附件字段的记录类型的列表，请参阅[关于附件（第 页 133）](#)。

公司管理员决定您用户角色的页面布局上是否提供附件字段。

将文件附加到记录时，请注意以下事项：

- 可以上载压缩文件，包括 .zip 文件。
- 为了保护数据和确保安全，Oracle CRM On Demand 不允许您附加文件扩展名为 .exe 或 .bat 的可执行文件。

注意：当用户单击扩展名为 .exe 或 .bat 的可执行文件时，会为用户提供运行文件或保存它的选项。为防止用户无意中以这种方式从 Oracle CRM On Demand 运行可执行文件，Oracle CRM On Demand 不允许您给记录附加具有这类文件扩展名的文件。但是，可以通过在上载文件之前为文件提供另一种文件扩展名来解决此问题。

如果给文件加上 .txt 之类的文件扩展名，则单击该文件的用户便无法运行该文件。用户必须将文件保存到本地计算机，将文件扩展名更改为合适的可执行文件扩展名，然后运行可执行文件。

- 文件名可以包含支持在 Microsoft Windows 的文件名中使用的任何字符。
- 如果文件作为附件上载到预先配置的附件相关信息部分中的记录，您无法将两个文件名相同的文件作为附件上载到同一父记录。但是，移动设备会为从使用 iOS 操作系统的移动设备上载的所有照片提供同一名称。为确保链接到父记录的附件集内的文件名唯一，Oracle CRM On Demand 会将当前时间戳附加到所有此类文件的文件名。这意味着，如果您从使用 iOS 操作系统的移动设备多次将同一文件作为附件上载，则每次上载该文件时都会将其添加为附件，但 Oracle CRM On Demand 中附件的文件名是不同的。
- 您试图上载的每个文件都会经过病毒扫描。如果在文件中发现病毒，则不会上载该文件，并显示一条消息。
- 上载的文件必须小于 20 MB。如果要上载的文件较大，不妨考虑以下操作：
 - 对文件进行压缩。
 - 将文件拆分成多个小文件（如有必要，进行压缩）。
 - 将文件放在公共服务器上并指明其路径和文件名，而不将文件附加到记录。

以下过程描述了如何通过附件字段将文件附加到记录。

通过附件字段将文件附加到记录

- 1 在想要对其附加文件的记录的“编辑”页面上，在“附件”字段中，单击回形针图标。



- 2 浏览到想要添加的文件并选择它。

注意：如果您使用具有 iOS 操作系统版本的设备且支持与 Oracle CRM On Demand 一起使用，则还会提供拍照或录像选项。拍照或录像后，会自动作为附件上载到 Oracle CRM On Demand。

- 3 保存所做的更改。

注意：根据公司管理员对页面布局进行配置的情况，您可能在页面上看到“附件：文件名”字段和“附件：大小（以字节为单位）”字段。如果存在这些字段，当您保存记录时，系统会自动用文件名和文件大小填充它们。这些字段不可编辑。

您可以从记录中删除附加的文件。但是，这样做会使附加的文件从 Oracle CRM On Demand 数据库中被删除，且无法从 Oracle CRM On Demand 中恢复。

提示：从记录删除文件之前，请将要删除的文件下载到本地计算机或另一台服务器并进行保存。

以下过程描述了如何从记录中删除文件

从记录中删除文件

- 1 在“编辑记录”页面上，单击“附件”字段旁边的 X 图标。
- 2 确认想要从记录中删除的文件。

使用评估脚本

如果公司管理员设置评估脚本，则您可以访问这些脚本以收集有关客户或销售商机的信息。然后可以将信息映射到父记录，并在以后用于报告和分析中。

应用程序允许您从以下记录类型中访问脚本：

- 客户（客户调查）
- 活动（销售拜访、任务或预约的活动评估）
- 业务计划（业务计划评估）
- 联系人（客户满意度调查）
- 潜在商机（潜在商机资格验证脚本）

- 目标（目标评估）
- 商机（商机评估）
- 服务请求（拜访脚本和客户满意度调查）

贵公司管理员可以设置筛选器，以帮助您查找对某项任务的相应评估。例如，可能会使用以下筛选器设置潜在商机资格验证评估脚本：

- 客户层级 = 黄金
- 细分 = 大型
- 区域 = 西部

因此，当使用相应的筛选器字段值从潜在商机记录中启动评估脚本时，将会列出合适的潜在商机资格验证脚本。评估完成后，公司管理员后来在模板脚本中更改的数据未反映在完成的评估记录中。答案部分是此规则的唯一例外。公司管理员可以随时更改答案部分中的数据，所做的更改将在您回答完模板问题时反映在评估详细信息页面中。

在开始之前。要使用评估脚本，必须将您的用户角色设置为允许访问评估记录。有关所需设置的更多信息，请参阅[关于评估脚本（第 页 1594）](#)。

使用评估脚本

1 选择记录。

有关选择记录的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

2 在记录的“详细信息”页面上，向下滚动到脚本部分并单击“添加”。

3 如有必要，从“查找”窗口选择脚本。

如果只有一个脚本满足公司管理员定义的标准，该脚本将自动打开。否则，您需要在“查找”窗口中选择适当的脚本。

提示：要查找适当的脚本，请从下拉列表中选择一个选项，然后单击“执行”。

4 在脚本页面上，向客户询问问题并填写信息。

5 单击“保存”。

取决于公司管理员设置此脚本的方式，可能会发生以下事件：

- 计算出一个分数，并将其与阈值进行比较。
- 视分数高于阈值还是低于阈值而定，计算出一个结果。
- 将分数、问题答案和结果映射回父记录。
- 还会填写最终评估日期。

关于删除和恢复记录

当您删除某条记录或记录列表后，这些记录将在“删除的项目”区域中存储 30 天。您可以在该期间恢复记录。但是，30 天过后，删除的项目将被永久性清除并且无法恢复。

注意：对于存储在“删除的项目”区域中的记录类型列表，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide，这在 Oracle Technology Network 上的 [Oracle CRM On Demand 文档库](#)中提供。

删除操作的类型

当您删除记录时，对记录及其相关记录执行的删除操作由记录类型和记录之间的关系决定。删除操作的类型如下：

- **直接删除。**当您删除记录时，会删除记录本身。此操作称为**直接删除**。
- **级联删除。**当您删除记录时，也会删除该记录的非顶层记录类型的任何子记录，如附注和附件。此操作称为**级联删除**。

适用以下例外：

- 当删除审计追踪记录的父记录时，不会对审计追踪记录执行级联删除。
- 如果子地址是共享地址，则不会对该子地址记录执行级联删除。

■ **深度删除。**在某些情况下，当您删除记录时，也会删除该记录的顶层记录类型的某些子记录。此操作称为**深度删除**。

对子记录执行深度删除时，会发生以下情况：

- 会对该记录的非顶层记录类型的任何子记录执行级联删除，但审计追踪记录和作为共享地址的任何子地址记录除外。
- 会根据涉及的记录类型对该记录的顶层记录类型的某些子记录执行深度删除。

下表显示了删除父记录时会执行深度删除的记录类型。除了此表中列出的记录类型之外，删除顶层记录类型的所有其他子记录的父记录时，这些子记录保持不变。

父记录类型	执行深度删除的记录类型
客户	■ 资产 ■ 潜在商机 ■ 商机 ■ 车辆
联系人	潜在商机
经销商	车辆
商机	潜在商机
合作伙伴	■ 潜在商机 ■ 商机

例如，假设您的客户具有子附注记录、子定制对象 04 记录以及子商机记录。子商机记录具有子附注记录、子定制对象 05 记录以及子潜在商机记录。如果删除客户记录，则将发生以下情况：

- 对客户记录执行直接删除。
- 对客户的子附注记录执行级联删除。
- 客户的子定制对象 04 记录保持不变，因为“定制对象 04”记录类型是顶层记录类型，并且未在要执行深度删除的记录类型的表中列出。
- 对客户的子商机记录执行深度删除。

对客户的子商机执行深度删除时，会按如下方式处理商机的子记录：

- 对商机的子附注记录执行级联删除。
- 商机的子定制对象 05 记录保持不变，因为“定制对象 05”记录类型是顶层记录类型，并且未在要执行深度删除的记录类型的表中列出。
- 对商机的子潜在商机记录执行深度删除。

关于删除记录关联

当您删除链接至另一（父）记录子记录时，Oracle CRM On Demand 不会删除将记录相互关联的信息。系统将保留关联信息，以便以后恢复删除的记录时，恢复的记录与以前与其链接的任何记录之间的关联也可以恢复。但是，由于删除的子记录的关联信息保留在父记录中，因此查询父记录的 Web 服务调用将返回关联信息。

因此，如果您要删除记录，并且也要删除将该记录与其他记录关联的信息，则建议您首先撤销链接记录以删除记录之间的关联。例如，如果您的客户记录链接至定制对象 01 记录，并且您想要删除客户以及该客户与定制对象 01 记录之间的关联，则可以取消链接客户记录与定制对象 01 记录，然后再删除该客户。但是，如果您稍后恢复客户记录，则不会恢复该客户记录与定制对象 01 记录之间的关系。

关于删除记录的附加信息

下表提供有关删除记录的附加信息。

如果删除此项	应该知道
客户	如果客户链接到“销售阶段”为“已完成/赢得”的商机，则无法删除该客户。
活动	如果用户的角色具有“删除任何活动”权限，这些用户就能删除非自有活动或标记为私人的活动。通常，仅向公司管理员提供“删除任何活动”权限。
地址	如果恢复删除的地址，必须更新开票和发运设置，因为在 Oracle CRM On Demand 恢复地址记录时，不会将地址设置恢复为原始值。您必须重新调整这些值，才能避免创建错误数据。 有关删除共享地址的更多信息，请参阅删除共享地址（第 页 294）。
分部	有关删除分部时会发生什么情况的信息，请参阅 关于合并分部和删除分部（第 页 1003） 。
组	当您删除某个组时，系统将会从该组的记录中移除对该组的引用，而且记录所有权还原为“所有者”字段中的雇员。如果该过程涉及大量记录，可能要花费一些时间才能完成。系统在该期间不允许组成员创建记录。
商机	无法删除“销售阶段”字段设置为“已完成”的商机，因为此信息用于历史报表。
产品	无法删除产品。为了从可作为资产链接至商机或客户的可用产品的列表中删除产品，公司管理员可以在“编辑产品”页上取消选中“可订购”复选框。
产品类别	角色包括“管理内容”权限的用户可以删除产品类别。在删除类别时，产品和类别之间的关联将断开，但产品会被保留。
角色	其角色包括“管理角色和访问”权限的用户可以删除角色。 删除的角色会被立即从系统中清除（而不是存储 30 天），并且无法恢复。 在删除角色之前，分配给该角色的所有用户必须分配给另一个角色。否则，应用产品不允许您删除角色。
解决方案	删除解决方案时，也会删除解决方案历史记录。如果认为解决方案不再有用，但它曾经链接到服务请求，那么，请将解决方案的状态更改为“过时”，而不是删除解决方案。这样，公司可以防止客户服务代表继续使用该解决方案，但会保存该解决方案以作为历史参考。要确定是否已使用了解决方案，请转到“解决方案详细信息”页面，并检查所链接记录的“服务请求”部分。

如果删除此项	应该知道
地区	其角色包括“管理地区”权限的用户可以删除地区。无论地区是否与其他地区、客户、商机等相关联，都可以删除地区。 “地区详细信息”页面向公司管理员显示该地区是否具有任何子级。通过使用搜索标准中的“地区”字段查明要删除的地区是否与任何记录关联，公司管理员可以搜索客户、商机等。

注意：有关所链接记录的详细信息，请参阅[将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或商机](#)（第 页 211）。

删除的项目

当您单击“删除的项目”全局链接时，将出现“所有删除的项目”页面，其中包含已经删除的所有项目。如果您的用户角色包括“恢复所有记录”权限，则将看到公司的所有删除的项。

父记录出现在删除的项目列表中，但链接的记录则不会。只有在删除父记录之前删除链接的记录时，链接的记录才会以独立记录的形式出现。

例如，如果删除三个附注所链接到的客户，则附注记录不会出现在删除的项目列表中。但是，如果在删除客户本身之前已删除了那些链接的附注之一，则该附注将以独立记录的形式出现在删除项目的列表中。

在恢复记录时，在删除时链接到该记录的所有记录也会被恢复，并且关系保持不变。请始终先恢复父记录；如果试图先恢复子记录，系统将显示一条错误消息。

可以使用“所有删除的项目”页面上的列表帮助您查找已删除的记录。从该列表中选择一种记录类型时，显示的记录包括该类型的记录的所有已删除附注和附件，以及该类型的所有已删除的记录。但是，针对链接的记录的规则仍然适用。该列表中不会显示已随父记录一起删除的附注和附件。例如，如果在该列表中选择“全部客户”，则会显示与其父记录分开删除的所有客户附注和客户附件，以及所有已删除的客户记录。

注意：公司可存储的数据量有限。存储在“删除的项目”中的记录不会记入公司的总磁盘存储量限制。

关于删除的项目的行 ID

当您删除记录时，系统会为删除的项目提供一个行 ID，此 ID 不同于原始记录的行 ID。然而，当您恢复记录时，会恢复该记录的原始行 ID。如果您选择该选项以在导出删除的项目列表时导出所有字段，则为每个删除的项目导出的数据既包含分配给删除的项目的行 ID，又包含记录的原始行 ID。有关导出记录列表的更多信息，请参阅[导出列表中的记录](#)（第 页 119）。

相关主题

有关删除和恢复记录的说明，请参阅以下主题：

■ [删除和恢复记录](#)（第 页 143）

删除和恢复记录

您可以删除记录（如果您对该记录所具有的访问级别允许这样做）。根据为您的用户角色启用的权限，您可能还可以执行以下部分或全部任务：

- 删除记录列表。
- 恢复其他用户删除的单条记录。
- 恢复您删除的记录列表。
- 恢复其他用户删除的记录列表。

警告：删除记录时，可能也会删除链接到该记录的某些或所有记录。

在开始之前。建议您阅读[关于删除和恢复记录](#)（第 页 140）主题，此主题提供了关于删除父记录时删除的链接记录的信息，以及关于删除和恢复记录的其他信息。

删除单条记录

以下过程说明如何从记录的“详细信息”页面中删除一条记录。

从记录详细信息页面删除记录

- 在记录的“详细信息”页面上，单击“删除”。

注意：如果您从“列表”页面或从父记录上的相关记录列表中向下追溯访问记录的“详细信息”页面，则在您删除记录后，Oracle CRM On Demand 将返回到您开始向下追溯的页面。

以下过程说明如何删除记录列表中的记录。

删除记录列表中的某个记录

- 在您要删除的记录的行中，从记录级菜单中选择“删除”。

删除记录列表

许多顶层记录类型支持批删除功能，因而您可以从列表页中同时删除多个记录。以下过程说明如何删除记录列表。

注意：某些特定于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的记录类型不支持批删除功能，这些记录类型中包括消息响应、消息计划、消息计划项目、消息计划项目关系、库存审计报表、库存期间、样品免责声明、样品交易和交易项目。

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有“成批删除和恢复”权限。

删除记录列表

- 1 打开要删除的记录列表。

提示：在删除列表前导出列表。通过导出列表，如果错误地删除了某些记录，您能够将数据导入到 Oracle CRM On Demand 中。

- 2 在记录的“列表”页面上，单击“菜单”按钮并选择“成批删除”。

- 3 单击“确定”确认您想要继续。

将打开“成批删除和恢复队列”页面。您的请求将显示在页面的“当前请求”部分中。成功准备好请求后，Oracle CRM On Demand 会给您发送一封电子邮件，并且“继续”选项在“成批删除和恢复队列”页面上的请求的记录级菜单中变为可用。同时，您可以根据需要从“成批删除和恢复队列”页面离开，然后稍后再返回，以便完成记录列表删除。您可以随时返回“成批删除和恢复队列”页面，方法是单击“管理”全局链接，然后单击“管理主页”上的“成批删除和恢复队列”链接。

- 4 在“成批删除和恢复队列”页面的“当前请求”部分中，单击所提交请求的记录级菜单中的“继续”。

注意：如果未单击“继续”，则记录不会被删除。

- 5 单击“确定”确认您想要继续。

此操作完成后，Oracle CRM On Demand 会给您发送一封电子邮件。

- 6 要查看此操作的日志文件，请在“成批删除和恢复队列”页面的“处理的请求”部分的请求条目中，单击“查看删除日志”。

恢复单条记录

您可以恢复您删除的任何记录。如果您的角色包括“恢复所有记录”权限，则还可以在“删除的项目”区域中查看其他用户删除的记录，并且可以恢复此类记录。以下过程说明如何恢复单条记录。

在开始之前。要执行此过程，必须为主题启用“删除的项目”全局链接。

恢复单条记录

- 1 单击“删除的项目”全局链接。

2 在记录行中单击“恢复”。

注意：删除某条记录时，该记录将在“删除的项目”区域中存储 30 天。您可以在该期间恢复记录。但是，30 天过后，删除的记录将被永久性清除，并且您无法检索该记录。有关“删除的项目”区域的更多信息，请参阅[关于删除和恢复记录（第 页 140）](#)。

恢复删除的记录列表

如果您通过“列表”页面上的“成批删除”选项删除了某个记录列表，则可以同时恢复该列表中的所有记录。同样，如果您通过 Web 服务删除了记录列表并将请求中的 AvailableForBatchRestore 元素设置为真，则您可以恢复记录列表。如果 Web 服务请求删除子记录以及父记录，则每种记录类型具有单独的请求记录，且您必须分别恢复子记录的列表和父记录的列表。

如果您的用户角色包括“恢复所有记录”权限，则还可以恢复其他用户删除的记录列表。

删除请求记录中的“渠道”字段指明删除操作是以交互方式（即，通过浏览器窗口）还是通过 Web 服务执行的。

以下过程说明如何恢复删除的记录列表。

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有“成批删除和恢复”权限。

恢复删除的记录列表

1 采用以下其中一种方式导航至“成批删除和恢复队列”页面：

- 单击“管理”全局链接，然后单击“成批删除和恢复队列”。
- 在任何记录的“列表”页面上，单击“菜单”按钮并选择“成批恢复”。
- 单击“删除的项目”全局链接，接着在“删除的项目”页面上单击“菜单”按钮，然后选择“成批恢复”。

2 在“成批删除和恢复队列”页面的“处理的请求”部分中，查找要恢复的列表的成批删除请求。

注意：删除某个记录列表时，该类记录将在“删除的项目”区域中存储 30 天。您可以在该期间恢复记录。但是，30 天过后，删除的记录将被永久性清除，并且您无法检索这些记录。有关“删除的项目”区域的更多信息，请参阅[关于删除和恢复记录（第 页 140）](#)。

提示：如果处理的请求未显示在“成批删除和恢复队列”页面中，则您可以单击“显示完整列表”来展开请求列表。

3 在请求的记录级菜单中，选择“恢复”。

成批删除请求将从处理的请求列表移到“成批删除和恢复队列”页面的“当前请求”部分。成功准备好请求后，Oracle CRM On Demand 会给您发送一封电子邮件，并且“继续”选项在“成批删除和恢复队列”页面上的请求的记录级菜单中变为可用。同时，您可以根据需要从“成批删除和恢复队列”页面离开，然后稍后再返回，以便完成记录列表恢复。您可以随时返回“成批删除和恢复队列”页面，方法是单击“管理”全局链接，然后单击“管理主页”上的“成批删除和恢复队列”链接。

4 在“成批删除和恢复队列”页面的“当前请求”部分中，单击所提交请求的记录级菜单中的“继续”。

注意：如果未单击“继续”，则记录不会被恢复。

5 单击“确定”确认您想要继续。

此操作完成后，Oracle CRM On Demand 会给您发送一封电子邮件。

6 要查看此操作的日志文件，请在“成批删除和恢复队列”页面的“处理的请求”部分的请求条目中，单击“查看恢复日志”。

查看记录的审计追踪

对于支持审计追踪的记录类型，您可以查看跟踪对记录中审计字段所做的更改的审计追踪。

根据公司管理员针对记录类型配置审计追踪的方式，审计追踪还可以显示以下内容：

- 关于创建记录的条目

■ 关于删除或恢复记录的条目（如果这些操作已执行）

注意：如果某个记录已删除但未恢复，则此记录本身不可访问，因此您无法在相关的审计追踪信息中查看删除操作的详细信息。但是在公司级“主审计追踪”中会存在一个关于删除操作的条目。如果稍后恢复了记录，则在公司级“主审计追踪”和记录上的审计追踪信息中会存在一个关于删除操作的条目和一个关于恢复操作的条目。要查看公司级“主审计追踪”，您的用户角色中必须拥有“访问主审计追踪”和“管理配置审计”权限。

关于对记录所做的更改，审计追踪显示字段中的旧值和新值，以及时间戳和对该字段进行更改的用户的名称。公司管理员确定要审计哪些字段（如果有）。有关支持审计追踪的记录类型，以及默认情况下会审计的字段的信息，请参阅[定制审计追踪（第 页 1110）](#)。

在开始之前。为了让您能够查看记录类型的审计追踪，公司管理员必须确保您角色的页面布局配置为包括父记录类型的“详细信息”页面布局上的“审计追踪”相关项目。公司管理员还必须为您提供父记录类型上的“审计追踪”相关项目的只读访问权限。如果在公司管理员已完成配置之后您的记录“详细信息”页面上仍看不到“审计追踪”相关项目，请在记录“详细信息”页面上单击“编辑布局”链接，并添加“审计追踪”作为相关信息部分。有关编辑“详细信息”页面布局的更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局（第 页 639）](#)。

注意：“受邀者”和“潜在商机事件”记录类型是“事件”记录类型的子记录类型。为了使您能够查看受邀者和潜在商机事件记录的审计追踪，您的管理员必须通过“事件”记录类型的“应用程序定制”页面，将“受邀者”和“潜在商机事件”页面布局配置为包括“审计追踪”相关信息部分。为了允许您查看受邀者和潜在商机事件记录的审计追踪，您的管理员必须向您提供“事件”父记录类型的“受邀者审计追踪”和“潜在商机事件审计追踪”相关项目的只读访问权限。

查看记录的审计追踪

■ 在记录的“详细信息”页面上，向下滚动到“审计追踪”相关信息部分。

每一行都显示记录的更新日期和更新者。还显示已更改的审计字段中的新值和旧值。

注意：变化的每个审计追踪记录仅显示对一个字段的一次更改的详细信息。仅为审计的字段显示更改的审计追踪记录。因此，如果用户在更改两个字段之后保存记录，但只审计了其中一个字段，则只为对审计的字段的更改显示审计追踪记录。不会显示对另一字段的更改的详细信息。

关于创建记录时的重复情况

对于许多记录类型，当您创建记录时，如果该记录已存在，Oracle CRM On Demand 会向您发出警告。现有记录可能存在于当前的公司记录中。如果收到重复项错误消息，请取消创建记录，查找现有记录，并更新该记录。

对于以下记录类型，当您通过用户界面创建新记录时，Oracle CRM On Demand 不检查重复记录。

- 活动
- 客户收入
- 评估
- 联系人
- 联系人收入
- 定制对象 01、02、03、04 及更高
- 交易注册产品收入
- 家庭
- 潜在商机
- 附注
- 商机产品收入
- 订单
- 订单项目
- 样品免责声明

注意：任何时候都只能有一个免责声明类型设置为“全局”的样品免责声明可以处于有效状态，同样，对于任何国家/地区，任何时候都只能有一个免责声明类型设置为“多语言”的样品免责声明可以处于有效状态。

- 样品请求
- 样品请求项目
- 特殊定价产品
- 特殊定价请求

注意：在添加新记录之前，请搜索记录列表以确保该记录尚未存在。

下表列出了在通过用户界面创建记录时用于确定记录是否重复的字段。

注意：有关导入记录时什么情况会造成记录重复的信息，请参阅[关于重复记录 and 外部 ID](#) (第 页 1392)。

记录类型	以下所有字段匹配时为重复项
客户	客户名称和位置
客户竞争者	竞争者名称
客户合作伙伴	合作伙伴名称
地址	地址名称
预约联系人	联系人姓名
预约用户	用户名
附件	文件名
业务计划	计划名称、类型、状态和期间
商业活动	源代码
商业活动收件人	联系人
分部	分部名称
事件	结束日期和名称
目标	目标名称、类型、状态和期间
商机	“商机名称”、“客户”和“主要联系人 ID” 注意： “主要联系人 ID”是您在“主要联系人姓氏”字段中选择的联系人的 ID。
商机竞争者	竞争者名称
商机合作伙伴	合作伙伴名称
计划客户	客户和业务计划名称

记录类型	以下所有字段匹配时为重复项
计划联系人	联系人和业务计划名称
计划商机	业务计划和商机
产品	产品名称
产品类别	类别名称
服务请求	服务编号 注意： 服务编号由 Oracle CRM On Demand 自动生成。
社交媒体	唯一 ID 注意： Oracle CRM On Demand 自动将“唯一 ID”字段设置为记录的行 ID。
社交档案	作者、社区和联系人
解决方案	标题
任务联系人	联系人姓名
任务用户	用户名
团队	用户名
用户	用户 ID 和公司登录 ID
合作伙伴关系管理	
鉴定	鉴定名称
鉴定请求	鉴定名称、合作伙伴名称和请求日期
申请	申请 ID 注意： 申请 ID 由 Oracle CRM On Demand 自动生成。
证书	证书名称
证书请求	证书名称、联系人姓名和请求日期
课程	课程名称
课程注册	课程名称、报名者姓名和注册日期
交易注册	名称和高级合作伙伴

记录类型	以下所有字段匹配时为重复项
考试	考试名称
考试注册	考试名称、报名者姓名、所有者和考试日期
资金	资金 ID 注意： Oracle CRM On Demand 自动将“资金 ID”字段设置为记录的行 ID。
资金请求	请求名称和请求日期
MDF 请求	请求名称和请求日期
合作伙伴	合作伙伴名称和地点
合作伙伴计划	合作伙伴计划名称
价格表	价格表名称和类型
价格表行项目	价格表、产品和类型
生命科学	
分配	分配类型、样品和所有者
已锁定产品	产品，联系人
联系人最佳时间	日数、开始时间、结束时间、地址和联系人全名
联系人省/自治区/直辖市执照	执照编号和联系人全名
HCP 联系人分配	联系人姓名、产品名称、分配类型和开始日期
库存审计报表	类型、状态、原因、完成日期、库存期间和所有者用户登录 ID
库存期间	开始日期、有效、已调节和所有者
消息响应	响应、结束时间、开始时间、序号、跟进和解决方案 ID
消息计划	名称、强制性披露、锁定序列、启用跟进、状态、类型、产品名称和所有者
消息计划项目	披露消息、序号、类型、父消息计划和解决方案名称
消息计划项目关系	类型、父 MP 项目和解决方案名称
产品详细信息	产品名称和标志选择列表或具有产品标志选项的产品名称

记录类型	以下所有字段匹配时为重复项
产品标志	标志名称和产品名称
已发放的促销项目	产品
相关免责声明	语言和样品免责声明行 ID 注意： 样品免责声明行 ID 提取自父样品免责声明。
已发放样品	无样品批次或具有相同样品批次的产品 注意： 具有不同样品批号的产品被视为唯一产品。
样品库存	库存期间和样品
样品批次	批号和样品
样品交易	名称、日期和类型
签名	签名控制和活动
交易项目	行号、交易编号和样品
财富管理	
财务帐户	财务帐户
财务帐户持有者	业务帐户、财务帐户持有者姓名、财务帐户和角色
财务帐户产品	财务帐户、金融产品和财务帐户产品的名称
金融计划	财务帐户、金融计划名称和类型
金融产品	金融产品名称
金融交易	财务帐户、金融产品和交易 ID
资产组合	帐号和产品
保险	
经纪人概要	合作伙伴、经纪人概要年份和经纪人概要名称。
索赔	索赔编号和保险单
保险范围	保险范围名称、保险范围和保险单
损坏	索赔编号、投保财产和损坏名称

记录类型	以下所有字段匹配时为重复项
投保财产	类型、保险单和序号
当事人	索赔编号、联系人和角色
保险单	保险单编号
投保人	保险单、角色
汽车	
经销商	名称
财务信息	财务详细信息编号 注意： 财务详细信息编号由 Oracle CRM On Demand 自动生成。
型号	型号
销售历史记录	销售编号 注意： 销售历史记录编号由 Oracle CRM On Demand 自动生成。
销售小时数	日期和打开时间
服务历史记录	服务历史记录编号 注意： 服务历史记录编号由 Oracle CRM On Demand 自动生成。
服务小时数	日期和打开时间
地区	名称
车辆	车辆识别号
车辆联系人	用户名

打印页面上显示的信息

从除“编辑”页面之外的所有页面，您可以打印该页面上显示的信息。当您打印页面时，会排除所有无关的元素和链接。打印页面上显示的信息时，请注意以下几点：

- 如果记录的“详细信息”页面中的相关信息部分显示为选项卡，则仅当前打开的相关信息部分才显示在打印的“详细信息”页面中。在没有选项卡图像的情况下，打开的相关信息部分将以列表模式显示在打印的页面上。
- 打印记录的“列表”页面时，仅该页面上所显示的记录才会显示在打印的“列表”页面上，即使列表中有更多记录也不例外。“列表”页面中最多可以显示 100 条记录。有关在列表页面中显示记录的更多信息，请参阅[使用列表（第 104 页）](#)。

打印页面上出现的信息

- 单击“友好打印”链接。

这将打开单独页面，其中显示打印机友好页面。

- 在页面中，单击“打印”链接。
- 在“打印”窗口中，调整打印机的首选项以确保按“横向”模式打印页面。
使用“横向”模式优化打印页面上数据的外观。
- 按照屏幕上的说明打印页面。

查看 Oracle CRM On Demand 服务信息

“服务信息”页面提供关于 Oracle CRM On Demand 生产环境和临时环境的已计划维护会话和最近维护会话的信息。*生产环境*是贵公司在 Oracle CRM On Demand 中执行其工作的环境。*临时环境*通常是生产环境的副本，用于测试用途；例如对要应用到生产环境的配置更改进行测试，或对要应用到生产环境的修补程序进行测试。

“服务信息”页面还提供有关过去数月 Oracle CRM On Demand 生产环境可用性的信息。

以下过程说明如何查看 Oracle CRM On Demand 服务信息。

查看 Oracle CRM On Demand 服务信息

- 在 Oracle CRM On Demand 中滚动至任何页面的底部，然后单击“服务信息”以打开“服务信息”页面。

在“服务信息”页面中，“版本信息”部分将显示应用于您当前登录到的 Oracle CRM On Demand 环境的版本级别、修补程序等详细信息。此信息由 Oracle 用于进行疑难解答。当您联系 Oracle 以获取帮助时，可能会要求您提供此信息。

下表说明此页的“产品可用性信息”部分中显示的信息。

字段	说明
月份	提供了可用性信息的日历月份。
可用性 (%)	在指定月份内 Oracle CRM On Demand 生产环境可用的时间所占的百分比。 注意： 大约在月中提供上一个历月的可用性信息。在极少情况下，能够在先提供可用性信息之后更改可用性信息。

在“服务信息”页面中，生产环境和临时环境的维护计划信息将显示在两个不同的部分中。

下表说明在页面的维护计划部分中显示的信息。

字段	说明
维护日期	维护会话的日期。将来的日期表示计划的维护会话，它们有可能被更改。
估计开始时间	会话将开始的估计时间。显示的时间是您当地时区的时间。
估计持续时间（小时）	会话将耗费的估计时间长度，以小时为单位。
维护类型	已执行或将要执行的维护的类型，例如，标准维护或修补程序安装。 注意： 如果维护会话的日期是将来日期，则维护类型信息有可能被更改。
上次更新日期	上次更新“服务信息”页面的日期。

注意：在“服务信息”页面中，“诊断”链接将提供对诊断信息的访问。出于安全考虑，将对信息加密。如果您联系 Oracle 获取帮助，可能会要求您单击“诊断”链接，并将加密的信息发送给 Oracle CRM On Demand Customer Care。

从“服务信息”页面中，您还可以访问发布文档。有关更多信息，请参阅[访问 Oracle CRM On Demand 发布文档 \(第 页 153\)](#)。

访问 Oracle CRM On Demand 发布文档

您可以从 Oracle CRM On Demand 的“服务信息”页面访问 Oracle CRM On Demand 发布文档。发布文档包括一组版本附注、管理员预览指南、信息传递课程链接、配置指南、管理指南、Web 服务指南以及各种其他指南。

访问 Oracle CRM On Demand 发布文档

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中滚动至任何页面的底部，然后单击“服务信息”。
- 2 在“服务信息”页面的标题栏中，单击“发布文档”。

“Oracle CRM On Demand 文档”页面将在单独的窗口中打开，您可在其中访问关于各种 Oracle CRM On Demand 发布的文档。您还可根据需下载包含所有发布文档的压缩文件。

关于启用和禁用定制代码和定制代码指示符

贵公司可以将定制代码添加到 Oracle CRM On Demand 中的页面。例如，管理员可以创建包含定制代码的 Web 小程序，然后将这些小程序嵌入主页、详细信息页面和操作栏。您的管理员也可以通过添加定制 HTML 头添加来定制 Oracle CRM On Demand 中的页面，例如将定制按钮添加到记录详细信息页面。

如果您在使用 Oracle CRM On Demand 时遇到技术问题，您可能想要禁用所有定制代码以帮助解决问题。如果在自定义代码处于禁用状态时不再出现问题，则自定义代码可能是问题的原因。另外，如果您与 Oracle 联系以获取帮助，则可能会要求您禁用所有自定义代码以帮助对问题进行疑难解答。

个人概要中的“启用定制代码”字段允许您禁用通过 Oracle CRM On Demand 访问的页面中的所有定制代码，该字段也可用于启用定制代码指示符。启用定制代码指示符后，您通过 Oracle CRM On Demand 访问的每个页面底部都会出现以下其中一条消息：

- **有效的定制代码。**检测到自定义代码，在当前页面中处于有效状态。
- **未检测到自定义代码。**在当前页面中未检测到自定义代码。
- **已禁用定制代码。**检测到当前页面的自定义代码，但自定义代码处于禁用状态。

用户概要的“启用定制代码”字段中提供了以下选项：

- **已启用。**这是标准应用产品中的默认设置。选择此选项时，会启用 Oracle CRM On Demand 的页面中可用的所有自定义代码，但不会启用自定义代码指示符。
- **已启用且带有指示符。**选择此选项时，会启用 Oracle CRM On Demand 的页面中可用的所有自定义代码。此外，会启用自定义代码指示符。
- **已禁用且带有指示符。**选择此选项时，会禁用 Oracle CRM On Demand 的页面中可用的所有自定义代码。此外，会启用自定义代码指示符。

注意：如果选择“已禁用且带有指示符”选项，则定制 Web 小程序中嵌入的任何报表和仪表盘都不会为您运行。

注意：更改您的用户概要中的“自定义代码启用”字段中的值不会影响任何其他用户的自定义代码或自定义代码指示符的行为。如果“个人资料”页面中没有“启用定制代码”字段，请与您的管理员联系。管理员可为您将此字段添加到该页面中，或者在您的用户资料中更新此字段。有关在个人资料中更新字段的详细信息，请参阅[更新个人详细信息 \(第 页 626\)](#)。

自定义代码在页面中处于有效状态时，自定义代码会显示在页面的源代码中，并提供注释以标记自定义代码的开头和结尾。自定义代码处于禁用状态时，不会将自定义代码包括在页面的源代码中。相反，源代码会包括一个注释，以指明自定义代码处于禁用状态。

注意：解决问题后，您可通过将个人资料中的“启用定制代码”字段值更改为“已启用”或“已启用且带有指示符”，再次启用定制代码。

检索用户登录 ID 或重置密码

如果忘记您的用户登录 ID，可以从 Oracle CRM On Demand 登录页面提交请求以将信息发送到您的电子邮件。如果忘记您的密码且您的用户角色拥有“重置个人密码”权限，也可以从 Oracle CRM On Demand 登录页面提交请求以重置您的密码。

如果同时忘记您的用户登录 ID 和密码，可以检索您的用户登录 ID，然后使用该信息以及您在 Oracle CRM On Demand 中设置的安全问题来重置您的密码。

在检索您的用户登录 ID 或重置密码时，请注意以下几点：

- 要检索您的用户登录 ID，您必须知道 Oracle CRM On Demand 中您的用户记录上存储的主要电子邮件地址。如果在检索您的用户登录 ID 时遇到问题，请与公司管理员联系以验证主要电子邮件地址。
- 要重置您的密码，您必须知道您的用户登录 ID。因此，如果您同时忘记您的密码和用户登录 ID，请先检索您的用户登录 ID，然后使用该信息来重置您的密码。
- 要重置您的密码，您必须知道对您在 Oracle CRM On Demand 中设置的安全问题的回答。
- 系统每次将您的用户登录 ID 发送给您时，都会为您的用户记录上的审计追踪中创建一个条目。
- 系统每次重置您的密码时，都会为您的用户记录上的审计追踪中创建一个条目。

检索您的用户登录 ID

- 1 在 Oracle CRM On Demand 登录页面上，单击“无法访问您的帐户？”链接。
- 2 在“请选择一个选项”页面上，单击“我忘记了用户登录 ID”链接。
- 3 输入在 Oracle CRM On Demand 中您的用户记录上存储的主要电子邮件地址，然后单击“执行”。

根据您输入的电子邮件地址，会出现以下情况：

- 如果您输入的电子邮件地址在语法上正确，将出现确认消息；否则，将出现错误消息。
- 如果您输入的电子邮件地址是您的用户记录上的正确主要地址，则会将一封包含您的用户登录 ID 的电子邮件发送到该电子邮件地址。
- 如果您输入的电子邮件地址在语法上正确，但不是您的用户记录上的正确主要电子邮件地址，则系统不会向您发送电子邮件。那样的话，请与公司管理员联系以验证正确的主要电子邮件地址。

注意：如果您在 Oracle CRM On Demand 中有多个帐户，则电子邮件中会包括每个帐户的活动用户登录 ID，除非该帐户配置为仅用于单一登录。如果您不知道您的帐户是否配置为仅用于单一登录，请与公司管理员联系以查明。

如果收到包含您的用户登录 ID 的电子邮件且知道您的密码，可以返回到登录页面并象往常一样登录到 Oracle CRM On Demand。

注意：在 24 小时里，您最多可以请求三次将您的用户登录 ID 发送给您。

如果您忘记了密码，可以按照以下所述的步骤重置密码。

重置密码

- 1 在 Oracle CRM On Demand 登录页面上，单击“无法访问您的帐户？”链接。
- 2 在“请选择一个选项”页面上，单击“我忘记了密码”链接。
- 3 在“忘记您的密码”页面上，输入您的用户登录 ID，然后单击“执行”。

如果您输入了正确的用户登录 ID，将会出现确认消息，您将会收到一封包含指向 Oracle CRM On Demand 的临时链接的电子邮件。

- 4 要访问 Oracle CRM On Demand，请单击电子邮件中的临时链接。

注意：公司管理员决定临时链接的有效期限以及您可以使用临时链接尝试登录的次数。

- 5 在“重置密码”页面上，输入您的安全问题的回答，然后单击“提交”。
- 6 在“密码更新”页面上的“新密码”字段中，输入新密码，然后在“验证新密码”字段中再次输入相同的新密码。
- 7 单击“保存”以保存您的新密码。

注意：公司管理员决定您可以在给定期间重置密码的次数。

关于 Oracle CRM On Demand 会话持续时间

公司管理员可以指定公司的 Oracle CRM On Demand 活动会话的最长持续时间。如果您的交互用户会话达到指定的最长持续时间，则下次在 Oracle CRM On Demand 中执行操作（如单击链接、选项卡或按钮）时，您将返回登录页面，且您必须重新登录才能返回之前尝试访问的页面。使用 Web 服务时，如果活动会话超时，则 Web 服务客户端必须发送新的身份验证请求才能继续使用 Web 服务。

公司概况中的“公司空闲超时时间”设置确定用户会话由于无活动而结束之前允许的时间（分钟）。您的管理员还可以选择配置一个警告窗口，以在会话由于无活动而结束之前显示一段时间。单击警告窗口上的“确定”将设置空闲超时时间计数器。如果在到达空闲超时时间限制之前未单击“确定”，您的会话将会结束。

关于 Oracle CRM On Demand 中的并发会话

公司管理员可以指定是否允许并发会话。使用相同的用户凭据从不同的浏览器同时多次登录到 Oracle CRM On Demand 时会出现并发会话。仅计算交互的用户会话。计算并发会话时，不考虑通过 Web 服务或桌面客户端连接到 Oracle CRM On Demand。

公司管理员指定是否允许并发会话。下表显示了尝试使用已用于至少一个现有会话的用户凭据登录到 Oracle CRM On Demand 时用户看到的行为，具体取决于公司管理员选择的选项。

选项	行为
允许并通知	允许新会话。用户登录到新会话时，会出现以下情况： ■ 在新会话中，Oracle CRM On Demand 页面上会显示一则指示至少存在另一个并发会话的消息。此消息包含一个链接，用户可单击以查看自己的登录历史记录。 ■ 在每个现有的并发会话中，下次用户在 Oracle CRM On Demand 中执行操作（如单击链接、选项卡或按钮）时，Oracle CRM On Demand 页面会显示一则指示已启动一个并发会话的消息。此消息包含一个链接，用户可单击以查看自己的登录历史记录。
允许但不通知	允许新会话。新会话或任何现有会话不提供任何指示正在进行并发会话的通知。
阻止和终止现有会话	允许新会话，但会终止现有会话。用户登录到新会话时，会出现以下情况： ■ 在新会话中，Oracle CRM On Demand 页面上会出现一则指示将终止具有相同凭据的其他会话的消息。此消息包含一个链接，用户可单击以查看自己的登录历史记录。

选项	行为
	在原始会话中，下次用户在 Oracle CRM On Demand 中执行操作（如单击链接、选项卡或按钮）时，用户将返回登录页面，其中显示一则指示会话已终止，因为其他用户使用相同凭据进行登录的消息。

Oracle CRM On Demand 系统要求

您可以在 [Oracle CRM On Demand 网站](#) 上查找 Oracle CRM On Demand 系统要求的详细信息。

Oracle CRM On Demand 版本附注

Oracle CRM On Demand 的每个版本都提供了一组版本附注。版本附注概括了对 Oracle CRM On Demand 的小改动，这些改动可能改变系统的现有行为或用户界面。您可以从 Oracle CRM On Demand 的“服务信息”页面访问版本附注及其他发布文档。有关更多信息，请参阅[访问 Oracle CRM On Demand 发布文档](#)（第 页 153）。

在培训和支持中心网站上还提供了版本附注，您可以在 Oracle CRM On Demand 中通过单击每个页面顶部的“培训和支持”全局链接访问该网站。

联系 Oracle

Oracle 提供了多种服务，并欢迎您提供有关此应用程序的建议。使用下面的资源可以：

- 在 <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/> 提出产品、服务或流程的改进建议
- 在 <http://www.crmondemand.com/> 请求有关新产品和促销的销售市场材料或信息

退出 Oracle CRM On Demand

警告： 在退出 Oracle CRM On Demand 之前，请明确地保存所有信息，并关闭所有打开的窗口（例如用于创建新记录的表单）。

退出 Oracle CRM On Demand

- 在 Oracle CRM On Demand 页面的右上角，单击“注销”。

注销 Oracle CRM On Demand 时，请考虑以下事项：

- 建议您始终使用“注销”链接退出 Oracle CRM On Demand，以便能够终止您的会话。如果通过关闭浏览器窗口而不是通过单击“注销”链接来退出 Oracle CRM On Demand，则您的会话将保持打开状态，直到会话在经过了指定的空闲超时间隔之后超时为止。空闲超时间隔是一个公司范围的设置，通常配置为 60 分钟。
- 建议您在注销 Oracle CRM On Demand 后关闭所有打开的浏览器窗口和选项卡，以帮助保护贵公司的信息。

2

日历和活动

使用“日历”页面来查看、创建和更新您的活动，并查看和更新您的计划访问。

活动由您需要在某一日期之前完成的任务以及您想要安排在某一具体时间的预约组成。任务和预约可以是会议、通话、演示或事件。任务和预约的不同之处在于：任务出现在任务列表中，并具有到期日期和状态，而预约则安排在日历上，带有具体日期和时间。

计划访问是一个创建为“已计划”状态的生命科学特定访问，以便暂时拥有对医生、医院或诊所进行销售访问的等待席位。计划拜访在日历以及日历页面上的“计划拜访”部分中显示。

“日历”页面上的“计划拜访”部分中所用的颜色编码由您使用的主题所决定，如下所示：

- 开始日期在过去的过期计划拜访以管理员为主题中的预警文本所选择的颜色显示。
- 开始日期在将来的即将发生的计划拜访以管理员为主题中的页面链接所选择的颜色显示。

默认情况下，计划访问在您的日历上不可见。要查看日历上的计划访问，您的用户角色必须具有生命科学权限访问：日历计划访问。

关于日历和主题样式

在 Oracle CRM On Demand 中可以使用以下两种主题样式：经典样式和现代样式。主题样式是确定“日历”页面外观的功能之一。例如，在经典和现代主题样式中，每日、每周和每月视图的图标不同。下表说明了主题样式内“日历”页面中的某些其他差异。

注意：联机帮助中提供的说明通常反映了具有经典样式的主题。

日历功能	经典样式	现代样式
日历视图的布局	- 未指明半小时时间段。 - 对于持续多日的预约，未显示开始和结束日期和时间。	- 用细线指明了半小时时间段。 - 日历视图的顶部显示了持续多日的预约。并且显示了预约的开始和结束日期和时间。如果持续多日的预约超过了五个，则可以进行滚动以查看其他预约。 - 如果在为当日显示的时间段以外的时间段中存在预约，则会根据需要显示向上和向下箭头。您可以单击这些箭头来查看更多预约。

日历功能	经典样式	现代样式
周历视图的布局	■ 日历视图的左侧显示了星期。 ■ 未显示日中的小时。 ■ 某一日的预约列在当日的行中。 ■ 对于持续多日的预约，显示了开始和结束时间。未显示开始和结束日期。	■ 日历视图的顶部显示了星期。 ■ 日历视图的左侧显示了日中的小时。 ■ 在发生预约的一个或多个时间段中显示了预约的详细信息。如果某些详细信息不可见，则可以将指针放在条目上以查看详细信息。 ■ 周历视图的顶部显示了持续多日的预约。并且指明了预约的开始和结束日期和时间。如果持续多日的预约超过了五个，则可以进行滚动以查看其他预约。 ■ 如果在为星期显示的时间段以外的时间段中存在预约，则会根据需要显示向上和向下箭头。您可以单击这些箭头来查看更多预约。
月历视图的布局	对于持续多日的预约，开始时间在开始日期的单元格中显示。	在月历视图中，持续多日的预约跨相关日期的时段显示。已显示开始和结束时间。但是，如果开始日期在上个月，则会显示开始日期和左箭头，而不是开始时间。如果结束日期在将来月份，则会显示结束日期和右箭头，而不是结束时间。
其他日历视图的访问权限	■ 在“用户”选项卡中，您可以访问您的组中其他用户的日历，以及与您共享其日历的用户的日历。 ■ 在“组”选项卡中，您可以查看组成员的组合日历，以及您设置的任何定制组日历视图。 ■ 在“组任务”选项卡中，您可以查看分配给您的组的任务列表。 ■ “我的日历”按钮可使您从其他用户的日历返回至您自己的日历。	菜单提供了以下选项： ■ 组日历。查看组成员的组合日历，以及您设置的任何定制组日历视图。 ■ 组任务。查看分配给您的组的任务列表。 ■ 用户日历。查看您的组中其他用户的日历，以及与您共享其日历的用户的日历。 ■ 我的日历。从其他用户的日历返回至您自己的日历。 您当前的视图确定菜单中的可用选项。

日历功能	经典样式	现代样式
创建新预约	要打开可在其中输入新预约详细信息的“预约编辑”页面，请执行下列任一操作： ■ 单击“新建预约”。 ■ 在您自己或其他用户的日历的周或月视图中，单击想要创建预约的那一日的加号 (+)。	要打开可在其中输入新预约详细信息的“预约编辑”页面，请执行下列任一操作： ■ 在您自己的日历、其他用户的日历或组日历中，单击“新建”。 ■ 在您自己或其他用户的日历的日或周视图中，执行以下操作： ■ 双击时间段。默认情况下，新预约会在您单击的时间段的开始时间开始，持续时间为 60 分钟。您可以更改详细信息。 ■ 双击日历视图顶部的空间，持续多日的预约将在那里显示。（如果您处在周历视图中，请直接在您希望开始预约的日期下方双击。）默认情况下，新预约会在您单击的日期下午 12 时开始，持续时间为 1440 分钟（24 小时）。您可以更改详细信息。 ■ 在您自己或其他用户的日历的月视图中，双击当日的空间。默认情况下，新预约会在那一天下午 12 时开始，持续时间为 60 分钟。您可以更改详细信息。
编辑预约 注意：有关通过将预约拖放到日历视图中来重新计划预约的更多信息，请参阅关于在日历中拖放预约（第 167 页）。	在日、周或月历视图中，执行以下操作之一： ■ 要打开“预约编辑”页面，请单击预约中的“编辑”链接。 ■ 要打开“预约详细信息”页面，请单击预约中的“主题”链接。	在日、周或月历视图中，执行以下操作之一： ■ 要打开“预约编辑”页面，请双击预约，或右键单击预约然后选择“编辑”。 ■ 要打开“预约详细信息”页面，请单击预约中的“主题”链接。 在日历或周历视图中，您也可以快速更改不持续多天的预约的开始时间或结束时间，方法是单击并拖动预约的边框，如下所示： ■ 要更改开始时间，请单击预约的上边框，并将它拖到某个时间段。 ■ 要更改结束时间，请单击预约的下边框，并将它拖到某个时间段。 注意：将预约边框拖到某个时间段时，边框会始终与 30 分钟的时间段的开始或结束对齐。您无法将预约边框拖到时间段内的时间。 新的开始和结束时间必须允许预约在与现有预约相同的日期内开始和结束。
将预约另存为 iCalendar 文件	在日、周或月历视图中，单击预约中的“另存为 iCalendar 文件”链接。	在日、周或月历视图中，右键单击预约，然后选择“另存为 iCalendar”。
删除预约	在日、周或月历视图中，单击预约中的“主题”链接以打开“预约详细信息”页，然后单击“删除”。	在日、周或月历视图中，执行以下操作之一： ■ 右键单击预约，然后选择“删除”。 ■ 单击预约中的“主题”链接以打开“预约详细信息”页，然后单击“删除”。

提示：在具有现代样式的主题中，日历和周历视图中并排显示了重叠预约。如果时间段中有多个预约，则可能未显示某些预约。如果时间段中的预约数超过了周历视图中可以显示的预约数，则可以更改为日历视图以查看其他预约。如果时间段中的预约数超过了日历视图中可以显示的预约数，则可以在列表中查看预约。有关查看预约列表的信息，请参阅[使用活动列表](#)（第 页 168）。

按预约类型列出的颜色编码

在现代和传统主题样式中，根据管理员设置您所使用的主题的方式，日历视图中部分或全部预约的背景颜色和文本颜色可能由预约类型来决定。如果您的管理员设置了任何主题预约类型的颜色编码，则您的日历视图底部会显示颜色编码图解，这些日历视图会显示分配给这些预约类型的背景颜色。如果没有为预约类型分配任何定制颜色，则会以主题的默认颜色显示该类型的预约。您自己的日历以及与您共享日历的其他用户的日历的每日、每周和每月视图中将使用颜色编码。

注意：用于“日历”页面“计划拜访”部分中的文本的颜色编码不是由预约类型的颜色编码决定。有关用于计划拜访的颜色编码的信息，请参阅[日历和活动](#)（第 页 157）。

时间段的背景颜色

工作日和营业时间设置以及您使用的主题类型决定了某些日历视图中时间段的背景颜色。可以在公司级别和用户级别指定工作日和营业时间设置。有关更多信息，请参阅[关于日历工作日和营业时间](#)（第 页 160）。

关于日历工作日和营业时间

公司的默认工作日和营业时间是在公司概要上指定的。如果希望日历显示不同的工作日和营业时间，则可以选择工作日，并在默认日历设置中指定所需的营业时间。有关更多信息，请参阅[设置默认日历视图](#)（第 页 187）。

在您自己的日历以及与您共享日历的其他用户的个人日历的每周视图中，您可以在查看完整日历周与仅查看指定的工作日之间切换。如果使用经典主题，则可以使用“显示完整周”和“显示工作周”链接在视图之间切换。如果使用现代主题，则可以使用“完整周”和“工作周”菜单选项在视图之间切换。

如果使用经典主题，则在每日视图中，您可以在查看全天和仅查看营业时间之间切换。

工作日和营业时间设置以及您使用的主题决定了某些日历视图中时间段的背景颜色，如下所示：

- 对于现代主题，您自己的日历以及与您共享日历的其他用户的日历的每日和每周视图中使用了三种不同的背景颜色，以下每一项使用一种颜色：
 - 工作日中的营业时间。
 - 非工作小时，包括非工作日中的所有小时，以及工作日营业时间以外的小时。
 - 当天的营业时间。
- 对于经典主题，在您自己的日历以及与您共享日历的其他用户的日历的每日和每周视图中，背景颜色如下：
 - 在每日视图中，使用两种不同的背景颜色，以下每一项使用一种颜色：
 - 工作日中的营业时间。
 - 非工作小时，包括非工作日中的所有小时，以及工作日营业时间以外的小时。
 - 在每周视图中，使用三种不同的背景颜色，以下每一项使用一种颜色：
 - 工作日。
 - 非工作日。
 - 当天。

注意：工作日和营业时间在您自己的日历视图以及与您共享日历的其他用户的日历视图中相同，即使那些用户为他们自己的日历视图指定了不同的工作日和营业时间也不例外。因此，如果您选择的工作日不同于公司范围的设置，则您选择的工作日会反映在您自己的日历视图以及其他用户的日历视图中。同样，如果您指定的营业时间不同于公司范围的日历营业时间，则您指定的营业时间会反映在您自己的日历视图以及其他用户的日历视图中。

对于您自己日历的每月视图以及与您共享日历的其他用户的个人日历视图中的时间段和日期，不会用背景颜色反映出工作日和营业时间的设置。在每月视图中，只有当天用不同于月中其他日期的背景颜色来显示。

有关在组日历和定制日历视图中如何显示营业时间的更多信息，请参阅[查看其他用户的日历](#)（第 页 185）。

使用“日历”页面

“日历”页面提供了用于管理活动的主要区域。默认页面是“日历”页面，该页面包含“日历”部分、“日历视图”部分、显示“未完成任务”列表的部分和“计划拜访”部分。

要查看“日历”页面上的“计划访问”部分，您的用户角色必须包括“访问：日历计划访问”权限。“计划访问”部分按时间先后顺序为销售代表列出了长达两周的计划访问，并为每个计划访问显示以下信息：访问日期和开始时间、一天中的时间、主题、要访问的联系人以及其他联系人地址信息。所列出的计划拜访的两周时间范围包括上一周的计划拜访和未来一周的计划拜访。

“日历”页面上的“计划拜访”部分中所用的颜色编码由您使用的主题所决定，如下所示：

- 开始日期在过去的过期计划拜访以管理员为主题中的预警文本所选择的颜色显示。
- 开始日期在将来的即将发生的计划拜访以管理员为主题中的页面链接所选择的颜色显示。

有关创建计划访问的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问）（请参阅[跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#)第 页 173）、在销售访问期间发放样品（请参阅[在销售拜访期间发放样品](#)第 页 474）和批量访问计划（请参阅[批量拜访计划](#)第 页 177）。

您可以：

- 选择每次单击“日历”选项卡时要显示的日历视图。
- 选择要显示在自己日历的每日和每周视图以及与您共享日历的其他用户的个人日历（每日和每周用户日历视图）中的活动列表。
- 在日历中指定要显示为周内第一天的日期。
- 指定不同于贵公司的默认工作日和营业时间的的工作日和营业时间集。
- 选择在日历视图内的预约中显示附加信息。

有关设置这些日历选项的信息，请参阅[设置默认日历视图](#)（第 页 187）。

注意： 如果您的角色包括“共享日历”权限，则您的“日历”页面可能会提供比默认页面上所列功能更多的其他功能。有关其他功能的更多信息，请参阅[“日历设置”页面](#)（第 页 186）。

下表描述了可以从每日和每周用户日历视图中执行的操作。

要执行此任务	执行以下步骤
创建任务	单击活动列表部分标题栏中的“新建”。在“编辑任务”页面上，输入所需的信息并保存记录。
删除任务	单击要删除的任务的链接。在“任务详细信息”页面中，单击“删除”。
创建预约	在“日历”标题栏中，单击“新建约会”。在“编辑约会”页面上，输入所需的信息并保存记录。
删除预约	单击要删除的预约的链接。在“预约详细信息”页面上，单击“删除”。
转到特定日期	单击“日历视图”部分中的日期链接。或者，您可以单击预约上面的“1”图标，然后使用“日历”部分标题中的箭头滚动到您想要查看的那一天。

要执行此任务	执行以下步骤
转到特定月份	单击“日历视图”部分中的箭头。或者，您可以单击预约上面的“31”图标，然后使用月历视图标题中的链接或箭头转到您想要查看的月份。
隐藏“日历视图”和活动列表部分	单击“日历”标题栏上显示的右箭头图标。隐藏“日历视图”和活动列表部分时，日历区域会展开以提供更多空间来显示日历中的预约详细信息。如果您要打印日历页面（使用“友好打印”链接），并且不希望“日历视图”和活动列表部分显示在打印的页面上，此功能很有用。要再次显示“日历视图”和活动列表部分，请单击左箭头图标。 隐藏“日历视图”和活动列表部分之后，它们会一直隐藏，直到您再次显示它们，或直到您注销 Oracle CRM On Demand，然后再次登录。 “日历视图”和活动列表部分仅在每日和每周用户日历视图中可用。
将任务标记为已完成	在活动列表部分中，单击“显示完整列表”链接，以打开“活动列表”页面。如果在“活动列表”页面打开时默认情况下未显示未完成的任务的列表，则从列表的下拉列表中选择所需的任务列表。在任务列表中，单击想要标记为已完成的任务的“主题”链接。在“任务详细信息”页面上，单击“标记为已完成”。
在日历中逐日翻页	单击“日历”部分中的箭头。
通过拖放预约来重新计划预约	拖动预约并将其放在不同的时间段或天中。有关更多信息，请参阅 关于在日历中拖放预约（第 页 167） 。
更新活动	单击要更新的活动（预约、任务或计划访问）的链接。在“预约详细信息”、“任务详细信息”或“访问详细信息”页面中，对字段进行内嵌编辑，或单击“编辑”打开“编辑预约”、“编辑任务”或“编辑访问”页面。有关更新记录的更多信息，请参阅更新记录详细信息（第 页 95）。 提示：如果使用现代主题，则可以在日历、周历或月历视图中右键单击预约，然后单击“编辑”以更新预约。
查看预约、任务（未完成、已完成或全部）、活动或计划访问的列表	在活动列表部分中，单击“显示完整列表”链接。在“活动列表”页面上，单击下拉列表并更改所选项目。
查看日期的预约	单击日历中的 1 图标。
查看活动的详细信息	单击要查看的活动（预约、任务或计划访问）的链接。
查看整个月份的预约	单击日历中的 31 图标。
查看整周的预约	单击日历中的 7 图标。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [关于日历和主题样式（第 页 157）](#)

- [关于日历工作日和营业时间（第 页 160）](#)

管理日历和活动

有关管理日历和活动的详细步骤信息，请参阅以下内容：

- [查看活动（第 页 164）](#)
- [创建活动（第 页 165）](#)
- [更新活动（第 页 166）](#)
- [从活动中删除用户（第 页 167）](#)
- [限制显示的活动记录数（第 页 171）](#)
- [将任务标记为“已完成”（第 页 172）](#)
- [将活动分配给另一雇员（第 页 172）](#)
- [跟踪对客户拜访（销售拜访）（第 页 173）](#)
- [关于事件和预约同步（第 页 190）](#)

注意：此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

- [调整消息响应（第 页 180）](#)
- [安排与他人的预约（第 页 182）](#)
- [将预约另存为 iCalendar 文件（第 页 183）](#)
- [批量拜访计划（第 页 177）](#)
- [使用活动评估脚本（第 页 189）](#)
- [设置默认日历视图（第 页 187）](#)
- [查看活动的建议消息计划（第 页 522）](#)
- [为多个客户创建预约（第 页 236）](#)

如果您的用户角色包括“共享日历”权限，则您还可以执行以下过程：

- [查看其他用户的日历（第 页 185）](#)
- [共享您的日历（第 页 186）](#)
- [添加定制日历视图（第 页 188）](#)

如果您的用户角色包括“共享日历”权限并且公司使用默认组分配选项，则您还可以执行[查看组任务列表（第 页 189）](#)过程。

如果您的用户角色包括“地图集成”权限，则您还可以执行此过程[执行邻近搜索（第 页 307）](#)。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题，以了解日历和活动的相关信息：

- [关于日历和主题样式（第 页 157）](#)
- [关于日历工作日和营业时间（第 页 160）](#)

■ 关于活动提醒 (第 页 166)

查看活动

Oracle CRM On Demand 通过在以下几个页面上显示您的活动，从而将它们保持在最显著的位置：

■ 我的主页

“我的主页”包含预约和任务的多个独立列表，这些列表按日期进行排序。

■ 日历

您自己日历的每日视图以预约显示在预约工作簿（翻开到今天的时间表）中的形式显示预约。通过使用右边的月历或单击预约上方的 1、7 和 31 图标打开所需日历视图，您可以查看其他日期。

在标准应用程序中，“未完成任务”列表显示在您自己日历的每日和每周视图中，以及与您共享日历的其他用户的个人日历（每日和每周用户日历视图）中。此列表针对后 30 天（到期日期 $\leq$ 今天 +30）显示多达 10 个任务，这些任务默认情况下按到期日期排序。

注意：您可以选择要显示的其他列表，或者管理员可以为角色选择其他列表。有关更多信息，请参阅[设置日历](#) (第 页 647)。

■ 记录类型的“详细信息”页面，如“客户”、“联系人”等。

“详细信息”页面可以包含某些相关信息部分，这些部分显示链接到特定记录的活动。下表描述可能会在记录的“详细信息”页面中看到的活动的相关信息部分。在任何情况下，都只会显示您能够看到的记录。

列表	显示的记录
活动	■ 完成日期为空白的链接任务。 ■ 完成日期和时间晚于当前日期和时间的链接预约。 ■ 完成日期和时间早于当前日期和时间的链接任务。 ■ 完成日期和时间早于当前日期和时间的链接预约。
完成的活动	■ 完成日期和时间早于当前日期和时间的链接预约。 ■ 完成日期和时间早于当前日期和时间的链接任务。
未完成预约	“完成日期”字段中的值不是过去日期的链接预约。 注意：如果创建预约的用户未填充“完成日期”字段，则将使用预约的“结束时间”字段中的值自动填充该字段。 达到预约的完成日期时，预约将从“未完成预约”列表中删除，并将变为“完成的活动”列表的一部分。刷新父记录的“详细信息”页面时，会更新该页面的“未完成预约”和“完成的活动”相关信息部分中的信息。 “未完成预约”列表中的记录按“开始时间”字段中的日期和时间排序，列表中首先显示开始日期和时间最早的预约。
未完成任务	“完成日期”字段中没有值或状态不是“已完成”（如果您的公司在“状态”字段中使用默认的值集）的链接任务。 注意：如果将任务标记为已完成，则会用将任务标记为已完成的用户所在时区中的日期和时间自动填充“完成日期”字段。用户也可以手动填充任务的“完成日期”字段。填充了任务的“完成日期”字段后，任务将从“未完成任务”列表中删除，并将包括在“完成的活动”列表中。 刷新父记录的“详细信息”页面时，会更新该页面的“未完成任务”和“完成的活动”相关信息部分中的信息。

列表	显示的记录
	“未完成任务”列表中的记录按“到期日期”字段排序，列表中首先显示到期日期最早的任务。
未完成活动	“未完成预约”和“未完成任务”列表的组合。 注意：“未完成活动”列表中的记录按“完成日期”字段排序。“完成日期”字段为空的记录显示在“未完成活动”列表的底部。因此，未完成任务显示在“未完成活动”列表底部，在所有未完成预约之后。如果您不想记录的“详细信息”页面上的相关未完成任务和未完成预约按照此顺序显示，则建议公司管理员将“未完成任务”和“未完成预约”相关信息部分添加到记录的“详细信息”页面，而不是添加“未完成活动”相关信息部分。

关于管理任务

管理任务的一种方式：按重要性或紧急程度确定它们的优先级。可以通过为任务分配一个级别（如“1-高”、“2-中等”或“3-低”）来确定其优先级。任务优先级由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，向下箭头表示低优先级。您可以在“编辑任务”页面上更改任务的优先级。任务的默认优先级为“3-低”。

提示：在“我的主页”的“未完成任务”部分中以红色显示以及在每日和每周用户日历视图的任务列表中显示的任务均已过到期日期。已过期的任务在其他页面中不会以红色显示，如单击“我的主页”的“未完成任务”部分中的“显示完整列表”时打开的列表页面。

注意：如果公司管理员更改“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 1-高更改为最高），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非公司管理员使用以下模式：1-标签、2-标签或 3-标签，其中标签是公司管理员为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 1-标签显示向上箭头、没有为 2-标签显示箭头、为 3-标签显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM On Demand 为 1-我的最高优先级值显示向上箭头，但没有为我的最高优先级值显示箭头。Oracle CRM On Demand 不会为公司管理员添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。有关更改选择列表（如“优先级”字段）的默认值的更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 页 1073）。

有关为使用“组”功能的公司所提供的“组任务列表”选项卡的信息，请参阅查看“组任务列表”（请参阅[查看组任务列表](#) 第 页 189）。

创建活动

创建活动（任务或预约）的方式始终是在表单中输入信息。可以从该应用程序内的不同区域中访问此表单，具体取决于所进行的工作和需要执行的操作。

本节说明用于创建活动的一种方法，该方法允许您在应用程序的主区域中继续工作的同时添加记录。有关所有方法的说明，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）。

要使用操作栏的“创建”部分创建活动，请执行以下操作：

- 1 在操作栏的“创建”部分，单击“预约”或“任务”。
- 2 在表单中输入活动信息。
有关活动记录中字段的信息，请参阅[活动字段](#)（第 页 191）。
- 3 保存记录。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [活动字段](#)（第 页 191）
- [使用“日历”页面](#)（第 页 161）

- [关于活动提醒 \(第 页 166\)](#)
- [从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中添加电子邮件 \(第 页 655\)](#)

关于活动提醒

如果为活动配置了提醒，在用户级别或公司级别的“活动通知”字段设置允许将活动通知发送给用户的情况下，则会在指定的时间将提醒发送给活动所有者以及活动上用户列表中的每个用户。

注意：如果填充了活动的“委派者”字段，且为活动配置了提醒，则将向“委派者”字段中指定的用户、活动责任人及其活动用户发送提醒。如果为其他用户创建活动，或者在将活动分配给其他责任人时现有活动的“委派者”字段为空，则在保存活动后，您的姓名会自动出现在“委派者”字段中。如果您不想接收关于活动的提醒，则必须从“委派者”字段中删除您的姓名。

根据在“活动通知”字段中选择的值，可以用电子邮件发送提醒，和（或）将提醒显示在弹出窗口中。有关“活动通知”字段的信息，请参阅[设置默认日历视图 \(第 页 187\)](#)。

关于电子邮件提醒

发送的电子邮件提醒采用用户的语言。电子邮件主题行中会显示活动的主题。在预约的电子邮件提醒中，消息包括预约的“主题”、“开始时间”、“状态”和“说明”字段中的信息。它还包括链接至预约的联系人的姓名、与预约关联的客户名称（如果有）及一个指向 Oracle CRM On Demand 中预约的“详细信息”页面的链接。

在任务的电子邮件提醒中，消息包括任务的“主题”、“到期日期”、“优先级”、“状态”和“说明”字段中的信息。此电子邮件消息还包括一个指向 Oracle CRM On Demand 中任务的“详细信息”页面的链接。

关于弹出提醒

弹出提醒显示在“活动提醒”弹出窗口中，在提醒到期时会打开此窗口。在预约的弹出提醒中，会显示开始日期和时间以及主题。在任务的弹出提醒中，会显示指明任务优先级（如果适用）、到期日期和主题的图标。如果多个提醒到期，则按日期和时间对提醒排序，且先到期的活动在列表顶部。

登录到 Oracle CRM On Demand 之后，当“活动提醒”弹出窗口第一次打开时，会显示自您上次注销 Oracle CRM On Demand 以来到期的提醒。如果在您登录时显示任何警报窗口，则必须先关闭警报窗口，然后才能与“活动提醒”弹出窗口进行交互。

在“活动提醒”弹出窗口中，您可以执行以下操作：

- 使用“暂停”功能将提醒延迟一段指定的期间。在指定的期间之后会再次出现提醒。
- 通过单击提醒中的主题链接，来查看记录详细信息。
- 解除所有提醒。单击“全部解除”时，会从“活动提醒”弹出窗口删除所有提醒，且此窗口会关闭。这些提醒不会再次出现。

注意：Oracle CRM On Demand 每 30 分钟会检索提醒到期的活动详细信息，并存储该信息。如果您在提醒（用于提示该活动即将到期）出现之前的 30 分钟内重新计划活动，则根据活动的原始计划，可能会显示提醒。

更新活动

如果您有记录的编辑访问权限，则可以更新活动记录中的信息，包括将记录状态更改为已完成。

注意：如果用户在其用户角色中启用了“查看私人活动”权限及“活动”记录类型的“可读取所有记录”设置，则这些用户能看到所有标记为“私人”的活动，无论活动的所有者是谁。“查看私人活动”权限不允许用户更新或删除标记为“私人”且所有者为其他用户的活动。如果用户在其角色中启用了“删除任何活动”权限及“活动”记录类型的“可读取所有记录”设置，则这些用户可以删除他们不是所有者的活动或标记为“私人”的活动。通常，“删除任何活动”和“查看私人活动”权限仅提供给公司管理员。

更新活动信息

1 选择任务或预约。

有关选择活动的说明，请参阅[查找记录 \(第 页 66\)](#)。

- 2 在“预约详细信息”或“任务详细信息”页面上对字段进行内嵌编辑，或单击“编辑”打开“编辑预约”或“编辑任务”页面。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

从活动中删除用户

要从活动中删除用户，至少以下其中一个条件必须为真：

- 您是活动的所有者。
- 您的姓名出现在活动上的“委派者”字段中。

否则，“删除”链接在“预约详细信息”页面或“任务详细信息”页面的“用户”部分中不可用，因此您无法从活动中删除用户。您可以手动更新活动的“委派者”字段，以让其显示您的姓名。随后，在您刷新活动“详细信息”页面之后，“删除”链接便可用于每个用户，但活动所有者除外。有关“委派者”字段的更多信息，请参阅[活动字段](#)（第 页 191）。

从活动中删除用户

- 1 在“预约详细信息”页面或“任务详细信息”页面中，滚动到“用户”部分。
- 2 如果列表中未出现您想要删除的用户，则单击“显示完整列表”以展开该列表。
- 3 查找您想要删除的用户，然后单击该用户的“删除”链接，最后确认想要删除该用户。

注意：如果您是活动的所有者，或者您的姓名出现在活动的“委派者”字段中，则“删除”链接在您单击页面“用户”部分内的“添加”时打开的多关联窗口中也可用。

关于在日历中拖放预约

如果具有编辑预约所需的访问权限级别，则可以通过在日历视图中拖放预约来重新计划预约。例如，在日历视图中工作时，您可以将预约拖到同一天中的不同时间段。在周历视图中工作时，您可以将预约拖到当前正在查看的周内不同天。

不持续多天的预约的行为如下：

- **日历视图。**您可以拖动预约并将其放在同一天内的不同时间段中。将预约放在新时间段中时，预约的开始时间会更新为新时间段的开始时间。例如，如果将应在上午 9:15 开始的预约拖到上午 10:30 开始的时间段，则预约的开始时间会更新为上午 10:30。预约的结束时间会自动更新为合适的值，具体取决于预约所放到的时间段的开始时间和预约的持续时间。例如，如果将持续时间为 60 分钟的预约拖放到上午 10:30 开始的时间段，则预约的结束时间会更新为上午 11:30。移动预约后，预约的持续时间保持不变。

新时间段必须允许预约在同一天内开始和结束。例如，您无法将持续时间为 60 分钟的预约拖放到下午 11:30 开始的时间段，因为预约的结束时间与开始时间将不在同一天内。

注意：如果使用经典主题，则在每日视图中拖动预约时会出现一条红线。红线表示时间段是在整点还是半点开始。

- **周历视图。**您可以拖动预约并将其放在同一周内的不同天中。预约的持续时间未发生更改。如果使用经典主题，则无法通过在周历视图内拖放预约来更改预约的当天时间。将预约放在其他天中时，会更新预约的日期，但预约时间不变。

但是，如果使用现代主题，则可以通过在周历视图将预约拖放到某一天的特定时间段来更改预约的时间。预约的开始时间和日期以及结束时间和日期会相应更新。新的当天时间必须允许预约在同一天内开始和结束。如果时间段内的预约数超过了周历视图中可以显示的预约数，则移动预约后可能无法看到预约。您可以更改日历视图以查看更多预约。

- **月历视图。**您可以拖动预约并将其放在同一月内的不同天中。预约的当天时间和持续时间不变。如果想要更改时间或持续时间，则必须编辑该预约。如果某天内的预约数超过了月历视图中可以显示的预约数，则移动预约后可能无法看到预约。您可以更改日历或周历视图以查看更多预约。

注意：如果您要更改预约的持续时间，且使用经典主题，则必须编辑此预约。但是，如果您使用现代主题，则可以在日历或周历视图中快速更改预约的开始时间或结束时间，方法是单击并拖动预约的边框。有关在现代主题中编辑预约的更多信息，请参阅“关于日历和主题样式”。要在月历视图中更改预约的持续时间，您必须编辑此预约。

持续多天的预约的行为如下：

- **日历视图。**使用日历视图时，无法将持续多天的预约拖到其他天或时间。
- **周历视图。**在显示持续多天的预约的部分内，可以将预约拖放到当前显示的周内的其他天中，即使预约在其他周内结束也不例外。预约所放入到的天是预约的新开始日期。例如，如果将 3 月 21 日星期一上午 10:30 开始且 3 月 23 日星期三下午 10:30 结束的预约拖放到 3 月 22 日星期二，则预约详细信息会发生更改，以便预约在 3 月 22 日上午 10:30 开始，在 3 月 24 日下午 10:30 结束。如果想要更改预约开始的当天时间或预约的持续时间，则必须编辑该预约。
- **月历视图。**您可以将持续多天的预约拖放到当前显示的月内的其他天中，即使预约在其他月内结束也不例外。预约所放入到的天是预约的新开始日期。例如，如果将 3 月 24 日上午 10:30 开始且 3 月 29 日下午 10:30 结束的预约拖放到 3 月 31 日，则预约详细信息会发生更改，以便预约在 3 月 31 日上午 10:30 开始，在 4 月 5 日下午 10:30 结束。如果想要更改预约开始的当天时间或预约的持续时间，则必须编辑该预约。

使用活动列表

在“日历”页面中，您可以从记录的“详细信息”页面，或您自己日历的每日和每周视图的活动列表部分，以及与您共享日历的其他用户的个人日历（每日和每周用户日历视图）中，打开“活动列表”页面。打开“活动列表”页面时显示的记录列表取决于您访问页面的方式。

从记录的“详细信息”页面中打开“活动列表”页面时所显示的内容

当您通过单击记录的“详细信息”页面上活动记录列表中的“显示完整列表”链接打开“活动列表”页面时，“活动列表”页面将显示链接至该记录的活动。此列表可以包括未完成活动、完成的活动或者包括这两种活动，如下表中所示。在任何情况下，都只会显示您能够看到的记录。

列表	显示的记录
活动	■ 完成日期为空白的链接任务。 ■ 完成日期和时间晚于当前日期和时间的链接预约。 ■ 完成日期和时间早于当前日期和时间的链接任务。 ■ 完成日期和时间早于当前日期和时间的链接预约。
完成的活动	■ 完成日期和时间早于当前日期和时间的链接预约。 ■ 完成日期和时间早于当前日期和时间的链接任务。
未完成预约	“完成日期”字段中的值不是过去日期的链接预约。 注意：如果创建预约的用户未填充“完成日期”字段，则将使用预约的“结束时间”字段中的值自动填充该字段。 达到预约的完成日期时，预约将从“未完成预约”列表中删除，并将变为“完成的活动”列表的一部分。刷新父记录的“详细信息”页面时，会更新该页面的“未完成预约”和“完成的活动”相关信息部分中的信息。 “未完成预约”列表中的记录按“开始时间”字段中的日期和时间排序，列表中首先显示开始日期和时间最早的预约。
未完成任务	“完成日期”字段中没有值或状态不是“已完成”（如果您的公司在“状态”字段中使用默认的值集）的链接任务。 注意：如果将任务标记为已完成，则会用将任务标记为已完成的用户所在时区中的日期和时间自动填充“完成日期”字段。用户也可以手动填充任务的“完成日期”字段。填充了任务的“完成日期”字段

列表	显示的记录
	后，任务将从“未完成任务”列表中删除，并将包括在“完成的活动”列表中。 刷新父记录的“详细信息”页面时，会更新该页面的“未完成任务”和“完成的活动”相关信息部分中的信息。 “未完成任务”列表中的记录按“到期日期”字段排序，列表中首先显示到期日期最早的任务。
未完成活动	“未完成预约”和“未完成任务”列表的组合。 注意：“未完成活动”列表中的记录按“完成日期”字段排序。“完成日期”字段为空的记录显示在“未完成活动”列表的底部。因此，未完成任务显示在“未完成活动”列表底部，在所有未完成预约之后。如果您不想记录的“详细信息”页面上的相关未完成任务和未完成预约按照此顺序显示，则建议公司管理员将“未完成任务”和“未完成预约”相关信息部分添加到记录的“详细信息”页面，而不是添加“未完成活动”相关信息部分。

从“日历”页面中打开“活动列表”页面时所显示的内容

通过在每日或每周用户日历视图中的“未完成任务”列表中单击“显示完整列表”链接来打开“活动列表”页面时，该列表将显示分配给您的所有未完成活动。

注意：在标准应用程序中，“未完成任务”列表显示在每日和每周用户日历视图的活动列表部分中。但是，您可以选择要显示的其他列表，或者管理员可以为用户角色选择其他列表。如果日历视图中显示了其他列表，则单击“显示完整列表”链接时，该列表将在“活动列表”页面中打开。有关选择要在每日和每周用户日历视图中显示的其他列表的信息，请参阅[设置日历](#)（第 页 647）。

您也可以在“活动列表”页面中使用其他列表。您可以使用的列表集可能既包含随 Oracle CRM On Demand 一起分发的标准列表，也包含公司的定制列表。您的记录可见性按以下方式确定：

- 对于除委派活动列表之外的所有列表，您的记录可见性局限于您的姓名出现在“所有者”字段或用户列表中的那些活动，除非您在您的角色中拥有“查看私人活动”权限或“删除任何活动”权限。
- 对于委派活动的列表，您的记录可见性局限于您的姓名出现在“委派者”字段中的活动。
- 对于所有列表，应用于列表的筛选器决定了列表中显示的记录。

注意： 如果公司管理员将您添加到某个组，则您的日历页面上将出现“组任务”选项卡。

关于对“活动列表”页面中的私人活动的访问权限

如果您在您的用户角色中启用了“查看私人活动”权限及“活动”记录类型的“可读取所有记录”设置，则您能看到所有标记为“私人”的活动，无论活动的所有者是谁。“查看私人活动”权限不允许您更新或删除标记为“私人”且所有者为其他用户的活动。

如果您在您的用户角色中启用了“删除任何活动”权限及“活动”记录类型的“可读取所有记录”设置，则您可以删除您不是所有者的活动或标记为“私人”的活动。通常，“删除任何活动”和“查看私人活动”权限仅提供给公司管理员。

可从“活动列表”页面中执行的操作

下表描述了您可从“活动列表”页面中执行的操作。

注意： 如果通过记录的“详细信息”页面访问“活动列表”页面，则这些功能中的某些功能可能不可用。

要执行此任务	执行以下步骤
将活动添加到工作簿中或从工作簿中移除活动	在“活动列表”标题栏上，单击“菜单”，并选择“批量分配工作簿”。完成 对工作簿分配记录 （第 页 1235）中描述的步骤。
创建一个新的活动列表	在“活动列表”标题栏上，单击“菜单”，然后选择“创建新列表”。完成 创建和调整列表 （第 页 108）中描述的步骤。
创建任务	在“活动列表”标题栏上，单击“新建任务”。在“编辑任务”页面上，输入所需的信息并保存记录。
创建预约	在“活动列表”标题栏上，单击“新建预约”。在“编辑预约”页面上，输入所需的信息并保存记录。
删除列表中的所有记录	在“活动列表”标题栏上，单击“菜单”，并选择“成批删除”。完成 删除和恢复记录 （第 页 143）中描述的步骤。
导出列表	在“活动列表”标题栏上，单击“菜单”，并选择“导出列表”。完成 导出列表中的记录 （第 页 119）中描述的步骤。
查找活动（任务或预约）	单击“主题”列标题对数据进行排序。然后单击字母表栏中的一个字母。对于以数字开头的活动，请单击 0-9。
管理所有活动列表	在“活动列表”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“管理列表”。如 “管理列表”页面 （第 页 116）中所述完成必需任务的步骤。
调整列表的搜索标准	在“活动列表”标题栏上，单击“菜单”，并选择“调整列表”。完成 创建和调整列表 （第 页 108）中描述的步骤。
恢复删除的记录列表	在“活动列表”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“成批恢复”。有关恢复删除的记录列表的更多信息，请参阅 删除和恢复记录 （第 页 143）。
显示更多/更少记录	在页面底部的“显示的记录数”下拉列表中，选择一次可查看的记录数。
同时更新一组活动记录	在“活动列表”标题栏上，单击“菜单”，然后选择“批量更新”。完成 更新记录组 （第 页 125）中描述的步骤。
更新活动	对“活动列表”页面上的字段进行内嵌编辑，或选择活动以打开“详细信息”页面。有关更新记录的更多信息，请参阅 更新记录详细信息 （第 页 95）。
查看活动（任务或预约）的子集	在“活动列表”标题栏上，单击下拉列表，并更改所选项目（“完成的任务”、“未完成任务”、“我的任务”或“我的预约”）。

要执行此任务	执行以下步骤
查看所有活动（任务和预约）	在“活动列表”标题栏上，单击下拉列表，并选择“所有活动”。

标准活动列表

下表说明标准列表。

活动列表	筛选器
完成的任务	完成日期在过去的任务
委派的任务 - 已完成	您的姓名出现在“委派者”字段中且完成日期在过去的任务
委派的任务 - 未完成	您的姓名出现在“委派者”字段中且完成日期为空或在将来的任务
委派的任务 - 过期	您的姓名出现在“委派者”字段中且已过期的任务
我的活动	您的所有活动，包括任务和预约
我的预约	您的所有预约
我的每日拜访	今天要打的推介电话、回顾电话或生日祝贺电话
我的未完成任务	“已完成”复选框未选中并将在未来 90 天后完成的您的任务
我的任务	您的所有任务
我的每周拜访	本周要打的推介电话、回顾电话或生日祝贺电话
未完成活动	组合列表： - 分配给您且完成日期为空或在将来的任务 - 分配给您的将来的预约
未完成任务	“已完成”复选框未选中并将在未来 90 天后完成的的任务
计划拜访	您的计划拜访 注意： 此列表专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

限制显示的活动记录数

可以通过选择筛选列表来限制您看到的活动数。列表将显示满足列表内所保存标准的活动的子集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

在开始之前。 在创建列表时，需要为设置的标准输入字段和值。您可能需要转到“编辑任务”或“编辑预约”页面，并准确地记下在应用产品中所使用的字段名和值。否则，筛选列表可能无法挑选正确的记录。或者，您可以打印记录的“详细信息”页面以获得准确的字段名称；不过，打印输出并不能获得下拉列表的所有可用字段值。

打开活动的筛选列表

- 1 单击“日历”选项卡。
- 2 在“日历”页面上的活动列表部分，单击“显示完整列表”。

注意： 活动列表部分在您自己日历的每日和每周视图以及与您共享日历的其他用户的个人日历中可用。

- 3 在“活动列表”页面上，在下拉列表中更改所选项目。

为活动创建筛选列表

- 1 单击“日历”选项卡。
- 2 在“日历”页面上的活动列表部分，单击“显示完整列表”。
- 3 在“活动列表”页面上，单击“菜单”并选择“管理列表”。
- 4 在“管理列表”页面上，单击“新建列表”按钮。
- 5 完成[创建和调整列表](#)（第 页 108）中描述的步骤。

将任务标记为“已完成”

您可以将任务标记为“完成”。完成的任务保留在某些列表中，比如“所有活动”或“我的活动”。但是，完成的任务不会保留的“我的主页”上。

如果您标记为已完成的任务链接至记录，则该任务会从未完成活动或任务的列表移到该记录的“详细信息”页面上的完成的活动列表中。

将任务标记为“完成”

- 1 选择任务。
有关选择任务的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“任务详细信息”页面上，单击“标记为‘完成’”按钮。
在您将任务标记为“已完成”后，如果您的公司使用“状态”字段的默认值集，Oracle CRM On Demand 会将任务上的“状态”字段设置为“已完成”。

将活动分配给另一雇员

如果您具有记录的编辑访问权限，则可以将活动分配给其他雇员。通常，如果您拥有记录或记录的所有者是您的下属，您就可以编辑记录。不过，可以调整访问级别来限制用户的访问权限。

将活动分配给其他雇员之后，活动自动出现在新用户的“我的活动”或“我的任务”列表中。分配的活动还会保留该活动之前的所有关联。在将活动分配给其他所有者时，如果“委派者”字段为空，则在重新分配活动后，您的姓名会自动出现在“委派者”字段中。但是，如果“委派者”字段中已填写了用户的姓名，则在重新分配活动时不会自动更新该字段。如有必要，可以手动更新该字段，以让其显示您的姓名或任何其他用户的姓名。您可以使用委派的任务列表来跟踪未分配给您但“委派者”字段中有您姓名的任务。“活动列表”页面上的列表的选择列表中提供了委派的任务列表。

将活动分配给其他雇员

- 1 选择活动。
有关选择活动的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“预约详细信息”或“任务详细信息”页面上，将光标定位在“所有者”字段中，然后单击“查找”图标。
- 3 在“查找”窗口中，单击新所有者姓名旁边的“选择”链接。
新所有者的姓名会出现在“预约详细信息”或“任务详细信息”页面上的“所有者”字段中。

跟踪对客户拜访（销售拜访）

注意： 仅 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中提供此功能。此外，此主题中的信息假定您的公司使用“状态”选择列表字段的默认值集。但是，如果您的管理员更改“状态”选择列表字段中的标准值集，则 Oracle CRM On Demand 中的活动处理可能不会如此主题中所述工作。

您可以在“拜访详细信息”页面上执行以下操作：

- 跟踪对客户拜访（销售拜访），同时记录您讨论的产品、您留下的样品、促销项或教育项目、您讨论的解决方案以及相关联系人等信息。您可以采用以下方式之一跟踪客户拜访（销售拜访）：
 - 通过将产品详细信息、发放的样品、样品请求和促销项目信息添加到父拜访。
 - 通过将参加者添加到父拜访，然后跟踪每条个别参加者记录的产品详细信息、发放的样品、样品请求和促销项目信息。

注意： 参加者是参与会议或电话拜访的个人。

如果使用参加者跟踪客户拜访（销售拜访），请注意以下事项：

- 所有参加者都将继承任何在父拜访中记录的产品详细信息。
- 参加者信息不影响父拜访中的主要联系人信息。
- 将该信息保存为一个名为 *智能拜访* 的模板。当您出于同一目的（比如招收临床研究者）拜访多个客户时，“智能拜访”模板将很有帮助。您可以将模板保留为私人，或将其提供其他人使用（公共）。
当您“智能拜访”模板应用到新拜访时，智能拜访中的大多数信息会自动填充新记录，其中包括与拜访相关的产品详细信息、已发放的促销项目和发放的样品的信息。但是，其他字段（例如，发放的样品的“批号”）不会保存为模板的一部分。

将“智能拜访”模板应用到拜访后，您可以随后更新其余字段以跟踪此拜访的详细信息。

如果公司管理员在“编辑客户”或“编辑联系人”页面上包括了“上次拜访日期”字段，则会在链接的客户和所有链接的联系人上自动更新该字段。当您拜访记录的状态更改为“完成”并保存记录时，将进行该更新。该字段反映拜访的开始时间和日期。

注意： Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 可以与 Oracle CRM On Demand 中的“智能拜访”配置共同存在，但不支持或响应“智能拜访”。

有关智能拜访的更多信息，请参阅[管理智能拜访](#)（第 页 1603）。

- 提交该拜访信息，以便在库存期间的调节过程中使用。
提交了拜访详细信息后，Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 会执行以下操作：
 - 将拜访活动状态设置为“已提交”。
 - 锁定状态设置为“已提交”的所有“拜访详细信息”记录，以防止这些记录被更改或删除。有关拜访活动记录的记录锁定的信息，请参阅 Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
 - 创建在库存期间的调节过程中使用的支付交易。有关更多信息，请参阅[调节库存期间](#)（第 页 460）、[库存调节流程](#)（第 页 463）、[查看支付交易](#)（第 页 473）。

注意： 如果拜访记录未包含有效的联系人省/自治区/直辖市执照或关联的签名记录，并且您的管理员在“生命科学相关首选项”页面上设置了这些条件的验证检查，则 Oracle CRM On Demand 会显示错误消息并阻止拜访提交。有关相关首选项的信息，请参阅[设置生命科学相关首选项](#)（第 页 1605）中“启用联系人的省/自治区/直辖市执照验证”和“启用签名验证”上的信息。

更改“联系人拜访”中使用的“主要联系人”时的限制

如果先前保存过联系人拜访，然后又更改拜访中使用的主要联系人，则会发生以下情况：

- 拜访列在原主要联系人和新主要联系人下。
- 拜访在两个位置都使用新主要联系人。
- 主题行在两个拜访中保持相同。

以下示例说明了更改主要联系人的结果：

- 1 创建两个联系人：Jack 和 Jill。
- 2 为联系人 Jack 创建联系人拜访 Call_Jack。
将此拜访中的主要联系人设为 Jack。
- 3 将 Call_Jack 拜访中的主要联系人更改为 Jill。

Oracle CRM On Demand 自动在联系人 Jill 下创建另一个拜访，但使用原始主题 (Call_Jack)。Call_Jack 拜访现在同时列在联系人 Jack 和 Jill 下。如果需要，您可以将 Jill 下列出的拜访的主题行更改为更合适的内容，例如更改为 *Call_Jill*。

在开始之前：

- 要添加、编辑或提交拜访（客户拜访或联系人拜访），您的角色必须包括“拜访：启用拜访细节设计”权限。
- 要管理拜访的访问权限并为 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序配置自动提交拜访，您的角色必须包括“拜访：管理拜访”权限。通常，仅向公司管理员提供此权限。

跟踪对客户的拜访（销售拜访）

- 1 在“客户主页”或“联系人主页”中，打开访问的客户或联系人。

有关选择记录的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

注意：通过使用 Oracle CRM On Demand 中的批量拜访计划功能，您一次最多可以为 25 个客户计划拜访（销售拜访）。有关为多个客户创建计划拜访的更多信息，请参阅[批量拜访计划](#)（第 页 177）。

- 2 在“客户详细信息”或“联系人详细信息”页面上的“拜访”部分中，单击“新拜访”或“自动拜访”以创建新的拜访记录。

注意：如果“详细信息”页面上看不到“拜访”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将“拜访”部分添加到您的页面。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。

- 单击“新拜访”将进入“编辑拜访”页面，您必须在其中手动为新拜访记录输入大多数信息。
确保您在“类型”字段中指定了“拜访”。否则，将不会向您显示以下相关项目：“发放的样品”、“促销项目”、“产品详细信息”。
- 单击“自动拜访”将进入“拜访详细信息”页面，在其中会为新拜访记录自动填写以下字段数据：
 - “状态”字段的值为“已计划”。
 - “结束日期”字段的值等于“开始日期”加 30 分钟。
 - “主题”字段的值为“自动拜访”，并显示客户或联系人名称。
 - “类型”字段的值为“拜访”。

警告：Oracle CRM On Demand Life Sciences 客户不能尝试禁用或定制 Type=Call。

- 3 在“编辑拜访”或“拜访详细信息”页面上，执行以下操作：
 - a 要用现有智能拜访模板中的信息填充新拜访记录，请单击“智能拜访”字段旁边的“查找”图标，并选择智能拜访。
 - b 输入或更新信息。
此过程结尾介绍拜访记录字段的表提供了有关某些字段的附加信息。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。 贵公司管理员定义的定制字段保存在“智能拜访”模板中。

4 通过执行以下一项操作，保存记录：

- 在“编辑拜访”页面上，单击“保存”。
- 在“拜访详细信息”页面上，单击“另存为私人智能拜访”或“另存为公共智能拜访”。

有关更多信息，请参阅[将拜访详细信息另存为模板（第 页 487）](#)。

5 接着，根据需要在“呼叫详细信息”页面执行以下一项操作：

- 将“产品详细信息”、“发放的样品”、“样品请求”或“促销项目”行项目添加到父拜访记录。
- 将“参加者”行项目添加到父拜访记录，然后将“产品详细信息”、“发放的样品”、“样品请求”或“促销项目”行项目添加到参加者记录。

有关这些任务的更多信息，请参阅以下主题：

- [将参加者添加到拜访（第 页 476）](#)
- [将产品详细信息链接到拜访（第 页 478）](#)
- [将发放的样品信息链接到拜访（第 页 481）](#)
- [将促销项目信息链接到拜访（第 页 483）](#)
- [将样品请求信息链接到拜访（第 页 484）](#)

6 单击“提交”来提交要处理的拜访详细信息。请参阅[提交“拜访详细信息”信息以用于库存跟踪](#)。

字段	说明
关键拜访信息	
主题	限制为 100 个字符。“智能拜访”模板的名称。
主要联系人	自动填充。 如果此拜访同时链接到客户和联系人，则拜访记录将同时显示为“客户详细信息”和“联系人详细信息”页面上的相关信息。 注意： 当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。
客户	自动填充，并且为只读。 如果此拜访同时链接到客户和联系人，则拜访记录将同时显示为“客户详细信息”和“联系人详细信息”页面上的相关信息。 注意： 当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。
地址	显示从客户或联系人记录的单独地址字段中提取的完整地址。 注意： 当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。
智能拜访	如果您的用户角色拥有权限，您可以选择“智能拜访”模板。 注意： 当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。

字段	说明
状态	访问（拜访）的状态，可以是下列其中一项：“已分配”、“已完成”、“已延期”、“联系中”、“正在聊天”、“进行中”、“未开始”、“已计划”、“已签定”、“已提交”、“正在提交”和“等待其他人”。 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 在处理拜访时使用以下状态值： ■ 已计划。拜访在日历以及日历页面上的“计划拜访”部分中显示。要查看“日历”上的计划拜访以及“日历”页面上的“计划拜访”部分，您的用户角色必须包括“拜访：日历计划拜访”权限。 ■ 已签定。该拜访的内容已由拜访接收者确认。Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 已锁定该拜访，您不能对该拜访的已发放样品、已发放促销项目或样品请求进行任何进一步的更改。 ■ 已提交。在用户单击“客户拜访明细”或“联系人拜访明细”页面上的“提交”后，Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 已处理该拜访并创建要调节的交易。 ■ 正在提交。Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序设置此状态，它触发公司管理员配置的工作流规则以更新拜访记录。“正在提交”状态和工作流规则用于支持将 Oracle CRM On Demand 与 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序集成。 注意：如果公司管理员已为“活动”记录配置工作流运行时事件操作，则“已签定”或“正在提交”状态将触发向 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序提交拜访。有关如何配置此运行时事件操作的信息，请参阅 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>。有关配置工作流规则的常规信息，请参阅工作流配置（第 页 1266）。 注意：当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。
活动货币	如果公司管理员设置了此功能，您可以选择另一种币种，以便将价格换算为另一种币种。
目标	限制为 1,500 个字符。
开始时间	拜访开始时的日期和时间。默认为当前日期的下午 12:00。 注意：当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。
持续时间	基于开始时间和结束时间计算得出的字段（以分钟为单位）。 注意：当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。
结束时间	默认为开始时间加 30 分钟。 注意：当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。
类型	这可以是以下值之一：“拜访”、“通信”、“演示”、“电子邮件”、“事件”、“传真”、“会议”、“个人”、“介绍”、“其他”或“待办事项”。 要执行样品管理，您必须选择“拜访”。

字段	说明
拜访类型	（只读）显示“客户拜访”、“专业人士拜访”、“参加者拜访”或“常规拜访”，具体取决于拜访类型。 注意：“拜访类型”字段默认为“专业人士拜访”（对于联系人拜访）、“客户拜访”（对于父客户拜访）和“参加者拜访”（在将参加者添加到父客户拜访时）。
参考号	可用于存储相关项目（如已签署文档）的参考号的文本字段。 注意：当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。
附加信息	
成本	注意： 当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。
书面签名	注意： 当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。
私人	注意： 当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。
说明	限制为 16,350 个字符。
下次拜访	限制为 1,500 个字符。 注意：当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，不会将此字段复制到新记录。

相关主题

请参阅以下主题以了解与跟踪客户访问有关的信息：

- [在销售拜访期间发放样品（第 页 474）](#)
- [设置最大联系人采样次数（请参阅 \[设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数\]\(#\) 第 页 1606）](#)
- [授权联系人接收样品（第 页 1608）](#)
- [跟踪最佳拜访时间（第 页 252）](#)

批量拜访计划

您可以通过以下方式为一个或多个客户创建计划访问：

- 从状态为“已计划”的“客户详细信息”或“联系人详细信息”页面创建。
有关通过“客户详细信息”或“联系人详细信息”页面为某个客户创建计划访问的更多信息，请参阅跟踪对客户访问（销售访问）（请参阅 [跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#) 第 页 173）。
- 使用批量访问计划功能从“客户列表”或“联系人列表”页面创建。
有关使用批量访问计划功能从“客户列表”或“联系人列表”页面为多个客户创建计划访问的更多信息，请参阅以下过程。

将您的拜访状态设置为“已计划”时，拜访将在日历以及日历页面上的“计划访问”部分中显示。“日历”页面上的“计划访问”部分按时间先后顺序为销售代表列出了长达两周的计划访问，并为每个计划访问显示以下信息：访问日期和开始时间、一天中的时间、主题、要访问的联系人以及其他联系人地址信息。

“日历”页面上的“计划拜访”部分中所用的颜色编码由您使用的主题所决定，如下所示：

- 开始日期在过去的过期计划拜访以管理员为主题中的预警文本所选择的颜色显示。
- 开始日期在将来的即将发生的计划拜访以管理员为主题中的页面链接所选择的颜色显示。

注意：要查看“日历”上的计划访问以及“日历”页面上的“计划访问”部分，您的用户角色必须具有“访问：日历计划访问”权限。

您可以使用批量访问计划功能在 Oracle CRM On Demand 中为多达 25 个客户创建计划访问。使用以下过程为多个联系人创建计划访问。

注意：系统会为当天之后七天内的第一个合适日创建计划拜访。例如，如果今天是星期二，并且您选择星期三作为计划拜访日，则会为明天创建该拜访。但是，如果您选择星期二作为计划拜访日，则会为下周的星期二而不是为今天创建该拜访，即使您选择的当天时间迟于当前时间也不例外。另外，只会创建每个计划拜访的一个实例，也就是说，您无法设置定期重复的计划拜访。

一次为多个联系人创建计划访问

- 1 转到“联系人主页”。
- 2 在页面的“联系人列表”部分中选择您想要的联系人列表。
- 3 在“联系人列表”页面上，单击“菜单”，然后选择“批量访问计划”。
- 4 在“计划访问”页面上，为想要纳入您的批量访问计划的每个联系人输入以下信息：
 - 输入您计划访问的日期（星期几）。
有效选项为：“星期天”、“星期一”、“星期二”、“星期三”、“星期四”、“星期五”和“星期六”。
 - 输入最佳访问时间。
有效选项为：“清晨”（上午 7 点至 9 点）、“上午”（上午 9 点至 11 点）、“正午”（上午 11 点至下午 1 点）、“下午初期”（下午 1 点至 3 点）、“下午”（下午 3 点至 5 点）、“傍晚”（下午 5 点至 7 点）、“晚间”（下午 7 至 9 点）和“深夜”（下午 9 点至 11 点）。
- 5 单击“完成”。
在日历页面上，如果您的用户角色拥有“拜访：日历计划拜访”权限，则所有计划拜访当前均在日历以及页面的“计划拜访”部分中显示。日历上方显示一则指明已创建的计划访问数的信息消息。
- 6 单击“日历”上的适当链接或“日历”页面的“计划访问”部分中的适当“主题”链接，打开“访问详细信息”页面。
为通过批量访问计划创建的每个新访问记录自动填充以下字段数据。
 - “状态”字段的值为“已计划”。
 - “开始日期”的值包含星期几和最佳访问时间。
 - “结束日期”字段的值等于“开始日期”加 30 分钟。
 - “主题”字段的值为“专业人士拜访”加“联系人姓名”。
 - “类型”字段的值为“拜访”。
- 7 根据需要进行输入或更新“访问详细信息”页面上其余字段中的信息。
例如，要用现有智能访问模板中的信息填充新访问记录，请单击“智能访问”字段旁边的“查找”图标，并选择智能访问。
有关“访问详细信息”页面上字段的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问）（请参阅 [跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#) 第 页 173）。
- 8 如果需要，将行项目添加到访问记录，然后单击“另存为私人智能访问”或“另存为公共智能访问”。
您可以将产品详细信息、发放样品信息和促销项目链接到访问记录。有关将行项目添加到访问记录的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问）（请参阅 [跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#) 第 页 173）。

使用以下过程为多个客户创建计划访问。

一次为多个客户创建计划访问

- 1 转到“客户主页”。
- 2 在页面的“客户列表”部分中选择您想要的客户列表。
- 3 在“客户列表”页面上，单击“菜单”，然后选择“批量访问计划”。
- 4 在“计划访问”页面上，为想要纳入您的批量访问计划的每个客户输入以下信息：
 - 输入您计划访问的日期（星期几）。
有效选项为：“星期天”、“星期一”、“星期二”、“星期三”、“星期四”、“星期五”和“星期六”。
 - 输入最佳访问时间。
有效选项为：“清晨”（上午 7 点至 9 点）、“上午”（上午 9 点至 11 点）、“正午”（上午 11 点至下午 1 点）、“下午初期”（下午 1 点至 3 点）、“下午”（下午 3 点至 5 点）、“傍晚”（下午 5 点至 7 点）、“晚间”（下午 7 至 9 点）和“深夜”（下午 9 点至 11 点）。
- 5 单击“完成”。
在日历页面上，如果您的用户角色拥有“拜访：日历计划拜访”权限，则所有计划拜访当前均在日历以及页面的“计划拜访”部分中显示。日历上方显示一则指明已创建的计划访问数的信息消息。
- 6 单击“日历”上的适当链接或“日历”页面的“计划访问”部分中的适当“主题”链接，打开“访问详细信息”页面。
为通过批量访问计划创建的每个新访问记录自动填充以下字段数据。
 - “状态”字段的值为“已计划”。
 - “开始日期”的值包含星期几和最佳访问时间。
 - “结束日期”字段的值等于“开始日期”加 30 分钟。
 - “主题”字段的值为“客户拜访”加“客户名称”。
 - “类型”字段的值为“拜访”。
- 7 根据需要进行输入或更新“访问详细信息”页面上其余字段中的信息。
例如，要用现有智能访问模板中的信息填充新访问记录，请单击“智能访问”字段旁边的“查找”图标，并选择智能访问。
有关“访问详细信息”页面上字段的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问）（请参阅 [跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#) 第 页 173）。
- 8 如果需要，将行项目添加到访问记录，然后单击“另存为私人智能访问”或“另存为公共智能访问”。
您可以将产品详细信息、发放样品信息和促销项目链接到访问记录。有关将行项目添加到访问记录的更多信息，请参阅跟踪对客户的访问（销售访问）（请参阅 [跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#) 第 页 173）。

关于计划拜访的所有权

计划拜访的所有权确定方式如下：

- 如果在用户模式中配置了“活动”记录类型，则创建计划拜访的用户默认情况下会变为该拜访的所有者。
- 如果在混合模式中配置了“活动”记录类型，则默认情况下计划拜访上的“所有者”字段为空。但是，第一次编辑拜访时，可能会提示编辑拜访的用户填充拜访的“所有者”字段或“工作簿”字段，具体取决于管理员设置这些字段的方式。
- 如果在工作簿模式中配置了“活动”记录类型，则为了成功创建拜访，至少必须满足以下其中一个条件：
 - 将定制工作簿选择为用户记录上“活动”记录类型的默认工作簿。
 - 将定制工作簿选择为用户记录上的默认工作簿。

创建计划拜访后，拜访上的“所有者”字段和“工作簿”字段都为空。但是，第一次编辑拜访时，可能会提示编辑拜访的用户填充“工作簿”字段，因为在工作簿模式下配置“活动”记录类型时，此字段为必填字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [跟踪对客户的拜访（销售拜访）（第 页 173）](#)
- [在销售拜访期间发放样品（第 页 474）](#)

调整消息响应

*消息响应*是特定期限内演示消息计划时从受众那里获得的反馈。反馈基于介绍者的鼠标点击或触笔点按。在整个消息计划传送过程中连续收集此类反馈，并且按时间和演示的特定消息计划项目跟踪反馈。有关消息计划的更多信息，请参阅[消息计划（第 页 520）](#)。

显示消息响应是从 PCD 传递软件收集和填充的。与过去的交互活动相关的响应必须显示在 Oracle CRM On Demand 中。对这些响应的修改权限必须只授予给有权追溯调整消息计划响应的管理人员。

您的用户角色必须包括“管理‘个性化内容传送’”权限，才能使用“消息响应”页面。

注意： 仅 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中提供此功能。消息响应记录仅作为拜访记录的相关项目提供，而不作为顶层记录类型提供。

调整消息响应

- 1 在“拜访详细信息”页面上，滚动到“消息响应”相关项目部分，然后单击“新建”。

注意：您可能需要将“消息响应”部分添加到“拜访详细信息”页面中。有关个性化“详细信息”页面布局的信息，请参阅更改详细信息页面布局（请参阅 [更改“详细信息”页面布局](#) 第 页 639）。如果无法将“消息响应”部分添加到您的页面布局，则联系贵公司管理员。

- 2 从“编辑消息响应”页面，查看以下字段并根据需要进行调整。

字段	说明
关键消息响应信息	
名称	分配给消息响应记录的名称。（必填字段。） 注意： 默认情况下，“名称”字段为只读字段。但是，由于此字段也是一个必填字段，因此公司管理员必须定制“消息响应”页面布局以使“名称”字段可编辑，这样才能保存“消息响应”记录。
消息计划	为指定消息响应显示的消息计划。单击“选择器”图标以选择现有消息计划。
序号	与特定响应对应的消息计划项目的序号。（必填字段。）
消息计划项目	此字段标识随消息计划一起显示的特定消息计划项目。
产品	与父消息计划关联的产品。使用“查找”图标选择产品。（必填） 注意： “产品”字段值必须与父消息计划记录相同。但 Oracle CRM On Demand 不强制实施此要求。您必须手动确保此值与父消息记录相同。如果您不执行此操作，则会遇到数据完整性问题。例如，如果您在消息计划中将“产品”字段设置为 AAAA，并在任一子 PCD 记录（消息计划项目、消息计划项目关系或消息响应）中将“产品”字段从 AAAA 更新为 BBBB，则子 PCD 记录将错误地描述产品 BBBB，而不是描述产品 AAAA。

字段	说明
	注意： 默认不设置此字段。如果您要求设置此字段，请联系公司管理员进行设置或参阅 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 。
解决方案	作为响应主题的基本多媒体或图形文件内容。 在版本 23 之前的版本中，默认情况下“解决方案”字段为必填字段。但对于版本 23，默认情况下此字段不再为必填字段。不过，如果您公司曾经在版本 23 之前的版本中针对此记录类型自定义了页面布局，则对于这些自定义布局，“解决方案”字段仍是必填字段。要将此字段更改为非必填字段，则公司管理员必须取消选中在此记录类型的自定义页面布局中针对“解决方案”字段设置的“必填”复选框。有关字段设置的更多信息，请参阅创建和编辑字段（第 页 1043）。
响应	响应的预配置值如下所示：“继续讨论”、“需要数据”、“已接受”、“不感兴趣”、“已拒绝”或“不显示”。从下拉列表中选择一个值。
附注	有关响应的附加说明性信息。
部分	在介绍者的演示过程中可能激活的演示项目的组成部分（例如，图表）。此组件是指定响应值的主题。
开始时间	收到第一个消息响应时的响应期间的开始时间。要进行调整，请单击日历图标以选择开始日期和时间。
结束时间	收到最后一个消息响应时的响应期间的结束时间。要进行调整，请单击日历图标以选择结束日期和时间。
持续时间	开始时间与结束时间之间的期间（以秒为单位）。
跟进	介绍者在演示消息计划的过程中选中此复选框，指明已经为消息计划的特定细分提交了跟进请求。跟进请求可能包括发送说明等。默认情况下不会选中此字段。
类型	消息响应类别。使用选择列表选择一个类型。 “类型”字段的默认值是“消息响应”和“结果”。如果您的管理员已为某个记录类型设置动态页面布局，则选择此类型可导致页面布局与该消息响应的默认页面布局不同。例如，如果管理员已进行设置，选择“结果”可出现“消息结果”页面布局。有关为此记录类型设置动态页面布局的更多信息，请参阅指定动态页面布局（第 页 1117），并另请参阅 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 中有关页面布局的主题。 注意：默认不设置此字段。如果您要求设置此字段，则请联系您的公司管理员进行设置或参阅 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>。

字段	说明
注意： “开始时间”、“结束时间”、“跟进”和“响应”字段在版本 24 之前的版本中均为必填字段。在版本 24 中，这些字段不再是必填字段。	

- 如果调整了任何字段，请保存记录。

安排与他人的预约

当您要计划预约并向其他人通知此预约时，请遵循以下步骤：

- 创建预约。
- 邀请联系人和用户。
当您计划与其他人的预约时，邀请的人分别为：
 - **联系人。**客户、合作伙伴以及那些作为联系人记录列在公司信息中的人。
 - **用户。**贵公司的 Oracle CRM On Demand 用户。
- 检查用户的可用性
您可以查看用户的可用性，但不能查看联系人的可用性，因为您无法访问不在应用程序中的日历。
注意： 要执行此步骤，您的用户角色必须具有“共享日历”权限。
- 向所有受邀者发送预约通知。

向预约添加受邀者

- 创建预约：填写预约信息，然后保存记录。
- 在“预约详细信息”页面上，向下滚动到“联系人”部分，然后单击“添加”。
注意： 可能一定要将“联系人”和“用户”部分添加到布局中。有关个性化“详细信息”页面布局的信息，请参阅更改详细信息页面布局（请参阅 [更改“详细信息”页面布局](#) 第 页 639）。
- 在“查找”窗口中，选择现有联系人，或单击“新建”来创建新联系人记录。
选定的联系人按字母顺序排列。
- 单击“确定”。
注意： 要更改将哪个联系人显示为主要联系人，请单击“日历”页面上预约旁边的“编辑”链接。在“编辑预约”页面上，但“主要联系人”字段旁边的“查找”图标，选择新的主要联系人，然后单击“保存”。该主要联系人即出现在“日历”摘要中。如果“预约详细信息”页面的“联系人”部分中还没有新的主要联系人，则此新的主要联系人还将添加到其中。
- 在“预约详细信息”页面上，向下滚动到“用户”部分，然后单击“添加”。
注意： 将用户添加到活动团队时，您无法为活动记录的用户指定访问权限配置文件。自动为用户提供活动的只读访问权限配置文件。自动为其名称显示在活动的“委派者”字段中的用户提供活动的完全访问权限配置文件。用户对记录的访问级别取决于访问权限配置文件的配置方式。但是，无论如何配置只读访问权限配置文件，只有活动所有者以及其名称显示在活动的“委派者”字段中的用户可以从该活动中删除用户。
- 在“查找”窗口中，选择您要邀请参加预约的用户。
“查找”窗口中显示的列表包含贵公司的所有 Oracle CRM On Demand 用户。
- 单击“保存”。

检查用户的可用性

- 在“预约详细信息”页上，单击“用户可用性”。
只有您的用户角色包括“共享日历”权限，您才能看到“用户可用性”按钮。

合并的日历显示用户及其日历的列表。未与您共享其日历的用户的行为将显示为空白栏。

要查看有关日历中显示的忙碌时间信息，请将鼠标悬停在预约上。

- 2 要查看在其他日期的可用性，您可以：
 - 单击日历标题中的箭头，滚动到第二天或前一天
 - 单击日历标题中的日历图标
- 3 如有必要，更新预约日期和时间。
- 4 保存记录。

警告：如果创建的预约重叠，不会显示任何警告消息。

向受邀者（联系人和用户）发送电子邮件通知

- 1 在“预约详细信息”页面上，单击“发送电子邮件”。
- 2 将会打开一封带有以下信息的电子邮件：
 - **收件人。**受邀者（联系人和用户）
如果列表超过 70 位受邀者，电子邮件会发送给余下的受邀者，但是“收件人”行不会显示他们的电子邮件地址。
 - **主题。**电子邮件中的“主题”行包括词语 *预约*，后面紧跟预约中的“主题”、“位置”、“开始时间”和“结束时间”字段的值。您可以编辑此类电子邮件中“主题”行的内容。但是，如果您的用户语言的字符集使用多字节字符，则您必须在电子邮件客户端启用对 Unicode (UTF-8) 的支持。有关在电子邮件客户端启用 Unicode (UTF-8) 支持的信息，请参阅电子邮件客户端的帮助文档。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [活动字段（第 页 191）](#)
- [设置默认日历视图（第 页 187）](#)
- [关于活动提醒（第 页 166）](#)

将预约另存为 iCalendar 文件

本主题介绍如何将预约另存为 iCalendar 文件。它仅适用于拜访和预约。

Oracle CRM On Demand 允许您以 iCalendar 文件格式保存预约。使用此功能，您可以存储预约的详细信息，以便将它们转移到其他计算机或设备（如移动设备），然后在支持 iCalendar 格式的应用产品中打开它们。

附件

将预约另存为 iCalendar 文件时，Oracle CRM On Demand 会尝试在 iCalendar 文件中包括所有预约的附件。但是，通过 Oracle CRM On Demand 保存的 iCalendar 文件允许的最大大小为 500 兆字节 (MB)。根据附件的大小，某些附件可能无法包括在 iCalendar 文件中。Oracle CRM On Demand 会选择要添加到 iCalendar 文件中的附件，如下所示：

- Oracle CRM On Demand 会按升序字母顺序对附件排序并添加附件，包括文件和 URL 附件。该顺序基于“附件名称”字段。
- 将某附件添加到 iCalendar 文件之前，Oracle CRM On Demand 会计算该附件是否会导致 iCalendar 文件超出允许的最大大小。如果该附件不会导致 iCalendar 文件超出允许的最大大小，则会将它添加到文件中。如果该附件会导致 iCalendar 文件超出允许的最大大小，则 Oracle CRM On Demand 会跳过该附件并继续处理列表中的下一个附件。

提示：请考虑重命名您的附件，以便在以“附件名称”字段的升序字母顺序对列表排序时，最重要的附件显示在附件列表的开头。

以下过程说明如何将预约另存为 iCalendar 文件。

将预约另存为 iCalendar 文件的步骤

- 执行下列任一操作：
 - 在日、周或月历视图中，单击您要保存的预约的“另存为 iCalendar”链接。
 - 在“预约详细信息”页或“拜访详细信息”页中，单击“另存为 iCalendar”。

根据您的浏览器设置，系统可能会要求您指定要保存 iCalendar 文件的位置。默认情况下，会以 .ics 文件扩展名保存 iCalendar 文件。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于 iCalendar 文件中的信息 \(第 页 184\)](#)

关于 iCalendar 文件中的信息

本主题介绍 Oracle CRM On Demand 写入到 iCalendar 文件中的信息。它仅适用于拜访和预约。

将预约另存为 iCalendar 文件时，会将来自 Oracle CRM On Demand 的信息写入到 iCalendar 文件中的某些属性。写入到 iCalendar 文件的信息包括来自预约的信息，以及来自链接到预约的用户、联系人和附件的信息。下表显示了从 Oracle CRM On Demand 写入到 iCalendar 属性的信息。

iCalendar 属性	Oracle CRM On Demand 字段	说明
ORGANIZER	责任人	作为预约所有者的用户的全名。 注意： 如果除了拥有预约的用户外，预约没有与它链接的联系人或用户，则 ORGANIZER 属性不会包括在 iCalendar 文件中。
ATTENDEE	姓名和电子邮件	■ 每个链接到 Oracle CRM On Demand 中的预约的用户将添加为 iCalendar 文件中的参加者。会将用户的全名和电子邮件地址写入到 iCalendar 文件。 ■ 每个链接到 Oracle CRM On Demand 中的预约的联系人将添加为 iCalendar 文件中的参加者。会将联系人的全名和电子邮件地址写入到 iCalendar 文件。
SUMMARY	主题	预约的“主题”字段的内容。
LOCATION	地点	预约的“位置”字段的内容。
DTSTART	开始时间	预约的开始日期和时间。会将于某天上午 12:00 开始并于下一天上午 12:00 结束的预约视为全天预约。对于此类全天预约，会将 VALUE=DATE 写入到 iCalendar 文件。
DTEND	结束时间	预约的结束日期和时间。会将于某天上午 12:00 开始并于下一天上午 12:00 结束的预约视为全天预约。对于此类全天预约，会将 VALUE=DATE 写入到 iCalendar 文件。
DESCRIPTIONS	说明	预约的“说明”字段的内容。
UID	行 ID	预约记录的行 ID。

iCalendar 属性	Oracle CRM On Demand 字段	说明
CREATED	已创建：外部日期	创建预约时的日期和时间。
LAST-MODIFIED	已修改：外部日期	上次更新预约的日期和时间。
ATTACH	文件和附件内容，或附件名称和 URL	对于文件附件，会将文件名称和文件内容包括在 iCalendar 文件中。文件内容使用 Base64 编码进行编码。对于 URL 附件，会以使用 .txt 文件扩展名的文件名包括附件名称。作为文本文件内容包括在内的 URL 使用 Base64 编码进行编码。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [将预约另存为 iCalendar 文件（第 页 183）](#)

查看其他用户的日历

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有“共享日历”权限。

您可以查看：

- 其他用户的日历

您可以查看组中用户的个人日历（如果您是组成员）以及明确与您共享其日历的其他用户的日历。

注意：您无法查看向您报告的用户的日历，除非这些用户与您同是某个预定义组的组成员，或者这些用户明确与您共享其日历。

- 将组中所有成员的日历合并到一个日历视图中的组日历（如果您是组成员）

注意：列表按字母顺序显示用户。如果列表超过十个用户，则在列表中滚动以查看其他用户的日历。

有关组的更多信息，请参阅[组管理（第 页 1238）](#)。

- 合并了其他用户的日历的定制视图

例如，您可能需要与不同职能部门的许多用户合作一个特殊的短期项目。通过设置一个仅包括这些用户的日历的定制视图，您可以在一个视图中查看这些用户的计划。在设置定制日历视图时，可以将以下用户添加到视图中：

- 组成员用户（如果您是组成员）
- 明确与您共享其日历的用户

有关设置定制日历视图的更多信息，请参阅[添加定制日历视图（第 页 188）](#)。

注意：只有预约的受邀者和责任人才能查看私人预约的详细信息。

查看其他用户的日历

- 1 在“日历”页面上，单击“用户”选项卡（如有必要）。
- 2 在标题栏中，单击“查找”图标，然后在“查找”窗口中单击用户的“姓氏”。
用户日历将填充“用户”视图。

注意：只能选择与您共享其日历或是您所在组中的成员的用户。

快速返回到您自己的日历

- 在标题栏中单击“我的日历”按钮。

查看所有组成员的合并日历

- 1 在“日历”页面上，单击“组”选项卡。
- 2 在合并日历上，您可以：
 - 单击用户名转到用户的个人日历。
 - 单击相应的图标以查看一天、一周或一个月的组合日历。

在组日历和定制日历视图中：

- 使用两种不同的背景颜色，以下每一项使用一种颜色：
 - 工作日中的营业时间。
 - 非工作小时，包括非工作日中的所有小时，以及工作日营业时间以外的小时。
 - 如果您无权访问定制日历视图中包括的用户的日历，则该用户的计划在定制日历视图中呈灰色显示，除非用户明确与您共享其日历。例如，如果定制日历视图中包括的用户停止与您共享其日历，或者定制日历视图中包括的用户或您的预定义组变得无效，则该用户的计划呈灰色显示。
- 注意：**在将用户添加到您的预定义组后，该用户将包括在您的组日历视图中，但该用户的计划呈灰色显示，直到下次您注销 Oracle CRM On Demand 并再次登录。
- 您可以在查看全天和仅查看营业时间之间切换。
 - 如果您选择仅查看每日视图中的营业时间，并且存在任何在营业时间前开始或在营业时间内结束的预约，则显示的时间会延长以显示这些预约。
 - 预约的持续时间向上舍入到最近的 15 分钟时间段以支持显示目的。例如，介于 1 分钟与 15 分钟持续时间之间的预约显示为 15 分钟持续时间的预约，介于 31 分钟与 45 分钟持续时间的预约显示为 45 分钟持续时间的预约。

相关主题

请参阅以下主题以了解定制日历视图的相关信息：

- [添加定制日历视图（第 页 188）](#)

“日历设置”页面

单击一个主题以查看在“日历设置”页面中执行以下操作的说明：

- [共享您的日历（第 页 186）](#)
- [设置默认日历视图（第 页 187）](#)
- [添加定制日历视图（第 页 188）](#)

注意：该日历仅按照格里历（阳历）来工作。不能针对其他日历系统配置它。

共享您的日历

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有“共享日历”权限。

要使组成员之外的其他用户能够访问您的日历，您需要明确与其共享日历。

共享您的日历

- 1 在“日历”页面上单击“日历设置”。
 - 2 在“日历设置”页面上单击“共享日历”。
- 如果您是组的成员，则您组的成员会列出在“默认共享”部分中。
- 3 在“我的日历共享列表”部分，单击“添加用户”。
 - 4 在“共享日历”页面上，选择您想要与其共享日历的用户。

5 保存所做的更改。

设置默认日历视图

此主题描述如何从日历页面中的“日历设置”链接设置默认日历视图。

在设置默认日历视图时，可以执行以下操作：

- 选择每次单击“日历”选项卡时要显示的日历视图。
- 选择将显示在自己日历的每日和每周视图以及与您共享日历的其他用户的个人日历（每日和每周用户日历视图）中的活动列表。

在标准应用程序中，显示了“未完成任务”列表，不过您可以在日历设置的“用户日历视图上的活动列表”字段中选择其他列表。管理员也可以为您的用户角色选择一个列表。如果将“用户日历视图上的活动列表”字段留空，则使用您角色的设置，而如果您用户角色的“用户日历视图上的活动列表”字段为空，则显示“未完成任务”列表。

您可使用的所有列表都可供选择，包括私人列表、公共列表、系统列表以及特定于您的活动记录类型用户角色的列表。在每日和每周用户日历视图中，仅显示列表中的三列，如下所示：

- 只要在列表定义中选择“主题”字段作为显示字段，就始终显示“主题”列。
- 显示列表的前两列，而不是“主题”列。

如果您选择的列表稍后被删除或对您不可用，则按以下方式确定每日和每周用户日历视图中显示的列表：

- 如果在您用户角色的“用户日历视图上的活动列表”字段中选择一个列表，则会显示该列表。
- 如果您用户角色上的“用户日历视图上的活动列表”字段为空，则显示“未完成任务”列表。
- 在日历中，以及在为 Oracle CRM On Demand 中的日期字段选择值所使用的日期选择器中，指定将哪一天显示为周内第一天。
- 如果不想使用公司范围内的设置，请选择您要在日历中显示的工作日和营业时间。

默认情况下，工作日的所有复选框都处于取消选中状态，“营业时间的开始时间”和“营业时间的结束时间”字段为空。指定营业时间时，您只能输入一个开始时间和一个结束时间。您无法为个别工作日指定不同的营业时间。如果您输入营业时间的开始时间，则还必须输入结束时间，且结束时间必须迟于开始时间。同样，如果您输入结束时间，则还必须输入开始时间。如有必要，在您保存所做的更改后，Oracle CRM On Demand 会将您输入的开始时间和结束时间转换为您所在区域设置的相应格式。

在您自己的日历以及与您共享日历的其他用户的个人日历的每日和每周视图中，如果您使用经典主题，营业时间的开始和结束时间可能以整点显示；如果您使用现代日历，则可能以整点或半点显示。在组日历和定制日历视图中，营业时间的开始和结束时间可能以整点显示。Oracle CRM On Demand 会视情况将营业时间的开始时间向下舍入到最近的整点或半点，并将营业时间的结束时间向上舍入到最近的整点或半点。例如，如果您输入 08:40 A.M. 作为开始时间，在您使用经典主题时，Oracle CRM On Demand 会将个人日历的每日和每周视图的开始时间向下舍入到 08:00 A.M.；在您使用现代主题时，则会将开始时间向下舍入到 08:30 A.M.。如果您输入 5:40 P.M. 作为结束时间，则在经典主题或现代主题中，Oracle CRM On Demand 会将个人日历的每日和每周视图的结束时间向上舍入到 06:00 P.M.。

有关在您的日历视图中如何显示工作日和营业时间的更多信息，请参阅[关于日历工作日和营业时间（第 160 页）](#)。

- 选择要在日历视图内的预约中显示的附加信息。默认情况下，日历视图内的预约中会显示预约内的“主题”、“位置”和“联系人姓名”字段中的信息。您可以选择显示以下附加信息：
 - 链接到预约的客户名称。客户名称是指向客户记录的链接。
 - 预约的状态。
 - 链接到预约的主要联系人的电话号码。电话号码是指向联系人记录的链接。如果在联系人记录上填充了“工作电话”字段，则会显示工作电话号码。如果在联系人记录上未填充“工作电话”字段，但填充了“移动电话”字段，则会显示移动电话号码。
- 如果针对活动配置了提醒，请指定是否要接收关于您负责的活动的提醒，或接收关于用户列表中包括您的活动的提醒。“活动通知”字段中的选项如下所示：
 - 无。如果您选择此选项，则不会收到任何提醒。
 - 电子邮件。如果您选择此选项，则将收到电子邮件提醒。

- **弹出提醒。**如果您选择此选项，则在您登录到 Oracle CRM On Demand 时，“活动提醒”弹出窗口中会显示这些提醒。
- **电子邮件和弹出提醒。**如果您选择此选项，则在您登录到 Oracle CRM On Demand 时，将收到电子邮件提醒，并且这些提醒还会显示在“活动提醒”弹出窗口中。
- **空。**如果您将“活动通知”字段留空，则应用在公司级别的“活动通知”字段中选择的选项。公司级别的默认选项为“无”，但您的管理员可以选择其他选项。

以下过程说明如何设置默认日历视图。

设置默认日历视图

- 1 在“日历”页面上单击“日历设置”。
- 2 在“日历设置”页面上单击“默认日历视图”。
- 3 在“默认日历设置”页面上，按如下方式指定您的首选项：
 - a 选择日历视图。
 - b （可选）选择将显示在每日和每周用户日历视图中的活动列表。
 - c 在日历中选择要显示为周内第一天的日期。

默认情况下，“日历周的开始日期”字段为空白。如果将此字段留空，则使用周内第一天的公司范围设置。

注意：更改周内开始天之后，必须注销 Oracle CRM On Demand，然后重新登录，使更改在日历和日期选择器中生效；在日期选择器中，您可以为 Oracle CRM On Demand 中的日期字段选择值。
 - d 在“日历工作周”部分中，为日历设置工作日和营业时间，如下所示：
 - 在日历中，选中要显示为工作日的每日的复选框。如果您选中一日或多日的复选框，则在每日和每周用户日历视图中，仅这些日会显示为工作日，而不管在公司级别指定了哪些工作日。如果取消选中所有日的复选框，则在公司级别指定的工作日会应用于您的日历。
 - 如果您要指定的营业时间的开始时间与在公司级别指定的时间不同，则在“营业时间的开始时间”字段中输入开始时间。
 - 如果您已指定营业时间的开始时间，则在“营业时间结束时间”字段中输入结束时间。结束时间必须迟于开始时间。

注意：如果您未输入营业时间的开始时间和结束时间，则在公司级别指定的营业时间会应用于您的日历。
 - e 在“预约信息首选项”部分中，针对想要在日历视图内的预约中显示的附加信息，选中相应的复选框。
 - f 在“活动通知”字段中，选择所需的选项，如果想要应用公司级别的设置，请将此字段留空。
 - g 保存所做的更改。

添加定制日历视图

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有“共享日历”权限。

如果您是组成员（并且您的角色具有“共享日历”权限），则可以自动查看将组中所有成员的日历合并成一个日历视图的合并日历。但是，为了满足您的特定需求，可能需要设置不同的合并日历视图。要设置合并日历视图，请添加定制视图。

例如，您可能正在与许多跨职能部门的用户合作一个特殊的短期项目。通过设置一个仅包括这些用户的日历的定制视图，您可以在一个视图中查看这些用户的计划。在设置定制日历视图时，可以将以下用户添加到视图中：

- 组成员用户（如果您是组成员）
- 明确与您共享其日历的用户

注意：定制视图不允许您更改一周的开始日或一天的开始时间。

添加定制日历视图

- 1 在“日历”页面上单击“日历设置”链接。
- 2 在“日历设置”页面上单击“管理组视图”。
在“管理视图”页面上，您的组名称显示在“标准视图”部分中。
- 3 单击“添加”。
- 4 在“管理视图”页面上输入视图的名称和说明。

注意： 您不能选择整个组以与其共享日历；而是需要将该组的每个成员作为一个用户添加到定制视图。

- 5 保存记录。
- 6 在“管理视图”页面上，单击新组的“名称”。
将出现“管理视图详细信息”页面。
- 7 单击“添加成员”，然后选择用户。
- 8 保存记录。
在“日历组”选项卡上，新视图将出现在下拉列表中。

查看组任务列表

如果您的公司使用组分配选项，并且如果您是某个组的成员，则可以查看由您所在组的成员拥有的任务的合并列表，或者查看在活动团队中具有您所在组的成员的任务的合并列表。有关组的更多信息，请参阅[组管理](#)（第 1238 页）。

查看组任务列表

- 1 在“日历”页面上，单击“组任务”选项卡。
- 2 从下拉列表中选择想要查看的任务的列表。
注意： 其他用户标记为私有的任务不会显示在组任务列表中。

使用活动评估脚本

公司管理员可能已经设置了评估脚本来帮助收集有关活动的信息和评估活动，如任务、预约和销售访问。*评估脚本*含有一系列用于收集客户数据的问题。将对您的响应进行评分、分配权重并将其与指定的阈值进行比较，以确定适当的结果或行动过程。

注意： “智能访问”此时没有启用“活动评估”。

在开始之前。 要使用评估脚本，必须将您的用户角色设置为允许访问评估记录。有关所需设置的更多信息，请参阅[关于评估脚本](#)（第 1594 页）。

使用活动评估脚本

- 1 选择活动。
有关选择活动的更多信息，请参阅[查找记录](#)（第 66 页）。有关活动的更多信息，请参阅[日历和活动](#)（第 157 页）。
- 2 在活动的“详细信息”页面（“访问”、“预约”或“任务详细信息”页面）上，向下滚动到“活动评估”部分，并单击“添加”。
注意： 您可能需要将“活动评估”部分添加到页面布局中。有关个性化“详细信息”页面布局的信息，请参阅[更改详细信息页面布局](#)（请参阅[更改“详细信息”页面布局](#) 第 639 页）。
- 3 在“查找”窗口中搜索适当的脚本，并单击“选择”。您可以使用“查找”窗口顶部的筛选器字段来筛选脚本的列表。
- 4 在“活动评估”页面上，为每个脚本问题选择答案，并单击“保存”。

活动的“详细信息”页面（“访问”、“预约”或“任务详细信息”页面）将再次出现。
取决于脚本的结果，记录上的某些字段可能已自动更新。

关于事件和预约同步

如果公司管理员在“公司概要”页面中选择“在日历中显示事件”设置，则 Oracle CRM On Demand 会在日历中显示事件记录的详细信息。如果选择该设置，则 Oracle CRM On Demand 会自动维护事件记录的关联预约记录。当用户通过 UI、导入助理或 Web 服务创建、更新或删除事件记录时，Oracle CRM On Demand 会创建、更新或删除关联的预约记录。相反，每当您通过相同的渠道更新或删除事件的对应预约记录时，Oracle CRM On Demand 都会自动更新或删除原始事件记录。

例如，假设有一个名为“心脏病专家会议”的事件，此事件计划于 2015 年 7 月 20 日上午 09:00 至 2015 年 7 月 20 日下午 05:00 在 Marriott 酒店进行。Oracle CRM On Demand 将创建一个预约记录，如下所示：

- 将主题设置为“心脏病专家会议”
- 将预约时间和日期设置为 2015 年 7 月 20 日上午 09:00 开始，2015 年 7 月 20 日下午 05:00 结束
- 将位置设置为“Marriott 酒店”
- 将活动类型设置为“事件”

Oracle CRM On Demand 会在 Oracle CRM On Demand 日历中显示此事件的预约。而且，与 Oracle CRM On Demand 同步的其他产品（例如 Oracle CRM On Demand Desktop）的日历也会显示此预约。

下表显示了事件记录与其对应的预约记录之间的字段映射。

事件记录字段	预约记录字段
名称	主题
开始时间	开始时间
结束时间	结束时间
地点	地点
责任人	责任人
工作簿	工作簿

当用户创建事件时，Oracle CRM On Demand 会创建对应的预约，并将事件中的这些字段复制到该预约。此外，Oracle CRM On Demand 会复制事件的某些子记录，例如添加至事件团队的用户，或添加至事件的工作簿。同样，在预约记录上创建事件时，Oracle CRM On Demand 会为事件创建这些子记录。在 Oracle CRM On Demand 为事件创建的日历条目中，会将事件的名称和地点显示为预约的主题和地点，并且地点是在括号中。与任何非事件日历条目一样，如果单击“主题”链接，则会转到“预约详细信息”页面。

注意：对于已经存在的事件记录，每当用户更新事件并保存它时，Oracle CRM On Demand 都会自动创建从该时刻开始的预约，以及工作簿和用户子记录。即，在用户再次更新并保存该事件之前，Oracle CRM On Demand 不会显示日历中的旧事件。添加或删除事件的任何子记录未被认为是事件记录更新，并且不会触发预约创建。此外，如果公司管理员在公司概要中取消选择“在日历中显示事件”设置，则 Oracle CRM On Demand 不再创建与任何新事件对应的关联事件预约。但是，Oracle CRM On Demand 中会保留自管理员选择设置以来创建的任何现有事件预约，Oracle CRM On Demand 会继续将这些事件预约与对应的事件更新同步，以避免事件与事件预约之间出现数据差异。但是，Oracle CRM On Demand 不会在日历中显示事件预约，因为管理员已取消选择该设置。

当用户删除映射的事件预约或原始事件时，Oracle CRM On Demand 会删除映射的事件预约和事件本身，包括共享的子记录，例如共享的用户记录或共享的工作簿记录。在删除后的最多 30 天内，用户可以从“删除的项目”页面

中恢复任一记录。如果恢复其中一条记录，则会恢复另一条对应的记录。例如，如果恢复事件，则会恢复该事件的对应预约。

作为同步预约用户添加的用户会作为具有事件只读记录访问权限的团队成员添加到事件，添加到同步事件的用户具有预约的只读记录访问权限。Oracle CRM On Demand 会评估团队的记录访问权限合集以及附加至用户角色的默认访问权限配置文件，以确定用户的记录访问权限。用户组成员未作为团队成员添加至事件。无论通过哪种渠道将用户添加为事件团队成员，该用户都将作为用户添加至预约。

可以通过工作簿访问同步预约的用户同样可以通过工作簿访问事件，如果他们可以通过工作簿访问同步事件，则他们同样可以通过工作簿访问预约。通过工作簿获得访问权限的用户的日历中未显示事件预约，但是用户可以访问预约列表中的事件预约记录。如果事件上存在具有“工作簿分配”操作的工作流，则分配给事件的工作簿也会分配给同步预约。反过来也一样，即如果活动上存在具有“工作簿分配”操作的工作流，则分配给预约的工作簿也会分配给同步事件。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [管理日历和活动（第 页 163）](#)
- [管理事件（第 页 447）](#)
- [删除和恢复记录（第 页 143）](#)

活动字段

使用“编辑任务”页面添加任务，或更新现有任务的详细信息。使用“编辑预约”页面添加预约，或更新现有预约的详细信息。使用“编辑拜访”页面更新现有计划拜访的详细信息。“编辑”页面显示了任务或预约的完整字段集。

提示：您也可以在“活动列表”页面、“预约”、“任务”以及“拜访详细信息”页面上编辑活动。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关“编辑任务”和“编辑预约”页面上提供的某些字段的附加信息。有关“编辑拜访”页面上提供的字段的更多信息，请参阅[跟踪对客户拜访（销售拜访）（第 页 173）](#)。

注意：如果以混合模式或工作簿模式配置“活动”记录类型，则“已委派标志”字段不会显示在预约、任务和拜访详细信息页面布局中，否则在尝试保存预约、任务或拜访时将出错。

字段	说明
客户	链接到此活动的客户。
预约提醒	在预约开始时间之前发送预约提醒的时长。如果用户级别或公司级别的“活动通知”字段设置允许将活动提醒发送给用户，则会将提醒发送给预约所有者以及预约上用户列表中的每个用户。有关“活动通知”字段的信息，请参阅设置默认日历视图（第 页 187）。有关发送给用户的提醒格式和内容的信息，请参阅关于活动提醒（第 页 166）。如果将“预约提醒”字段留空，则不会发送预约提醒。 注意：如果您更改为现有预约指定的提醒时长，则所做的更改适用于预约上所有用户的提醒。 默认情况下，标准应用程序中的“预约详细信息”页面上不会出现“预约提醒”字段，但是您的管理员可以将此字段添加至您的角色页面布局。
审批状态	创建任务时记录的审批状态。此字段在默认情况下不显示。公司管理员可以将此字段添加到“活动”页面布局。公司管理员可以使用此字段帮助跟踪 Partner

字段	说明
	Relationship Management 的记录审批。此字段可作为工作流的一部分填写。有关“创建任务”工作流的更多信息，请参阅 创建工作流操作：创建任务（第 页 1302） 。有关配置 Partner Relationship Management 的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide。
拜访结果	活动类型“生日祝贺电话”、“推介电话”或“回顾电话”的结果，如“未接听”、“预约”、“保持联系”或“死锁文件”。在此字段中输入值后，它将变成只读。
商业活动	链接到此活动的商业活动。
注释	此字段包含关于活动的注释。它限制为 250 个字符。
完成日期	完成活动的日期和时间。对于任务，当“状态”字段设置为“已完成”或单击“标记为已完成”按钮时，系统会自动填充此字段。 对于预约，如果将“完成日期”留空，该字段将在创建和保存预约时会自动设置为与“结束时间”字段相同的值。如果“完成日期”字段没有配置为只读字段，则您可以在此字段中输入一个不同于预约结束日期的日期。但是，如果稍后更改“结束时间”字段的值，则“完成日期”字段的值也将自动更改为“结束时间”字段的新值。此外，即使新日期是过去时间，更改“完成日期”字段中的日期时，也不会选中预约的“已完成”复选框，或者将“状态”字段设置为“已完成”。 预约的“完成日期”字段绝不能留空，因为 Oracle CRM On Demand 使用此字段来确定在 Oracle CRM On Demand 的多个区域中显示的“未完成活动”和“未完成预约”列表将包括哪些预约。如果从预约的“完成日期”字段中清除值，则 Oracle CRM On Demand 自动将该字段重置为与“结束时间”字段相同的值。
已完成	对于任务，将任务的“状态”字段设置为“已完成”时，将自动选中此复选框。对于预约，将预约的“状态”字段设置为“已完成”时，不会自动选中此复选框。
主要联系人	链接到此活动的主要联系人。对于使用“组”功能的公司，此联系人是“日历”视图上的主要联系人。
委派者	将活动委派给其他所有者的用户。在将活动分配给其他所有者时，如果“委派者”字段为空，则在重新分配活动后，您的姓名会自动出现在“委派者”字段中。但是，如果“委派者”字段中已填写了用户的姓名，则在重新分配活动时不会自动更新该字段。如有必要，可以手动更新该字段，以让其显示您的姓名或任何其他用户的姓名。默认情况下，不会审计对“委派者”字段的更改。
说明	关于此活动的附加信息。限制为 16,350 个字符。
到期日	此任务到期的日期（只适用于任务）。
结束时间	预约结束的日期和时间（只适用于预约）。默认为今天的日期和下午 1:00。Oracle CRM On Demand 自动使用预约的开始时间和持续时间更新此字段。 如果将预约的“完成日期”字段留空，则自动使用“结束时间”字段的值填充“完成日期”。如果更改“结束时间”字段的值，则“完成日期”字段的值也将自动更改为“结束时间”字段的新值。

字段	说明
潜在商机	链接到此活动的潜在商机。
地点	预约发生的位置（仅适用于预约）。
商机	链接到此活动的商机。
责任人	活动记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。
优先级	优先级级别，如“1-高”、“2-中等”或“3-低”。优先级级别仅适用于任务。默认值为“3-低”。如果“优先级”字段在您的公司任务中不是必填字段，则您可以在“优先级”字段中使用 NULL 值来创建任务。但如果在创建或更新某个任务时“优先级”字段设置为非 NULL 值，则即使“优先级”字段不是必填字段，您也无法在以后将该任务的“优先级”字段更改为 NULL 值。 注意：如果公司管理员更改“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 1-高更改为最高），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非公司管理员使用以下模式：1-标签、2-标签或 3-标签，其中标签是公司管理员为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 1-标签显示向上箭头、没有为 2-标签显示箭头、为 3-标签显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM On Demand 为 1-我的最高优先级值显示向上箭头，但没有为我的最高优先级值显示箭头。Oracle CRM On Demand 不会为公司管理员添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。有关更改选择列表（如“优先级”字段）的默认值的更多信息，请参阅更改选择列表值（第 页 1073）。
私人	如果选中“私人”复选框，则默认情况下其他用户看不到活动记录，即使该活动已链接到其他人看得到的记录。但是，有些用户可能看得到该活动记录。如果用户在其用户角色中启用了“查看私人活动”权限及“活动”记录类型的“可读取所有记录”设置，则这些用户能看到所有标记为“私人”的活动，无论活动的所有者是谁。“查看私人活动”权限不允许用户更新或删除标记为“私人”且所有者为其他用户的活动。如果用户在其角色中启用了“删除任何活动”权限及“活动”记录类型的“可读取所有记录”设置，则这些用户可以删除他们不是所有者的活动或标记为“私人”的活动。通常，“删除任何活动”和“查看私人活动”权限仅提供给公司管理员。
拒绝原因	指明退回或拒绝项目的原因。此字段在默认情况下不显示。公司管理员可以将此字段添加到“活动”页面布局。公司管理员可以使用此字段帮助跟踪 Partner Relationship Management 的记录审批。此字段可作为工作流的一部分填写。有关“创建任务”工作流的更多信息，请参阅创建工作流操作：创建任务（第 页 1302）。有关配置 Partner Relationship Management 的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide。
服务请求	链接到此活动的服务请求。
开始时间	预约开始的日期和时间（仅适用于预约）。默认为当前日期的下午 12:00。

字段	说明
状态	任务或预约的状态，例如，“已完成”、“已延期”、“进行中”、“等待其他人”或“未开始”。 注意：如果管理员角色包括 <i>定制应用产品 - 编辑活动“状态”选择列表</i> 和 <i>定制应用产品</i> 权限，管理员可以编辑“状态”选择列表并添加新值或更新现有值。有关定制选择列表值的信息，请参阅 更改选择列表值（第 页 1073）。 警告：如果在“活动”记录类型的“状态”字段的选择列表中添加或编辑默认可用的值，可能会导致活动处理产生不需要的结果。Oracle CRM On Demand 在处理活动时，会专门查找“已结束”、“提交中”、“已提交”或“已计划”字段值。如果您的公司禁用这些状态值且将其替换为定制值，则 Oracle CRM On Demand 应用产品中的活动处理不会按记录的方式工作。因此，并不建议更改活动记录类型的“状态”字段选择列表值。
主题	此活动的标题或简要说明。
子类型	审批的对象类型。此字段在默认情况下不显示。公司管理员可以将此字段添加到“活动”页面布局。公司管理员可以使用此字段帮助跟踪 Partner Relationship Management 的记录审批。此字段可作为工作流的一部分填写。有关“创建任务”工作流的更多信息，请参阅 创建工作流操作：创建任务（第 页 1302）。有关配置 Partner Relationship Management 的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide。
任务提醒	发送任务提醒的日期和时间。如果用户级别或公司级别的“活动通知”字段设置允许将活动提醒发送给用户，则会将提醒发送给任务所有者以及任务上用户列表中的每个用户。有关“活动通知”字段的信息，请参阅 设置默认日历视图（第 页 187）。有关发送给用户的提醒格式和内容的信息，请参阅 关于活动提醒（第 页 166）。如果将“任务提醒”字段留空，则不会发送任务提醒。 注意：如果您更改现有任务的提醒日期或时间，则所做的更改适用于任务上所有用户的提醒。 默认情况下，标准应用程序中的“任务详细信息”页面上不会出现“任务提醒”字段，但是您的管理员可以将此字段添加至您的角色页面布局。 注意：如果您更改任务的到期日期，则不会自动更新“任务提醒”字段。如果想要更改任务提醒的日期和时间，则必须手动更新此字段。
类型	对于任务和预约，此字段都是指类别，例如“审批”、“生日祝贺电话”、“拜访”、“通信”、“演示”、“电子邮件”、“事件”、“传真”、“午餐”、“会议”、“个人”、“介绍”、“其他”、“推介电话”、“回顾电话”或“待办事项”。
活动	此只读选择列表字段是指活动的类型，即“任务”、“预约”、“自动化任务”、“COD 活动”或“智能拜访”。 注意：此字段未显示在默认的“活动”页面布局，如“任务”页面布局或“预约”页面布局等。

3

营销

Oracle CRM On Demand 为营销信息提供了以下记录类型：

- **商业活动**。使用这些页面管理营销商业活动以及生成合格的潜在商机和机会。
- **潜在商机**。使用这些页面跟踪潜在商机中的新销售机会以及自动执行潜在商机转换流程。

管理营销

要管理营销，请执行以下流程。

- 1 商业活动处理流程（请参阅 [商业活动处理流程](#)。第 页 195）。
- 2 潜在商机处理流程（请参阅 [潜在商机处理流程](#)。第 页 195）。

商业活动处理流程。

要处理商业活动，请执行以下任务：

- 1 创建商业活动记录，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[商业活动字段](#)（第 页 200）。
- 2 分配商业活动接收者，请参阅[确定商业活动的目标联系人](#)（第 页 198）。
- 3 执行商业活动。
- 4 跟踪商业活动响应，请参阅[记录对商业活动做出的响应](#)（第 页 199）。
- 5 衡量商业活动成效，请参阅[衡量商业活动成效](#)（第 页 200）。
- 6 将潜在商机与商业活动相关联。如果商业活动生成了潜在商机，您必须将新潜在商机与生成它们的商业活动相关联，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[潜在商机字段](#)（第 页 216）。

潜在商机处理流程。

要处理潜在商机，请执行以下任务：

- 1 设置潜在商机分配规则，请参阅[关于分配规则](#)（第 页 1327）和[设置分配规则](#)（第 页 1329）。
- 2 设置潜在商机转换规则，请参阅[潜在商机](#)（第 页 202）和在潜在商机转换过程中映射其他字段（第 页 1335）。
- 3 设置潜在商机转换布局，请参阅[创建潜在商机转换布局](#)（第 页 1336）。
- 4 创建潜在商机资格验证脚本，请参阅[使用潜在商机资格验证脚本](#)（第 页 210）。
- 5 验证潜在商机的资格，请参阅[验证潜在商机的资格](#)（第 页 209）。
- 6 转换或拒绝潜在商机。

您可以将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会记录，请参阅[将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或机会](#)（第 页 211）。如果您判断潜在商机没有价值，您可以将它从潜在商机管理流程中移除。请参阅[拒绝潜在商机](#)（第 页 215）。

商业活动

使用“商业活动”页面创建、更新和跟踪商业活动。*商业活动*表示用来向一个或多个用户群体（包括现有客户和潜在客户）传达市场营销消息的车辆或项目。通常，商业活动将为不同的宣传渠道提供促销优惠，以保留当前客户或获得新客户。目标在于培养用户对公司产品和服务的更多兴趣。

利用商业活动，您可以执行以下工作：

- 将与实际成本相比较的预算成本、目标潜在商机和营销材料（例如宣传册和图片）之类的商业活动信息存储在一个地方。
- 实时与营销小组共享商业活动视图，并与同一地点的销售小组共享一致的商业活动信息。
- 通过查看每个商业活动所生成的潜在商机和机会，了解商业活动的成果。
- 实时使用预制的报表来衡量效果并确定商业活动的投资回报。
- 在当前和过去的商业活动之间进行历史比较以确定趋势。

销售和营销经理可以导入潜在商机并将其链接到现有商业活动。首先必须在逗号分隔值（CSV）文件中为潜在商机信息设置格式。

商业活动、潜在商机、机会和联系人

在商业活动过程中，您可以生成多个链接到商业活动的潜在商机。如果将其中一些潜在商机转换为新机会、联系人或客户，则与商业活动的链接将从源潜在商机转移到转换后的机会、联系人和客户。例如，商业活动 A 创建了 100 个潜在商机：L1 至 L100。您将这些潜在商机中的每一个链接到商业活动 A。潜在商机 L1 - L90 从未表现出产生收入的潜力。潜在商机 L91 到 L100 可能会产生收益，因此您将它们转换为机会 01 到 010。其中的每个机会都会经由其来源潜在商机自动链接到商业活动 A。几个月后，您想要查看商业活动 A 的成效。您查看商业活动 A 记录，并发现有 100 个潜在商机和 10 个机会链接到该商业活动。可以将这些结果与过去的商业活动或您对此商业活动的期望相比较，并相应做出调整。

注意： 如果公司管理员为潜在商机添加了定制字段，则在将潜在商机转换为机会或联系人时，这些字段不会结转到机会记录中。除非贵公司的管理员通过“潜在商机转换映射”功能设置了附加映射。有关映射潜在商机字段的更多信息，请参阅在潜在商机转换过程中映射附加字段（请参阅 [在潜在商机转换过程中映射其他字段](#) 第 页 1335）。

使用商业活动主页

可以从“商业活动主页”开始管理商业活动的操作。

注意： 公司管理员可以定制“商业活动主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建商业活动

通过在“我最近查看的商业活动”部分中单击“新建”按钮，您可以创建商业活动。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[商业活动字段](#)（第 页 200）。

使用商业活动列表

“商业活动列表”部分显示许多筛选的列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明商业活动的标准列表。

商业活动列表	筛选器
所有现行的商业活动	“状态”字段设置为“活跃”的商业活动
所有已完成的商业活动	“状态”字段设置为“已完成”的商业活动

商业活动列表	筛选器
所有已计划的商业活动	“状态”字段设置为“已计划”的商业活动
最近创建的商业活动	所有商业活动，按创建日期排序，最近创建的商业活动位于列表的顶部
最近修改的商业活动	所有商业活动，按修改日期排序，最近修改的商业活动位于列表的顶部
所有商业活动	无。此列表按商业活动名称升序顺序显示贵公司的所有商业活动。
我最近修改的商业活动	您所拥有的所有商业活动。此列表按修改日期排序，最近修改的商业活动位于列表的顶部。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近查看的商业活动

“我最近查看的商业活动”部分显示了您最近查看的商业活动。

使用商业活动任务

“商业活动任务”部分显示分配给您的任务，先按到期日然后按优先级排序。您或您的经理设置到期日和优先级。任务优先级（如“1-高”、“2-中等”或“3-低”）由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 *1-高* 更改为 *最高*），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非公司管理员使用以下模式：1-标签、2-标签或 3-标签，其中标签是公司管理员为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 1-标签显示向上箭头、没有为 2-标签显示箭头、为 3-标签显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM On Demand 为 *1-我的最高优先级值* 显示向上箭头，但没有为 *我的最高优先级值* 显示箭头。Oracle CRM On Demand 不会为公司管理员添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。有关更改选择列表（如“优先级”字段）的默认值的更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 页 1073）。

- 要查看任务，请单击“主题”链接。
- 要查看与任务关联的商业活动，请单击商业活动名称。
- 要展开任务列表，请单击“显示完整列表”。

查看现行的商业活动

“活跃的商业活动”显示当前正在运行的商业活动的列表。

- 要查看活跃的商业活动，请单击“商业活动名称”字段。
- 要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

报表部分

在您的“商业活动主页”上可能显示一个或多个报表部分。贵公司的管理员可以指定在该页面上显示哪些报表部分。在标准版 Oracle CRM On Demand 中，将显示“活跃的商业活动状态”部分。

使用报表衡量商业活动成效

“商业活动主页”上可能会显示一个或多个报表部分（公司管理员可以指定在该页面上显示的报表部分）。在标准应用产品中，将显示“活跃的商业活动状态”部分，此部分中对所有活跃的商业活动的分析。有关使用“活跃的商业活动状态”部分的更多信息，请参阅[衡量商业活动成效](#)（第 页 200）。

向您的商业活动主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其他部分添加到您的“商业活动主页”，具体取决于贵公司管理员将哪些部分设置为可以在您的商业活动主页上显示。

向您的商业活动主页添加区域

- 1 在“商业活动主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“商业活动主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理商业活动

要管理商业活动，请执行以下任务：

- [确定商业活动的目标联系人](#)（第 页 198）
- [记录对商业活动做出的响应](#)（第 页 199）
- [结束商业活动](#)（第 页 199）
- [衡量商业活动成效](#)（第 页 200）

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [商业活动字段](#)（第 页 200）
- [使用商业活动主页](#)（第 页 196）
- [分析](#)（第 页 671）
- [导入数据](#)（第 页 1562）

确定商业活动的目标联系人

您可以选择要作为商业活动目标联系人的联系人。

注意： 如果贵公司使用细分向导（一个在 Oracle CRM On Demand 和 Excel 之间运行的可下载应用产品），则可构建目标细分，以便根据若干记录类型中的标准筛选记录。有关如何下载和使用细分向导的信息，请参阅[使用细分向导](#)（第 页 667）。

确定商业活动的目标联系人

- 1 选择商业活动。

有关选择商业活动的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

2 在“商业活动明细”页面上，向下滚动到“接收者”部分，并执行以下操作之一：

注意：如果“商业活动详细信息”页面上看不到“接收者”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将“接收者”部分添加到您的页面。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。

- 单击“添加”逐个将联系人确定为目标联系人。
- 要删除联系人，请单击记录行中的“删除”链接。这将在不删除任何记录的情况下取消记录的关联。
- 要一次添加或删除多个联系人，请单击“添加列表”以打开“搜索联系人”窗口，然后执行以下操作：
 - 选择要添加的每个联系人。
 - 对要删除的所有联系人单击“删除”链接。
 - 完成添加和删除联系人后，单击“确定”。

有关在“搜索联系人”窗口中搜索记录的更多信息，请参阅在[“查找”窗口中搜索记录（第 页 84）](#)。

注意：“添加列表”功能不支持通过 workflow 操作创建集成事件。同样，“添加列表”功能也不支持修改跟踪。如果贵公司在更新商业活动记录时需要创建集成事件或需要跟踪商业活动记录的运行时修改，则不要使用“添加列表”功能。而应该逐个将联系人添加到商业活动。

3 保存记录。

要从文件中导入联系人，请参阅[导入数据（第 页 1562）](#)。

记录对商业活动做出的响应

如果想记录对商业活动做出的响应，例如接收者参加事件的情况，则可以在商业活动接收者部分中记录该信息。

记录对商业活动做出的响应

1 选择商业活动。

有关选择商业活动的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

注意：如果“接收者”部分未出现在“商业活动详细信息”页面中，请单击“页面布局”以添加它。

2 在“商业活动明细”页面上，向下滚动到“接收者”部分，然后对要记录其响应的联系人单击“编辑”。

3 在“编辑商业活动响应”页面上，填写信息。

字段	说明
交付状态	标准值为“未决”、“已发送”、“软反弹”、“硬反弹”、“未知反弹”、“收到”和“已打开”。但是，贵公司的管理员可以对此下拉列表中的选项重命名。
响应状态	标准值为“点通”、“RSVP - 将会参加”、“RSVP - 不会参加”、“已参加”、“转换为潜在商机”、“请求更多信息”、“加入列表”、“退出列表”、“全局加入”、“全局退出”和“打开的邮件”。但是，贵公司的管理员可以定制此下拉列表中的选项。

4 保存记录。

结束商业活动

您可以更改商业活动的状态以指明该商业活动已经完成。

结束商业活动

- 1 在“商业活动列表”页面上，单击“状态”字段。
- 2 从下拉列表中选择“完成”状态。
- 3 单击“状态”字段中的绿色复选标记图标以保存记录。

衡量商业活动成效

“商业活动主页”的“现行的商业活动状态”部分显示所有现行商业活动的分析。您可以使用此信息确定商业活动的成效。

查看有关商业活动成效的信息

- 在“商业活动主页”的此部分中，执行以下操作：
 - 将您的指针放到图表上以查看特定信息。
 - 单击一个细分以查看详细报表。
 - 更改列表中的类别，从不同角度查看相同的数据。
- 例如，您可按 ROI（投资回报率）、潜在商机转换率或每个潜在商机的成本来查看对商业活动的分析。

商业活动字段

使用“编辑商业活动”页面添加商业活动，或更新现有商业活动的详细信息。“编辑商业活动”页面显示了商业活动的完整字段集。

提示：也可以在“商业活动列表”和“商业活动详细信息”页面上编辑商业活动。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键商业活动信息	
源代码	商业活动标识符代码。确保所输入的代码是唯一代码。此字段最多包含 30 个字符。
商业活动名称	商业活动的描述性名称。此字段最多包含 100 个字符。
商业活动类型	商业活动的类型，如“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 其他”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租借”、“其他”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”或“网站”。
目标	商业活动的目标说明，例如“销售增加 10%”。
受众	商业活动的目标听众。
宣传内容	商业活动提供的产品或服务的说明。

字段	说明
状态	商业活动状态，如： ■ 现行。开始日期在过去，结束日期在将来 ■ 已完成。开始日期和结束日期都在过去。 ■ 已计划。开始日期和结束日期都在将来。 ■ 已计划。您可以手动设置此状态，以指明商业活动准备就绪，目前已安排为在特定日期和时间执行。 ■ 联系人支持。您可以使用此状态指明必须联系 Oracle 支持的商业活动的任何问题。使用 Oracle Email Marketing On Demand (EMOD) 设置的电子邮件商业活动在中止前曾利用此状态更新过，以指明商业活动存在问题。 您必须设置该状态。启动商业活动时，系统不会对其进行自动更新。
开始日期	商业活动开始的日期和时间。默认值为当前的日期和时间。可以使用日历控件更改此日期。
结束日期	计划完成商业活动的日期和时间。默认值为当前的日期和时间。可以使用日历控件更改此日期。
商业活动货币	输入用于所有收入字段的币种代码（如 USD）。
商业活动计划信息	
收入目标	期待商业活动产生的收入。
潜在商机目标数	商业活动的目标潜在客户数。
预算成本	贵公司为此商业活动预算的金额。
实际成本	贵公司在此商业活动上花费的金额。
附加信息	
责任人	商业活动记录的所有者的别名。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。 “所有者”字段的值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。
说明	商业活动的说明。此字段限制为 16,350 个字符。

潜在商机

使用“潜在商机”页面创建、更新和评估潜在商机。*潜在商机* 是对您的产品或服务表示有兴趣的人员。

您可以手动输入潜在商机，或者将这些潜在商机分配给您。您可以跟进分配的潜在商机，以确定它们最后是否给公司产生了收入。通过创建潜在商机记录，可以快速收集新客户信息。在一条记录中，您可以输入有关公司、人员、业务兴趣的详细信息，而不是针对客户、联系人、交易注册和商机创建四条不同的记录。

在潜在商机管理流程中，潜在商机按以下顺序经过各阶段：评估、验证资格以及转换为商机或交易注册。您可以不验证潜在商机的资格，而是通过存档将其移除。您可以不将合格的潜在商机转换为商机或交易注册，而是拒绝它。本主题的其余部分会更详细地介绍这些阶段。

评估潜在商机

在评估过程中，评估潜在商机的人员将执行多个持续进行的活动：

- 致电联系人、发送电子邮件给联系人或拜访联系人以交换信息。
- 使用更准确和新发现的信息更新有关潜在商机的特定信息。
- 创建、跟踪并完成与潜在商机相关的活动。
- 记录关于交互操作的附注。
- （可选但建议）将潜在商机链接到客户和联系人，具有以下优点：
 - 分配给客户或联系人的用户（可能是也可能不是分配给潜在商机的用户）可以在评估过程期间查看潜在商机，因为该潜在商机将出现在“客户”和“联系人”页面中。
 - 潜在商机所有者可以通过单击链接来访问有关客户或联系人的附加信息。
 - 潜在商机所有者可以输入比通常随潜在商机一起保存的信息更为详细的信息，如客户处的其他联系人、收货地址，诸如此类。
 - 如果将潜在商机转换为商机或交易注册，则现有客户和联系人链接可以加快该过程的速度。

验证潜在商机的资格

资格验证过程有助于评估者收集足够的信息以确定要进一步跟进哪些潜在商机。在评估者确定潜在商机有可能产生收入时，评估者将会验证潜在商机的资格。系统随后将检查以确保某些关键字段包含数据。如果满足标准，潜在商机将被标记为合格，并且销售人员将以新合格潜在商机的形式看到该潜在商机。

准确验证潜在商机的资格有助于贵公司投入更多时间致力于很有可能促成的商业交易。公司管理员可以建立潜在商机资格验证脚本，以帮助评估者统一地准确验证潜在商机的资格。（有关建立评估脚本的信息，请参阅[建立评估脚本](#)（请参阅 [设置评估脚本](#) 第 页 1594））。

潜在商机存档

或者，如果潜在商机被认为对公司没有价值，则评估者可以将潜在商机存档。系统随后会将潜在商机从潜在商机管理过程中去除。

提示：要对存档的潜在商机排序，请创建一个名为“存档的潜在商机”的新列表。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

将潜在商机转换为商机或交易注册

使用“转换潜在商机”页面，可以将潜在商机转换为联系人，还可以根据需要转换为客户、商机和交易注册。“转换潜在商机”页面包含适用于用户角色的“潜在商机转换”布局中指定的潜在商机转换选项。如果潜在商机具有足够的潜在价值，评估者可以将其转换为商机或交易注册，前提是“潜在商机转换”布局启用了所有潜在商机转换选项。系统会提示评估者指定要链接到潜在商机的客户、链接到潜在商机的客户的联系人以及链接到潜在商机的商机或交易注册。

Oracle CRM On Demand 随后会创建新商机或交易注册，并且从有效评估中移除该潜在商机（但如果需要仍可查看）。

如果您的管理员将相关选项添加到潜在商机转换布局，则评估者还可以在转换潜在商机时执行以下操作：

- 将潜在商机团队的成员复制到在转换过程中创建或链接到潜在商机的客户、联系人和商机团队。

客户、联系人或商机上潜在商机团队成员的团队角色和访问级别按如下方式确定：

- **使用现有记录时。**评估者必须指定将授予链接帐户或联系人的团队中的潜在商机所有者的记录访问级别。系统将向潜在商机团队的所有其他成员提供他们在潜在商机记录上具有的链接记录的记录访问级别。但是，如果潜在商机团队的任何成员（包括潜在商机所有者）已是链接记录上的团队成员，则链接记录上的用户访问级别保持不变。如果团队的任何成员（包括潜在商机所有者）在潜在商机上具有团队角色，则系统将在链接记录上向该用户提供相同角色，除非该用户在链接记录上已有团队角色，在这种情况下用户在链接记录上的角色保持不变。
 - **创建新记录时。**评估者必须指定将授予新记录的团队中的潜在商机所有者的记录访问级别。系统将向潜在商机团队的其他成员提供他们在潜在商机记录上具有的新记录的记录访问级别。如果团队的任何成员（包括潜在商机所有者）在潜在商机上具有团队角色，则系统将在新记录上向该用户提供相同角色。
- 有关新记录所有权的信息，请参阅本主题中的“在潜在商机转换过程中创建的记录所有权”。

注意：如果在潜在商机上分配给团队成员的团队角色不可用于链接记录的记录类型，则在链接记录上该用户的“团队角色”字段将留空。

- 将潜在商机的关联定制对象记录链接到在转换过程中创建或链接到潜在商机的客户、联系人和商机。

转换过程中发生的操作

在标准应用程序中，潜在商机记录中的某些信息会转入到客户、联系人、商机和交易注册记录中的相关字段，这些记录是在转换过程中创建或链接到潜在商机的。下表显示了如何在记录之间映射字段的示例。默认情况下映射了此表中显示的某些字段，但未映射其他字段。公司管理员可以确定如何为公司映射潜在商机字段。有关映射潜在商机转换字段的信息，请参阅在潜在商机转换过程中映射附加字段（请参阅 [在潜在商机转换过程中映射其他字段](#) 第页 1335）。

潜在商机	客户	商机	联系人	交易注册
地址	开票地址	不适用	联系人地址	交易地址
年收入	年收入	不适用	不适用	不适用
大约收入	不适用	不适用	总收入	不适用
关联公司	不适用	不适用	不适用	关联公司
关联的联系人	不适用	不适用	不适用	关联的联系人
商业活动	来源商业活动 注意： 如果通过潜在商机转换过程创建客户，则根据潜在商机记录上的“商业活动”字段自动填充此字段。如果客户由用户创建，则该用户可以在此字段中输入信息。	来源商业活动 注意： 如果通过潜在商机转换过程创建商机，则根据潜在商机记录上的“商业活动”字段自动填充此字段。如果商机由用户创建，则该用户可以在此字段中输入信息。	来源商业活动 注意： 如果通过潜在商机转换过程创建联系人，则根据潜在商机记录上的“商业活动”字段自动填充此字段。如果联系人由用户创建，则该用户可以在此字段中输入信息。	不适用
移动电话号码	不适用	不适用	移动电话号码	手机
城市	开票城市 发运城市	不适用	主要城市	（交易地址的）城市

潜在商机	客户	商机	联系人	交易注册
公司	客户名称	客户	客户	公司名称
国家/地区	开票国家/地区 发运国家/地区	不适用	主要国家/地区	国家/地区
出生日期	不适用	不适用	出生日期	不适用
说明	不适用	说明	不适用	证明
电子邮件	不适用	不适用	电子邮件	电子邮件
估计结束日期	不适用	结束日期	不适用	结束日期
名字	不适用	不适用	名字	不适用
行业	行业	不适用	不适用	不适用
职称	不适用	不适用	职称	不适用
姓氏	不适用	不适用	姓氏	不适用
潜在商机货币	不适用	不适用	不适用	交易货币
潜在商机责任人	不适用	不适用	不适用	不适用
潜在商机类型	客户类型	不适用	联系人类型	不适用
先生/女士	不适用	不适用	先生/女士	不适用
永不发电子邮件	不适用	不适用	永不发电子邮件	不适用
下一步	不适用	下一步	不适用	下一步
雇员数	雇员数	不适用	不适用	不适用
源合作伙伴	不适用	不适用	不适用	源合作伙伴
潜在收入	不适用	收入	不适用	交易规模
主要电话号码	不适用	不适用	工作电话号码	电话号码
高级合作伙伴	不适用	不适用	不适用	高级合作伙伴
产品兴趣	不适用	“商机名称”变为： 产品兴趣（联系人全名）	不适用	产品兴趣

潜在商机	客户	商机	联系人	交易注册
职业	不适用	不适用	职业	不适用
合格日期	不适用	不适用	合格日期	不适用
等级	不适用	不适用	不适用	不适用
推荐者	不适用	不适用	推荐者	不适用
来源	不适用	潜在商机来源	潜在商机来源	不适用
省/自治区/直辖市	开票的省/自治区/直辖市 发运的省/自治区/直辖市	不适用	主要省/自治区/直辖市	(交易地址的)省/自治区/直辖市
网站	网站	不适用	不适用	不适用
工作传真号码	不适用	不适用	工作传真号码	不适用
邮政编码	开票邮政编码 发运邮政编码	不适用	主要邮政编码	(交易地址的)邮政编码

此外，某些字段在潜在商机转换过程完成后将显示不同的值。下表列出了这些新值。

此记录/字段	更改为此值
潜在商机记录	
状态	已转换
客户记录	
责任人	转换潜在商机的用户。请参阅以下部分“在潜在商机转换过程中创建的记录所有权”。
商机记录	
状态	待处理
销售阶段	建立远景
机率	50%
责任人	转换潜在商机的用户。请参阅以下部分“在潜在商机转换过程中创建的记录所有权”。
联系人记录	

此记录/字段	更改为此值
责任人	转换潜在商机的用户。请参阅以下部分“在潜在商机转换过程中创建的记录所有权”。
交易注册记录	
名称	有关潜在商机的产品兴趣。可以改写此字段。
类型	标准
提交状态	未提交。

在潜在商机转换过程中创建的记录所有权

在标准应用产品中，转换潜在商机时将发生以下情况：

- 如果填充潜在商机上的“销售人员”字段，则销售人员会成为在转换过程中创建的任何新记录的所有者。
- 如果未填充潜在商机上的“销售人员”字段，则转换潜在商机的用户会成为在转换过程中创建的任何新记录的所有者。

但是，公司管理员可以使用“潜在商机转换映射”功能更改此行为。有关更多信息，请参阅在潜在商机转换过程中映射其它字段（请参阅 [在潜在商机转换过程中映射其他字段](#) 第 页 1335）。

拒绝合格的潜在商机

合格的潜在商机也可能被拒绝。在潜在商机评估人或评估组与销售人员的（利用合格潜在商机并将它们转换为收入）不同的组织中，通常会出现这种情况。在这些组织中，分配给合格潜在商机的销售人员可能会确定该潜在商机不像评估者指明的那样有价值。

在拒绝潜在商机时，销售人员必须指定拒绝代码，也可以根据需要指定拒绝原因。如果选定的“拒绝代码”是“其他”，“拒绝原因”将成为必填字段。系统将记录发生的拒绝操作、拒绝人以及拒绝原因。

销售人员可能还会选择在拒绝过程中重新分配潜在商机。可以将潜在商机重新分配给经理以便跟进，或者可以返回给原始评估者以便进一步评估，具体取决于公司的策略。

使用潜在商机主页

可以从“潜在商机主页”开始管理潜在商机。

注意：贵公司管理员可以定制“潜在商机主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建潜在商机

通过在“我最近查看的潜在商机”部分中单击“新建”按钮，您可以创建潜在商机。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[潜在商机字段](#)（第 页 216）。

使用潜在商机列表

“潜在商机列表”部分显示许多筛选的列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明潜在商机的标准列表。

潜在商机列表	筛选器
所有潜在商机	无

潜在商机列表	筛选器
所有转换的潜在商机	显示“状态”字段设置为“已转换”的潜在商机
所有正在验证资格的潜在商机	显示“状态”字段设置为“正在验证资格”的潜在商机
所有合格潜在商机	显示“状态”字段设置为“合格”的潜在商机
最近创建的潜在商机	显示所有潜在商机（按创建日期排序）
最近修改的潜在商机	显示所有潜在商机（按修改日期排序）
所有拒绝的潜在商机	显示“状态”字段设置为“已拒绝”的潜在商机
我的潜在商机	显示满足以下条件之一的潜在商机（按创建日期排序）： “销售人员”字段设置为您的用户名，“状态”字段设置“正在验证资格”。 “潜在商机所有者”设置为您的用户名，“销售人员”字段为空，“状态”字段设置为“正在验证资格”。
我的新潜在商机	显示满足以下条件之一的潜在商机（按创建日期排序）： “销售人员”字段设置为您的用户名，“状态”字段设置“合格”。 “潜在商机所有者”字段设置为您的用户名，“销售人员”字段设置为您的用户名之外的用户名，“状态”字段设置为“正在验证资格”。
我最近分配的潜在商机	显示分配管理器已分配给您的潜在商机。此列表按最新分配完成日期排序，其中分配管理器最近分配给您的潜在商机位于列表顶部。如果该部分在您角色的“潜在商机主页”布局中可用，您还可以在“潜在商机主页”的“我最近分配的潜在商机”部分中查看此列表。 注意： 分配管理器将潜在商机分配给您时，系统会自动给您发送一封电子邮件。单击电子邮件中的 URL、接着登录 Oracle CRM On Demand 时，您会自动重定向到“我最近分配的潜在商机”列表。
我最近创建的潜在商机	显示您拥有的所有潜在商机。此列表按创建日期排序，最近创建的潜在商机位于列表的顶部。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近查看的潜在商机

“我最近查看的潜在商机”部分显示了您最近查看的潜在商机。

使用潜在商机任务

“我的与潜在商机相关的未完成任务”部分显示分配给您的任务，先按到期日然后按优先级排序。您或您的经理设置到期日和优先级。任务优先级（如“1-高”、“2-中等”或“3-低”）由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 *1-高* 更改为 *最高*），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非公司管理员使用以下模式：1-标签、2-标签或 3-标签，其中 *标签* 是公司管理员为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 1-标签显示向上箭头、没有为 2-标签显示箭头、为 3-标签显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM On Demand 为 *1-我的最高优先级值* 显示向上箭头，但没有为 *我的最高优先级值* 显示箭头。Oracle CRM On Demand 不会为公司管理员添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。有关更改选择列表（如“优先级”字段）的默认值的更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 页 1073）。

- 要查看任务，请单击“主题”链接。
- 要查看与任务关联的潜在商机，请单击潜在商机名称。
- 要展开任务列表，请单击“显示完整列表”。

查看合格潜在商机

“合格潜在商机”部分显示合格潜在商机的列表。“全名”字段是用于打开潜在商机记录的链接。

- 要打开潜在商机记录，请单击“全名”字段。
- 要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

使用报表分析潜在商机跟进

在您的“潜在商机主页”上可能显示一个或多个报表部分。贵公司的管理员可以指定在该页面上显示哪些报表部分。在 Oracle CRM On Demand 标准版中，将显示“潜在商机跟进分析”部分，它显示过去 90 天内验证潜在商机资格的进度。有关使用“潜在商机跟进分析”部分的信息，请参阅[分析潜在商机跟进](#)（第 页 215）。

向您的潜在商机主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其他部分添加到您的“潜在商机主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“潜在商机主页”上显示的部分。

向您的潜在商机主页添加区域

- 1 在“潜在商机主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“潜在商机主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理潜在商机

要管理潜在商机，请执行以下任务：

- [重新分配潜在商机](#)（第 页 209）
- [验证潜在商机的资格](#)（第 页 209）
- [使用潜在商机资格验证脚本](#)（第 页 210）
- [潜在商机存档](#)（第 页 211）
- [将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或商机](#)（第 页 211）
- [拒绝潜在商机](#)（第 页 215）
- [分析潜在商机跟进](#)（第 页 215）
- 使用 Oracle Eloqua Engage（请参阅 [使用 Oracle Eloqua Engage 发送营销电子邮件](#) 第 页 255）发送营销电子邮件

注意：如果您正在使用 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 并且使用“推介”功能，当您特新推介链接到联系人时，将会创建新潜在商机。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

重新分配潜在商机

如果您的访问级别允许您这样做，可以通过更改潜在商机记录中的所有者或主要定制工作簿，手动重新分配潜在商机。

注意： 根据公司管理员为“潜在商机”记录类型配置的记录所有权模式，可以将潜在商机记录分配给所有者或主要定制工作簿；但是，无法将潜在商机记录同时分配给所有者和主要定制工作簿。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）](#)。

如果公司使用分配管理器且针对记录所有权的用户模式或混合模式配置了“潜在商机”记录类型，则也可以通过选择请求的“重新分配所有者”复选框，将潜在商机重新分配给新所有者。

重新分配潜在商机

- 1 选择要重新分配的潜在商机。

有关选择潜在商机的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

- 2 在“潜在商机详细信息”页面上，单击“编辑”。

- 3 在“编辑潜在商机”页面上，执行以下操作之一：

- 在“所有者全名”字段或“工作簿”字段中，单击“查找”图标，然后在“查找”窗口中选择另一个用户或工作簿。
- 选中“重新分配所有者”复选框以便触发分配管理器重新分配潜在商机。

注意： 分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时，才能重新分配记录。如果以工作簿模式配置记录类型，则分配经理无法重新分配记录。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）](#)。

- 4 保存所做的更改。

注意： 取决于公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载，重新分配记录的处理时间可能会不同。

验证潜在商机的资格

如果您确定某个潜在商机有可能成为商机，则可以验证该潜在商机的资格。通常，您可以根据公司管理员设置的尺度为潜在商机选择一个等级。

注意： 公司管理员可能设置了评估脚本来帮助您评估潜在商机的资格。有关使用潜在商机资格验证脚本的更多信息，请参阅[使用潜在商机资格验证脚本（第 页 210）](#)。

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须包括“验证潜在商机的资格”权限。

验证潜在商机的资格

- 1 选择潜在商机。

有关选择潜在商机的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

- 2 在“潜在商机详细信息”页面上，请确保必填字段均已填写。

有关可以对潜在商机进行资格验证之前必须填写的字段的信息，请参阅[潜在商机资格验证的必填字段（第 页 210）](#)。

- 3 单击“标记为‘合格’”。

系统将验证关键字段是否包含数据。如果满足标准，潜在商机的“状态”字段值将变为“合格”。

注意：如果您在单击“标记为合格”后收到错误消息，请验证未使用只读值定制“合格日期”字段。

使用潜在商机资格验证脚本

公司管理员可能已设置评估脚本，以帮助您评估潜在商机的资格。潜在商机资格验证脚本含有一系列用于收集客户数据的问题。将对您的响应进行评分，分配权重，以及将其与指定的阈值进行比较，以确定相应的结果或行动过程。

在开始之前。要使用评估脚本，必须将您的用户角色设置为允许访问评估记录。有关所需设置的更多信息，请参阅[关于评估脚本（第 页 1594）](#)。

注意：有关可以对潜在商机进行资格验证之前必须填写的字段的信息，请参阅[潜在商机资格验证的必填字段（第 页 210）](#)。

使用潜在商机资格验证脚本

- 1 选择潜在商机。

有关选择潜在商机的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

- 2 在“潜在商机详细信息”页面上，向下滚动到“潜在商机资格验证脚本”部分，然后单击“添加”。

注意：如果未显示“潜在商机资格验证脚本”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将“潜在商机资格验证脚本”部分添加到页面布局中。仅当公司管理员已设置潜在商机资格验证脚本时，此部分才可用。

- 3 在“查找”窗口中搜索适当的脚本，并单击“选择”。您可以使用“查找”窗口顶部的筛选器字段来筛选脚本的列表。

- 4 在“潜在商机资格验证脚本”窗口中，为每个脚本问题选择答案，并单击“保存”。

“潜在商机详细信息”页面将再次出现。取决于脚本的结果，记录上的某些字段可能已自动更新。

潜在商机资格验证的必填字段

要将潜在商机的状态设置为“合格”，潜在商机的某些字段始终为必填的，而其他字段可能也为必填字段，如下所示：

- “名字”和“姓氏”字段始终为必填字段。

- 在标准应用程序中，以下字段也为必填字段：“所有者全名”、“等级”和“销售人员”。当您直接验证潜在商机资格时，以及使用潜在商机资格验证脚本时，情况也是如此。如果潜在商机资格验证脚本尝试将潜在商机的“状态”字段设置为“合格”，但未填充一个或多个必填字段，则会显示错误消息，而且此脚本会认为潜在商机未达到脚本中定义的资格验证阈值。然后，脚本会根据脚本中所定义的未能达到阈值的结果设置“状态”字段。

您的管理员可以更改此行为，从而通过在公司概要中取消选择以下设置，使“所有者全名”、“等级”和“销售人员”字段成为潜在商机资格验证的非必填字段：“使所有者全名、等级和销售人员成为潜在商机资格验证的必需内容”。

- （可选）您的公司可以创建一个业务流程，以指定在将潜在商机状态设置为“合格”之前，必须先填充一个或多个字段，或者一个或多个字段必须具有特定值。为此，您的管理员会使用“合格”状态值的转换状态为“潜在商机”记录类型设置业务流程。有关设置业务流程的信息，请参阅[流程管理（请参阅 过程管理 第 页 1257）](#)。

潜在商机存档

可以指定潜在商机不值得追踪并将其从评估过程中删除，而不是验证其资格。将潜在商机存档并不会删除它，而是将其保留在数据库中并将其状态设置为“已存档”。

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须包括“将潜在商机存档”权限。

将潜在商机存档

- 1 选择要存档的潜在商机。
有关选择潜在商机的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“潜在商机详细信息”页面上，单击“档案”。
潜在商机的“状态”字段变为“已存档”。

将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或商机

如果您的用户角色具有相应设置，则可以通过转换潜在商机记录创建客户、联系人、交易注册和商机记录，或者将潜在商机信息复制到现有记录。根据贵公司的设置，新商机记录可能包括影响收入计算的信息。有关转换过程及其对字段和值的影响的更多信息，请参阅[潜在商机（第 页 202）](#)中的“转换过程中发生的操作”。

注意：通常，您会将之前已验证合格的潜在商机转换为商机。请参阅[验证潜在商机的资格（第 页 209）](#)。

本节中的过程描述了以下两个方案的步骤：

方案 1。您具有从公司执行的商业活动中产生的新潜在商机。每条潜在商机记录中都包含人员的姓名以及他们的公司名称。您现在想要使用潜在商机中的信息创建新联系人、新客户并在可能的情况下创建新商机记录。

方案 2。您进行目标为现有客户和联系人的商业活动。生成了一些您现在要转换为商机的潜在商机。

在开始之前。要执行此过程，必须按[用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置（第 页 212）](#)中的描述设置您的用户角色和权限配置文件。根据已经为此角色选择的潜在商机转换布局，“转换潜在商机”页面仅显示您的用户角色可用的转换选项。如果尚未为角色选择潜在商机转换布局，则应用默认的潜在商机转换布局。

将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或商机

- 1 选择要转换的潜在商机。
有关选择潜在商机的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“潜在商机详细信息”页面上，单击“转换”。
- 3 在“转换潜在商机”页面上，执行以下操作之一：
 - 要为此潜在商机创建新客户和联系人记录（方案 1），请选择“自动创建新客户”和“自动创建新联系人”选项。
在“客户”部分中，潜在商机的“公司”字段默认情况下出现在“客户名称”字段中。在“联系人”部分中，默认情况下将出现潜在商机的“名字”和“姓氏”。
 - 要创建新商机并将该商机链接到现有客户和联系人，请选择“使用现有客户”和“使用现有联系人”选项。
如果潜在商机记录具有相关的客户，此客户将出现在“相关的客户”字段中。如果潜在商机记录具有相关的联系人，此联系人将出现在“关联联系人”字段中。
 - 要将潜在商机链接到其他客户或联系人，请单击“相关的客户”或“关联联系人”字段旁边的“查找”图标，然后选择另一个客户和联系人。确保“相关的客户”和“关联联系人”字段中显示的名称正确无误，并且“使用现有客户”和“使用现有联系人”选项按钮处于选定状态。
- 4 （可选）要将潜在商机转换为商机，请选择“自动创建新商机”选项，然后填写字段。

注意：默认情况下，潜在商机记录中的名字和姓氏显示在“关联的商机”字段中，而且您可以编辑此字段。在标准应用程序中，“收入”、“结束日期”、“下一步”和“说明”字段也显示在“转换潜在商机”页面的

“商机”部分中。您可以在此处编辑这些字段，并且其值将转入商机记录中。根据管理员设置“转换潜在商机”页面布局的方式，您可能会看到不同的字段。

5 如果要将在潜在商机团队复制到客户、联系人或商机上的团队，请执行以下操作：

- a 选中页面相应部分中的“复制潜在商机团队”复选框。例如，如果要将潜在商机团队复制到新商机，则在页面的“商机”部分中选中“复制潜在商机团队”复选框。
- b 选择您要授予页面相应部分中的潜在商机所有者的记录访问级别。例如，如果已在页面“商机”部分中选中“复制潜在商机团队”复选框，则在“商机团队”字段的“潜在商机所有者记录访问权限”中，选择要授予新商机上潜在商机所有者的记录访问级别。

注意：通过在“公司概况”页面上选中“对联系人启用父团队继承”复选框和“对商机启用父团队继承”复选框，您的管理员可以对“联系人”和“商机”记录类型启用团队继承。如果对“联系人”或“商机”记录类型启用团队继承，则联系人或商机团队会在潜在商机转换期间，自动继承链接到潜在商机的客户的团队成员，即使未在“转换潜在商机”页面的“联系人”或“商机”部分中选中“复制潜在商机团队”复选框。

6 要将给定定制对象记录类型的潜在商机关联记录与客户、联系人或商机关联，请选中此复选框以关联页面相应部分中的该定制对象记录类型。

注意：通过在设置“转换潜在商机”页面布局时提供相关选项，您的管理员可以确定可与记录关联的定制对象记录类型。

7 （可选）要将潜在商机转换为交易注册，请选择“自动创建交易注册”选项，然后填写字段。

注意：默认情况下，潜在商机记录的“产品兴趣”字段和“高级合作伙伴客户”字段的值分别显示在“交易注册名称”字段和“高级合作伙伴客户”字段中，并且您可以编辑这些字段。在标准应用程序中，“收入”、“结束日期”、“下一步”和“说明”字段也显示在“转换潜在商机”页面的“交易注册”部分中。您可以在此处编辑这些字段，并且其值将转入交易注册记录中。根据管理员设置“转换潜在商机”页面布局的方式，您可能会看到不同的字段。

8 要转换潜在商机，请单击“保存”。

当转换完成时：

■ “潜在商机详细信息”页面将再次出现，并包含以下值（大多数基于您在“转换潜在商机”页面上所做的选择）：

- 潜在商机的“状态”字段为“已转换”。
- “关联的客户”和“关联的联系人”字段值与“转换潜在商机”页面上的这些字段相同。
- 如果已将潜在商机转换为商机，则“关联的商机”字段值与“转换潜在商机”页面上的新商机名称相同。
- 如果已将潜在商机转换为商机，则在转换过程中创建的新商机记录会将已转换的潜在商机链接至该商机记录。
- 如果已将潜在商机转换为交易注册，则“关联交易注册”字段值与您在“转换潜在商机”页面上指定的新交易注册名称相同。
- 如果已将潜在商机转换为交易注册，则转换过程中创建的新交易注册记录也会链接到已转换的潜在商机。
- 如果已将潜在商机转换为商机（步骤 4）或交易注册（步骤 7），则新的商机或交易注册记录会继承潜在商机的一些字段值。
- 您仍然可以查看潜在商机记录，但业务流程已转换到适当的商机或交易注册记录。

注意：您可以将同一潜在商机转换为客户或联系人多次，但只能将潜在商机转换为交易注册或商机一次。如果已将潜在商机转换为交易注册或商机，则以后不能将它转换为另一交易注册或商机。但是，已转换为交易注册的潜在商机可以重新转换为另一客户或联系人。

用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置

要将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或商机，您必须在用户角色和访问权限配置文件中进行相应的设置。根据潜在商机转换过程中涉及的记录类型以及您的公司管理员设置“潜在商机转换”页面的方式，会提供下列一个或多个选项供转换潜在商机：

- 不转换
- 自动创建
- 使用现有

本主题描述转换潜在商机所需的角色和访问权限配置文件设置，具体设置取决于使用了哪个可用选项以及转换过程中涉及的记录类型。

用于转换潜在商机的角色设置

要将潜在商机转换为指定记录类型的记录，您的用户角色必须按如下设置：

- 必须启用转换潜在商机权限。
- 要使用“使用现有”选项将潜在商机转换为另一记录类型，必须为相关记录类型启用“可存取”设置。
- 要使用“自动创建”选项将潜在商机转换为另一记录类型，必须为相关记录类型启用“可存取”设置和“可创建”设置。

用于转换潜在商机的权限配置文件设置

下表显示了允许您转换潜在商机的最低访问权限级别。在 Oracle CRM On Demand 用来针对指定记录类型的记录提取您的访问权限级别的访问权限配置文件中，此处显示的访问权限级别必须可用。

下表显示了潜在商机记录类型所需的最低访问权限级别。

记录类型	访问级别
潜在商机	读取/编辑

下表显示了与潜在商机记录类型相关的记录类型所需的最低访问权限级别。

记录类型	相关记录类型	访问级别
潜在商机	完成的活动	读取/编辑
	未完成活动	读取/编辑
	定制对象 01-03	读取
	定制对象 04-40	读取/编辑
	潜在商机团队	读取/编辑

下表显示了转换过程中涉及的其他顶层记录类型所需的最低访问权限级别，具体取决于您在转换过程中选择的选项。

注意：如果您在“潜在商机转换”页上对某个记录类型选择“不创建”选项，则您拥有的对该记录类型的访问权限级别是不相关的。

记录类型	使用现有	自动创建
客户	只读	只读
活动	只读	只读

记录类型	使用现有	自动创建
联系人	只读	只读
交易注册	不适用	只读
商机	不适用	只读

下表显示了相关记录类型所需的最低访问权限级别，具体取决于您在转换过程中选择的选项。

记录类型	相关记录类型	使用现有	自动创建
客户	客户团队	读取/创建/编辑	读取/创建/编辑
	地址	只读	如果潜在商机包含地址，则为“读取/创建”；否则，访问权限级别是不相关的
	定制对象 01-03	读取/创建/编辑	读取/创建/编辑
联系人	客户	只读	只读
	地址	只读	如果潜在商机包含地址，则为“读取/创建”；否则，访问权限级别是不相关的
	联系人团队	读取/创建/编辑	读取/创建/编辑
	定制对象 01-03	读取/创建/编辑	读取/创建/编辑
商机	联系人	不适用	读取/创建
	定制对象 01-03	读取/创建/编辑	读取/创建/编辑
	商机团队	读取/创建/编辑	读取/创建/编辑
	收入	不适用	读取/创建/编辑

与潜在商机关联的活动和定制对象记录的访问权限

在标准应用程序中，如果您没有所有以下项的编辑访问权限，则潜在商机转换会失败：

- 潜在商机的关联活动。
- 如果在“转换潜在商机”页面中选择将这些记录与客户、联系人或商机关联的选项，则为定制对象记录类型的潜在商机关联记录。

然而，如果您的管理员在公司概要中选择“仅转换可编辑相关对象”设置，则您可以成功转换潜在商机，即使您没有与潜在商机关联的所有活动和相关定制对象记录的编辑访问权限也是如此。在该情况下，只有您具有其编辑访问权限的关联记录才会链接至转换后创建或更新的记录。

有关 Oracle CRM On Demand 如何确定要使用哪个访问权限配置文件的信息，请参阅下列主题：

- 如何确定用来处理主要记录类型记录的访问权限（请参阅 [如何确定相关访问权限以使用主要记录类型的记录](#) 第 页 1244）
- 如何确定用来处理相关记录类型记录的访问权限（请参阅 [如何确定相关访问权限以使用相关记录类型的记录](#) 第 页 1246）

注意：要将潜在商机转换为交易注册，必须对您的公司进行设置以使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。有关配置 Partner Relationship Management 的更多信息，请参阅 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*。

拒绝潜在商机

对于合格潜在商机，您可能确定它并没有像评估人指出的那样重要，并将其从潜在商机管理过程中移除，而不是将其转换为商机。拒绝潜在商机并不是删除它，而是将其保留在公司的记录中并将其状态设置为“已拒绝”。

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须包括“拒绝潜在商机”权限。

拒绝合格潜在商机

- 1 选择要拒绝的潜在商机。

有关选择潜在商机的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

- 2 在“潜在商机详细信息”页面上，单击“拒绝”。

- 3 在“拒绝潜在商机”页面上，输入此信息：

- 在“拒绝代码”字段中，从下拉列表选择一个值。

注意：“状态”字段显示在“拒绝潜在商机”页面中。它为只读且设置为“已拒绝”。您的管理员可以限制可用于“拒绝代码”字段中的选项的值，方法是定义级联选择列表，其中将“状态”字段作为父级选择列表，将“拒绝代码”字段作为相关的选择列表。

- （可选）在“拒绝原因”字段中，输入拒绝的原因。

注意：如果“拒绝代码”设置为“其他”，则“拒绝原因”字段必填。

- 要将潜在商机重新分配给新所有者，请选择“重新分配所有者”复选框。

如果公司管理员设置了潜在商机分配规则，则选中“重新分配所有者”复选框时，将触发分配管理器使用潜在商机分配规则重新分配潜在商机。取决于公司的政策，可能会将被拒潜在商机重新分配给原始责任人或其经理。分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时，才能重新分配记录。如果以工作簿模式配置记录类型，则分配经理无法重新分配记录。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于数据访问权限、记录共享和记录所有权](#)（第 页 42）。

- 4 单击“确认拒绝”。

“潜在商机详细信息”页面会重新出现，并且显示有关拒绝的信息，其中包括您的姓名、拒绝代码以及拒绝原因（如果已指定）。潜在商机的“状态”字段值变为“已拒绝”。

分析潜在商机跟进

在 Oracle CRM On Demand 标准版中，“潜在商机主页”的“潜在商机跟进分析”部分提供了相关信息，可帮助您分析过去 90 天内验证潜在商机资格的进度。

在“潜在商机主页”的此部分中，您可以执行以下操作：

- 从不同角度评估销售团队的业绩。

- 通过选择“潜在商机所有者”或“销售人员”，查看每个销售团队成员的潜在商机状态。
- 按月或周查看数据，以了解这些期间内潜在商机的状态。
- 确定在销售过程中推进潜在商机所需完成的操作。
- 单击图表上的细分，以查看潜在商机列表。
- 下载或打印这些分析。

潜在商机字段

使用“编辑潜在商机”页面添加潜在商机，或更新现有潜在商机的详细信息。“编辑潜在商机”页面显示了潜在商机的完整字段集。

提示：也可以在“潜在商机列表”页面和“潜在商机详细信息”页面上编辑潜在商机。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键潜在商机信息	
公司	对于公司，对应于客户名称。
电子邮件	潜在商机的电子邮件地址。有关支持用于电子邮件地址的字符的信息，请参阅 关于电子邮件地址中的特殊字符（第 页 54） 。
永不发电子邮件	指明潜在商机的是否接收电子邮件的首选项。
商机相关信息	
状态	潜在商机的状态，比如“正在验证资格”、“合格”、“已转换”、“已拒绝”和“已存档”。只能在“编辑潜在商机”页面（而不是“新建潜在商机”页面）上更改。 有关此字段的值以及这些值的含义的更多信息，请参阅下面的“状态字段值”。
等级	由公司设置的尺度等级，比如 A = 热点、B = 活跃、C = 一般和 D = 冷门。
产品兴趣	潜在商机表现出兴趣的产品或服务。
潜在收入	潜在收入，以您或您的公司管理员选择的币种为单位。
估计结束日期	潜在商机的预期结束日期和时间。
下一步	要采取的下一步骤的说明。
来源	由公司设置的来源类别，比如“广告”、“直接邮件”、“事件”、“促销”、“推介”、“贸易展览”、“Web”、“合作伙伴”、“已采购”、“已租借”和“其他”。

字段	说明
商业活动	产生此潜在商机或链接到此潜在商机的商业活动。
行业	由公司设置的潜在商机的行业类别。
年收入	潜在商机的公司的年收益。
附加信息	
关联客户	链接到此潜在商机的客户。必需提供此字段才能将潜在商机转换为商机。
关联的联系人	链接到此潜在商机的联系人。必需提供此字段才能将潜在商机转换为商机。
关联的交易注册	链接到此潜在商机的交易注册。当潜在商机转换为交易注册时，会自动设置此字段。
关联的商机	链接到此潜在商机的商机。必需提供此字段才能将潜在商机转换为商机。
责任人	潜在商机记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。
责任人全名	潜在商机记录的所有者。
重新分配责任人	指明应重新分配潜在商机。如果公司管理员已设置潜在商机分配规则，选中此字段将触发 Oracle CRM On Demand 中的分配管理器再次处理潜在商机，并依据规则分配潜在商机。分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时，才能重新分配记录。如果以工作簿模式配置记录类型，则分配经理无法重新分配记录。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。 注意：取决于公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载，重新分配记录的处理时间可能会不同。潜在商机所有者的名称将在重新分配记录时发生变化。
销售人员	公司为此潜在商机分配的销售人员的姓名。 根据将客户与潜在商机关联的方式，可能会自动更新潜在商机上的“销售人员”字段，如下所示： - 如果通过在潜在商机记录上的“关联客户”字段中选择客户，从而将客户与潜在商机明确关联，并且为该客户分配了所有者，则在公司概要上选择“在潜在商机记录上关联客户时自动更新销售人员字段”设置的情况下，会用您选择的客户的所有者姓名自动填充潜在商机上的“销售人员”字段。如果取消选择该设置，则不会自动填充潜在商机上的“销售人员”字段。 - 如果将潜在商机创建为客户的相关记录，则会用客户名称填充潜在商机记录上的“关联客户”字段，但不会自动填充潜在商机记录上的“销售人员”字

字段	说明
	段，即使在公司概要上选择了“在潜在商机记录上关联客户时自动更新销售人员字段”设置也不例外。
说明	描述潜在商机的附加信息。限制为 16,350 个字符。
网站	链接到潜在商机的网站。
所有权状态	潜在商机所有权的当前状态。
职业	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
大约收入	这是币种字段。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
出生日期	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
年龄	会根据“出生日期”字段计算此字段。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
合格日期	当“状态”字段设置为“合格”时，会自动填充当前日期。

状态字段值

当潜在商机经历潜在商机管理过程的各个阶段时，潜在商机的“状态”字段将指明它处在过程中的哪个阶段。状态值是筛选潜在商机的主要方式。有关潜在商机管理流程的更多信息，请参阅[潜在商机（第 页 202）](#)。

下表列出了状态字段的可能值。

状态	说明
已存档	完成存档步骤（ 潜在商机存档（第 页 211） ）后的结果。潜在商机被确定为对公司没有价值，并被从评估过程中移除。
已转换	完成转换步骤（ 将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或商机（第 页 211） ）后的结果。潜在商机被确定为具有充分价值，可成为商机。
合格	完成验证资格步骤（ 验证潜在商机的资格（第 页 209） ）后的结果。潜在商机已通过“验证资格”过程。新的所有者成为分配给潜在商机的销售人员。
正在验证资格	完成创建步骤（ 验证潜在商机的资格（第 页 209） ）后的结果。潜在商机已被创建，并且正在进行或者将要开始“资格验证”过程。所有者默认为创建潜在商机的人员。
已拒绝	完成拒绝步骤（ 拒绝潜在商机（第 页 215） ）后的结果。合格潜在商机被确定为价值不像评估人原来想像的那么高。

4 销售

Oracle CRM On Demand 为销售信息提供了以下记录类型：

- **客户。**使用这些页面管理与您有业务来往的公司的相关信息。
- **联系人。**使用这些页面跟踪与您的客户和机会相关联的人员。
- **商机。**使用这些页面管理有可能生成收入的机会。
- **预测。**使用这些页面生成预测，以便基于现有机会规划每季度收入。

“潜在商机”记录类型也与销售区域有关，因为潜在商机可能转换为机会。

Oracle CRM On Demand 还为销售和业务计划信息提供了以下记录类型：

- **业务计划。**使用这些页面建立战略目标以及对客户、联系人或产品的操作。
- **目标。**使用这些页面管理您要实现的高级目标。
- **计划客户。**使用这些页面跟踪客户映射到业务计划的方式。
- **计划联系人。**使用这些页面将联系人与业务计划相关联。
- **计划商机。**使用这些页面将机会与业务计划相关联。

管理销售

要管理销售，请执行以下流程：

- 1 机会管理流程（请参阅 [商机管理流程](#) 第 页 219）
- 2 客户管理流程（第 页 220）
- 3 联系人管理流程（第 页 220）
- 4 销售用户的预测管理流程（第 页 221）
- 5 预测管理员的预测管理流程（第 页 221）
- 6 日历和活动管理流程（第 页 221）

商机管理流程

要管理商机，请执行以下任务：

- 1 查看商机字段和相关信息，请参阅[商机字段](#)（第 页 274）。
- 2 创建新商机记录，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）。
- 3 将产品收入记录添加到商机，请参阅[将产品链接到商机](#)（第 页 266）。
- 4 定义关键联系人和联系人角色，请参阅[联系人](#)（第 页 240）和[添加角色](#)（第 页 1185）。
- 5 跟踪与商机相关的活动和附注，请参阅[活动字段](#)（第 页 191）和[添加附注](#)（第 页 130）。
- 6 分配商机所有权和可见性。请参阅[权限配置文件管理](#)（请参阅 [访问权限配置文件管理](#) 第 页 1191）和[共享记录（团队）](#)（第 页 121）。
- 7 更新商机销售阶段，请参阅[关于商机和预测](#)（第 页 260）。

- 8 链接与商机相关的合作伙伴和竞争者，请参阅[跟踪商机的合作伙伴和竞争者](#)（第 页 264）。
- 9 评估和预测商机，请参阅[关于商机和预测](#)（第 页 260）。
- 10 跟踪商机资产，请参阅[跟踪资产](#)（第 页 232）。

客户管理流程

要管理客户，请执行以下任务：

- 1 查看客户字段和相关信息，请参阅[客户字段](#)（第 页 237）。
- 2 创建新客户记录，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）。
- 3 定义关键联系人和联系人角色，请参阅[联系人](#)（第 页 240）和[添加角色](#)（第 页 1185）。
- 4 跟踪与客户相关的活动和附注，请参阅[活动字段](#)（第 页 191）和[添加附注](#)（第 页 130）。
- 5 分配客户所有权和可见性。请参阅[权限配置文件管理](#)（请参阅 [访问权限配置文件管理](#) 第 页 1191）和[共享记录（团队）](#)（第 页 121）。
- 6 将合作伙伴和竞争者与客户相关联，请参阅[跟踪客户的合作伙伴和竞争者](#)（第 页 231）。
- 7 定义客户关系，请参阅[跟踪客户之间的关系](#)（第 页 228）。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

- 8 将收入记录添加到客户，请参阅[基于客户跟踪收入](#)（第 页 234）。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

- 9 预测客户收入，请参阅[基于客户跟踪收入](#)（第 页 234）。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

- 10 跟踪客户资产，请参阅[跟踪资产](#)（第 页 232）。

联系人管理流程

要管理联系人，请执行以下任务：

- 1 查看联系人字段和相关信息，请参阅[联系人字段](#)（第 页 256）。
- 2 创建新联系人记录，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）。
- 3 跟踪与联系人相关的活动和附注，请参阅[活动字段](#)（第 页 191）和[添加附注](#)（第 页 130）。
- 4 分配联系人所有权和可见性。请参阅[权限配置文件管理](#)（请参阅 [访问权限配置文件管理](#) 第 页 1191）和[共享记录（团队）](#)（第 页 121）。
- 5 完成客户满意度调查。请参阅[使用评估脚本](#)（第 页 139）。
- 6 定义联系人关系，请参阅[跟踪联系之间的关系](#)（请参阅 [跟踪联系人之间的关系](#) 第 页 250）。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

- 7 将收入记录添加到联系人，请参阅[基于联系人跟踪收入](#)（第 页 251）。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

- 8 预测联系人收入，请参阅[基于联系人跟踪收入](#)（第 页 251）。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

- 9 跟踪联系人资产，请参阅[跟踪资产](#)（第 页 232）。

注意：此步骤专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

销售用户的预测管理流程

要管理预测，请执行以下任务：

- 1 设置定额，请参阅[管理定额](#)（第 页 282）。
- 2 对机会、客户和联系人进行预测，请参阅[预测](#)（第 页 276）。
- 3 查看预测，请参阅[查看预测](#)（第 页 278）。
- 4 更新预测，请参阅[刷新预测](#)（第 页 279）。
- 5 提交预测，请参阅[提交预测](#)（第 页 281）。

预测管理员的预测管理流程

要管理预测，请执行以下任务：

- 1 设置公司的会计日历。请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 965）。
- 2 确定预测层次结构，请参阅[设置预测定义](#)（第 页 1338）。
- 3 设置用户定额，请参阅[设置用户的销售定额](#)（第 页 1169）。
- 4 创建预测定义，包括“日期”、“类型”、“持续时间”、“参与者”；请参阅[设置预测定义](#)（第 页 1338）。

日历和活动管理流程

要管理日历和活动，请执行以下任务：

- 1 查看当前日历预约，请参阅[日历和活动](#)（第 页 157）。
- 2 创建新预约和任务，请参阅[创建活动](#)（第 页 165）。
- 3 将您的日历与其他用户共享，请参阅[查看其他用户的日历](#)（第 页 185）。
- 4 跟踪和管理关键任务，请参阅[日历和活动](#)（第 页 157）。

潜在商机（销售方面）

潜在商机在销售流程中起到重要作用。销售流程可能源自潜在商机生成。潜在商机会逐渐从资格评估发展到机会的转换。有关销售流程的更多信息，请参阅[管理营销](#)（第 页 195）。您可以将潜在商机转换为联系人、客户、交易注册和机会。在潜在商机转换为机会或交易注册后，它将进入销售流程。机会或交易注册记录中的某些字段会从潜在商机记录中获取值。这些值基于映射销售流程中已转换的潜在商机。

客户

使用“客户”页面创建、更新和跟踪客户。客户通常是与您有业务来往的公司，不过您也可以将合作伙伴、竞争者、分支机构等作为客户进行跟踪。

如果客户记录是贵公司业务管理方式的核心所在（许多公司都是这种情况），请尽可能多地输入有关客户的信息。其中有一些信息（如“区域”或“行业”字段）可以在报表中用作对信息分类的方式。同样，如果您将一条记录（如机会）链接到填写了“区域”或“行业”字段的客户记录，则可以按这些值对机会分类。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [管理客户](#)（第 页 223）

使用客户主页

可以从“客户主页”开始管理客户。

注意：公司管理员可以定制“客户主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建客户

通过在“我最近查看的客户”部分中单击“新建”按钮，您可以创建客户。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[客户字段](#)（第 页 237）。

使用客户列表

“客户列表”部分显示许多筛选的列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明客户的标准列表。

客户列表	筛选器
所有客户	全部客户（按照“客户名称”的字母顺序进行排序）
所有客户	客户类型设置为“客户”的客户
所有客户竞争对手客户	客户类型设置为“竞争者”的客户
所有客户合作伙伴客户	客户类型设置为“合作伙伴”的客户
所有潜在客户	客户类型设置为“潜在客户”的客户
最近创建的客户	所有客户（按创建日期排序）
最近修改的客户	所有客户（按修改日期排序）
所有可成为介绍人的客户	“介绍人”复选框处于选中状态的客户
所有最重要客户	优先级设置为“高”的客户
我的客户	“所有者”字段中有您的名字的客户

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近查看的客户

“我最近查看的客户”部分显示您最近查看的客户。

使用客户任务

“我的与客户相关的未完成任务”部分显示分配给您的任务，先按到期日然后按优先级排序。您或您的经理设置到期日和优先级。任务优先级（如“1-高”、“2-中等”或“3-低”）由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 *1-高* 更改为 *最高*），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非公司管理员使用以下模式：1-标签、2-标签或 3-标签，其中标签是公司管理员为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 1-标签显示向上箭头、没有为 2-标签显示箭头、为 3-标签显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM

On Demand 为 1-我的最高优先级值显示向上箭头，但没有为我的最高优先级值显示箭头。Oracle CRM On Demand 不会为公司管理员添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。有关更改选择列表（如“优先级”字段）的默认值的更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 页 1073）。

- 要查看任务，请单击“主题”链接。
- 要查看与任务关联的客户，请单击客户名称。
- 要展开任务列表，请单击“显示完整列表”。

使用报表分析客户业绩

“客户主页”上可能会显示一个或多个报表部分（公司管理员可以指定在该页面上显示的报表部分）。在 Oracle CRM On Demand 标准版中，将显示“客户分析”部分，它显示客户分布情况以及已结收入的全面分析。有关使用“客户分析”部分的信息，请参阅[分析客户业绩](#)（第 页 237）。

向您的客户主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其他部分添加到您的“客户主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“客户主页”上显示的部分。

向您的客户主页添加区域

- 1 在“客户主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“客户主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理客户

要管理客户，请执行以下任务：

- [重新分配客户](#)（第 页 224）
- [更改客户第一联系人](#)（第 页 225）
- [将记录链接到客户](#)（第 页 225）
- [链接资产组合客户](#)（第 页 227）
- [指定父客户](#)（第 页 227）
- [限制显示的客户记录数](#)（第 页 228）
- [跟踪客户之间的关系](#)（第 页 228）

注意：此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

- [跟踪客户和联系人之间的关系](#)（第 页 229）
- [跟踪客户的合作伙伴和竞争者](#)（第 页 231）
- [跟踪资产](#)（第 页 232）
- [基于客户跟踪收入](#)（第 页 234）

注意：此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

- [跟踪对客户拜访（销售拜访）](#)（第 页 173）

注意：此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

- [为多个客户创建预约](#)（第 页 236）
- [分析客户业绩](#)（第 页 237）

如果您的用户角色包括“地图集成”权限，则您还可以执行此过程[执行邻近搜索](#)（第 页 307）。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）

- [更新记录详细信息](#) (第 页 95)
- [将记录链接到所选记录](#) (第 页 97)
- [使用列表](#) (第 页 104)
- [使用评估脚本](#) (第 页 139)
- [共享记录 \(团队\)](#) (第 页 121)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [客户字段](#) (第 页 237)
- [使用客户主页](#) (第 页 221)
- [在记录详细信息页面上显示图像](#) (请参阅 [在记录“详细信息”页面上显示图像](#) 第 页 63)
- [使用 Oracle Social Network](#) (第 页 353)
- [分析](#) (第 页 671)
- [导入数据](#) (第 页 1562)

重新分配客户

如果您的访问级别允许您这样做，可以通过更改客户记录中的所有者或主要定制工作簿，手动重新分配客户。

注意： 根据公司管理员为“客户”记录类型配置的记录所有权模式，可以将客户记录分配给所有者或主要定制工作簿；但是，无法将客户记录同时分配给所有者和主要定制工作簿。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于数据访问权限、记录共享和记录所有权](#) (第 页 42)。

如果公司使用分配管理器且将“客户”记录类型配置为记录所有权的用户模式或混合模式，则也可以通过选中请求中的“重新分配客户”复选框，将客户重新分配给新所有者。

重新分配客户

- 1 选择要重新分配的客户。
有关选择客户的信息，请参阅[查找记录](#) (第 页 66)。
- 2 在“客户详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 3 在“编辑客户”页面上，执行以下操作之一：
 - 在“所有者”字段或“工作簿”字段中，单击“查找”图标，然后在“查找”窗口中选择另一个用户或工作簿。
 - 选中“重新分配客户”复选框以便触发分配管理器重新分配客户。

注意： 分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时，才能重新分配记录。如果以工作簿模式配置记录类型，则分配经理无法重新分配记录。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于数据访问权限、记录共享和记录所有权](#) (第 页 42)。

- 4 保存所做的更改。

注意： 取决于公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载，重新分配记录的处理时间可能会不同。

更改客户第一联系人

客户可有多名联系人，但必须将其中一个联系人指定为客户的主要联系人。默认情况下，为客户添加的第一个联系人就是主要联系人，但可更改这种设置。

更改客户主要联系人

1 选择客户。

有关选择客户的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

2 在“客户详细信息”页面上，单击“编辑”。

注意：如果“主要联系人”字段未显示在“客户详细信息”和“编辑客户”页面上，请与公司管理员联系，以将此字段添加到您的页面布局中。

提示：如果为贵公司启用了内嵌编辑功能，则可以在“客户详细信息”页面上对主要联系人进行内嵌更改。有关内嵌编辑的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

3 在“编辑客户”页面上，单击“主要联系人”字段上的“查找”图标。

4 在“查找”窗口中，选择新的主要联系人。

注意：只有已链接到该客户的联系人可供您选择为该客户的主要联系人。此外，如果“客户联系人列表”字段出现在“查找”窗口中，则只有“联系人”列表（其中包含已链接到该客户的联系人）在“客户联系人列表”字段可供选择。您不能选择其他列表来搜索联系人。

5 在“编辑客户”页面上，单击“保存”。

注意：在“客户详细信息”页面的“联系人”相关信息部分中，客户的主要联系人始终显示为链接至客户的联系人列表中的第一位联系人，即使“客户详细信息”页面的“联系人”相关信息部分中未显示“主要联系人”复选框也不例外。如果单击“显示完整列表”以打开链接的联系人的完整列表，则主要联系人可能会显示为列表页面上的第一条记录，即使您使用诸如“姓氏”或“名字”之类的字段对列表进行排序也不例外。

主要联系人在列表中的位置取决于列表中的记录数以及列表页面上显示的记录数。例如，假定您总共具有 180 位链接至客户的联系人，此客户的主要联系人的姓氏以字母表的最后一个字母开头，并且您在列表页面上显示了 100 条记录。在这种情况下，如果您使用“姓氏”字段对列表进行排序，则主要联系人显示为列表的第二页中的第一条记录。

将记录链接到客户

可以将您从“详细信息”页面中创建的新记录（如联系人和活动）链接到客户记录。链接操作会将记录相互关联，以便您和其他具有记录访问权限的用户能够完整地查看信息。

新记录在链接到选定客户的同时将被添加到数据库中。例如，从“客户详细信息”页面中创建的联系人将链接到客户，并随后出现在“联系人”页面上。

客户记录在链接到另一记录后，将包含继承的信息。例如，一些商机报表按区域或行业显示记录。由于区域和行业不是商机记录的一部分，因此，系统将查看链接的客户记录，以确定商机属于哪个组。因此，您需要在可能时将记录链接到客户记录。

您也可以将其他用户链接到客户记录，以便允许他们查看该记录。例如，您可能需要与您与其合作完成交易的同事团队共享客户记录。视各个角色而定，团队成员可能对客户记录以及链接到该客户的联系人和商机记录有不同的访问需求。

将信息链接到客户

1 选择客户。

有关选择客户的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

2 在“客户详细信息”页面上，滚动到相应的部分，并根据需要将记录链接到客户。

注意： 公司管理员将确定“客户详细信息”页面上所显示相关信息的类型。您可以更改可使用的相关信息部分的顺序，或者隐藏未使用的任何相关信息。有关个性化“详细信息”页面布局的信息，请参阅更改详细信息页面布局（请参阅 [更改“详细信息”页面布局](#) 第 页 639）。

下表列出了可以链接到客户的一些记录类型。

记录类型	信息
商机	要链接新商机，请单击“新建”，在“编辑”表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅 商机字段 （第 页 274）。
服务请求	要链接新服务请求，请单击“新建”，在“编辑”表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅 服务请求字段 （第 页 338）。
附注	要链接新附注，请单击“新建”，输入所需的信息，然后保存记录。 注意： 如果已对贵公司启用此功能，也可通过单击页面右上角的附注图标添加附注。 有关附注的更多信息，请参阅添加附注（第 页 130）。
未完成活动（预约和任务）	要链接新的任务或预约，请单击“新建任务”或“新建预约”。然后在“编辑”表单中输入所需的信息并保存记录。有关字段说明，请参阅活动字段（第 页 191）。 可以将多个活动链接到客户。如果活动具有相关的时间，则活动将出现在“活动”列表和“日历”中。 能够看到客户的用户还可以查看链接到该客户的活动，包括其他人拥有或分配给其他人的活动。
联系人	要链接新联系人，请单击“新建”，在“编辑”表单中输入所需的信息，然后保存记录。有关字段说明，请参阅联系人字段（第 页 256）。 提示： 为了避免出现重复的联系人记录，也可以单击“添加”，然后单击“新建联系人”列旁边的“查找”图标。在“查找”窗口中，输入“名字”、“姓氏”或电子邮件地址，然后单击“执行”。如果应用产品未找到该联系人，请单击“新建”来创建联系人记录。 如果您知道该联系人记录已存在，则单击“添加”将其链接到此记录。 要打开“联系人详细信息”页面来更新有关联系人的信息，请单击“名称”链接。有关将联系人链接到客户的更多信息，请参阅跟踪客户和联系人之间的关系（第 页 229）。
客户团队	要允许其他雇员查看此记录，请单击“添加用户”。在“客户团队 - 添加用户”窗口中选择雇员的姓名，然后指定访问权限级别。有关共享记录的更多信息，请参阅 共享记录（团队） （第 页 121）。
客户合作伙伴	对于此客户，要链接某个客户并将其作为合作伙伴进行跟踪，请单击“添加”。然后在“编辑”表单中输入所需的信息并保存记录。有关字段说明，请参阅 跟踪客户的合作伙伴和竞争者 （第 页 231）。

记录类型	信息
客户竞争者	对于此客户，要链接某个客户并将其作为竞争者进行跟踪，请单击“添加”。然后在“编辑”表单中输入所需的信息并保存记录。有关字段说明，请参阅 跟踪客户的合作伙伴和竞争者 （第 页 231）。

移除或删除链接的记录

- 1 选择客户。
有关选择客户的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“客户详细信息”页面上，向下滚动到相应的部分。
- 3 在您要移除或删除其链接的行中，从记录级菜单中选择“移除”或“删除”。
 - **删除。**这会在不删除任一记录的情况下取消记录的关联。
 - **删除。**这将删除链接的记录。删除的记录将移到“删除的项目”页面，并在 30 天后从数据库中永远移除。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [对记录附加文件和 URL](#)（第 页 135）
- [删除和恢复记录](#)（第 页 143）
- [跟踪资产](#)（第 页 232）

链接资产组合客户

此功能专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

您可以采用多对一关系将证券资产客户链接到一个客户。换言之，您可以将多个证券资产客户链接到一个客户，但每个证券资产客户只能链接到一个客户。

在开始之前。默认情况下，“客户详细信息”页面上不会显示证券资产相关信息。为了能让您看到此信息，公司管理员必须向您的角色授予对证券资产相关信息的访问权限。然后，您或公司管理员必须将证券资产相关信息添加到“客户详细信息”页面布局。有关定制“详细信息”页面布局的更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局](#)（第 页 639）。

链接证券资产子客户

- 1 选择父客户。
有关选择客户的信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“客户详细信息”页面上，滚动到证券资产相关信息，并单击“新建”。
- 3 请填写所启动的“编辑证券资产客户”页面中的字段。
有关证券资产客户的更多信息，请参阅[证券资产客户字段](#)（请参阅 [资产组合客户字段](#) 第 页 559）。
- 4 保存记录。

指定父客户

可以通过指定父子关系来指示客户层次结构，例如某公司是另一公司的子公司。首先创建父客户，然后将该客户选作子客户的父客户。

指定父客户

- 1 选择子客户。

有关选择客户的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

- 2 在“客户详细信息”页面上，单击“编辑”。

注意：如果为公司启用内嵌编辑功能，则可以在“客户详细信息”页面上指定父客户内嵌。有关内嵌编辑的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

- 3 在“编辑客户”页面上，单击“父客户”字段旁边的“查找”图标。
- 4 在“查找”窗口中，选择父客户。
- 5 保存记录。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [查找记录](#)（第 页 66）
- [客户字段](#)（第 页 237）

限制显示的客户记录数

可以通过选择筛选列表来限制您看到的客户数。筛选列表显示客户的子集，这些客户满足随列表一起保存的标准。

在开始之前。在创建列表时，需要为设置的标准输入字段和值。您可能需要转到“编辑客户”页面，并准确地记下在应用程序中所使用字段名和值。否则，筛选列表可能无法挑选正确的记录。或者，您可以打印记录的“详细信息”页面以获得准确的字段名称；不过，打印输出并不能获得下拉列表的字段值。

打开客户的筛选列表

- 1 单击“客户”选项卡。
- 2 从客户主页上的“客户列表”部分中，选择要使用的列表。
有关默认客户筛选列表的说明，请参阅[使用客户主页](#)（第 页 221）。

创建客户的筛选列表

- 1 单击“客户”选项卡。
- 2 从客户主页上的“客户列表”部分中，单击“管理列表”链接。
- 3 在“管理列表”页面上，单击“新建列表”按钮。
- 4 完成[创建和调整列表](#)（第 页 108）中描述的步骤。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [客户字段](#)（第 页 237）
- [使用活动列表](#)（第 页 168）
- [使用客户主页](#)（第 页 221）

跟踪客户之间的关系

如果想要跟踪客户之间的关系，请将信息存储在“客户关系”页面中。例如，您可能需要跟踪此客户的投资者或分支机构关系。

为此，请首先将想要跟踪其关系的客户链接到此客户记录。（可以根据需要链接任意多个客户。）然后定义关系并添加任何其他相关信息。

注意：Oracle CRM On Demand 标准版没有跟踪关系功能，因此您的公司可能无法使用此功能。要使您的公司能够跟踪客户之间的关系，您公司管理员的角色中必须包括“管理扩展的联系人和客户关系访问权限”这一权限，而且您公司的管理员必须为将跟踪客户之间的关系的用户启用“访问扩展的客户关系”权限。

公司管理员可以创建定制字段来存储有关客户关系的附加信息，并将这些定制字段添加到“编辑客户关系”页面布局。那么，可以访问客户关系记录的用户可以查看和更新定制字段中的信息。

在开始之前。为要链接到该客户的每个组织分别创建客户记录。您的应用程序版本中可能未提供此功能。

跟踪客户之间的关系

- 1 选择客户。
有关选择客户的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“客户详细信息”页面上，向下滚动到“客户关系”部分，并执行以下操作之一：
 - 要链接客户，请单击“添加”。
 - 要更新信息，请单击现有客户关系的行中的“编辑”链接。
- 3 在“编辑客户关系”页面上，输入所需的信息。
下表描述了用于跟踪客户间关系的某些字段信息。

字段	注释
相关客户	单击“查找”图标，选择您要跟踪其关系和信息的客户。这是必填字段。
角色	选择定义客户之间的关系的选项。
反转角色	选择定义客户间调换关系的选项。
开始日期	您可以使用此字段记录客户间关系的开始日期。默认值是当天的日期。
结束日期	使用此字段记录客户间关系的到期日期。

- 4 保存记录。

跟踪客户和联系人之间的关系

您可以采用众多方式将客户链接到联系人。从“客户详细信息”页面中，可以将现有联系人链接到客户，且还可以创建自动链接到客户的新联系人。同样，从“联系人详细信息”页面中，可以将现有客户链接到联系人，且还可以创建自动链接到联系人的新客户。

关于客户联系人的信息

链接客户和联系人后，可以在“编辑客户联系人”页面中查看客户联系人的详细信息。公司管理员可以创建定制字段来存储有关客户联系人的附加信息，并将这些定制字段添加到“编辑客户联系人”页面布局。然后，有权访问客户联系人记录的用户可以查看和更新定制字段中的信息。

公司管理员可通过“客户联系人字段”链接创建客户联系人的定制字段，其中该链接在 Oracle CRM On Demand 应用产品定制页面的“客户”和“联系人”记录类型中均提供。公司管理员可通过“客户联系人页面布局”链接创建“编辑客户联系人”页面的布局，其中该链接也在“客户”和“联系人”记录类型中均提供。有关添加定制字段和创建页面布局的更多信息，请参阅应用产品定制（请参阅 [应用程序定制](#) 第 页 1025）。

关于客户的主要联系人

您可以将多个联系人链接至一个客户，但必须将其中一个链接的联系人指定为客户的主要联系人。链接至客户的第一个联系人会被自动指定为客户的主要联系人，但是您可以稍后为客户指定其他主要联系人。有关更改客户主要联系人的信息，请参阅更改客户主要联系人（请参阅 [更改客户第一联系人](#) 第 页 225）。

如果“客户详细信息”页面布局中存在“主要联系人”字段，则主要联系人的姓名会显示在“客户详细信息”页面上的“主要联系人”字段中。此外，在“客户详细信息”页面的“联系人”相关信息部分中，如果布局中存在“主要联系人”复选框，则在主要联系人的行中选中了该复选框。您的管理员决定了布局中是否存在“主要联系人”字段和“主要联系人”复选框。

在“客户详细信息”页面的“联系人”相关信息部分中，客户的主要联系人始终显示为链接至客户的联系人列表中的第一位联系人，即使“客户详细信息”页面的“联系人”相关信息部分中未显示“主要联系人”复选框也不例外。如果单击“显示完整列表”以打开链接的联系人的完整列表，则主要联系人可能会显示为列表页面上的第一条记录，即使您使用诸如“姓氏”或“名字”之类的字段对列表进行排序也不例外。

主要联系人在列表中的位置取决于列表中的记录数以及列表页面上显示的记录数。例如，假定您总共具有 180 位链接至客户的联系人，此客户的主要联系人的姓氏以字母表的最后一个字母开头，并且您在列表页面上显示了 100 条记录。在这种情况下，如果您使用“姓氏”字段对列表进行排序，则主要联系人显示为列表的第二页中的第一条记录。

关于联系人角色

链接客户和联系人时，可以指定联系人在该客户中的角色。记录联系人在公司中的角色对于了解联系人对客户作出的购买决策有何影响至关重要。例如，您可能想要跟踪客户的以下联系人关系：“批准人”、“用户和评估人”、“用户和批准人”、“用户和决策人”、“评估人和批准人”、“评估人和决策人”和“未知”。

以下过程说明如何将联系人链接到客户。

将联系人链接到客户

- 1 选择所需的客户。
有关选择记录的信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 要创建链接到客户的新联系人，请执行以下操作：
 - a 在“客户详细信息”页面中，在“联系人”相关信息部分单击“新建”。
 - b 在“编辑联系人”页面中，输入新联系人的信息，然后保存所做的更改。
注意：可能会使用客户记录中的值自动填充“编辑联系人”页面中的某些字段。
- 3 要将现有联系人链接到客户，请执行以下操作：
 - a 在“客户详细信息”页面中，在“联系人”相关信息部分单击“添加”。
 - b 在“联系人列表”页面中，单击“查找”图标，然后选择要链接到客户的联系人。
在“联系人列表”页面中，最多可以将五个联系人链接到客户。
 - c （可选）对于每个联系人，选择定义联系人在客户中的主要角色的选项。
注意：将联系人链接到客户后，可以添加联系人在客户中的附加角色。
 - d 保存所做的更改。

以下过程说明如何将客户链接到联系人。

将客户链接到联系人

- 1 选择所需的联系人。
有关选择记录的信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 要创建链接到联系人的新客户，请执行以下操作：
 - a 在“联系人详细信息”页面中，在“客户”相关信息部分单击“新建”。

- b** 在“编辑客户”页面中，输入新客户的信息，然后保存所做的更改。
- 3** 要将现有客户链接到联系人，请执行以下操作：
 - a** 在“联系人详细信息”页面中，在“客户”相关信息部分单击“添加”。
 - b** 在“添加客户”页面中，单击“查找”图标，然后选择要链接到联系人的客户。
在“添加客户”页面中，最多可以将五个客户链接到联系人。
 - c** （可选）对于每个客户，选择定义联系人在客户中的主要角色的选项。
注意：将客户链接到联系人后，可以添加联系人在客户中的附加角色。
 - d** 保存所做的更改。

以下过程说明如何查看和更新客户联系人的详细信息。

查看和更新客户联系人的详细信息

- 1** 执行下列任一操作：
 - 在“客户详细信息”页面中，在“联系人”相关信息部分单击联系人的“编辑”链接。
 - 在“联系人详细信息”页面中，在“客户”相关信息部分单击客户的“编辑”链接。
 “编辑客户联系人”页面显示相关联系人的详细信息。页面中的字段可以为只读，或者您可能能够添加和更改页面中的信息，具体取决于公司管理员如何设置页面布局。
- 2** 根据需要更新信息，然后保存所做的更改。

以下过程说明如何更新客户联系人的角色信息。

更新客户联系人的角色信息

- 1** 执行下列任一操作：
 - 在“客户详细信息”页面中，在“联系人”相关信息部分单击联系人的“编辑角色”链接。
 - 在“联系人详细信息”页面中，在“客户”相关信息部分单击客户的“编辑角色”链接。
 “客户角色”页面或“联系人角色”页面显示客户联系人的可用角色和选定的角色。
- 2** 在“客户角色”页面或“联系人角色”页面中，在“可用”部分中，选择联系人的角色，然后使用方向箭头将角色移到“已选择”部分。
- 3** 可以使用向上箭头和向下箭头更改“已选择”部分中的角色顺序。
在列表顶部显示的角色是主要角色。
- 4** 保存所做的更改。

跟踪客户的合作伙伴和竞争者

Oracle CRM On Demand 在应用程序中提供了一些区域供您跟踪有关您客户的合作伙伴或竞争者的信息。例如，您可能要跟踪自己为了客户 XYZ 而与哪些公司（客户）做生意，或者与哪些公司（客户）竞争客户 XYZ。

为此，请首先将作为合作伙伴或竞争者的客户链接到客户记录。您可以根据需要链接任意数量的合作伙伴或竞争者客户。然后，将有关合作伙伴或竞争者的信息（如长处和弱点）添加到“编辑客户合作伙伴”或“编辑客户竞争者”页面。

注意：当您添加客户合作伙伴或客户竞争者时，将会在选定的客户下创建一个相互记录。例如，如果您添加客户 123 作为客户 XYZ 的客户合作伙伴，您会看到客户 XYZ 的客户合作伙伴列表中会自动列出客户 123。

有关将现有客户转换为合作伙伴客户的信息，请参阅[将客户转换为合作伙伴客户](#)（第 页 358）。

在开始之前。为要链接到该客户的每个合作伙伴或竞争者分别创建客户记录。有关添加记录的说明，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）。

跟踪关于客户的合作伙伴和竞争者信息

- 1 选择客户。
有关选择客户的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“客户详细信息”页面上，向下滚动到“客户合作伙伴”或“客户竞争者”部分，然后执行以下操作之一：
 - 要链接客户，请单击“添加”。
 - 要更新信息，请单击现有合作伙伴或竞争者旁边的“编辑”链接。
- 3 在“编辑客户合作伙伴”或“编辑客户竞争者”页面上，输入所需信息。
下表描述了用于跟踪合作伙伴或竞争者信息的一些字段信息。

字段	注释
客户合作伙伴	单击“查找”图标，然后选择您在处理此客户时要作为合作伙伴跟踪其关系和信息的客户。这是必填字段。
客户竞争者	单击“查找”图标，然后选择您要作为此客户的竞争者跟踪其关系和信息的客户。这是必填字段。
角色	选择定义客户之间的关系选项。
反转角色	选择定义客户间调换关系的选项。
开始日期	您可以使用此字段定义合作关系的开始日期。默认值是当天的日期。这是必填字段。
结束日期	可以使用此字段来记录合作关系的到期日期。
主要联系人	合作伙伴或竞争者关系的最重要的联系人。

- 4 保存记录。

跟踪资产

在需要跟踪已销售给用户或公司的某项产品时，请将产品记录以资产的形式链接到客户。您还可以将产品作为资产链接到商机。

本主题介绍如何通过从“客户详细信息”页面将产品链接到客户，或通过从“商机详细信息”页面将产品链接到商机来创建资产。

注意：您也可以从“资产主页”以及“资产列表”和“详细信息”页面创建资产。如果您从“资产主页”或者“资产列表”页面或“详细信息”页面创建资产，并且要将资产与客户关联，则必须在资产记录的“客户”字段中选择客户。同样，如果您从“资产主页”或“资产列表”页面或“详细信息”页面创建资产，并且要将资产与商机关联，则必须在资产记录的“商机”字段中选择商机。默认情况下，“客户”字段和“商机”字段不会显示在“资产编辑”页面上。您的管理员必须将这些字段添加到您角色的资产记录类型的页面布局中。

将产品记录作为资产链接到客户或商机

- 1 选择客户或商机。
有关选择记录的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

2 在“客户详细信息”页面或“商机详细信息”页面上，滚动到“资产”部分，然后执行以下操作之一：

- 要创建资产，请单击“新建”。
默认情况下，资产的创建者就是资产的所有者。
- 要更新资产信息，请单击现有资产旁边的“编辑”链接。

3 在“编辑资产”页面上，输入所需的信息。

注意：如果使用 Oracle CRM On Demand 的行业专用版本，则资产可能列在不同的标题下。例如，在 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 中，资产被列为 *车辆*。

下表描述了用于跟踪资产信息的一些字段。如果使用 Oracle CRM On Demand 的行业专用版本，则可能会看到其它一些字段。

字段	说明
关键资产信息	
产品名称	提供给客户的产品。当您链接产品记录时，将会从产品定义中复制以下字段：“产品类别”、“部件号”、“类型”和“状态”。
序列号	资产的序列号。 如果输入了资产的序列号，则在资产列表中和显示资产序列号的其他页面中，您可以从序列号进行追溯来打开资产记录。如果未输入资产的序列号，则无法通过追溯从资产列表打开资产记录，除非“标题”字段显示在列表中。 注意： 如果在资产记录中输入了序列号，则会将序列号用作资产的标题。否则，会使用产品名称。在资产主页的“最近修改的资产”部分中，以及在显示资产标题的其他页面中，您可以从资产标题进行追溯以打开资产记录。
采购价格	为产品支付的价格。
数量	客户采购的件数。
发货日期	默认为当前日期。
产品类别	只读。从产品定义中复制。
部件号	只读。从产品定义中复制。
类型	只读。从产品定义中复制。
运行状态	默认值为“不活动”、“活动”、“空闲”、“正常运行”、“限制使用”、“维护”、“因故障停机”和“因严重故障停机”。
担保	担保的期限。
合同	合同的类型，如“青铜”、“黄金”、“白金”或“白银”。
货币	与“采购价格”对应的货币。如果公司管理员启用了此功能，您可以选择另一种货币，以便将价格换算为另一种货币。

字段	说明
通知日期	任务记录中出现的日期。 如果在资产记录上输入了“通知日期”，则在保存此资产记录时将创建一项任务。该任务在“我的主页”以及“客户”或“商机主页”上显示为“资产名称需要跟进”，具体取决于您是为客户还是为商机创建资产。该任务也可能出现在“日历”选项卡上的任务列表中，具体取决于在该处显示的列表。 提示： 设置日期来指定执行有关此资产的后续任务（例如通知某合同或担保将要到期）的时间。 注意： 只有当您在链接到客户或商机的资产记录上输入通知日期时，才会激活自动创建任务功能。
资产类型	资产的类型。 注意： 在标准应用产品中，资产包括在 Oracle CRM On Demand 内的资产组合客户列表中。但是，如果您的管理员在公司概要中选中“从资产组合客户中排除车辆/资产记录”复选框，则资产组合客户列表中仅包括具有“资产类型中的资产组合”字段值的资产。
附加信息	
说明	有关资产的附加信息。限制为 250 个字符。

基于客户跟踪收入

在开始之前。 此功能专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

您可以跟踪每个客户的收入信息，这样公司将能够根据客户收入进行预测。为此，请将收入记录添加到客户。

通过将收入记录添加到客户，您将能够：

- 跟踪每个客户的产品、产品类别或预测收入
- 根据客户收入进行公司预测

如果公司基于客户进行预测，则只有满足以下标准的记录才会包括在预测中：

- 客户收入记录的状态必须为“未完成的”、“未决的”或“已完成”。
- 客户收入记录的“预测”字段必处于选中状态。
- 收入记录不能链接到商机。

在开始之前。 贵公司需要通知您它想要使用的预测方法。公司可以预测以下任意一项的收入：商机收入、商机产品数量和收入、客户收入或联系人收入。公司的预测方法确定了在将收入记录添加到客户时需要填写哪些字段。

将收入添加到客户

- 1 选择客户。
有关选择客户的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“客户详细信息”页面上，向下滚动到“收益”部分，并执行以下操作之一：
 - 要添加收入记录，请单击“添加”。
 - 要更新收入信息，请单击现有收入记录旁边的“编辑”链接。
- 3 在“编辑收入”页面上，填写收入的字段。

注意： 如果贵公司不使用客户收入进行预测，最好将“收入”页面上的“预测”复选框留空。

4 保存记录。

收入字段

下表描述收入的字段信息。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

注意： 如果要进行客户和联系人收入预测，则需要为客户和联系人都启用收入。必须为贵公司设置此功能。有关更多信息，请联系公司管理员。

警告： 如果贵公司基于客户或联系人收入进行预测，则为收入输入的信息可能会影响其计算。

字段	说明
关键产品信息	
开始/结束日期	如果是客户或联系人，则表示预期的收入结束日期。如果是重复性收入，则表示开始日期。对于结束日期为每个月最后一天并且开始日期为月中的重复性收入，请为完整重复性价格添加一条记录，并为按比例分配的订单添加另一条记录。 例如： 您在 5 月 15 日开始向一家公司或客户供应一次性用品。之后，您将要在每个月底发运价值 \$500 的一次性用品，直到年底。 对于月中的订单，请添加具有以下值的记录： 收入 = \$250 数量 = 1 对于重复性订单，请添加具有以下值的另一条记录： 收入 = \$500 数量 = 1 频率 = 每月 期间数 = 7（六月到十二月）。
产品名称	只能选择公司管理员标记为“可订购”的产品。
产品类别	产品的类别。
部件号	随产品定义一起转入的编号。只读。
预测	指明在预测总计中包括此产品。
类型	默认值为“实际”、“已发货”、“已收费”、“已登记”、“已预计”和“定额”。 注意： 您设置的类型适用于收入记录。用产品信息填充的其他“类型”字段（只读字段）可能也会出现在此页面上。
状态	如果公司基于客户或联系人计算预测，您必须为要包括在预测中的此记录将“状态”设置为“未完成的”、“未决的”或“已完成”。 注意： 您设置的状态适用于收入记录。用产品信息填充的其他“状态”字段（只读字段）可能也会出现在此页面上。

字段	说明
数量	客户订购的件数。对于重复性产品，请输入每个重复期间的产品数量。例如，如果每月发送 10 个打印机墨盒，请在此处输入 10。
收入	“数量”乘以“价格”。无法覆盖该收入。如果选中了“预测”复选框，则公司的预测总计中将包括此收入金额。 提示： 要独立于产品或产品类别预测特定收入值，请将数量设置为 1，并将价格设置为等于收入值。
说明	有关产品的附加信息。限制为 16,350 个字符。
重复性收入信息	
频率	指明重复性产品的频率。 术语 <i>双周次</i> 意思是每两周一次。 在填充此字段时，还必须填充“期间数”字段。
期间数	重复性产品的期间数。重复性收入最多可以支持 260 个期间。总期间数涵盖的时间长度因（“频率”字段中的）所选频率而异。例如，如果具有周重复性收入，则跟踪收入的时间可以长达 5 年。 注意： 在填充此字段时，还必须填充“频率”字段。
附加信息	
责任人	为此收入记录分配的人员。通常，所有者可以更新记录详细信息或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。 此值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。 每条记录均只有一个所有者。但是，可以与其他雇员共享客户、联系人和商机记录。有关说明，请参阅 共享记录（团队） （第 页 121）。

为多个客户创建预约

您可以在 Oracle CRM On Demand 中使用成批创建预约功能，一次为最多 25 个客户创建预约。

关于预约的所有权

默认情况下，“客户成批创建预约”页面中的每个预约的“所有者”字段会显示您的姓名。您可以根据需要为每个预约选择不同的所有者，或者清除“所有者”字段中的值。您创建的预约的所有权确定方式如下：

- 如果在用户模式中配置了“活动”记录类型，则在“客户成批创建预约”页面内预约的“所有者”字段中选择的用户会变为该预约的所有者。

注意： 如果您从“客户成批创建预约”页面内预约的“所有者”字段中清除您的姓名，并且未选择其他用户，则默认情况下，您会变为该预约的所有者，除非针对“活动”记录类型将“所有者 ID”字段设置为必填字段。如果针对“活动”记录类型将“所有者 ID”字段设置为必填字段，并且将“客户成批创建预约”页面中的“所有者”字段留空，则无法创建预约。

- 如果在混合模式中配置了“活动”记录类型，则“客户成批创建预约”页面内预约的“所有者”字段可以填充，也可以留空，并且会出现以下情况：
 - 如果填充此字段，则选定用户将变为此预约的所有者。
 - 如果未填充此字段，则预约上的“所有者”字段为空。但是，第一次编辑预约时，可能会提示编辑预约的用户填充预约的“所有者”字段或“工作簿”字段，具体取决于管理员设置这些字段的方式。
- 如果在工作簿模式中配置了“活动”记录类型，则“客户成批创建预约”页面内预约的“所有者”字段必须为空，也就是说，您必须清除此字段中的值。此外，为了成功创建预约，至少必须满足以下其中一个条件：
 - 将定制工作簿选择为用户记录上“活动”记录类型的默认工作簿。
 - 将定制工作簿选择为用户记录上的默认工作簿。

创建预约后，预约上的“所有者”字段和“工作簿”字段都为空。但是，第一次编辑预约时，会提示编辑预约的用户填充“工作簿”字段，因为在工作簿模式中配置“活动”记录类型时，此字段为必填字段。

使用以下过程一次为多个客户创建预约。

一次为多个客户创建预约

- 1 如有必要，请创建客户列表，或者筛选现有列表，以显示想要为其创建预约的客户。
- 2 如果列表中的记录超过 25 条，则将“客户列表”页面底部“记录数”显示字段中的值更改为 25。
- 3 在“客户列表”页面上，单击“菜单”，并选择“成批创建预约”。
- 4 在“客户成批创建预约”页面上，根据需要更新每个预约的信息。

当您打开“客户成批创建预约”页面时，此页面上的字段会显示以下值：

- **开始时间。**开始时间和日期设置为当天日期的下午 12:00。
- **结束时间。**结束时间和日期设置为开始时间和日期之后的 60 分钟。
- **主题。**此字段显示单词“预约”，后跟客户的名称。
- **责任人。**此字段显示您的姓名。
- **客户名称。**此字段显示客户的名称。

- 5 单击“完成”。

注意：如果无法为“客户成批创建预约”页面中列出的任何一个客户成功创建预约，则不会保存任何预约，并且会显示一条错误消息。

- 6 如果想要为列表中的其他客户创建预约，则请根据需要显示列表的下一页并重复此过程。

创建预约后，每个预约都可以用作相关客户“详细信息”页面的“未完成活动”相关信息部分中的相关项目。您可以用编辑其他预约的方式来编辑此预约以更新预约详细信息。

分析客户业绩

客户主页的“客户分析”部分显示客户分布情况和已结收入的分析。您可以确定业绩最佳/业绩欠佳的客户，以及新的市场细分。

在“客户主页”的此部分中，您可以将指针放在图表上以查看具体信息，单击细分以查看详细报表，或在下拉列表中更改类别，以便从另一角度查看相同的数据。

客户字段

使用“编辑客户”页面添加客户，或更新现有客户的详细信息。“编辑客户”页面显示了客户的完整字段集。

提示：还可以在“客户列表”页面和“客户详细信息”页面上编辑客户。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 95 页）](#)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

客户记录对于如何管理和查看数据十分重要。因此，应尽可能多地输入有关客户的信息。其中一些信息（如“区域”或“行业”）可用在报表中，作为对信息进行分类的一种方式。同样，如果将某条记录（如商机）链接到填写了“区域”或“行业”的客户记录，则可以按那些值对商机进行分类。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键客户信息	
客户名称	客户的名称。为了避免重复记录，请确保采用公司为缩写、大写等等设置的命名惯例。
地点	客户在此地点所运营机构的类型，如总部。
父客户	客户所附属的公司。
网站	客户的 URL 地址。
客户销售信息	
客户类型	客户与您公司的关系，如“潜在客户”、“客户”、“合作伙伴”、“竞争者”。 注意：指定为“合作伙伴”或“竞争者”的客户出现在“客户主页”中的“所有竞争者”和“所有合作伙伴客户”列表下。 它们也包括在可从“客户”或“商机详细信息”页面中链接到其他客户或商机的客户列表中。这时，您可以定义客户扮演的准确角色，如“转售商”、“供应商”或“合作伙伴”，并跟踪每个客户和商机的合作伙伴及竞争者信息。
优先级	客户的优先级，如“高”、“中等”或“低”。
行业	客户所经营业务的类型，如制造、高科技、金融服务、零售、汽车、医药、电信、能源、服务或其他。 如果要按行业查看报表信息（如商机），请为客户选择一个行业，然后将商机记录链接到该客户。
上市公司	指明客户是一家公开上市公司。
区域	客户在您的公司中所属的区域。如果要按区域查看报表信息（如商机），请为客户选择一个区域，然后将商机记录链接到该客户。
状态	客户的状态。您可以使用此字段记录客户的状态。默认情况下提供了许多示例值，但是公司管理员可以添加或更改值，以满足公司的业务需求。
上次拜访日期	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
HIN	美国医疗业编号。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

字段	说明
影响类型	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
拜访频率	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
来源商业活动	产生客户的商业活动。如果通过潜在商机转换过程创建客户，则根据潜在商机记录上的“商业活动”字段自动填充此字段。如果客户由用户创建，则该用户可以在此字段中输入信息。
年收入	公司的年收益额。
市场细分	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
市场潜力	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
年初至今收入	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
市场份额	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
介绍人	指明可以使用客户作为潜在客户或销售代表与之联系的介绍人。
成为介绍人的时间	客户成为介绍人时的日期。
客户合作伙伴	指明此客户为合作伙伴。
医生数量	在卫生保健机构（如医院或诊所）工作的医生的数量。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
路线	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
附加信息	
开票和发运地址	选择某个国家/地区后，将按照该国家/地区的地址惯例确定剩余地址字段的标签。您可能会看到为调整字段名称而进行的屏幕刷新。 如果添加了联系人并将其链接到此客户，则此客户的开票地址将转入此联系人的“客户地址”部分。 注意：如果为公司设置了共享地址，开票地址和发运地址为只读，且地址字段将更改为满足共享地址要求。有关共享地址的更多信息，请参阅地址。
责任人	客户记录的所有者的别名。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。要重新分配客户记录的所有权，必须具有记录的“读取/编辑”访问级别设置。 注意：如果为公司启用了组所有权，那么，当客户的新所有者是其他组的成员时，组团队成员将自动发生更改。 “所有者”字段的值影响在您或您的经理运行的报表中将包括哪些记录。

字段	说明
	通过“客户团队”页面，可以将客户记录与其他用户共享。有关与其他用户共享记录的信息，请参阅共享记录（团队）（第 页 121）。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。
重新分配客户	指明应重新分配客户。如果公司管理员已设置客户分配规则，选中此字段将触发 Oracle CRM On Demand 中的分配管理器再次处理客户，并依据规则分配客户。分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时，才能重新分配记录。如果以工作簿模式配置记录类型，则分配经理无法重新分配记录。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。 注意：取决于公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载，重新分配记录的处理时间可能会不同。就客户而论，处理时间还会受到团队成员数以及与记录关联的联系人和商机数的影响。所有者名称将在重新分配记录时发生变化。
地区	此客户所属的地区。
说明	关于客户的附加信息。此字段限制为 16,350 个字符。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [管理客户](#)（第 页 223）

联系人

使用“联系人”页面来创建、更新和跟踪联系人。联系人是您的公司当前与其有业务往来或预计在将来与其有业务往来的个体。这些个体可以是其他公司的雇员、独立顾问、供应商或个人的熟人。联系人通常与客户关联，并且，客户记录通常包括指向有关该公司若干不同联系人的信息的链接。

在 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 内，通常将联系人指定为客户，以支持专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 的功能。将联系人指定为贵公司与之维持长期关系的联系人的客户，以便您可以监视客户情况的更改，并发现向客户交叉销售其他产品的机会。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [管理联系人](#)（第 页 242）

使用联系人主页

可从“联系人主页”开始管理联系人。

注意：贵公司管理员可以定制“联系人主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建联系人

通过在“我最近查看的联系人”部分中单击“新建”按钮，您可以创建联系人。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[联系人字段](#)（第 页 256）。

使用联系人列表

“联系人列表”部分显示许多筛选的列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明联系人的标准列表。

联系人列表	筛选器
所有联系人	无筛选器可用。此列表显示您能够看见的所有记录，与所有者无关。
所有客户联系人	“类型”字段设置为“客户”的联系人
收藏联系人	此列表显示了您添加至收藏记录的所有联系人记录。有关“收藏联系人”列表的信息，请参阅 关于收藏联系人列表 （第 页 249）。
我的联系人	“所有者”字段中有您的用户名的联系人
我最近创建的联系人	“所有者”字段中有您的用户名的联系人（按创建日期排序）
我最近修改的联系人	“所有者”字段中有您的用户名的联系人（按修改日期排序）
最近创建的联系人	所有联系人（按创建日期排序）
最近修改的联系人	所有联系人（按修改日期排序）

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近查看的联系人

“我最近查看的联系人”部分显示您最近查看的联系人。

查看收藏联系人

“收藏联系人”部分最多显示已添加至收藏记录的 10 个联系人的姓名。“收藏联系人”部分中的联系人顺序取决于将联系人添加至收藏记录的日期，而不是创建联系人记录的日期。联系人按日期以降序顺序列出，最新添加至收藏记录的联系人出现在列表顶部。从“收藏联系人”部分中，您可以单击“显示完整列表”来打开收藏联系人的完整列表。有关“收藏联系人”列表的信息，请参阅[关于收藏联系人列表](#)（第 页 249）。

使用联系人任务

“我的与联系人相关的未完成任务”部分显示分配给您的任务，先按到期日然后按优先级排序。您或您的经理设置到期日和优先级。任务优先级（如“1-高”、“2-中等”或“3-低”）由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 *1-高* 更改为 *最高*），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非公司管理员使用以下模式：1-标签、2-标签或 3-标签，其中标签是公司管理员为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 1-标签显示向上箭头、没有为 2-标签显示箭头、为 3-标签显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM On Demand 为 *1-我的最高优先级* 值显示向上箭头，但没有为 *我的最高优先级* 值显示箭头。Oracle CRM On Demand 不会为公司管理员添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。有关更改选择列表（如“优先级”字段）的默认值的更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 页 1073）。

- 要查看任务，请单击“主题”链接。
- 要查看与任务关联的联系人，请单击联系人姓名。
- 要展开任务列表，请单击“显示完整列表”。

使用报表分析联系人

“联系人主页”上可能会显示一个或多个报表部分（贵公司管理员可以指定在该页面上显示的报表部分）。在 Oracle CRM On Demand 标准版中，将显示“按客户分析联系人”部分，它按客户标准显示联系人，如地区、省/自治区或行业。有关使用“按客户分析联系人”部分的信息，请参阅[分析联系人](#)（第 页 252）。

向您的联系人主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其他部分添加到您的“联系人主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“联系人主页”上显示的部分。

向您的联系人主页添加区域

- 1 在“联系人主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“联系人主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理联系人

要管理联系人，请执行以下任务：

- [导入您的联系人](#)（第 页 243）
- [导入 vCard 文件](#)（第 页 248）
- [将联系人另存为 vCard 文件](#)（第 页 248）
- [将联系人链接到多个客户](#)（第 页 250）
- [跟踪联系人之间的关系](#)（第 页 250）
- [跟踪客户和联系人之间的关系](#)（第 页 229）
- [基于联系人跟踪收入](#)（第 页 251）

注意：此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

- [添加被推介人](#)（第 页 252）

注意：此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

- [跟踪联系人兴趣](#)（第 页 252）

注意：此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

- [分析联系人](#)（第 页 252）
- [跟踪最佳拜访时间](#)（第 页 252）

注意：此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

- [添加联系人省/自治区执照](#)（第 页 253）

注意：此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

■ [跟踪对客户的拜访（销售拜访）（第 页 173）](#)

注意：此功能不属于 Oracle CRM On Demand 标准版，因此您的公司可能无法使用此功能。

■ [锁定联系人（第 页 254）](#)

■ [使用 Oracle Eloqua Engage（请参阅 \[使用 Oracle Eloqua Engage 发送营销电子邮件\]\(#\) 第 页 255）发送营销电子邮件](#)

如果您的用户角色包括“地图集成”权限，则您还可以执行此过程[执行邻近搜索（第 页 307）](#)。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

■ [创建记录（第 页 45）](#)

■ [更新记录详细信息（第 页 95）](#)

■ [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)

■ [使用列表（第 页 104）](#)

■ [共享记录（团队）（第 页 121）](#)

■ [使用评估脚本（第 页 139）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [关于收藏联系人列表（第 页 249）](#)

■ [在记录详细信息页面上显示图像（请参阅 \[在记录“详细信息”页面上显示图像\]\(#\) 第 页 63）](#)

导入您的联系人

非管理员一次最多可以从逗号分隔值（.csv）文件中导入 2000 个联系人以用于 Oracle CRM On Demand。

在导入联系人时，需要指定希望 Oracle CRM On Demand 如何处理重复记录。

在“导入和导出工具”页面中提供了多个实用程序，它们增加了 Oracle CRM On Demand 中的导入和导出工具：

■ [导入助手](#)。有关更多信息，请参阅[导入助手](#)（请参阅 [导入助手](#) 第 页 1562）。

■ [Oracle Data Loader On Demand](#)。有关更多信息，请参阅[Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序](#)（[第 页 1571](#)）。

■ [Oracle Migration Tool On Demand](#)。有关更多信息，请参阅[Oracle Migration Tool On Demand 客户实用程序](#)（请参阅 [Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序](#) 第 页 1575）。

■ [Oracle Web 服务](#)。有关更多信息，请参阅[Web 服务集成](#)（[第 页 1571](#)）。

有关选择适当导入方法的更多信息，请参阅“My Oracle Support”上的 1801156.1（文档 ID）。有关在 Oracle CRM On Demand 中导入和导出的更多信息，请参阅[导入和导出工具](#)（[第 页 1369](#)）。

您还可以通过导入 vCard 文件来导入单个联系人。有关更多信息，请参阅[关于 vCard 文件](#)（[第 页 246](#)）。

注意： 公司管理员一次最多可以导入 30,000 条联系人记录，最大文件大小为 20 MB。

在开始之前：

■ 如果公司中的多个雇员都在导入联系人，请协调导入工作以最大程度地减少记录重复情况。

■ 请准备用于导入的文件，以确保捕获文件中的所有数据。您的数据文件至少必须包括所有必填字段。另外，您的管理员可以配置字段，使其成为条件性必填字段，即字段在默认情况下不是必填字段，但会在记录上其他字段中的数据满足某些标准时变为必填字段。如果为字段定义的条件为真，从而使字段变为必填字段，但导入文

件不包括条件性必填字段的值，则会拒绝该记录。要确定是否为“联系人”记录类型配置了任何条件性必填字段，请与您的管理员联系。

警告： 无法撤消导入记录或成批删除记录。因此，请使用包含 5-10 条记录的文件练习导入过程，以避免在以后清除数据。如果贵公司要导入大量记录，请参加有关数据导入的培训课程。有关这些资源的信息，请单击 Oracle CRM On Demand 中每一页顶部的“培训和支持”全局链接。

导入联系人

- 1 单击“联系人”选项卡。
- 2 在“最近修改的联系人”标题栏中，单击“导入”。

注意： 如果在“联系人主页”上看不到“最近修改的联系人”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，并将“最近修改的联系人”部分添加到您的页面布局中。

- 3 在“数据和集成工具”页面的“个人导入和导出工具”部分，单击“导入您的联系人”。
这将启动导入助理。

- 4 在导入助理的第 1 步中：

- a 选择您想要导入助理如何标识匹配记录。

导入助理使用外部唯一 ID，其为从另一个系统导入的唯一外部 ID 字段。导入助理还会使用 Oracle CRM On Demand 预定义字段。

有关重复记录的定义方式的信息，请参阅[关于重复记录和外部 ID](#)（第 页 1392）。

- b 选择您想要导入助理在 Oracle CRM On Demand 中找到重复的唯一记录标识符时执行什么操作。您可以选择：不导入重复记录，覆盖现有记录或创建额外记录。

- c 选择想让导入助理在导入记录的唯一记录标识符与 Oracle CRM On Demand 中的现有记录不符时采取的操作。

注意： 如果在前面的选项中选择了“覆盖记录”和“不创建新记录”，将会导致记录被更新。

- d 决定导入助理是否应为数据文件中没有的关联（相关记录）创建新记录。

- e 选择 CSV 文件中使用的日期/时间格式。

有关更多信息，请参阅[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）。

- f 验证选择的文件编码是否为“西部”。

注意： 除非您确信已使用了另一种编码方法，否则不要更改此设置。默认值“西部”适用于欧洲和北美的大多数编码系统。

- g 从“错误日志”下拉列表中，选择您想要 Oracle CRM On Demand 记录的内容：“所有消息”、“错误和警告”或“仅错误”。

- h 选择文件中使用的 CSV 分隔符的类型：逗号或分号。

- i 如果需要，请选中“需要按顺序处理数据文件记录”复选框。

注意： 选择按顺序处理数据文件将确保在提交导入请求时，子导入请求将始终按顺序处理。此外，它还将确保保持 CSV 文件的相关性。

- j 如果要在导入过程完成后发送电子邮件通知，请选中“启用电子邮件通知”复选框。默认情况下选中此复选框。

- 5 在导入助理的第 2 步中：

- a 如有必要，按照说明进行操作以验证文件。

- b 选择字段映射文件（如果可用）。

字段映射文件（.map）包含 CSV 文件中的字段及现有 Oracle CRM On Demand 字段的配对。执行导入后，系统会向您发送一封电子邮件，内含带有最新映射架构的 .map 文件。将该文件保存到您的计算机，以便在以后的导入过程中重复使用。

- 6 在导入助理的第 3 步中，将文件中的字段映射到 Oracle CRM On Demand 字段。最低限度必须将所有必填字段映射到 CSV 文件中的列标题。

导入助理将在 Oracle CRM On Demand 内该区域中显示所有字段的下拉列表的旁边列出导入 CSV 文件中的列标题，其中包括您添加的定制字段。

如果您需要的地址字段未出现在下拉列表中，请选择下表中显示的对应字段。

依据此字段筛选您的列表	从下拉列表中选择此字段
街道编号 地址 1 丁目	门牌/街道
区	地址 2
楼层 地区	地址 3
市/郡	城市
科洛尼亚/区域 CEDEX 代码 地址 4 URB 镇区	邮箱/分拣编码
MEX 州 BRA 州 堂区 准州地区 岛 省 区域 酋长国 地区	省
局部码 邮箱 邮政编码	邮政编码

如果选择了 .map 文件，请验证字段是否已正确映射。可能需要映射自上次运行导入之后创建的定制字段。

有关外部 ID 的信息，请参阅[关于重复记录和外部 ID](#)（第 页 1392）。

警告： 如果选错了要导入的文件，请单击“取消”另作选择。此时使用“后退”按钮不会清除高速缓存，因此原来选择的导入文件还会显示在字段映射步骤中。

警告： “外部唯一 ID”和“经理外部 ID”都是用于关联联系人和其经理记录的关键字段。如果未映射这些字段，则会用“联系人姓名”和“经理”字段关联经理记录和联系人。用“联系人姓名”和“经理”字段作此关联时，会用更严格的依存关系排序限制数据文件记录。

- 7 在导入助理的第 4 步中，按照屏幕上的说明进行操作（如有必要）。
- 8 在导入助理的第 5 步中，单击“完成”。

要查看导入请求的队列

- 1 单击“联系人”选项卡。
- 2 在“最近修改的联系人”标题栏中，单击“导入”按钮。
- 3 在“数据和集成工具”页面上，单击“导入请求队列”链接。
即会出现包含有关请求信息（其中包括估计的完成时间）的“导入请求队列”页面。
下表描述了导出状态。

状态	说明
已完成	导入已完成，并且在导入过程中未出现错误。
已完成，有错误	导入已完成，但其中一些记录出现了某些错误。
已失败	导入已完成，但未导入任何记录。
错误	导入由于发生了错误而未完成。

下表描述了导入记录信息。

导入记录信息	说明
已提交数	CSV 文件中包含的记录数。
已处理数	导入引擎当前已处理的记录数。每 20 秒（或由系统进程设置）处理此字段一次。
已成功导入数	已导入并且未出现任何问题的记录数。
部分导入数	已导入的记录数。没有导入所有记录。
未导入数	完全未导入的记录数。

关于 vCard 文件

vCard 是一种虚拟名片，用户可以通过它来交换联系信息，如姓名、地址、电话号码、电子邮件地址、网站地址和照片。vCard 文件通常附加到电子邮件中，便于收件人快速将新联系信息添加到个人地址簿中。vCard 文件的文件扩展名为 .vcf。

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以执行以下操作：

- 导入 vCard 文件并将文件中的信息另存为新的联系人记录。有关更多信息，请参阅[导入 vCard 文件](#)（第 页 248）。
- 将 Oracle CRM On Demand 中的现有联系人记录另存为 vCard 文件。有关更多信息，请参阅[将联系人另存为 vCard 文件](#)（第 页 248）。

将 vCard 文件导入到 Oracle CRM On Demand，或将 Oracle CRM On Demand 联系人记录另存为 vCard 文件时，会映射联系人详细信息中的某些信息，以便它们在 vCard 和 Oracle CRM On Demand “联系人详细信息” 页中正确显示。

下表显示了 Oracle CRM On Demand 中“联系人”记录类型的字段与 vCard 属性之间的映射。

Oracle CRM On Demand 联系人字段	vCard 属性	vCard 属性参数
姓氏 名字 中间名 先生/女士	N	无
名字 姓氏	FN	无
工作电话号码	TEL	TYPE=voice, work
住宅电话号码	TEL	TYPE=voice, home
移动电话号码	TEL	TYPE=cell
工作传真号码	TEL	TYPE=fax, work
电子邮件	EMAIL	TYPE=internet
职称	TITLE	无
联系人地址字段	ADR	TYPE=work
联系人照片	PHOTO	TYPE;ENCODING
客户名称和部门	ORG	无
说明	NOTE	无
经理	X-MS-MANAGER	无
助理姓名	X-MS-ASSISTANT	无

将 vCard 文件导入 Oracle CRM On Demand 时的注意事项

将 vCard 文件导入到 Oracle CRM On Demand 时，请注意以下事项：

- 如果 vCard 属性中的值超出了 Oracle CRM On Demand 支持的字段长度，则会在 Oracle CRM On Demand 的联系人记录中截断该值。有关 Oracle CRM On Demand 字段长度的更多信息，请参阅[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）。
- 您只能导入 Oracle CRM On Demand 支持的 vCard 属性。

- 如果您的 vCard 文件包含多个联系人，则只会将 vCard 文件中的第一个联系人导入到 Oracle CRM On Demand。
- 您无法使用 vCard 文件将联系人图像导入到 Oracle CRM On Demand。
- 如果某 vCard 属性的对应“联系人详细信息”字段在 Oracle CRM On Demand 中为只读状态，则无法导入该 vCard 属性。
- 如果为公司设置了共享地址，则地址字段在 Oracle CRM On Demand 中为只读状态，并且无法将 vCard 文件中的地址属性导入 Oracle CRM On Demand。
- 仅当对应字段为 Oracle CRM On Demand 的页面布局的一部分时，才可以导入 vCard 文件属性。
- 您只能将文件扩展名为 .vcf 的文件导入 Oracle CRM On Demand。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于 vCard 文件 \(第 页 246\)](#)
- [导入 vCard 文件 \(第 页 248\)](#)
- [将联系人另存为 vCard 文件 \(第 页 248\)](#)

导入 vCard 文件

本主题介绍如何通过导入计算机中的 vCard 文件，将联系人导入到 Oracle CRM On Demand。

注意：您只能将文件扩展名为 .vcf 的文件导入 Oracle CRM On Demand。

导入 vCard 文件的步骤

- 1 在“联系人主页”或任何“联系人详细信息”页或列表页，单击“导入 vCard”。
- 2 在“导入 vCard”页面中，单击“浏览”以查找想要导入到 Oracle CRM On Demand 的 vCard 文件，然后选择该文件。
- 3 单击“导入 vCard”。
- 此时会打开一个新的“联系人详细信息”页面，其中包含 vCard 文件中的联系人详细信息。
- 4 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于 vCard 文件 \(第 页 246\)](#)
- [将 vCard 文件导入 Oracle CRM On Demand 时的注意事项 \(第 页 247\)](#)
- [将联系人另存为 vCard 文件 \(第 页 248\)](#)

将联系人另存为 vCard 文件

本主题介绍如何将 Oracle CRM On Demand 中的联系人另存为 vCard 文件。

将联系人另存为 vCard 文件的步骤

- 1 选择您要另存为 vCard 文件的联系人。
- 有关选择联系人的信息，请参阅[查找记录 \(第 页 66\)](#)。
- 2 在“联系人详细信息”页面，单击标题栏上的“另存为 vCard”按钮。
- 根据您的浏览器设置，系统可能会要求您指定要保存 vCard 文件的位置。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于 vCard 文件 \(第 页 246\)](#)
- [将 vCard 文件导入 Oracle CRM On Demand 时的注意事项 \(第 页 247\)](#)
- [导入 vCard 文件 \(第 页 248\)](#)

关于收藏联系人列表

“收藏联系人”列表是“收藏记录”列表的子集。它只显示您添加至收藏记录的联系人记录。根据您的公司设置和角色设置，“收藏联系人”列表可能在 Oracle CRM On Demand 内的以下位置可用：

- 联系人主页的“联系人列表”部分。

注意：如果“收藏联系人”列表默认情况下在联系人主页的“联系人列表”部分中不可用，或许可以将其添加至“联系人列表”部分中出现的列表集。有关更改列表集的信息，请参阅[更改记录类型的列表集 \(第 页 117\)](#)。

- 搜索联系人所在的“查找”窗口中的列表集。
- 联系人主页或我的主页的“收藏联系人”部分。

“收藏联系人”部分最多显示已添加至收藏记录的 10 个联系人的姓名。“收藏联系人”部分中的联系人顺序取决于将联系人添加至收藏记录的日期，而不是创建联系人记录的日期。联系人按日期以降序顺序列出，最新添加至收藏记录的联系人出现在列表顶部。从“收藏联系人”部分中，您可以单击“显示完整列表”来打开收藏联系人的完整列表。

注意：您的管理员决定了是否可以在联系人主页和/或我的主页上显示“收藏联系人”部分。如果联系人主页或我的主页上还未显示“收藏联系人”部分，或许可以将其添加至该主页。有关个性化主页的信息，请参阅[更改主页布局 \(第 页 646\)](#)。

在“收藏联系人”列表页面中打开“收藏联系人”列表时，该列表会显示收藏联系人的姓名以及将联系人添加至收藏记录的日期。默认情况下，列表按照将联系人添加至收藏记录的日期进行排序，最新添加至收藏记录的联系人位于列表顶部。您可以更改列表的排序顺序并在列表中搜索记录，但无法在列表中显示附加字段，或者无法将附加字段添加为列表筛选标准。

添加至收藏记录的任何联系人都会出现在“收藏记录”列表以及“收藏联系人”列表中。“收藏记录”列表最多可有 100 条记录。如果“收藏记录”列表中已有 100 条记录，并且您将其他记录添加至收藏记录，则将从此列表中删除在“收藏记录”列表中保留最长时间的记录，以允许添加新记录。如果从“收藏记录”列表中删除的记录是联系人，则该联系人不会再出现在“收藏记录”列表或“收藏联系人”列表中，即使“收藏联系人”列表包含的记录不到 100 条也不例外。

下表说明您可以在“收藏联系人”列表页面中执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
添加新联系人	单击“新建”。 注意：从“收藏联系人”页面中创建联系人时，新联系人未自动添加至“收藏联系人”列表。如果想要将新联系人添加至“收藏联系人”列表，则必须为该新联系人单击“详细信息”页面中的“添加到收藏项”图标。
筛选列表	使用字母搜索控件和“快速筛选器”字段来筛选列表，以帮助您查找所需的记录。有关使用字母搜索控件和“快速筛选器”字段的信息，请参阅筛选列表 (第 页 113)。
对“收藏联系人”列表排序	单击列表中的列标题。默认情况下，列表按照将联系人添加至收藏记录的日期进行排序，最新添加至收藏记录的联系人位于列表顶部。

要执行此任务	执行以下步骤
从“收藏联系人”列表中删除记录	在要删除的记录的行中，单击“删除”链接。从“收藏联系人”列表中删除联系人时，也会从“收藏记录”列表中删除该联系人，但不会从 Oracle CRM On Demand 中删除该联系人。
显示收藏联系人的详细信息	单击联系人的姓名以显示该联系人的“联系人详细信息”页面。
更改显示在记录主页和列表的选择列表中的列表集。	有关更改列表集的信息，请参阅 更改记录类型的列表集 （第 页 117）。

将联系人链接到多个客户

您可以将联系人链接到多个客户。要完成此任务，您的“联系人详细信息”页面布局必须包括客户相关信息。有关更改页面布局的更多信息，请参阅[更改详细信息页面布局](#)（请参阅 [更改“详细信息”页面布局](#) 第 页 639）。

有关链接记录的更多信息，请参阅[将记录链接到选定记录](#)（请参阅 [将记录链接到所选记录](#) 第 页 97）。

跟踪联系人之间的关系

如果想要跟踪联系人之间的关系，请将信息存储在“联系人关系”页面中。例如，您可能需要跟踪影响关系，比如个人关系、业务关系以及此联系人的行业伙伴。

为此，请首先将您想要跟踪其关系的联系人链接到此联系人记录。（可以根据需要链接任意多个联系人。）然后定义关系并添加任何其他相关信息。

注意：Oracle CRM On Demand 标准版没有跟踪关系功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

注意：公司管理员可以创建定制字段来存储有关联系人关系的附加信息，并将这些定制字段添加到“编辑联系人关系”页面布局。那么，可以访问联系人关系记录的用户可以查看和更新定制字段中的信息。

在开始之前。为您要链接到联系人的每个人员创建一个联系人记录。

跟踪联系人之间的关系

- 1 选择联系人。
有关选择联系人的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“联系人详细信息”页面上，向下滚动到“联系人关系”部分，并执行以下操作之一：
 - 要链接联系人，请单击“添加”。
 - 要更新信息，请在现有联系人关系的行中单击“编辑”链接。
- 3 在“编辑联系人关系”页面上，输入所需的信息。
下表描述了用于跟踪联系人关系的某些字段。

字段	注释
相关联系人	单击“查找”图标，选择您要跟踪其关系和信息的联系人。这是必填字段。

字段	注释
角色	选择定义联系人间关系的选项。 默认值包括：未指定、子女、律师、配偶、会计师、助理、投资者、银行家、同居者、下属、上级、公开合伙人、竞争者、亲戚或代理。贵公司的管理员可为下拉列表更改或添加值。
反转角色	选择定义联系人间调换关系的选项。 默认值包括：未指定、子女、律师、配偶、会计师、助理、投资者、银行家、同居者、下属、上级、公开合伙人、竞争者、亲戚或代理。贵公司的管理员可为下拉列表更改或添加值。
开始日期	默认值是当天的日期。您可以使用此字段记录联系人间关系的开始日期。
结束日期	使用此字段记录联系人间关系的到期日期。

基于联系人跟踪收入

您可以跟踪每个联系人的收入信息，这样公司将能够根据联系人收入进行预测。为此，请将收入记录添加到联系人。

注意： Oracle CRM On Demand 标准版没有收入跟踪功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

通过将收入记录添加到联系人，您将能够：

- 跟踪每个联系人的产品、产品类别或预测收入
- 根据联系人收入进行公司预测

如果公司基于联系人进行预测，则只有满足以下标准的记录才会包括在预测中：

- 联系人收入记录的状态必须为“未完成的”、“未决的”或“已完成”。
- 联系人收入记录的“预测”字段必须处于选中状态。
- 收入记录不能链接到商机。

在开始之前。 贵公司需要通知您它想要使用的预测方法。公司可以基于商机、商机产品、客户、联系人收入或产品数量预测收入，但只能基于其中之一进行预测。公司的预测方法确定了在将收入记录添加到联系人时需要填写哪些字段。

将收入添加到联系人

- 1 选择联系人。
有关选择联系人的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“联系人详细信息”页面上，向下滚动到“收益”部分，并执行以下操作之一：
 - 要链接收入记录，请单击“添加”。
 - 要更新收入信息，请单击现有收入记录旁边的“编辑”链接。
- 3 在“编辑收入”页面上，填写收入字段，请参阅[基于客户跟踪收入](#)（第 页 234）。

注意： 如果贵公司不使用联系人收入进行预测，最好将“收入”页面上的“预测”复选框留空。

4 保存记录。

添加被推介人

您可以为联系人记录添加被推介人。当您创建新的被推介人时，记录会另存为新的潜在商机记录。

注意：Oracle CRM On Demand 标准版没有被推介人功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

添加被推介人

1 选择联系人。

有关选择联系人的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

2 在“联系人详细信息”页面上，向下滚动到“被推介人”部分，然后单击“新建”。

3 在“编辑被推介人”页面上，输入所需的信息。

4 保存记录。

新的被推介人默认情况下会显示“正在验证资格”状态。

跟踪联系人兴趣

您可以跟踪联系人感兴趣的产品、服务或爱好，如共同基金或高尔夫。

注意：Oracle CRM On Demand 标准版没有联系人兴趣功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

跟踪联系人兴趣

1 选择联系人。

有关选择联系人的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

2 在“联系人详细信息”页面上，向下滚动到“联系人兴趣”部分，然后单击“添加”。

3 在“联系人兴趣”页面上，填写所需的信息。

4 保存记录。

分析联系人

联系人主页的“按客户分析联系人”部分显示了一个图表，用户可以利用该图表按照客户标准（如“区域”、“省/自治区”或“行业”）分析其联系人总数。有了此信息，用户就可以查看其联系人分布情况，并找出机会或弱点所在的区域。

在“联系人主页”的此部分中，您可以将指针放在图表上以查看具体信息，单击细分以查看详细报表，或在下拉列表中更改类别，以便从另一角度查看相同的数据。

跟踪最佳拜访时间

要记录和跟踪访问联系人（通常是医生或另一个卫生保健提供者）的最佳时间，请完成以下过程以添加最佳访问时间。通过创建此记录，您可以跟踪可在指定地址访问联系人的时间。

联系人记录可能包含零个或多个最佳拜访时间，并且可能具有多个地址，每个地址可能包含零个或多个最佳拜访时间。至少必须为联系人拜访选择一个地址，并且必须提供关于最佳拜访时间的信息，以向所选地址中该联系人的销售代表显示。

注意：您可能需要将“联系人最佳时间”部分添加到“联系人详细信息”页面或“联系人拜访详细信息”页面中。有关个性化“详细信息”页面布局的信息，请参阅更改详细信息页面布局（请参阅[更改“详细信息”页面布局](#) 第 页 639）。如果无法将“联系人最佳时间”部分添加到您的页面布局，则联系贵公司管理员。

注意：“联系人最佳时间”功能仅在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中可用。

跟踪最佳访问时间

- 1 从“联系人详细信息”页面中，滚动到“联系人最佳时间”部分，然后单击“新建”。
- 2 填写下表中描述的字段。

字段	说明
日	计划的访问日，例如星期一。使用选择列表选择一天。（必填）
开始时间	访问的计划开始时间，例如上午 11:00。（必填）
结束时间	访问的计划结束时间，例如下午 1:00 或 13:00。（必填）
注释	访问的说明。
地址	联系人的地址。 使用“查找”选择器选择地址。（必填）

- 3 保存记录。
为联系人创建最佳拜访时间时，Oracle CRM On Demand 还会将拜访时间添加到该联系人的“联系人拜访详细信息”页面内的“联系人最佳时间”部分中。您可以利用“联系人拜访详细信息”页面跟踪最佳拜访时间记录，但无法创建该记录。
- 4 要更新最佳拜访时间的字段，请在“联系人详细信息”页面中针对最佳拜访时间记录单击“编辑”。
通过在“联系人详细信息”页面上“联系人最佳时间”部分中单击任何记录上的“日”字段，您可以查看最佳拜访时间详细信息。

添加联系人省/自治区执照

使用行医执照来验证销售代表（例如医药销售代表）向联系人（例如医生）发放的样品的签名。医生在行医所在的省/自治区必须有一个有效的行医执照。*联系人的省/自治区执照*记录用于捕获联系人（通常是医生）的执照信息。

要为联系人添加省/自治区执照记录，请完成以下过程。

注意：如果在“联系人详细信息”页面中未看到“联系的人省/自治区执照”相关项目部分，请按照[定制相关项目的布局（第 1076 页）](#)中的说明添加相关项目部分，或与贵公司管理员联系。此功能仅在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中可用。

添加联系人的省/自治区执照

- 1 从“联系人详细信息”页面中，滚动到“联系人的省/自治区执照”部分，然后单击“新建”。
- 2 填写以下表格中的字段，然后保存记录。

字段	说明
联系人	此省/自治区执照记录的联系人，通常是医生或医药代表。使用“工作簿”选择器选择联系人。
驾照编号	联系人的执照编号，例如 PS4231732。（必填。）
省/自治区/直辖市	与执照编号关联的美国州或管辖区。使用选择列表选择州，例如， <i>NJ</i> 代表 New Jersey（新泽西州）。 注意： 如果您的管辖区不属于美国，则不需要填写此字段。

字段	说明
到期日期	执照过期的日期 (YYYY/MM/DD)，例如 2009 年 10 月 31 日。单击日历图标以选择到期日期。
状态	执照的状态（活动或不活动）。使用选择列表选择状态。

关于已锁定联系人

如果公司想要阻止联系人接收所有产品的任何信息、样品或促销项目，则公司管理员可以锁定该联系人。锁定联系人后，当您尝试执行以下任何操作时，您会收到一条错误消息：

- 为联系人创建新联系人拜访
- 提交联系人的现有联系人拜访记录
锁定联系人之前，可能已计划或正在进行联系人拜访。如果在提交联系人拜访之前锁定了联系人，则无法提交联系人拜访。
- 请将该联系人添加为客户拜访的参与人
- 如果已锁定联系人是客户拜访的主要联系人，请提交现有客户拜访记录
锁定拜访的主要联系人之前，可能已计划或正在进行客户拜访。如果在提交客户拜访之前锁定了主要联系人，则只有为拜访指定未锁定替代主要联系人，才能提交客户拜访记录。

有关锁定联系人的信息，请参阅[锁定联系人](#)（第 页 254）。

锁定联系人

通过在联系人记录上的“已锁定原因代码”字段中选择值，您可以锁定联系人。默认情况下为该字段提供了以下值，但贵公司可以为该字段添加定制值：

- **业务。**由于高层业务决策，此联系人已被锁定，无法接收产品信息和产品样品。
- **不允许查看。**由于业务决策限制联系人查看所有产品组，此联系人已被锁定，无法接收产品信息和产品样品。
- **不发运。**由于业务决策不允许将任何产品发运给医师，此联系人已被锁定，无法接收产品信息和产品样品。
- **HR。**由于人力资源决策不允许与医师共享任何产品，此联系人已被锁定，无法接收产品信息和产品样品。
- **法律。**由于联系人法律审查的缘故，此联系人已被锁定，无法接收产品信息和产品样品。

有关向字段添加定制值的信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 1043）。有关锁定联系人后发生的情况的信息，请参阅[关于已锁定联系人](#)（第 页 254）。

在开始之前。角色的“联系人详细信息”页面布局上必须存在“已锁定原因代码”字段。有关向页面布局添加字段的信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）和[指定动态页面布局](#)（第 页 1117）。

锁定联系人

- 1 选择要锁定的联系人。
有关选择记录的信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“联系人详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 3 在“编辑联系人”页面上的“已锁定原因代码”字段中，选择合适的代码。
- 4 保存所做的更改。

关于已锁定联系人产品

此功能专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。公司管理员可以指定阻止联系人接收一种或多种产品的信息、样品或促销项目。您可以在“联系人详细信息”页面的“已锁定产品”相关信息部分的只读列表中查看为联系人锁定的产品。您无法在“联系人详细信息”页面的“已锁定产品”相关信息部分添加、更新、移除或删除已锁定产品记录。

注意：如果在“联系人详细信息”页面上看不到“已锁定产品”相关信息部分，则单击页面右上角中的“编辑布局”链接，然后将该部分添加到您的页面布局中。如果无法将此部分添加到您的页面布局，则联系您的公司管理员。

有关针对联系人锁定产品的更多信息，请参阅[已锁定产品](#)（第 页 547）。

使用 Oracle Eloqua Engage 发送营销电子邮件

作为销售代表，您可以使用 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 及其附加产品 Oracle Eloqua Engage 单独或以列表方式向客户联系人和潜在商机发送营销电子邮件。因为电子邮件通过 Oracle Eloqua Engage 进行发送，所以您可以跟踪电子邮件并在潜在商机评分和资格中使用该电子邮件，以查看收件人是否打开了此电子邮件。有关 Oracle Eloqua Engage 的信息，请参阅[Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 网站](#)。

注意：贵公司必须购买使用 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 和 Oracle Eloqua Engage 所需的许可证。Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 和 Oracle Eloqua Engage 都是 Oracle CRM On Demand 中单独许可的产品。

对于在“联系人详细信息”或“潜在商机详细信息”页面上选中了“永不发送电子邮件”复选框的任何联系人或潜在商机，Oracle CRM On Demand 不会将任何电子邮件地址发送给 Oracle Eloqua Engage。在 Oracle Eloqua Engage 与 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 同步之后，在 Oracle CRM On Demand 中创建的任何新联系人或潜在商机可以从中接收营销电子邮件。Oracle Eloqua Engage 会考虑为联系人或潜在商机应用的任何退出设置，如取消订阅联系人以使其不接收营销电子邮件或类似通信。只有在 Oracle CRM On Demand 中清除了“永不发送电子邮件”设置，并且联系人或潜在商机已参加或已订阅电子邮件通信（记录在 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 中），该联系人或潜在商机才会收到电子邮件通信。

可以从列表中发送的电子邮件数目限制

您一次能够发送的电子邮件数目有限制。当 Oracle CRM On Demand 从列表中发送电子邮件时，它发送的电子邮件的数目不超过您在 Oracle CRM On Demand 中查看的当前页面上显示的记录数。如果您的列表设置为显示 25 行，但整个列表中有 100 条记录，则在单击“通过 Engage 发送电子邮件”时，Oracle CRM On Demand 会发送当前页面上显示的 25 条记录。此外，浏览器会将 URL 中 Oracle CRM On Demand 可传递到 Oracle Eloqua Engage 的参数的长度限制为不超过 2048 个字符。如果 URL 中的地址列表超过 2048 个字符，则您将收到一条错误消息，并请您减少列表中的记录数。对于 Microsoft Internet Explorer 浏览器，URL 总长度不超过 2000 个字符。假如平均电子邮件长度为 25 个字符，则建议一次发送的电子邮件数不要超过 40，以避免超出这些浏览器限制。作为最佳做法，从列表中一次最多发送 25 封电子邮件。

在开始之前。您的用户角色必须包括“Oracle Eloqua 营销云服务集成”权限。如果没有为角色启用此权限，则联系 Oracle CRM On Demand Customer Care。此外，您的管理员必须配置电子邮件交付，如[配置使用 Oracle Eloqua Engage 的电子邮件交付](#)（第 页 1601）中所述。您还必须针对 Oracle Eloqua Engage 设置您的登录凭据，如公司、用户名和密码。

使用 Oracle Eloqua Engage 发送营销电子邮件

- 1 导航到“联系人详细信息”、“联系人列表”、“潜在商机详细信息”或“潜在商机列表”页面。
- 2 在“详细信息”或“列表”页面顶部，单击“通过 Engage 发送电子邮件”。

如果您在“联系人详细信息”或“潜在商机详细信息”页面上选中“永不发送电子邮件”复选框，则在单击“详细信息”页面中的“通过 Engage 发送电子邮件”时，您将收到一条消息，此消息表明“永不发送电子邮件”字段已选中并且联系人或潜在商机将不会收到电子邮件。如果您单击“列表”页面中的“通过 Engage 发送电子邮件”，则只有为“联系人列表”或“潜在商机列表”中的所有记录都选中“永不发送电子邮件”复选框，您才会收到此消息。

如果您尚未在“联系人详细信息”或“潜在商机详细信息”页面上填充“电子邮件”字段，则在单击“详细信息”页面中的“通过 Engage 发送电子邮件”时，您将收到一条警告消息，此消息表明必须填充“电子邮件”字段才能继续。如果您单击“列表”页面中的“通过 Engage 发送电子邮件”，则 Oracle CRM On Demand 仅发送“联系人列表”或“潜在商机列表”中“电子邮件”字段设置为 Oracle Eloqua Engage 的记录。

3 在 Oracle Eloqua Engage 的登录屏幕中，输入您的凭据，并单击“登录”

提示：单击“保存我的信息”以避免每次访问 Oracle Eloqua Engage 时都要输入您的凭据。

4 从“选择模板”窗口中为您的营销电子邮件选择模板名称。

Oracle Eloqua Engage 会将在 Oracle CRM On Demand 中填充了“电子邮件”字段的联系人或潜在商机的电子邮件地址插入到电子邮件的“至：”字段中。

5 在 Engage 窗口中查看电子邮件的内容，并根据需要个性化其内容。

6 要发送电子邮件，请单击 Engage 窗口中的“发送”。

相关主题

请参阅以下主题以了解与营销电子邮件有关的信息：

- [配置使用 Oracle Eloqua Engage 的电子邮件交付（第 页 1601）](#)
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 网站](#)

联系人字段

使用“编辑联系人”页面添加联系人，或更新现有联系人的详细信息。“编辑联系人”页面显示了联系人的完整字段集。

提示：也可以在“联系人列表”页面和“联系人详细信息”页面编辑联系人信息。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键联系人信息	
客户	链接到联系人的客户。 注意： 可以将一个联系人链接到多个客户；有关更多信息，请参阅 将联系人链接到多个客户（第 页 250） 。
电子邮件	联系人的电子邮件地址。有关支持用于电子邮件地址的字符的信息，请参阅 关于电子邮件地址中的特殊字符（第 页 54） 。
参加	在美国和欧洲使用，用于表明客户已明确选择共享他们的信息或接收营销信息。
不参加	在美国和欧洲使用，用于表明客户已明确选择 不允许共享他们的信息或不接收营销信息。
联系人详细信息	

字段	说明
联系人类型	联系人的类型，如“潜在客户”、“合格潜在商机”、“客户”、“合作伙伴”、“客户”和“竞争者”。 “客户”值专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。 注意： 如果您在此字段中选择“客户”值，则将使用当前日期自动填写“列为客户的日期”字段。
部门	联系人部门的名称。
经理	联系人经理的名称。
潜在商机来源	联系人的潜在商机来源，如“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“网站”和“其他”。
来源商业活动	产生联系人的商业活动。如果通过潜在商机转换过程创建联系人，则根据潜在商机记录上的“商业活动”字段自动填写此字段。如果联系人由用户创建，则该用户可以在此字段中输入信息。
助理姓名	联系人助理的名称。
助理电话号码	联系人助理的电话号码。
私人	表明联系人是保密的，其他用户无法查看。
永不发电子邮件	表明联系人不想收到电子邮件。
学位	默认值为“PHD”、“M.D.”、“D.O.”、“MBA”、“注册护士”、“R.T.”、“药剂师”、“理学硕士”、“牙医”、“LPN”和“公共卫生专家”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
市场潜力	默认值为“高”、“中等”和“低”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
拜访频率	默认值为“不见面”、“1-2 次/年”、“3-4 次/年”和“超过 5 次/年”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
年初至今销售额	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
路线	默认值为“路线 1”、“路线 2”、“路线 3”和“路线 4”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
已锁定原因代码	此字段中的值表示联系人被锁定，无法接收所有产品的任何信息、样品或促销项目。有关联系人锁定功能的更多信息，请参阅 关于已锁定联系人（第 页 254） 和 锁定联系人（第 页 254） 。
上次拜访日期	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

字段	说明
最佳访问时间	表示与联系人联系的最佳时间。默认值为“下午初期”、“清晨”、“晚间”、“下午后期”、“上午中期”和“星期六”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
附加信息	
客户地址字段	主要地址。继承自链接到联系人的客户。只读。
联系人地址字段	联系人的备选地址。 注意： 如果为公司设置了共享地址，则联系人地址为只读，且地址字段将更改为满足共享地址要求。公司中的其他用户可以查看私人联系人的共享地址数据。有关共享地址的更多信息，请参阅 地址 。
责任人	联系人记录的所有者的别名。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。 “所有者”字段的值影响在您或您的经理运行的报表中将包括哪些记录。 通过“联系人团队”或“客户团队”页面，可以将联系人记录与其他用户共享。有关与其他用户共享记录的信息，请参阅 共享记录（团队） （第 页 121）。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权 （第 页 42）。
说明	关于联系人的附加信息。此字段限制为 16,350 个字符。
可用部分	
当前投资组合	默认值为“进取”、“中等”和“保守”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
目标	默认值为“保本”、“收入”、“收入/增长”、“收支平衡”、“增长”、“积极增长”和“国际多种经营”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
细分	默认值为“白领”、“蓝领”、“农村/农场人员”、“大型零售人员”、“中产阶级”、“高资本净值人士”、“资产超五百万的富翁”和“超高资本净值人士”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
经验水平	默认值为“无”、“有限的”、“好”和“大范围”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
风险资料	默认值包括“保守”、“中等”和“进取”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

字段	说明
主要目标	默认值为“用于子女教育的存款”、“用于上大学的存款”、“新家庭”、“累积财富”、“不动产计划”、“保留我的资产”和“退休”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
人生大事	默认值为“婚姻”、“子女出生”、“退休”、“离婚”和“其他”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
投资展望期	默认值为“短期”、“中期”和“长期”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
层级	默认值为“黄金”、“银”、“青铜”、“前 100 个”、“顶部”、“中等”和“低”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总负债	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
资本净值合计	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总收入	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总资产	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总费用	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
信用得分	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
婚姻状况	默认值为“未婚”、“离异”、“已婚”、“同居”、“分居”、“寡居的(鳏居的)”和“寡妇(鳏夫)”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
自有或租赁	默认值为“自有”或“租赁”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
住宅价值	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
出生日期	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
税率等级	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
客户 ID	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
性别	默认值为“女”和“男”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
个体工商户	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

字段	说明
列为客户的日期	当“联系人类型”设置为“客户”时，会自动填充当前日期。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
推荐者	推荐联系人的人员。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
合格日期	当客户合格时，会自动填充当前日期。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
状态	联系人的状态。默认值为“活动”、“安静归档”或“死锁归档”。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
职业	客户的职业。此字段专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

商机

使用“机会”页面创建、更新和跟踪机会。*机会*是在某个时刻可能包括在收入预测中的潜在销售交易。

可以通过将合格潜在商机转换成机会来创建机会，或者可以为现有客户或联系人创建新的机会。

当您完成交易时，可以使用机会记录帮助您管理销售业务进程。在一个位置中可以看到您的所有机会信息，所有机会信息被链接到相关的潜在商机、联系人和客户信息。此信息为您提供机会和客户的全貌。

关于商机和预测

商机 是有可能生成收入的交易，当商机达到销售过程中的某个特定点时，您可以将其包含在销售预测中。为了在预测中考虑商机或产品收入记录，记录的结束日期必须在预测期间内，并且预测参与者必须拥有该记录。在预测定义过程中将确定预测的期间和参与者。有关预测的更多信息，请参阅[预测（第 276 页）](#)。

注意：贵公司可以为不同的角色和商机类型设置不同的销售过程。基于商机类型的销售过程会改写基于用户角色的默认销售过程。当您创建商机后，用户角色的默认销售过程会分配给该商机。如果您选择已分配有销售过程的商机类型，则将根据您选择的商机类型来确定商机的销售过程。

关于管理商机记录的提示

在完成交易的过程中更新您的商机信息将有助于进行流畅的团队沟通，并可确保得到准确的预测和报告。这对于使“商机详细信息”页面上的某些字段保持最新特别重要：

- “收入”、“结束日期”和“销售阶段”字段对于跟踪业务数据历史记录非常重要，并用于趋势分析和预测。
- 如果贵公司基于商机进行预测，请为商机记录选中“预测”复选框，以在销售过程中的适当时间将商机添加到预测收入中。如果公司基于产品进行预测，则改为为链接的产品选中“预测”复选框。

销售阶段

每个销售过程是根据特定的阶段定义的。每个销售阶段都具有某些活动和交付项，或在商机进入下一个销售阶段之前必须完成的任务。当您致力于某个商机时，可以根据用于公司销售周期中每个阶段的明确定义的标准对其进行评估。

- 当满足条件时，请在商机记录中更新“销售阶段”字段。
- 默认情况下，商机记录上的“机率百分比”字段显示与该商机的选定销售阶段相关的值。当您的特定商机处于某个销售阶段中时，您可以根据需要更改此值，以便更好反映该商机。但是，销售阶段更改时，“机率百分比”字段值将自动更新为新销售阶段的默认机率值，除非将“批量更新”功能用于更改销售阶段。如果使用

“批量更新”功能更改一个或多个记录中的“销售阶段”字段值，则记录的“机率百分比”字段值不会更新为新销售阶段的默认机率百分比。

- “预期收入”字段显示了通过将“收入”字段乘以“概率百分比”字段中的值计算得出的币种值。此数字用于进行预测。
- 更新“下一步”字段以反映销售周期中下一阶段的标准。

关于搜索和列表筛选器中的销售阶段

可在搜索标准和列表筛选器中选择销售阶段的确定方式如下：

- 在操作栏内“商机”记录类型的目标搜索中，如果“销售阶段”字段可用作搜索字段，则只能选择与为用户角色指定的销售过程关联的销售阶段，如果没有为您的角色指定销售过程，则只能选择默认销售过程的销售阶段。即使“商机类型”字段可用作操作栏中的搜索字段，并且您为搜索选择了商机类型，可用的销售阶段也不受商机类型的限制。
- 在“商机”记录类型的高级搜索中，您可以选择 Oracle CRM On Demand 中存在的任何销售阶段作为“销售阶段”字段的筛选器值。即使为您的角色指定了默认销售过程，或者您选择商机类型作为搜索的筛选器，可用的筛选器值也不局限于特定销售过程的销售阶段。
- 为“商机”记录类型设置列表筛选器时，您可以选择 Oracle CRM On Demand 中存在的任何销售阶段作为“销售阶段”字段的筛选器值。即使为您的角色指定了默认销售过程，或者您选择商机类型作为列表的筛选器，可用的筛选器值也不局限于特定销售过程的销售阶段。

预测

当 Oracle CRM On Demand 生成预测时，它会根据预测方法来确定要包括的记录、字段和数据。如果满足某些条件，它会在预测中包括以下记录：

- **结束日期。**Oracle CRM On Demand 将验证商机或产品收入记录的结束日期是否在预测期间内：
 - 如果贵公司的预测基于商机收入，则（单独的或链接至产品的）商机记录必须显示预测期间内的结束日期。
 - 如果贵公司的预测基于产品收入，则产品收入记录必须显示预测期间内的结束日期。
- **预期收入。**Oracle CRM On Demand 将按如下方法计算预期收入预测数据：

计算商机或产品收入记录中“预期收入”字段的总值，并在预测记录的“预期收入”字段中显示合计。

注意：为了使商机预期收入准确地反映基于商机产品的预期收入，必须在公司概要中选择“已启用产品机率平均数计算”选项。如果启用产品机率平均数计算功能，则将确保在计算过程中包括每个产品收入记录的机率百分比（记录在“机率百分比”字段中）。此外，除非在公司概要中选择“启用商机总计的自动更新”选项，否则必须单击“更新商机总计”按钮才能更新商机的预期收入。有关更新商机总计的更多信息，请参阅[将产品链接到商机](#)（第 页 266）。
- **业务数据。**Oracle CRM On Demand 将按如下方法计算业务数据预测数据：针对预测期间内的所有潜在交易，无论状态如何，它都会计算商机或产品收入记录中“收入”字段的总值，并在预测记录的“业务数据”字段中显示合计。

注意：对于重复性产品收入，只会包括与该预测期间相关的收入金额，而不会包括产品总收入。
- **预测。**Oracle CRM On Demand 将从“预测”复选框处于选中状态的记录内检索“收入”字段数据，并在预测记录的“预测”字段中显示合计：
 - 如果贵公司根据商机进行预测，则包括“预测”复选框处于选中状态的商机记录。
 - 如果贵公司根据产品进行预测，则包括“预测”复选框处于选中状态的产品收入记录。

注意：“预测”标志表示商机很有可能将会完成。因此，如果此标志处于选中状态，则预测的收入总额包括对应的收入。

“预测”标志不会确定商机或产品收入记录是否是整体预测记录的一部分。
- **已结收入。**Oracle CRM On Demand 从销售阶段为“已完成-赢得”的记录中检索“收入”字段数据，并在“预测”记录的“已结收入”字段中显示总额：
 - 如果贵公司根据商机进行预测，则包括结束日期在预测期间内的商机记录。
 - 如果贵公司根据产品进行预测，则包括开始/结束日期在预测期间内的产品收入记录。

注意： 对于重复性产品收入，只会包括与该预测期间相关的收入金额，而不会包括产品总收入。

使用商机主页

可从“商机主页”开始管理商机。

注意： 贵公司管理员可以定制“商机主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建商机

通过在“最近查看的商机”部分中单击“新建”按钮，您可以创建商机。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[商机字段](#)（第 页 274）。

使用商机列表

“商机列表”部分显示许多筛选的列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明商机的标准列表。

商机列表	筛选器
所有商机	您可以看到的所有商机
所有已结商机	“销售阶段”字段设置为“已结/赢得”的商机
所有重大商机	收入大于 100,000 的商机
最近创建的商机	您可以看到的所有商机（按创建日期排序）
最近修改的商机	您可以看到的所有商机（按修改日期排序）
我的预测商机	选中了“预测”复选框的商机
我的商机	“所有者”字段中有您的名字的商机
我的最重要商机	所有者是您并且“优先级”字段设置为“高”的商机
我最近创建的商机	您创建的所有商机（按创建日期排序）
我最近修改的商机	您修改的所有商机（按修改日期排序）

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近查看的商机

“我最近查看的商机”部分显示您最近查看的商机。

使用商机任务

“我的与商机相关的未完成任务”部分显示分配给您的任务，先按到期日然后按优先级排序。您或您的经理设置到期日和优先级。任务优先级（如“1-高”、“2-中等”或“3-低”）由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 *1-高* 更改为 *最高*），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非公司管理员使用以下模式：1-标签、2-标签或 3-标签，其中 *标签* 是公司管理员为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 1-标签显示向上箭头、没有为 2-标签显示箭头、为 3-标签显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM On Demand 为 *1-我的最高优先级值* 显示向上箭头，但没有为 *我的最高优先级值* 显示箭头。Oracle CRM On Demand 不会为公司管理员添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。有关更改选择列表（如“优先级”字段）的默认值的更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 页 1073）。

- 要查看任务，请单击“主题”链接。
- 要查看与任务关联的商机，请单击商机名称。
- 要展开任务列表，请单击“显示完整列表”。

使用报表分析业务数据

在您的“商机主页”上可能显示一个或多个报表部分。贵公司的管理员可以指定在该页面上显示哪些报表部分。在 Oracle CRM On Demand 标准版中，显示了“当前季度的业务数据分析”部分，它以图表格式显示业务数据的季度分析。有关使用“当前季度的业务数据分析”部分的信息，请参阅[分析业务数据](#)（第 页 270）。

向您的商机主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其他部分添加到您的“商机主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“商机主页”上显示的部分。

向您的商机主页添加区域

- 1 在“商机主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“商机主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理商机

要管理商机，请执行以下任务：

- [重新分配商机](#)（第 页 264）
- [跟踪商机的合作伙伴和竞争者](#)（第 页 264）
- [访问销售过程指导](#)（第 页 265）
- [将产品链接到商机](#)（第 页 266）（允许跟踪产品收入）
- [分析业务数据](#)（第 页 270）
- [根据商机创建特殊定价请求](#)（第 页 270）
- [指定父商机和子商机](#)（第 页 271）
- [根据商机创建交易注册](#)（第 页 272）
- [在团队成员之间拆分商机收入](#)（第 页 272）
- [跟踪资产](#)（第 页 232）（允许将产品作为资产链接到商机）

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）
- [共享记录（团队）](#)（第 页 121）
- [使用评估脚本](#)（第 页 139）

■ 查看记录的审计追踪 (第 页 145)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ 关于销售阶段和批量更新功能 (第 页 273)

■ 使用 Oracle Social Network (第 页 353)

重新分配商机

如果访问级别允许您这样做，可以通过更改商机记录的所有者或主要定制工作簿，手动重新分配商机。

注意： 根据公司管理员为“商机”记录类型配置的记录所有权模式，可以将商机记录分配给所有者或分配给主要定制工作簿；但是，无法将商机记录同时分配给所有者和主要定制工作簿。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于数据访问权限、记录共享和记录所有权 \(第 页 42\)](#)。

如果贵公司使用分配管理器并为记录所有权的用户模式或混合模式配置了“商机”记录类型，则您还可以通过选中请求的“重新分配商机”复选框，将商机重新分配给新的所有者。

重新分配商机

1 选择要重新分配的商机。

有关选择商机的说明，请参阅[查找记录 \(第 页 66\)](#)。

2 在“商机详细信息”页面上，单击“编辑”。

3 在“编辑商机”页面上，执行以下操作之一：

- 在“所有者”字段或“工作簿”字段中，单击“查找”图标，然后在“查找”窗口中选择另一个用户或工作簿。
- 选中“重新分配商机”复选框，以触发分配管理器重新分配商机。

注意： 分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时，才能重新分配记录。如果以工作簿模式配置记录类型，则分配经理无法重新分配记录。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于数据访问权限、记录共享和记录所有权 \(第 页 42\)](#)。

4 保存所做的更改。

注意： 取决于公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载，重新分配记录的处理时间可能会不同。

跟踪商机的合作伙伴和竞争者

Oracle CRM On Demand 提供了一些区域，您可以在其中跟踪有关机会的合作伙伴或竞争者的信息。例如，您可能要跟踪自己为了机会 XYZ 而与哪些公司（客户）做生意，或者与哪些公司（客户）竞争机会 XYZ。

为此，请首先将作为合作伙伴或竞争者的客户链接到该机会记录。（可以根据需要链接任意多个合作伙伴或竞争者客户。）然后，将有关合作伙伴或竞争者的信息（如他们的长处和弱点）添加到“编辑机会合作伙伴”或“编辑机会竞争者”页面。

在开始之前。 为要链接到机会的每个合作伙伴或竞争者分别创建客户记录。有关添加记录的说明，请参阅[创建记录 \(第 页 45\)](#)。

跟踪机会的合作伙伴和竞争者信息

- 1 选择商机。
有关选择商机的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“机会详细信息”页面上，滚动到“机会合作伙伴”或“机会竞争者”部分，然后执行以下操作之一：
 - 要链接客户，请单击“添加”。
 - 要更新信息，请单击现有合作伙伴或竞争者旁边的“编辑”链接。
- 3 在“编辑机会合作伙伴”或“编辑机会竞争者”页面上，输入所需信息。
下表描述了用于跟踪合作伙伴或竞争者信息的一些字段信息。

字段	注释
商机合作伙伴	单击“查找”图标，然后选择您在处理此机会时要作为合作伙伴跟踪其关系和信息的客户。这是必填字段。
商机竞争者	单击“查找”图标，然后选择您要作为此机会的竞争者跟踪其关系和信息的客户。这是必填字段。
角色	选择定义机会和此客户之间的关系的选项。
反转角色	选择定义调换关系或角色的选项。
开始日期	使用此字段记录合作关系的开始日期。默认值为当天的日期。这是必填字段。
结束日期	使用此字段来记录合作关系的到期日期。
主要联系人	此机会的关键合作伙伴或竞争者的联系人。

- 4 保存记录。

访问销售过程指导

在机会的每个销售阶段，您的公司可能需要根据他们的业务实践收集特定信息。为了指导您填写信息，公司管理员可以设置跟进任务，要求您填写特定信息，以及添加信息，以便您可以在销售过程的每个阶段进行查看。

注意： 您的公司可以为不同的角色和机会类型设置不同的销售过程（阶段、概率和指导信息）。例如，如果某些销售代表销售产品，而其他销售代表销售服务，则他们可能会链接到不同的角色，因此，请查看不同的销售阶段选项，并在销售过程指导中查看不同的指南。

访问与销售阶段相关的指导信息

- 1 选择商机。
有关选择商机的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“机会详细信息”页面上，单击“指导”按钮。
- 3 查看“过程指导”页面以了解公司管理员设置的信息，并相应地更新机会记录。
提示： 您可以通过右键单击“过程指导”页面来打印信息。
注意： 在“有用资源”部分中，单击任何附件行中的“查看”以了解详细信息。
- 4 要更新机会，请单击“编辑”并按照指导说明修改记录信息。

- 5 保存机会记录。
- 6 当更新“销售阶段”字段时，应用程序会提示您填写必填字段。另外，某些字段可能会默认为某些值，但您可以更新这些值。
- 7 在“过程指导”窗口中单击“关闭”。

如果公司管理员已进行设置，则当您保存记录时，会向此机会和此机会的链接客户添加某些任务。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 设置销售过程、销售类别和销售指导（请参阅 [设置销售过程、类别和指导](#) 第 页 1343）

将产品链接到商机

可以将产品链接到商机，以便：

- 跟踪哪些产品属于商机
- 根据产品收入计算商机收入
- 根据产品收入和产品数量进行公司预测

在创建商机时，您还可以将产品链接到商机。如果贵公司管理员在“编辑商机”页面上启用了“保存并添加产品”按钮，您可以单击“保存并添加产品”按钮来保存新商机记录，并直接导航到“编辑产品收入”页面。如果您取消添加产品收入记录，Oracle CRM On Demand 将会显示先前所保存的商机记录的“商机详细信息”页面。

如果您的用户角色至少具有以下权限中的一个，则可以使用“成批更新”功能来同时更新已链接到商机的一组产品收入记录中的值：

- 成批更新任何字段
- 成批更新页面布局上可用的可编辑字段

“商机详细信息”页面的“商机产品收入”部分中提供了“成批更新”按钮，“商机产品收入列表”页面（当您点击“商机详细信息”页面的“商机产品收入”部分中的“显示完整列表”链接时会打开）中也提供了此按钮。

注意：如果您的用户角色具有“成批更新页面布局上可用的可编辑字段”权限，但没有“成批更新任何字段”权限，则可以通过“成批更新”功能更新的字段集会受限制。您只能更新在分配给您记录类型的用户角色的“详细信息”页面布局上可编辑的字段。对于具有动态布局的记录类型，您只能在适用于该记录的“详细信息”页面布局上更新记录中可编辑的字段。有关批量更新功能的更多信息，请参阅[更新记录组](#)（第 页 125）。

关于更新商机总计

根据您的公司设置，在更新链接至商机的产品时，可能会自动更新该商机的收入和预期收入。如果您的管理员在公司概要中选择“启用商机总计的自动更新”选项，则每当更改链接至商机的产品时，会自动更新该商机的收入和预期收入。同样，将产品链接至商机或从商机中删除产品时，也会自动更新该商机的收入和预期收入。

如果您的管理员未在公司概要中选择“启用商机总计的自动更新”选项，则在更新链接至商机的产品时，不会自动更新该商机的收入和预期收入。但“更新商机总计”按钮在“商机详细信息”页面内“商机产品收入”相关信息部分的标题栏中可用。要在更改链接至商机的任何产品后更新商机的收入和预期收入，您必须单击“更新商机总计”按钮。

为了让“更新商机总计”按钮能够正常工作，必须显示并填充“编辑产品收入”页面上的“数量”和“收入”字段。您的管理员可以定制您的页面布局以使这些字段可用。

关于产品机率平均数计算

计算商机收入时，所执行的计算取决于是否在公司概要中启用了“已启用产品机率平均数计算”选项，如下所述：

- 如果选择了“已启用产品机率平均数计算”选项，则 Oracle CRM On Demand 会使用每个链接的产品更新商机中的“收入”字段和“机率百分比”字段。因此，会使用所有链接产品的平均机率来计算预期收入。

- 如果在公司概要中未选择“已启用产品机率平均数计算”选项，则 Oracle CRM On Demand 会使用每个链接产品的产品总收入更新商机中的“收入”字段。但不会更新商机上“机率百分比”字段中的值。因此，会使用商机上“机率百分比”字段中的现有百分比来计算预期收入。

注意：预期收入的计算方法相同，与公司概要上的“启用商机总计的自动更新”复选框的设置无关。

在开始之前：

- 公司需要通知您它想要使用的预测方法。公司的预测方法确定了在将产品链接到商机时必须选择哪些字段。
- 要更新一组记录，您的用户角色必须至少具有以下权限中的一个：成批更新任何字段，或成批更新页面布局上可用的可编辑字段。

将产品链接到商机

- 1 选择商机。
有关选择商机的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“商机详细信息”页面上，向下滚动到“商机产品收入”部分，然后执行以下操作之一：
 - 要链接产品，请单击“添加”。
 - 要更新产品信息，请单击现有产品旁边的“编辑”链接。
- 3 在“编辑商机产品收入”页面上，填写“数量”、“采购价格”和“结束日期”字段。
- 4 如果产品代表重复性收入，则在“重复性收入信息”部分中填写“频率”和“期间数”字段。
- 5 如果公司根据产品收入预测收入，并且您希望将此产品收入记录添加为预测收入总计和/或预测数量的一部分，请选中“预测”复选框。
注意：如果贵公司基于商机而不是产品来预测收入，则最好不要选中“商机产品收入”记录上面的“预测”复选框。
- 6 保存记录。

根据链接的产品收入计算商机收入

- 1 选择商机。
有关选择商机的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“商机详细信息”页面上，滚动到“产品收入”部分，并执行以下操作之一：
 - 要链接产品，请单击“添加”。
 - 要更新产品信息，请单击现有产品旁边的“编辑”链接。（如果启用了内嵌编辑，则可以在“商机详细信息”页面上对“产品收入”字段进行内嵌编辑；有关编辑相关信息部分中的字段的更多信息，请参阅[通过主记录更新链接的记录（第 页 102）](#)）。
- 3 在“编辑商机产品收入”页面上，填写“数量”、“采购价格”和“开始日期”/“结束日期”字段。
- 4 如果产品代表重复性收入，则在“重复性收入信息”部分中填写“频率”和“期间数”字段。
- 5 保存记录。
- 6 如果“更新商机总计”按钮在“商机详细信息”页面的“商机产品收入”部分中可用，则单击“更新商机总计”以更新商机总计。
这将对每个链接产品的产品收入进行总计，并将其显示在“商机”的“收入”和“预期收入”字段中。

根据产品收入记录进行公司预测

- 1 选择商机。
有关选择商机的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“商机详细信息”页面上，滚动到“商机产品收入”部分，然后执行以下操作之一：

- 要链接产品，请单击“添加”。
- 要更新产品信息，请单击“编辑”。（如果启用了内嵌编辑，则可以在“商机详细信息”页面上对“商机产品收入”字段进行内嵌编辑。有关编辑相关信息部分中的字段的更多信息，请参阅[通过主记录更新链接的记录](#)（第 102 页）。

- 3 在“编辑商机产品收入”页面上：
 - a 填写“数量”、“采购价格”和“开始/结束日期”字段。
 - b 确保“开始/结束日期”字段中的日期在预测期间内，并且记录由预测参与者拥有。
 - c 选中“预测”复选框以表示您需要在预测收入总计中包括此记录信息。
 - d 如果产品代表重复性收入，则在“重复性收入信息”部分中填写“频率”和“期间数”字段。
- 4 保存记录。

注意：如果产品未售出，则可以在该产品的“产品收入”页面上，更新关联的“开始/结束日期”并取消选中“预测”复选框，从而防止将该产品的收入添加到公司的预测中。或者，如果若干链接到此商机的产品中的一个处于暂挂状态，则可以从商机中移除该产品，并为该产品创建另一个商机，以防止在预测中包括它的收入。

更新一组商机产品收入记录

- 1 在“商机详细信息”页面中，滚动到“商机产品收入”部分，然后执行以下操作之一：
 - 如果要仅更新“商机产品收入”部分中当前显示的记录，则请单击“成批更新”。
 - 如果要更新比“商机产品收入”部分中当前显示更多的记录，请单击“显示完整列表”以打开商机产品收入记录的列表，然后单击“商机产品收入列表”页面中的“成批更新”。

注意：当您单击“商机产品收入列表”页面中的“成批更新”时，您只能更新“商机产品收入列表”页面中显示的记录。例如，如果您在“商机产品收入列表”页面中仅显示 10 条记录，则您只能更新这 10 条记录。您在“商机产品收入列表”页面中最多可以显示 100 条记录。如果列表中的记录超过 100 条，则您可以重复执行该任务，直到更新了所有记录。

- 2 在第 1 步中，清除您不想更新的记录的复选框，然后单击“下一步”。
- 3 在第 2 步中，选择您要更新的字段，然后输入这些字段的新值。

您最多可以选择 5 个字段以更新为新值。要从字段中移除现有值，请在第 2 步中将“值”列留空。
- 4 单击“完成”。

商机产品收入字段

下表描述了产品收入的字段信息。管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

警告： 如果公司基于产品进行预测，则为产品收入输入的信息可能会影响其计算。

字段	说明
关键产品信息	
产品名称	只能选择公司管理员标记为“可订购”的产品。将产品链接到此商机时，会从产品定义中复制以下字段：“产品类别”、“部件号”、“类型”、“状态”和“说明”。
数量	客户订购的件数。对于重复性产品，请输入每个重复期间的产品数量。例如，如果每月发送 10 个打印机墨盒，请在此处输入 10。
采购价格	产品的价格。

字段	说明
收入	数量乘以采购价格。无法覆盖该收入。此字段影响商机产品的预测。
产品类别	随产品定义一起转入的类别。只读。
部件号	随产品定义一起转入的编号。只读。
类型	随产品定义一起转入的类型。只读。
状态	随产品定义一起转入的状态。只读。
说明	有关产品的附加信息。限制为 250 个字符。
重复性收入信息	
开始/结束日期	此日期结转自商机的结束日期。对于产品收入项，此日期为预期结束日期。对于重复性产品，此日期为开始日期。对于结束日期为每个月最后一天并且开始日期为月中的重复性产品，请为完整重复性价格添加一条记录，并为按比例分配的订单添加另一条记录。 例如：您在 5 月 15 日开始向一家公司供应纸张。之后，您将要在每个月底发运价值 \$500 的纸张，直到年底。 对于月中的订单，请添加具有以下值的产品记录： 收入 = \$250 数量 = 1 对于重复性订单，请添加具有以下值的另一条记录： 收入 = \$500 数量 = 1 频率 = 每月 期间数 = 7（六月到十二月）。
频率	重复性产品的频率。 术语 <i>双周次</i>意思是每两周一次。 在填充此字段时，还必须填充“期间数”字段。
期间数	重复性产品收入的期间数。重复性收入最多可以支持 260 个期间。总期间数涵盖的时间长度因（“频率”字段中的）所选频率而异。例如，如果具有每周重复性收入，则可以跟踪五年之久的收入。 注意：在填充此字段时，还必须填充“频率”字段。
销售信息	
销售阶段	只读。从商机中结转的销售阶段。
机率	产品销售结果成功的概率。此字段中的初始值结转自商机的销售阶段。可以根据需要更改此值以便更好地反映您的特定产品。

字段	说明
	如果销售阶段发生更改，则商机记录上“机率”字段中的值默认情况下会显示与新的销售阶段相关的值，但是，产品的“机率”字段中的值不会被覆盖。 注意：如果“批量更新”功能用于更改一个或多个商机的销售阶段，则商机的“机率百分比”字段值不会更新为新销售阶段的默认机率百分比。
预期收入	通过将“收入”字段乘以“机率百分比”字段中的值计算得出的币种值。
客户	链接到此商机的客户。只读。
责任人	分配给此商机的人员。此值默认为商机所有者。对商机所有者的后续更改不会反映在此字段中。 通常，所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 此值影响哪些记录包括在预测以及您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。 每条记录均只有一个所有者。但是，可以通过“商机团队”或“客户团队”页面与其他用户共享商机记录。有关说明，请参阅共享记录（团队）（第 页 121）。
预测	指明在预测总计中包括此产品。

分析业务数据

在 Oracle CRM On Demand 标准版中，商机主页的“当前季度的渠道分析”部分以图表格式显示每个季度的业务数据分析。您可以利用此分析来帮助确定机会和挑战。在“机会主页”的此部分中，您可以将指针放在图表上以查看具体信息，单击细分以查看详细报表，或在下拉列表中更改类别，以便查看不同的商机和收入分析报表。例如，可以生成显示按区域列出的商机数分析。

还可以执行以下任意操作：

- 使用此分析可以查看交易处于销售周期的哪个阶段，以便您可以在必要时采取操作。
- 按阶段平均天数进行筛选，以查看交易是否拖延以及在哪一阶段拖延。
- 按机会数进行筛选，以查看销售周期每个阶段的机会数。
- 列表显示每个阶段中的交易，以帮助您将重点放在需要关注的部分。
- 转到业务数据仪表盘，从历史角度通过比较来评价您的总体绩效。

根据商机创建特殊定价请求

您可以根据机会创建特殊定价请求。

注意：此功能仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用。

在开始之前。在标准应用产品中，未显示机会的特殊定价请求。要向“机会详细信息”页面添加“交易注册”部分，贵公司管理员必须为您的角色授予对机会相关信息的只读访问权限。然后，您必须单击“机会详细信息”页面上的“编辑布局”链接，并将“特殊定价请求”添加为“相关信息”部分（请参阅[更改“详细信息”页面布局](#)（第 页 639））。

为机会创建特殊定价请求

- 1 选择商机。
有关选择商机的信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

- 2 在“机会详细信息”页面上，向下滚动至“特殊定价请求”相关信息，然后单击“新建”。
- 3 在“特殊定价产品详细信息”页面上，输入所需信息，然后保存记录。
有关字段的信息，请参阅[特殊定价产品字段（第 400 页）](#)。

指定父商机和子商机

通过指定父子关系，您可以指明商机层次结构，如有多个组件的销售商机。您可以从子商机中创建父商机，或从父商机中创建子商机。

如果您删除了拥有相关子商机的父商机，则该父记录与子记录之间的关联将删除，但子商机仍然是有效记录。如果之后从“删除的项目”页面中恢复父商机，仍会为子商机记录填充“父商机外部唯一 ID”字段。

如果您将子商机与新的父商机记录相关联，则将用新的父项的值填充“父商机 ID”、“父商机”以及“父商机外部唯一 ID”字段。如果恢复了原始的父记录，则它不会与子记录重新关联。

如果删除了单个子商机，则父商机和任何其他子商机仍然是有效记录，而删除的子商机将移到“删除的项目”页面。删除的子商机将不再显示在父商机的子商机相关信息列表中，而“父商机 ID”、“父商机”以及“父商机外部唯一 ID”字段值仍然在删除的子商机记录中填充。

以下过程说明如何指定父商机和子商机：

指定父商机

- 1 选择要作为子商机的商机。
有关选择商机的说明，请参阅[查找记录（第 66 页）](#)。
- 2 在“商机详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 3 在“商机编辑”页面上，单击“父商机”字段旁边的“查找”图标。
- 4 在“查找”窗口中，选择或创建父商机。
- 5 保存记录。

指定子商机

- 1 选择要作为父商机的商机。
有关选择商机的说明，请参阅[查找记录（第 66 页）](#)。
- 2 在“商机详细信息”页面上，滚动到“子商机”部分，然后单击“新建”。
- 3 在“商机编辑”页面上，创建子商机。
- 4 保存记录。

移除或删除商机层次结构

- 1 选择子商机。
有关选择商机的说明，请参阅[查找记录（第 66 页）](#)。
- 2 在“商机详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 3 在“父商机”字段中，删除当前值，键入新值，或使用“查找”图标选取新值。
- 4 保存记录。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [查找记录（第 66 页）](#)
- [商机字段（第 274 页）](#)

根据商机创建交易注册

您可以根据机会创建交易注册。

注意：此功能仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用。

在开始之前。在 Oracle CRM On Demand 标准版中，“机会详细信息”页面上未显示“交易注册”部分。要向“机会详细信息”页面添加“交易注册”部分，贵公司管理员必须为您的角色授予对机会相关信息的只读访问权限。然后，您必须单击“机会详细信息”页面上的“编辑布局”链接，并将“交易注册”添加为“相关信息”部分（请参阅[更改“详细信息”页面布局（第 页 639）](#)）。

根据机会创建交易注册

- 1 选择商机。
有关选择商机的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“机会详细信息”页面上，向下滚动至“交易注册”相关信息，然后单击“新建”。
- 3 在“编辑交易注册”页面中，输入所需信息。
有关字段的信息，请参阅[交易注册字段（第 页 381）](#)。有关将现有交易注册与现有机会关联以及更改两者之间现有关联的信息，请参阅[将交易注册与机会关联（第 页 379）](#)。

在团队成员之间拆分商机收入

您可以在商机团队成员之间拆分某个商机的收入。“商机收入”预测类型利用这些收入拆分来计算商机记录中注明的收入。有关预测的更多信息，请参阅[预测（第 页 276）](#)和[关于商机和预测（第 页 260）](#)。有关商机团队的更多信息，请参阅[关于商机团队（第 页 273）](#)。

在团队成员之间拆分商机收入

- 1 选择商机。
有关选择商机的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“商机详细信息”页面上，向下滚动到“商机团队”部分，然后执行以下操作之一：
 - 要添加团队成员，请单击“添加用户”。
 - 要更新团队成员信息，请单击“编辑用户”。
- 3 在“商机团队”部分的“编辑用户”页面上：
 - a 为每个团队成员在必填字段中输入信息，包括“拆分百分比”字段。
 - b （可选）单击“分摊拆分”按钮，在团队成员之间均匀分配拆分百分比。
 - c （可选）单击“刷新总计”按钮以重新计算拆分收入和总计。

注意：如果在您的公司概要中未选中“启用商机收入拆分”，则看不到“刷新总计”和“分摊拆分”按钮，请参阅[设置公司概要和全局默认值（第 页 965）](#)。
- 4 保存记录。

商机团队字段

下表说明了商机团队的某些字段。

字段	注释
拆分百分比	此字段显示每个团队成员的收入百分比。默认值是商机所有者为 100%，其他团队成员为 0%。

字段	注释
拆分收入	这是一个计算所得的只读字段。拆分收入的计算方法是商机收入乘以“拆分百分比”字段中的百分比。
用户角色	选择用于定义团队成员与商机团队之间关系的选项。这是必填字段。
商机访问	指定团队成员对商机记录的访问权限。这是必填字段。

关于商机团队

对于某些记录类型，如客户、联系人和商机，您可以允许用户团队共享记录。要允许用户共享记录，首先针对所选记录将用户添加到团队中。然后指定该用户对记录以及指定的链接记录的访问级别。

请注意有关商机团队、客户团队和商机记录访问的以下几点内容：

- 如果为“商机”记录类型启用了团队继承（即，选中了“公司概要”页面上的“对商机启用父团队继承”复选框），则将商机链接至客户时，会将客户团队成员自动添加至商机团队。
- 如果不想在商机记录链接至客户时将用户自动添加至商机团队，请确保不要为“商机”记录类型启用团队继承。

您可以通过以下方法将用户添加到商机团队：

- 通过单击“记录详细信息”页面上的“添加用户”按钮。
- 通过使用分配管理器。有关更多信息，请参阅[关于分配规则（第 页 1327）](#)。
- 通过将潜在商机转换为商机并选择将潜在商机团队复制到商机的选项。您的管理员可确定您角色的潜在商机转换布局是否允许您在转换潜在商机时将潜在商机团队复制到商机。
- 通过使用组。有关更多信息，请参阅[组管理（第 页 1238）](#)。

要确保用户对链接到客户的商机没有访问权限，您必须确保未通过以下一种或多种方法向用户授予访问权限：

- 用户不在商机团队中。
- 用户的下属不在商机团队中。
- 用户未被另一个拥有商机访问权限的用户委派。
- 商机不在用户是成员的工作簿中或位于其任何子工作簿中。
- 在角色设置中，用户没有商机记录的访问权限。
- 客户相关商机的记录类型的访问级别设置为除以下选项以外的任何选项：“无访问权”和“继承主要”。

关于销售阶段和批量更新功能

当您使用批量更新功能更新商机记录上的“销售阶段”字段时，在记录的“销售阶段”字段中可供您选择的值由以下情况确定：

- “商机类型”字段中的值
- 分配给您的用户角色的默认销售过程（如果已分配一个）

如果商机记录上的“商机类型”字段为空白，并且您在通过批量更新功能更新记录时未选择商机类型，则会发生以下情况：

- 如果您的用户角色分配了默认销售过程，则该销售过程的销售阶段在批量更新步骤 2 的“销售阶段”字段中可供选择。
- 如果没有为您的用户角色分配默认销售过程，则公司默认销售过程的销售阶段在批量更新步骤 2 的“销售阶段”字段中可供选择。

如果已填写商机记录上的“商机类型”字段，或者您在通过批量更新功能更新记录时选择了商机类型，则会发生以下情况：

- 如果某个特定的销售过程与该商机类型关联，则该销售过程的销售阶段在批量更新步骤 2 的“销售阶段”字段中可供选择。
- 如果某个特定的销售过程未与该商机类型关联，则会发生以下情况：
 - 如果您的用户角色分配了默认销售过程，则该销售过程的销售阶段在批量更新步骤 2 的“销售阶段”字段中可供选择。
 - 如果没有为您的用户角色分配默认销售过程，则公司默认销售过程的销售阶段在批量更新步骤 2 的“销售阶段”字段中可供选择。

如果已填写商机记录上的“商机类型”字段，但是您在通过批量更新功能更新记录时从“商机类型”字段中清除该值，则会发生以下情况：

- 如果您的用户角色分配了默认销售过程，则该销售过程的销售阶段在批量更新步骤 2 的“销售阶段”字段中可供选择。
- 如果没有为您的用户角色分配默认销售过程，则公司默认销售过程的销售阶段在批量更新步骤 2 的“销售阶段”字段中可供选择。
- 如果您未通过批量更新功能更新“销售阶段”字段，则商机记录上的“销售阶段”字段在您完成批量更新时保持不变。但是，下次用户尝试更新商机上的“销售阶段”字段中的值时（通过进行内嵌编辑或在“商机编辑”页面上进行编辑），在“销售阶段”字段中可供选择的值按以下所述确定：
 - 如果为用户的用户角色分配了默认销售过程，则该销售过程的销售阶段在“销售阶段”字段中可供选择。
 - 如果没有为用户的角色分配默认销售过程，则公司的默认销售过程的销售阶段在“销售阶段”字段中可供选择。

有关使用批量更新功能的更多信息，请参阅[更新记录组（第 页 125）](#)。

商机字段

使用“编辑商机”页面添加商机，或更新现有商机的详细信息。“编辑商机”页面显示了商机的完整字段集。

提示：也可以在“商机列表”页面和“商机明细”页面上编辑商机信息。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

警告： 为商机输入的信息可能会影响公司的收入预测。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键商机信息	
商机名称	此商机的名称。
客户	链接到此商机的客户。
父商机	链接至此商机的父商机。

字段	说明
销售阶段	销售过程中的阶段，如“合格潜在商机”、“建立远景”、“简短列表”、“已选择”、“洽谈”、“已完成/赢得”或“已完成/失去”。 注意：销售阶段更改时，“机率百分比”字段值将自动更新为新销售阶段的默认机率值，除非使用“批量更新”功能更改销售阶段。如果使用“批量更新”功能更改一个或多个记录中的“销售阶段”字段值，则记录的“机率百分比”字段值不会更新为新销售阶段的默认机率百分比。
下一步	需要为此商机完成的下一个操作。
收入	商机的收入金额。默认值为零。此值影响商机收入的预测。 注意：忽略为此字段指定的任何默认值或后置默认值。
结束日期	商机的预期结束日期。这是必填字段。在标准应用程序中，当您创建商机时，“结束日期”字段中的默认值为今天的日期。您的管理员可以为该字段指定其他默认值，也可通过配置该字段，使其在创建新商机时为空。如果该字段为空，则必须予以更新。结束日期用于生成预测。
预测	如果此复选框处于选中状态，则表明商机将包含在预测收入计算中。
销售详细信息	
状态	此商机的状态，如“待处理”、“失去”或“赢得”。
优先级	此商机的优先级，如“高”、“中等”和“低”。
潜在商机来源	主要来源的类别，如“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“事件 - 其他”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租借”、“合作伙伴”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”、“网站”或“其他”。
来源商业活动	产生商机的商业活动。如果通过潜在商机转换过程创建商机，则将根据潜在商机记录上的“商业活动”字段自动填写此字段。如果商机由用户创建，则该用户可以在此字段中输入信息。
概率百分比	反映您对交易在指定结束日期结束时能获得指定收入有多大信心的百分比。“机率百分比”字段基于选定销售阶段的默认机率值。 如果需要，可以更改“机率百分比”字段值，以更好地反映处于该销售阶段的特定商机。但是，在用户选择商机的新销售阶段时，“机率百分比”字段值将自动更新为新销售阶段的默认机率值。 注意：如果使用“批量更新”功能更改一个或多个商机记录中的“销售阶段”字段值，则记录的“机率百分比”字段值不会更新为新销售阶段的默认机率百分比。如果想要让商机中的机率百分比在更新销售阶段时更改，则必须逐条或通过 Web 服务更新每条记录的销售阶段。
预期收入	通过将“收入”字段乘以“机率百分比”字段中的值计算得出的币种值。如果“机率”字段中的百分比较小，则会降低收入预测中包括的预期值。

字段	说明
赢得/失去的原因	赢得或失去商机的原因，如“用户群”、“价格”、“关系”、“跟踪记录”、“无当前项目”、“无预算”、“不合格”、“由于竞争而失去”、“由于无决策而失去”或“其他”。
附加信息	
责任人	商机记录的所有者。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。 “所有者”字段的值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。 通过“商机团队”或“客户团队”页面，可以将商机记录与其他用户共享。有关与其他用户共享记录的信息，请参阅共享记录（团队）（第 页 121）。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。
重新分配商机	指明应重新分配商机。如果公司管理员已设置商机分配规则，选中此字段将触发 Oracle CRM On Demand 中的分配管理器再次处理商机，并依据规则分配商机。分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时，才能重新分配记录。如果以工作簿模式配置记录类型，则分配经理无法重新分配记录。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。 注意：取决于公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载，重新分配记录的处理时间可能会不同。就商机而论，处理时间还会受到商机团队成员数以及与记录关联的客户和联系人数的影响。所有者名称将在重新分配记录时发生变化。
说明	有关商机的附加信息。例如，在商机说明中包括产品兴趣（500 个零件）和客户（奇峰广告公司）。此字段限制为 16,350 个字符。
地址	商机的地址的名称。默认情况下此字段不可用，但您的管理员可以将其添加到“详细信息”页面布局中。您的管理员还可根据需要将个别地址字段添加到页面布局中。如果显示了商机地址的个别字段，则它们是只读的。
客户地址	与商机关联的客户的地址名称。默认情况下此字段不可用，但您的管理员可以将其添加到“详细信息”页面布局中。您的管理员还可根据需要将个别地址字段添加到页面布局中。如果显示了客户地址的个别字段，则它们是只读的。

预测

使用预测页面可查看、调整和提交预测。*预测*是指一段时间内收入的已保存快照。Oracle CRM On Demand 会计算每个季度的预测，并按会计月份细分该信息。

Oracle CRM On Demand 中的“预测”可自动完成通常需要手动进行并且有时不准确的过程。“预测”有助于公司制定销售策略。并且能够为经理提供有关预计销售额以及每季度实现销售目标的进度的最新准确信息，从而有助于

公司确定将来的业务需求。各个销售代表不必搜集统计数据。而只管决定何时在其预测中包括记录。过程的其余步骤是自动进行的。

公司可以基于以下任意一项预测收入：

- 商机收入
- 链接到机会的机会产品收入和数量
- 客户收入
- 联系人收入

预测快照保存预测的机会、产品或收入信息以及已调整的预测总计，以便您和您的经理能够查看和评估预测趋势。此外，您可以查看保存的预测，以检查团队当前正在处理的机会的历史记录。

贵公司可以将预测设置为每周或每月运行一次。在某指定一天开始时（即主机方所在时区的在午夜过后一分钟时），Oracle CRM On Demand 将自动生成预测并在“我的主页”上显示一条预警。收到此警报后，您可以查看预测，以根据定额信息分析新计算的业务数据、预测和已结收入。

在生成下一个预定预测一个小时前，会自动将当前预测存档，以防止任何人对其进行编辑。

使用预测主页

可以从“预测主页”开始管理预测的操作。此页面列出了与您相关的预测摘要信息。

可通过以下两种不同的方法限制“预测主页”上列出的记录：

- 如果字母搜索控件可用，则您可以单击列标题以根据该列中的值对记录进行排序，然后单击字母栏中的某个字母以仅显示以该字母开头的记录，从而找到特定预测。也可以在文本字段中键入字符，然后单击“执行”来查找以这些字符开头的记录。单击“全部”链接可以显示预测的完整列表。

注意：如果您的用户语言是韩语、日语、简体中文或繁体中文，则字母搜索控件不可用。

- 显示的记录数。调整此字段中的值，以便在摘要列表中显示更多或更少的记录数。

“预测主页”依据预测的创建日期列出您的预测，最新预测将列在第一位。同时还提供重要信息的摘要：

- 状态是指预测的当前状态。成功完成的预测的状态为“活动”。如果预测的状态为“已提交”，则表示该预测可供管理层查看。
- 业务数据收入是指来自所有记录的合并收入，与单个记录上“预测”复选框或销售阶段的设置无关。业务数据收入不适用于客户或联系人收入预测。
- 预测收入等于“预测”复选框处于选中状态的所有记录的总收入。
- 已结收入等于销售阶段值为“已完成 - 赢得”的所有机会或产品收入的总收入。对于客户和联系人收入，如果状态字段值为“已完成”，则在计算已结收入时将包括该记录。为了计算基于该记录开始日期和结束日期的预测期间的收入金额，将对已结收入进行识别。

管理预测

要管理预测，请执行以下任务：

- [查看预测](#)（第 页 278）
- [刷新预测](#)（第 页 279）
- [使用另一种币种查看和编辑预测](#)（请参阅 [使用另一种货币查看和编辑预测](#) 第 页 280）
- [查看预测历史记录](#)（第 页 281）
- [提交预测](#)（第 页 281）
- [撤回预测](#)（第 页 281）
- [管理定额](#)（第 页 282）
- [管理团队的预测](#)（第 页 282）

注意：预测依赖于用户角色和报告层次结构。要成功创建预测，用户角色指定为预测角色的所有用户在各自的用户记录上的状态必须为“活动”，并且必须在其用户记录中指定经理。经理可在“报告对象”字段或“报告对象（别名）”字段中指定，具体取决于用户页面布局中显示的是哪个字段。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [预测字段（第 页 284）](#)
- [使用预测主页（第 页 277）](#)
- [设置用户（第 页 1158）](#)
- [设置用户的销售定额（第 页 1169）](#)
- [分析（第 页 671）](#)

查看预测

预测是根据公司的业务流程每周或每月自动生成的。每次生成新预测时，您都会在“我的主页”上收到一个警报。收到通知之后，请查看预测。当您查看预测时，预测概要月份与贵公司的会计日历定义一致。如果您使用 4-4-5、5-4-4 或定制会计日历之类的会计日历，贵公司的预测期间无须一定要与公历对应。因此，如果机会属于日历的六月，并不意味着将作为会计六月的一部分预测它。有关定制会计日历的更多信息，请参阅[关于会计日历（第 页 993）](#)。

注意： 当使用定制会计日历时，预测期间基于公司管理员定义的会计年度和月份。

查看预测

- 1 单击“预测”选项卡。

“预测主页”显示预测摘要信息，包括“状态”、“业务数据”和“已结收入”。可以按状态、预测日期或所有者（仅限经理）对预测摘要进行排序。业务数据不适用于客户或联系人收入预测。

- 2 在“预测主页”部分中，单击要查看的预测的“预测日期”链接。

- 3 在“预测详细信息”页面上，查看以下部分中的信息：

- **预测摘要。**此部分按会计季度和月份列出预测的摘要。“预测摘要”列表提供了有关“定额”、“已结收入”、“定额 %”、“预测金额”、“最佳情况”、“业务数据”和“预期收入”的信息。可以按月对摘要列表排序。

按月列出的团队摘要。此部分显示每个团队成员的预测的列表。如果您是经理，将看到按“所有者别名”（团队成员）列出的预测“月”、“定额 %”、“预测金额”、“已结收入”、“最佳情况”、“业务数据”和“最后更新日期”。如果追溯团队摘要中特定团队成员所在的行，将显示所选用户的相应预测详细信息页面。在此页面上“我的机会”、“我的收入”或“我的产品”部分中，将看到该团队成员的个人预测摘要和预测收入。

注意： 对于客户和联系人收入预测类型，摘要部分不包括“业务数据”、“最佳情况”或“预期收入”。

- **团队产品摘要。**（仅限机会产品预测类型）此部分显示每个团队成员的预测产品列表。如果您是经理，将看到按“所有者别名”（团队成员）和产品列出的“已完成数量”、“预测数量”、“业务数据数量”、“已

结收入”以及“预期收入”。如果追溯团队产品摘要中特定团队成员所在的行，将显示所选用户的相应预测详细信息页面。在此页面上的“我的产品”部分中，将看到用户个人的按产品列出的预测摘要以及预测数量。

注意：“预测详细信息”页面只显示五条您的团队的记录。要查看记录的完整列表，请单击“按月列出的团队摘要”部分下方的“显示完整列表”链接。

- **我的商机。**如果正在使用机会收入预测类型，则此部分将显示在预测详细信息中。此部分列出了当前机会，并指明是否对机会进行预测。它还为每个机会显示“结束日期”、“客户名称”、“收入金额”、“当前销售阶段”和“下一步”（如果指定）。
- **我的收入。**如果正在使用“机会产品”、“客户”或“联系人收入”预测类型，则此部分将显示在预测详细信息中。此部分列出了当前收入，并指明所有者是否已对收入记录进行了预测（预测标志处于选中状态）。它还显示您为每条收入记录输入的开始和结束日期、产品名称、收入金额和客户名称。

“我的收入”部分可能还会显示其他列，具体取决于所预测的收入类型。

对于机会产品收入预测，将显示以下列：

- 商机名称
- 销售阶段

对于客户和联系人收入预测，将显示以下列：

- 产品类别
- 状态
- 联系人姓名

- **我的产品。**如果正在使用“机会产品”预测类型，此部分将显示在预测详细信息中。将按照一个产品占用一行的方式列出每个预测产品，以及相应的产品类别、已完成数量、预测数量、业务数据数量、已结收入和预期收入。这些值为所选用户预测的所有预测机会的总和。要查看与特定产品关联的预测机会，请单击产品名称。

注意：如果正在使用“机会产品”预测类型，则还可以通过单击“产品类别”字段来查看特定产品类别中的所有预测机会。

可以验证曾在预测中使用并且基于“预测信息”部分中的“类型”字段的预测类型。

使用另一种货币查看和编辑预测

利用“使用此货币查看”货币转换功能，可以指定显示预测时要使用的货币。有关使用其它货币查看和编辑预测的更多信息，请参阅[使用另一种货币查看和编辑预测（第 页 280）](#)。

刷新预测

预测是特定期间的收入数据快照。如果更新了某个机会或收入记录，则可以刷新当前未提交的预测的某些值，以确保该预测反映最新信息。接着可以在“预测摘要”部分调整这些记录，从而更准确地反映将生成的收入。

如果更新组成预测金额的记录值，然后重新计算预测总计，则可以使预测更加一致。对“收入”、“结束日期”、“销售阶段”、“机率”、“预测”、“数量”或“状态”字段的更新可能会影响预测。

更新记录值并刷新预测金额

- 1 单击“预测”选项卡。
“预测主页”依据预测的创建日期列出您的预测，最新预测将列在第一位。
- 2 在“预测主页”部分中，单击要更新的预测的“预测日期”链接。
- 3 在“预测详细信息”页面上的“我的机会”、“我的收入”或“我的产品”部分中，单击想要修改的记录的“机会名称”、“开始/结束日期”或“产品”链接。
- 4 在“详细信息”页面上，单击“编辑”。

- 5 在“编辑”页面上，更新机会或收入记录的相应值，然后单击“保存”。
- 6 导航回“预测详细信息”页面，然后单击记录行中的“刷新”链接。
- 7 在“预测详细信息”页面上，单击“数据摘要”。

将基于所修改的机会或收入记录对预测摘要总计进行更新。

注意：要捕获对预测摘要中的机会或收入记录所进行的任何更新，请单击“数据摘要”。

单击“数据摘要”时，从机会或收入记录中引入的新值会覆盖之前对预测摘要总计所做的任何调整；因此，更新记录后，您可能仍然需要调整预测摘要，以便更加准确地反映销售预计值。

调整预测总计

销售代表和经理可以按月对其当前预测收入进行高级别调整，以确保自动生成的预测根据专业的调整来反映值。您可以调整以下预测摘要字段：

- 预测
- 最佳情况

注意：只有预测所有者可以调整预测总计。

调整预测总计

- 1 单击“预测”选项卡。
- 2 在“预测主页”部分中，单击想要调整的预测记录的“预测日期”链接。
- 3 在“预测摘要”部分中，单击“编辑”。
- 4 在“编辑预测”页面上的“预测”或“最佳情况”字段中，键入已调整的收入值。
- 5 单击“刷新总计”以验证已调整的值，然后单击“保存”。

注意：最佳情况收入不适用于客户或联系人收入预测。

使用另一种货币查看和编辑预测

“使用此货币查看”货币转换功能允许您指定显示预测时使用的货币。默认情况下，预测以本地货币（在用户概要中选择的默认货币或贵公司的默认货币）显示。如果您管理多个经济区中的机会，还可以用选定的货币来编辑预测。

如果以欧元（EUR）查看预测时编辑该预测，则用户可以用欧元输入预测值。在保存已编辑的预测时，该预测会转换为贵公司的默认货币，并以此货币保存。

使用另一种货币查看预测

- 1 单击“预测”选项卡。
- 2 在“预测主页”中，单击要查看的预测所对应的“预测日期”链接。
- 3 在“预测详细信息”页面上，从“预测摘要”标题栏中的“使用此货币查看”列表中选择货币。

“使用此货币查看”货币值默认情况下显示您的用户概要货币。如果未定义您的用户概要货币，则“使用此货币查看”选择器默认情况下将显示贵公司的货币。贵公司的所有有效货币均可供选择。

选择“使用此货币查看”货币时，预测值用预测日期的有效汇率从存储的预测货币（公司货币）转换为选定的“使用此货币查看”货币。

如果追溯某预测记录，或者选择的“使用此货币查看”货币没有为预测日期定义有效汇率，则该预测改用贵公司的默认货币显示，并显示指导消息。

查看预测历史记录

您可以查看预测的历史记录以确定随时间变化的趋势。

查看预测历史记录

- 1 单击“预测”选项卡。
- 2 在“预测主页”部分中，单击想要在其中对记录进行排序的列标题。
- 3 查看预测、业务数据和已结收入随时间变化的趋势。

提交预测

创建预测的最后一步是将预测提交给您的经理审阅。如果预测反映您想要包括在公司预测中的金额，请提交预测。

注意：经理可以为他们的直接下属提交预测。您在设置预测定义时必须选择此选项。如果未选择此选项，则只有在经理的所有直接下属提交了他们的预测之后，经理才可以提交他们的预测。

无法编辑提交的预测。如果需要调整提交的预测，您的经理或管理员必须首先解锁（撤回）该记录。有关更多信息，请参阅[撤回预测](#)（第 页 281）。

提交预测

- 1 单击“预测”选项卡。
- 2 在“预测主页”部分中，单击想要提交的预测记录的“预测日期”链接。
- 3 在“预测详细信息”页面上，单击“预测摘要”标题栏中的“提交预测”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [撤回预测](#)（第 页 281）
- [设置预测定义](#)（第 页 1338）

撤回预测

为了使预测所有者能够更新提交的预测，经理或管理员必须首先解锁（撤回）记录。

撤回预测

- 1 单击“预测”选项卡。
 - 2 在“预测主页”部分中，单击想要解锁的预测记录的“预测日期”链接。
 - 3 在“预测详细信息”页面上，单击“撤回预测”。
- 此操作将解锁预测，并允许直接下属更新和调整其预测，然后重新提交预测。

注意：如果单击“撤回预测”，则会将预测状态设置为“活动”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [提交预测](#)（第 页 281）
- [设置预测定义](#)（第 页 1338）

管理定额

如果公司管理员不负责设置定额，您可以使用“编辑定额”页面来创建和更新全年各个期间的定额。这允许您依据预测比较并调整定额。也可以查看每一年中每个期间的定额目标历史记录。

选择定额开始的年度时，您可以选择当前日历年度、前三年的其中一年或即将来临的三年的其中一年。创建了定额之后，月定额值会自动反映在所生成预测后面的预测中。该月的所有活动定额将会相加，合计会显示在预测中。如果不想在预测中包括某个定额，请将“状态”字段设置为“不活动”，直至您准备跟踪该定额为止。

管理定额

- 1 从任何页面中，单击右上角的“我的设置”链接。
- 2 从“个人主页”中，单击“个人概要”部分中的“个人概要”链接。
- 3 从“个人概要”页面中，单击“个人信息”部分中的“我的概要”链接。
“我的概要”允许您定义定额和共享组，以及更改货币、语言和时区。
- 4 在“个人详细信息”页面上，向下滚动到“定额”部分，然后单击“新建定额”。
现有定额将出现在“定额”列表中，并可按年份、名称和状态排序。如果要修改列出的定额，请在要编辑的定额记录的记录级别菜单中选择“编辑”。要从列表中去除定额，请在要删除的定额记录的记录级别菜单中选择“删除”。
- 5 在“编辑定额”页面上，为新定额填写所需的字段：
 - a 选择定额开始的日历年。
注意：在此页面上选择的年份是日历年，而不是会计年度。会计年度可能与日历年不同。例如，贵公司的会计年度可能从 4 月 1 日开始，到下一个日历年的 3 月 31 日结束。
 - b 确保“状态”为“现行”。
 - c 输入定额的名称。
- 6 输入每个月的定额信息。（月定额字段从公司会计年度的第一个月开始。）
- 7 保存定额。

在一年的每个月中平均分摊总定额

- 1 在“个人详细信息”页面上，向下滚动到“定额”部分，然后单击“新建定额”。
- 2 在“编辑定额”页面上，输入所需的信息，并确保定额“状态”为“现行”。
- 3 在其中一个月份字段中，输入年度的总定额量，然后单击“合计”。
数额将出现在“总定额”字段中。
- 4 单击“分摊”。
总额将在一年的 12 个月中平均分摊，并且分摊的数额将出现在与每个月份关联的字段中。
- 5 保存定额。
定额出现在“定额”列表中。

管理团队的预测

如果您是经理，您可以：

- 查看和调整您的团队的预测
- 查看您的团队拥有的所有机会
- 撤回预测，以便团队成员能够对其进行调整

您的团队由与向您报告的角色关联的所有雇员组成。此角色层次结构是在“用户管理”中设置的。有关更多信息，请参阅[设置用户](#)（第 页 1158）。

查看您的团队的预测和机会

- 1 单击“预测”选项卡。
- 2 在“预测主页”部分中，单击预测记录中的“预测日期”链接。
“预测详细信息”页面将显示团队合计、按月列出的每个团队成员的合计以及预测最后更新日期的摘要。
- 3 在“预测详细信息”页面上，单击想要查看其预测的团队成员的“所有者别名”链接。

提示：如果想要显示所有团队成员的预测摘要，请单击“显示完整列表”链接。

将出现团队成员的“预测详细信息”页面。从此页面中，您可以查看团队成员的预测总计以及所有个体的预测机会，但是，由于这些详细信息是只读的，因此您无法编辑它们。

“预测详细信息”页面

“预测详细信息”页面显示所选预测参与者的预测信息。此页面将显示预测摘要，其中列出了基于会计月份的预计收入金额、相应的用户定额和百分比业绩，以及个人预测机会、收入或产品的列表。

经理还可以看到其团队按月列出的摘要。因此，经理可以看到预测期间内他们自己的详细预测记录及其直接下属的摘要记录。

“预测摘要”和“团队摘要”部分中的会计月份有其标准的名称。但是，会计月份的持续时间取决于公司对会计日历的定义。例如，会计月份中的 10 月可能从 10 月 15 日开始，到 11 月 14 日结束。

下表描述了可以从“预测详细信息”页面中执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
更改显示的预测所用货币	在“预测摘要”标题栏中，单击“使用此货币查看”并选择货币。
显示团队的所有预测摘要	单击“按月列出的团队摘要”部分下的“显示完整列表”。只有经理级别的用户才可使用此部分。 在此部分中，按会计月份为每个团队成员列出了一个行项目。
显示团队的所有产品摘要	单击“团队产品摘要”部分下的“显示完整列表”链接。只有当您是经理级别的用户并且正在使用产品数量预测类型时，才可使用此部分。 在此部分中，按产品为每个团队成员列出了一个行项目。
显示特定用户的预测详细信息	在“团队摘要”部分的“所有者别名”列中，单击要查看其预测详细信息的用户的名称。
显示特定用户的所有预测机会记录	单击“我的机会”部分下的“显示完整列表”。只有当正在使用机会预测类型时，才可使用此部分。 此页面按照一条记录占用一行的方式列出了每条预测收入记录，以及相应的结束日期、预测标志、机会名称、客户名称、收入、销售阶段和下一步。
显示特定用户的所有预测收入记录	单击“我的收入”部分下的“显示完整列表”链接。只有当正在使用产品收入、客户收入或联系人收入预测类型时，才可使用此部分。 此页面按照一条记录占用一行的方式列出了每条预测收入记录，以及相应的开始和结束日期、预测标志、产品名称、机会名称、客户名称、收入和销售阶段。

要执行此任务	执行以下步骤
显示特定用户的所有预测产品记录	单击“我的产品”部分下的“显示完整列表”。只有当正在使用产品数量预测类型时，才可使用此部分。 此页面按照一个产品占用一行的方式列出了每个预测产品，以及相应的已完成数量、预测数量、业务数据数量、已结收入和预期收入。这些值为该用户所有预测机会的总和。
显示特定用户的产品类别中的所有预测机会	在“产品类别”列中，单击要查看其预测产品的类别。此页面显示所选产品类别的每个相关机会的特定值，其中包括结束日期、机会名称、单个数量和收入金额。
显示特定用户的单个产品的所有预测机会	在“产品名称”列中，单击要查看其预测机会的产品。 此页面显示所选产品的每个相关机会的特定值，其中包括结束日期、机会名称、单个数量和收入金额。
更新预测机会	在“预测详细信息”内的“我的机会”、“我的收入”或“我的产品收入”部分中，单击“机会名称”导航至机会详细信息。 保存所做更改后，单击“返回至预测详细信息”返回到预测，然后单击“刷新”。 在单击“数据摘要”之前，不会在“预测摘要”部分中捕获对机会详细信息记录所做的任何调整。
汇总预测收入	在“预测摘要”部分中，单击“数据摘要”。 如果单击“数据摘要”，则将根据您对机会所做的更新来更新（重新计算）合计字段。 单击“数据摘要”后，对预测收入金额所做的任何调整都将被覆盖。
更新预测或最佳情况收入金额	在“预测摘要”标题栏中，单击“编辑”。 如果单击“编辑”，则将打开“编辑预测”页面。输入收入调整值，然后单击“保存”。
提交预测	在“预测摘要”部分中，单击“提交预测”。 “已提交状态”字段将更新，以此向经理表明预测可供查看。
撤回预测	在“预测摘要”部分中，单击“撤回预测”。 此时预测被解除锁定。状态将设置为“活动”，从而允许用户更新和调整其预测，然后重新提交预测。只有直属经理或公司管理员才可以执行此操作。

预测字段

将会计算与预测收入相关的字段（定额、已结收入、定额 %、业务数据和预期收入）。有关字段的更多信息，请参阅下表。

字段	说明
最佳情况	(可选) 此字段表示所有商机或产品收入将产生的收入的最佳情况估计。 此字段不适用于客户收入预测或联系人收入预测。
已结收入	只读。将会计算此字段。如果贵公司根据商机进行预测，则已结收入是指销售阶段为“已完成 - 赢得”的所有合格商机的收入总额。 如果贵公司根据产品进行预测，则已结收入是指该期间销售阶段为“已完成 - 赢得”的所有合格产品收入记录的收入总额。 如果贵公司根据客户或联系人收入进行预测，则已结收入是指状态为“已完成”的所有合格收入记录的收入总额。
预期收入	只读。此字段是一个加权平均值。此值的计算方法是将“潜在收入”字段乘以“商机机率”字段中的值。 此字段不适用于客户收入预测或联系人收入预测。
预测	此字段中的值是在生成预测时计算得出的。但是，您可以手动调整此字段中的值，以确保该预测根据专业的调整来反映值。 如果“预测”复选框在“商机”记录中处于选定状态，则预测是指该预测期间所有商机的总和。如果“预测”复选框在“收入”记录中处于选定状态，则预测是指该预测期间所有收入记录的总和。
责任人	表示拥有此预测或对此预测负责的人员。Oracle CRM On Demand 将生成此信息。
最后更新日期	最后更新团队成员的预测记录时的日期。默认情况下将显示此预测日期。如果用户对预测执行编辑、汇总、提交或撤回操作，则此字段将显示记录的更改日期。Oracle CRM On Demand 将生成此信息。
业务数据	只读。将会计算此字段。业务数据是指预测期间所有商机或产品收入记录的总和，与单个记录上“预测”复选框或销售阶段的设置无关。 此字段不适用于客户收入预测或联系人收入预测。
定额	只读。预测期间的销售收入目标。单个用户或管理员可以设置定额。只有在创建预测时才会使用现行定额。
定额 %	将会计算此字段。定额百分比的计算方法是将已结收入值除以定额值。
状态	Oracle CRM On Demand 将生成预测状态。预测状态可以是以下状态之一： ■ 活动。Oracle CRM On Demand 在预测完成时设置此状态。 ■ 已提交。Oracle CRM On Demand 在您单击“提交预测”时设置此状态。在您的经理或公司管理员解锁（撤回）此记录之前，记录将处于锁定状态。 ■ 进行中。Oracle CRM On Demand 在预测正在生成时设置此状态。 ■ 未完成。Oracle CRM On Demand 在读取、关联或累计收入出错时设置此状态。由于用户错误的缘故，如层次结构问题或其他与数据相关的问题，有时也可能出现未完成的预测。

字段	说明
	■ 待处理。在处理公司的预测时，如果出现了问题，Oracle CRM On Demand 将设置此状态。如果贵公司管理员未收到描述预测问题的电子邮件通知，请与客户关怀联系。 ■ 已存档。Oracle CRM On Demand 将在运行新预测的 1 小时前设置此状态。设置此状态后，预测变为只读，并且无法解锁。

地址

使用“地址”页面可创建、更新和跟踪在客户、联系人、经销商和合作伙伴记录之间共享的地址。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括使用地址，则您的设置中可能不包括“地址”选项卡。

如果公司管理员通过在公司概要中选中“启用共享地址”复选框来启用地址记录功能，在“地址”页面中创建的地址将与多个客户、联系人、经销商或合作伙伴记录关联（共享地址功能）。未配置“启用共享地址”的公司不会在任何记录之间共享地址信息，且每条记录中的地址信息都特定于每条记录（非共享地址功能）。

注意： Oracle CRM On Demand 仅针对客户、联系人、经销商和合作伙伴记录类型支持共享地址功能。对于其他包含地址字段的记录类型，如潜在商机、家庭、订单等，Oracle CRM On Demand 仅支持非共享地址功能。

共享地址功能的特性

为公司配置时共享地址功能的部分特性如下：

- 客户、联系人、经销商和合作伙伴记录可以共享和重复使用常见的顶层地址记录。
- 地址具有多对多关系。也就是说，客户可以具有多个地址（例如，医院可能具有多个地址唯一的建筑物），且联系人可以具有多个地址（例如，医师可以具有医院地址、诊所地址和私人办公室地址）。多个联系人可使用一个地址（例如，多个医师可在每个地址工作），且多个客户可使用一个地址（例如，多个诊所可共享特定地址的同一建筑物）。
- 使用简单搜索时，可以搜索共享邮政编码、城市、省、省/自治区或地址（“地址行 1”字段）的所有地址记录。在高级搜索中，您可以查找与用户关键字（如城市、省/自治区、邮政编码）匹配的所有记录类型（客户、联系人、经销商和合作伙伴）。您可以搜索共享的地址，且可以确认哪些联系人、客户、经销商或合作伙伴在使用特定地址。但是，无法搜索记录类型来查找使用特定共享地址的所有客户、联系人、经销商或合作伙伴。
- 地址被视为可从外部地址集导入 Oracle CRM On Demand 的独立实体。将第三方系统用于数据质量和地址验证时（这是为了确保使用的是正确的地址惯例且无印刷错误或重复），上述情况可能会很有帮助。
- 地址无关联地区。关联地区仅在与客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的关系中定义。
- 地址不支持工作簿。工作簿细分仅在与客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的关系中定义。
- 顶层共享的“地址”记录支持添加 Web 小程序。然而，对于版本 26 或更高版本，“客户地址”、“联系人地址”、“经销商地址”或“合作伙伴地址”记录还支持将嵌入的 Web 小程序添加为“相关信息”部分。有关管理员如何为贵公司设置 Web 小程序的更多信息，请参阅[创建记录类型 Web 小程序（第 页 1088）](#)。

可以对地址记录执行哪些任务？

您可以从顶层选项卡中创建、编辑或删除地址记录。您也可以直接从客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建或移除地址记录，或将现有地址记录添加到客户、联系人、经销商或合作伙伴记录。此外，您可以在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录内的共享地址记录（如“地址类型”选择列表或“主要”、“开票”和“发运”设置）中编辑某些字段。移除功能将移除地址和客户、联系人、经销商或合作伙伴记录之间的关联，同时保留共享地址作

为全局资源。标准列表可用于“地址”主页，默认情况下用户可访问此主页。由于用户不能拥有共享地址，这些列表的前缀词语是 *ALL*，而非 *MY*。

关于去标准化字段

如果为客户、经销商和合作伙伴设置了发运地址和开票地址，而且为联系人设置了主要地址，Oracle CRM On Demand 会将地址字段直接存储在父对象中。此过程称为 *去标准化*。如果删除或更新共享地址字段，Oracle CRM On Demand 会传播使用共享地址的客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的更改，以便所有地址数据均一致且保留数据完整性。去标准化还将提升搜索功能。

传播去标准化字段有何效果？

由于在客户、联系人、经销商和合作伙伴记录中传播字段更改，Oracle CRM On Demand 传播业务服务处理地址更新可能需要几分钟。此外，如果删除顶层共享地址，在 Oracle CRM On Demand 传播业务服务在删除去标准化字段中的地址值时，可能会发生类似延迟。如果发生超时或错误，Oracle CRM On Demand 传播业务服务将在每晚午夜尝试重新传播更改。如果未发生传播，公司管理员可能需要手动应用更改，或在必要时与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系以寻求帮助。

使用地址主页

可以从“地址主页”开始管理地址。

注意：公司管理员可以定制“地址主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和移除部分。

创建地址

通过在“最近修改的地址”部分中单击“新建”按钮，您可以创建地址。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[地址字段（第 页 296）](#)。

使用地址列表

“地址列表”部分显示许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明共享地址的标准列表。

地址列表	筛选器
所有地址	所有地址（使用地址名称按字母顺序排序）。
最近修改的地址	所有地址（按修改日期排序）。
最近创建的地址	所有地址（按创建日期排序）。
所有验证共享地址	所有标记为客户已验证的地址（使用地址名称按字母顺序排序）。 验证处理是在 Oracle CRM On Demand 之外执行的，众多公司借其标准化地址数据，确认地址是否存在以及是否可供美国邮政服务之类的政府机构使用。有关将地址标记为已验证的信息，请参阅 将共享地址标记为已验证（第 页 291） 。
所有非验证共享地址	所有未标记为客户已验证的地址（使用地址名称按字母顺序排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的地址

“最近修改的地址”部分显示您最近修改的共享地址。

向“地址主页”添加部分

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“地址主页”：

- 所有地址
- 最近修改的地址
- 最近创建的地址
- 所有验证共享地址
- 所有非验证共享地址

向“地址主页”添加部分

- 1 在“地址主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“地址主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解与共享地址有关的信息：

- [地址](#)
- [管理地址](#)（第 页 288）
- [地址字段](#)（第 页 296）

管理地址

有关管理地址的信息，请参阅以下主题（其中包括共享地址和非共享地址的过程）：

- [在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新共享地址](#)（第 页 289）
- [在客户、联系人、经销商和合作伙伴记录之间共享地址](#)（第 页 290）
- [将共享地址标记为已验证](#)（第 页 291）
- [将 DEA 信息添加到联系人地址](#)（第 页 291）
- [在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新非共享地址](#)（第 页 293）
- [从客户、联系人、经销商或合作伙伴中移除地址](#)（第 页 294）
- [删除共享地址](#)（第 页 294）
- [关于将记录链接到地址](#)（第 页 295）
- [从客户、联系人、经销商或合作伙伴中查看地址记录](#)（第 页 295）
- [访问地图以获取地址](#)（第 页 295）
- [关于地址记录类型的地理编码字段](#)（第 页 298）

注意：Oracle CRM On Demand 标准版没有“地址”功能，因此您的公司可能无法使用共享地址。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）
- [使用记录](#)（第 页 42）

在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新共享地址

配置共享地址功能时，只要配置了“地址”部分，就可以直接通过填写客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的“详细信息”页面的“地址”部分，在该记录中创建新地址记录，而不必转到“地址”选项卡。创建地址记录后，它将列在“地址”主页中。

在开始之前。默认情况下，“客户”、“联系人”、“经销商”或“合作伙伴详细信息”页面上不会显示地址相关信息。为了让您能看到此信息，公司管理员必须向您的角色授予对地址相关信息的访问权限。然后，您或公司管理员必须将地址相关信息添加到记录类型的“详细信息”页面布局。有关定制“详细信息”页面布局的更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局](#)（第 页 639）。

要从客户、联系人、经销商或合作伙伴记录创建新共享地址记录，则必须选中“启用共享地址”复选框，而且“公司概况”中的“验证共享地址”复选框必须处于未选中状态。

注意：未配置共享地址时（即在使用非共享地址功能时），您不能从“详细信息”页面的“地址”部分创建新共享地址。

在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新共享地址

- 1 在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的“详细信息”页面中，导航到“地址”部分（如果已配置）。
- 2 要创建新共享地址，请单击“新建”。

注意：仅当为公司关闭地址验证时，才会显示“新建”按钮。如果打开地址验证，只能从“地址”选项卡添加新地址。

- 3 在“地址名称”字段中输入地址名称（例如，“总部地址”）。

注意：“地址名称”字段是必填字段，且可用于搜索。转到使用共享地址时，仔细考虑地址记录的命名标准。建议包括使用数字后缀串联关键地址字段，或将城市和省/自治区（或省）与外部生成的 ID 组合。例如，如果地址名称是 LebanonNJ38A08833，在搜索以 LebanonNJ 开头的所有地址名称时，将发现 Lebanon 区内的所有地址均位于 New Jersey (NJ) 州。

- 4 根据需要填写“地址信息”部分中的字段。

填写“地址”记录后，它将列在“详细信息”页面的“地址”部分中。显示的“地址”字段是“地址”对象的现有地址字段的串联。例如，如果“地址 1”是 43 2nd St.，“城市”是 Newark、“省/自治区”是 NJ 且“国家/地区”是 U.S.A.，“地址”部分中的“地址”字段将显示为：43 2nd St., Newark, NJ, USA。有关“地址”记录字段的信息，请参阅[地址字段](#)（第 页 296）。

- 5 单击“保存”。
- 6 保存共享地址信息后，从地址记录的记录级别菜单中选择“编辑”，以根据需要完成以下步骤：

- a 对于客户、经销商或合作伙伴：

- 如果将地址用于开票，针对地址记录选择“开票”。
- 如果将地址用于发运，针对地址记录选择“发运”。

Oracle CRM On Demand 会相应地将地址信息复制到“开票”或“发运”部分。

- b 对于联系人，如果地址是主要联系人地址，针对地址记录选择“主要”。

Oracle CRM On Demand 会将地址信息复制到主要“联系人”部分。

- c 对于这四种记录类型，要选择地址类型，请使用“地址类型”选择列表。

以下是默认情况下提供的地址类型：住宅、办公室、度假屋、其他、空房、私人、邮局、医院和诊所。

注意：此为必填字段。

- d 单击“保存”。

在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新共享地址（备选方法）

- 1 在客户、经销商或合作伙伴记录的“详细信息”页面中，导航到“开票”或“发运”地址部分。
在联系人记录的“详细信息”页面中，导航到主要“联系人”地址部分。

- 2 单击右上角的“查找”图标。

- 3 在“地址”搜索窗口中，如果没有为贵公司设置地址验证，可单击“新建”来创建新地址。

注意：仅当为公司关闭地址验证时，才会显示“新建”按钮。如果打开地址验证，只能从“地址”选项卡添加新地址。

注意：如果为公司设置了共享地址，“详细信息”页面的“开票”、“发运”和主要“联系人地址”部分为只读。

- 4 在“地址”窗口中填写新地址的字段。

填写“地址”记录后，它将列在“详细信息”页面的“客户地址”部分中。显示的“地址”字段是“地址”对象的现有地址字段的串联。例如，如果“地址 1”是 43 2nd St.，“城市”是 Newark、“省/自治区”是 NJ 且“国家/地区”是 U.S.A.，“地址”部分中的“地址”字段将显示为：43 2nd St., Newark, NJ, U.S.A.。有关“地址”记录字段的信息，请参阅[地址字段（第 页 296）](#)。

- 5 保存地址记录。

在“详细信息”页面中，Oracle CRM On Demand 将在“地址”部分中列出新地址。

如果地址记录是客户、经销商或合作伙伴记录的开票或发运地址，Oracle CRM On Demand 会选择开票或发运，并使用新地址信息填充记录的“开票”或“发运”部分。如果地址记录是主要联系人地址，Oracle CRM On Demand 会选择“主要”，并使用新联系人地址信息填充记录的“联系人”地址部分。

在客户、联系人、经销商和合作伙伴记录之间共享地址

为公司配置共享地址时，可以添加现有地址记录，或编辑列在“客户详细信息”、“联系人详细信息”、“经销商详细信息”或“合作伙伴详细信息”页面的“地址”部分中的地址。通过在每条记录的“详细信息”页面中添加同一地址记录，可链接客户、联系人、经销商或合作伙伴记录通用的地址。

在开始之前。默认情况下，“客户”、“联系人”、“经销商”或“合作伙伴详细信息”页面上不会显示地址相关信息。为了让您能看到此信息，公司管理员必须向您的角色授予对地址相关信息的访问权限。然后，您或公司管理员必须将地址相关信息添加到记录类型的“详细信息”页面布局。有关定制“详细信息”页面布局的更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局（第 页 639）](#)。

要将现有共享地址记录添加到客户、联系人、经销商或合作伙伴记录，必须在公司概要中选中“启用共享地址”复选框。如果在公司概要中选中“验证共享地址”复选框，在此过程中只能将经验证的地址添加到记录。

在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录之间共享地址

- 1 在记录的“详细信息”页面中，导航到“地址”部分（如果已为记录配置）。

- 2 在“地址”部分中，单击“添加”。

- 3 在“编辑地址”窗口中，单击“地址”字段旁边的地址选择器。

注意：“地址名称”字段为只读。

- 4 在“地址搜索”窗口中，如果为公司打开了地址验证，请选择已验证地址列表中的地址；如果地址验证已关闭，则选择所有可用地址列表中的地址。

有关验证地址的信息，请参阅[将共享地址标记为已验证（第 页 291）](#)。

注意：如果为公司打开地址验证，且未验证可用地址，选择的地址列表不会显示任何地址。

- 5 从“地址类型”选择列表中选择地址类型。

以下是默认情况下提供的地址类型：住宅、办公室、度假屋、其他、空房、私人、邮局、医院和诊所。

注意：此为必填字段。可以通过使用不同地址类型将相同地址与相同客户、相同经销商、相同合作伙伴或相同联系人多次关联。有关更多信息，请参阅[地址字段（第 页 296）](#)中的“地址类型”字段。

- 6 对于客户、经销商或合作伙伴，如果地址用于开票，则可以单击“开票”；如果地址用于发运，则可以单击“发运”。

Oracle CRM On Demand 会相应地将地址信息复制到“开票”或“发运”部分。

注意：对于使用不同地址类型的共享地址的多个实例，删除某个实例或删除某个实例的发运或开票标志会删除共享地址的所有实例上的发运或开票标志。例如，假设一个名为肯恩诊所的共享地址有三个实例，该地址设置为 123 Main Street, Lansdowne PA 19050。对于此地址，第一个实例类型设置为“办公室”，第二个实例类型设置为“邮政编码”，第三个实例类型设置为“其他”，所有实例都选择了“发运”标志。如果您删除任何实例，例如删除“办公室”类型，或者如果您取消选择实例中的“发运”标记，则 Oracle CRM On Demand 会在此地址的所有三个实例（办公室、邮政编码、其他）中取消选择“发运”。同样地，如果所有实例都选择了“开票”标志，而您取消选择了一个实例中的“开票”标志或删除了某个实例，则 Oracle CRM On Demand 也会对所有三个实例取消选择“开票”标志。

- 7 对于联系人，如果地址是主要地址，可以单击“主要”。
- 8 保存记录。

将共享地址标记为已验证

如果在“地址详细信息”页面中设置“验证日期”字段，Oracle CRM On Demand 会将地址记录的验证状态从“未验证”更改为“已验证”。通常，客户使用自己的方法（Oracle CRM On Demand 外部的的方法）来确定地址是否有效，然后设置“验证日期”字段来在 Oracle CRM On Demand 中将其标记为已验证。

如果为公司设置了地址验证，仅标记为已验证的地址才会显示或添加到客户和联系人记录中的列表，且无法将新地址添加到客户或联系人。但是，可以将其添加到“地址”主页。

在开始之前。要将地址记录标记为已验证，需要“验证共享地址”权限。在公司概要中必须同时选中“启用共享地址”和“验证共享地址”设置，才能为公司设置地址验证。

将共享地址标记为已验证

- 1 在“地址详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 2 导航到“关键地址信息”部分，然后使用日期选择器设置“验证日期”字段。

注意：无法将验证日期设置为将来日期。

- 3 保存地址记录。

Oracle CRM On Demand 会将地址记录的验证状态从“未验证”更改为“已验证”。

注意：默认情况下，不会显示地址记录中的“验证状态”字段。公司管理员必须进行相应设置。

将 DEA 信息添加到联系人地址

美国医药或医疗行业中的联系人使用药品执行管理局（DEA）编号从供应商接收管制药品。例如，医生可能在多个不同医院工作，因此每个位置都需要不同 DEA 编号，才能在每个位置接收管制药品或医药。完成以下过程以将 DEA 编号添加到联系人地址记录。

在开始之前。默认情况下，在“联系人地址”页面上未提供 DEA 字段。公司管理员必须定制“联系人地址详细信息”页面并向您授予访问权限，您才能将 DEA 信息添加到联系人地址。

关于 DEA 编号

DEA 编号是分配给医疗保健提供商（如医疗从业者、牙医、兽医）的一系列编号，让提供商可开出管制药品的处方。DEA 编号用于跟踪管制药品。但是，医药或医疗行业通常将其用作常规开药者编号；也就是说，它用作任何可开药的人员的唯一标识符。有效 DEA 编号包含：两个字母、六个数字和一个校验位。第一个字母是标识登记者类型的代码。第二个字母是登记者姓氏的第一个字母。在后面的七位中，第七位是计算方式如下的校验和：

- 将第一、第三和第五位三者相加。假设为 SUM135。
- 将第二、第四和第六位三者相加，然后乘以 2。假设为 DoubleSUM246。

- 将 SUM135 和 DoubleSum246 相加。假设为 CHECK。
- CHECK 最右边的位用作 DEA 编号的校验位。

例如，DEA 字符串 XY1234563 满足以下要求：

$1 + 3 + 5 = 9$
 $2 * (2 + 4 + 6) = 24$
 $9 + 24 = 33$

最后一位是 3。

登记者类型（DEA 编号的第一个字母）可以是以下值之一：

- A - 已弃用（可由部分较旧实体使用。）
- B - 医院/诊所
- C - 从业者
- D - 教学机构
- E - 制造商
- F - 分销商
- G - 研究人员
- H - 分析实验室
- J - 进口商
- K - 出口商
- L - 逆向分销商
- M - 中级从业者
- N - 军事从业者
- P - 麻醉治疗计划
- R - 麻醉治疗计划
- S - 麻醉治疗计划
- T - 麻醉治疗计划
- U - 麻醉治疗计划
- X - 丁丙诺啡开药计划

将 DEA 信息添加到联系人地址

- 1 在“联系人详细信息”页面中，导航到“地址”部分（如果已配置此部分）。
- 2 从地址列表中，选择记录级别菜单中的“编辑”（如果配置了共享地址）或选择“编辑关系”（如果未配置共享地址，且您配置为访问顶层地址记录）。
- 3 按下表中所述填写 DEA 字段，然后保存“联系人地址”记录。

DEA 字段	说明
DEA 编号	有效 DEA 编号。
DEA 签发日期	美国联邦政府签发 DEA 编号的日期。使用日期选择器指定日期。
DEA 结束日期	DEA 编号不再活动或有效的日期。使用日期选择器指定日期。默认情况下，此字段显示为 DEA 签发日期加三年。

DEA 字段	说明
DEA 活动标志	只读字段。Oracle CRM On Demand 确定 DEA 编号是活动还是不活动。Oracle CRM On Demand 使用 DEA 签发日期、DEA 结束日期和当前日期确定状态。
可接受计划表	此为长文本字段，可在其中输入可接受计划表的逗号分隔值，如计划表 1、计划表 2、计划表 3 等。 注意： 此字段不影响任何 Oracle CRM On Demand 处理。

在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新非共享地址

要在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新非共享地址，请在记录的“详细信息”页面的“地址”部分中填写字段。

在开始之前。默认情况下，“客户”、“联系人”、“经销商”或“合作伙伴详细信息”页面上不会显示地址相关信息。为了让您能看到此信息，公司管理员必须向您的角色授予对地址相关信息的访问权限。然后，您或公司管理员必须将地址相关信息添加到记录类型的“详细信息”页面布局。有关定制“详细信息”页面布局的更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局](#)（第 页 639）。

要在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新非共享地址记录，必须在公司概要中取消选中“启用共享地址”设置。

在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新非共享地址

- 1 在“客户详细信息”、“联系人详细信息”、“经销商详细信息”或“合作伙伴详细信息”页面中，导航到“地址”部分（如果已配置此部分）。
- 2 要添加新非共享地址，请单击“新建”。
- 3 在“编辑地址”页面中，从“国家/地址”选择列表中选择地址所在的相应国家/地区，然后填写记录的其余地址字段。

注意：Oracle CRM On Demand 将调整地址字段，以遵循国家/地区的地址惯例。有关映射地址惯例的更多信息，请参阅[关于国家/地区和地址映射](#)（第 页 1373）。

- 4 将地址保存在“地址”部分中。

在客户、经销商或合作伙伴记录中创建新未共享开票或发运地址

- 1 在“客户详细信息”、“经销商详细信息”或“合作伙伴详细信息”页面中，导航到“附加信息”下方的“开票”或“发运”部分。
- 2 单击右上角的编辑图标，以编辑开票或发运的非共享地址字段。
- 3 从“国家/地址”选择列表中选择地址所在的相应国家/地区，然后填写记录的其余开票或发运地址字段。

注意：Oracle CRM On Demand 将调整地址字段，以遵循国家/地区的地址惯例。有关映射地址惯例的更多信息，请参阅[关于国家/地区和地址映射](#)（第 页 1373）。

- 4 保存发运或开票地址。
发运或开票地址列在记录的“地址”相关信息部分，其中开票或发运设置相应地处于选中状态。

在联系人记录中创建新未共享主要地址

- 1 在“联系人详细信息”页面中，导航到“附加信息”下方的“联系人”部分。
- 2 单击右上角的编辑图标，以编辑联系人的非共享地址字段。
- 3 从“国家/地址”选择列表中选择地址所在的相应国家/地区，然后填写记录的其余联系人地址字段。

注意：Oracle CRM On Demand 将调整地址字段，以遵循国家/地区的地址惯例。有关映射地址惯例的更多信息，请参阅[关于国家/地区和地址映射](#)（第 页 1373）。

4 保存联系人地址。

联系人地址列在记录的“地址”相关信息部分，其中“主要”设置处于选中状态。

从客户、联系人、经销商或合作伙伴中移除地址

要从客户、联系人、经销商或合作伙伴中移除地址记录，请完成以下过程。

从客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中移除地址

1 在记录的“详细信息”页面中，导航到“地址”部分（如果已为记录配置）。

2 在“地址”部分，单击地址记录的记录级别菜单中的“移除”。

如果共享地址，Oracle CRM On Demand 将从记录的“详细信息”页面移除地址；也就是说，移除地址和父记录之间的关联。但是，地址记录不会删除且继续存在。有关删除共享地址的信息，请参阅[删除共享地址](#)（第 页 294）。

如果未共享地址，Oracle CRM On Demand 将从记录的“详细信息”页面删除地址。

删除共享地址

删除顶层共享地址记录时，Oracle CRM On Demand 将移除关联客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的所有去标准化字段。

注意：如果删除共享地址，则系统会从共享该地址的所有记录中将其删除，即客户、联系人、经销商和合作伙伴记录。但是，不会从任何关联的拜访活动记录中将其删除。例如，如果共享地址作为关联的联系人的一部分包括在联系人拜访中，则删除共享地址不会从联系人拜访中删除该地址。但是，系统会从联系人记录中将其删除。

删除共享地址时移除去标准化字段的示例

考虑以下示例，其中顶层共享地址是 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA。两个客户和八个联系人在使用此共享地址。一个客户将地址列为开票地址，而另一个客户将其列为发运地址。八个联系人中的五个将此地址用作主要地址。删除共享地址时，Oracle CRM On Demand 将执行以下操作：

- 删除与客户和联系人的关联
- 从列为开票地址的客户中清除开票地址信息
- 从列为发运地址的客户中清除发运地址信息
- 从列为主要地址的五个联系人中清除联系人地址信息

恢复已删除共享地址的注意事项

如果恢复删除的地址，必须更新开票和发运设置，因为在 Oracle CRM On Demand 恢复地址记录时，不会将地址设置恢复为原始值。您必须重新调整这些值，才能避免创建错误数据。 例如，考虑以下事项：

- 客户 1 的共享地址 1 标记为开票地址，且您删除共享地址 1。

Oracle CRM On Demand 清除客户 1 的开票地址字段。

- 您接着关联新共享地址 2 作为开票地址。

Oracle CRM On Demand 使用共享地址 2 的字段填充客户 1 开票地址字段。

- 您从“删除的项目”列表恢复地址 1。

Oracle CRM On Demand 会将地址 1 恢复到“地址”列表并重新关联此共享地址与客户 1，但不恢复原始“开票”设置。

地址 2 和地址 1 显示在与客户 1 关联的地址列表中。地址 2 将保留开票地址与该客户的相应去标准化字段，直至手动将“开票”重置为“地址 1”。

注意：在客户、经销商或合作伙伴记录中不能具有多个开票或发运地址，因此在恢复地址时，如果出现这种情况，就必须重新调整“开票”和“发运”设置。这也适用于恢复的联系人地址的“主要”设置。

有关删除和恢复记录的更多常规信息，请参阅[删除和恢复记录](#)（第 页 143）。

删除共享地址

- 1 导航到共享“地址列表”页面。
- 2 在共享地址的记录级别菜单中，单击“删除”。
- 3 在确认窗口中单击“确定”。

关于将记录链接到地址

下面是可以链接到地址的一些记录类型：

- 客户
- 联系人
- 经销商
- 合作伙伴
- 定制对象 1 到 15

您可以链接帐户、联系人、经销商或合作伙伴记录以跟踪与地址关联的记录类型。您也可以将共享地址记录链接到定制对象。但是，不能将非共享地址记录链接到定制对象。有关链接记录的更多信息，请参阅[将记录链接到选定记录](#)（第 页 97）。

从客户、联系人、经销商或合作伙伴中查看地址记录

要查看与客户、联系人、经销商或合作伙伴关联的地址，即“客户地址”、“联系人地址”、“经销商地址”或“合作伙伴地址”记录的地址，请完成以下过程。

从客户、联系人、经销商或合作伙伴中查看地址记录

- 1 在记录的“详细信息”页面中，导航到“地址”部分（如果已为记录配置）。
- 2 对于想要查看的“地址”记录，请单击相应行中记录级别菜单内的“查看”。

访问地图以获取地址

您可以从以下区域访问地址记录的地图：

- 从地址列表或包含地址部分的详细信息页的地址部分。
- 如果记录类型的“详细信息”页面上提供了以下字段，从这些字段：
 - “商机”记录类型上的“地址”字段和“客户地址”字段
 - “定制对象”记录类型上的“地址”字段
- 从包含至少一个“地址”字段的连接字段。
- 从任何包含“地址”字段的列表或“相关信息”部分。

开始之前：要访问“地图”页面，您的用户角色必须具有“地图集成”权限。

访问地图以获取地址的步骤

- 1 导航到以下项之一：
 - 地址部分，例如以下记录类型的详细信息页中的开票、发运或主要地址部分：“地址”、“客户”、“联系人”、“经销商”、“合作伙伴”、“经纪人配置信息”、“潜在商机”、“用户”或“家庭”

- “商机”记录类型或“定制对象”记录类型的“详细信息”页面
- 以下记录类型的详细信息页中的“地址相关项目”部分：“客户”、“联系人”、“经销商”或“合作伙伴”
- 包含至少一个“地址”字段的连接字段，例如，基于以下字段的“客户详细信息”页面上的连接字段：客户名称、客户类型、开票地址 1 和发运国家/地区，其中开票地址 1 和发运国家/地区是自“开票地址”和“发运地址”字段的地址字段。
- 包含地址字段的列表或“相关信息”部分

2 执行下列任一操作：

- 对于详细信息页中的地址部分，请单击地址部分中的地图图标。
注意：公司概要中的开票和发运地址部分也提供了地图图标。您的公司管理员将维护公司概要。
- 对于商机或定制对象记录上的地址，请单击“地址”字段或“客户地址”字段中的地图图标。
- 对于“地址相关项目”部分中的地址列表，请单击地址左侧下拉列表中的“地图”。

- 注意：**“地图”链接在“地址列表”页中不可用。
- 对于连接字段，请单击该字段右侧的“地图”图标。
如果连接字段包含来自多个地址的地址字段，则单击“地图”图标后，Oracle CRM On Demand 将显示一个弹出窗口，您可以在其中单击特定地址的“地图”图标。
- 对于包含地址字段的列表或“相关信息”部分，请单击该字段右侧的“地图”图标。

如果映射功能可以从地址信息中解析出地址位置，则 Oracle CRM On Demand 会打开地址的地图，如下所示：

- 如果地址记录包含纬度和经度，但不包含其他地址信息，则 Oracle CRM On Demand 会打开地图，同时在纬度和经度的位置放置一个大头针，并在您将鼠标悬停在该大头针上时显示纬度和经度。
- 如果地址记录包含纬度和经度以及其他地址信息，则 Oracle CRM On Demand 会打开地图，同时在纬度和经度的位置放置一个大头针，并在您将鼠标悬停在该大头针上时显示地址信息。
- 如果地址记录包含地址信息，但不包含纬度或经度，则 Oracle CRM On Demand 会打开地图，同时在地址位置放置一个大头针，并在您将鼠标悬停在该大头针上时显示地址。如果映射功能无法根据可用地址信息确定位置，则它会提示您从根据可用地址信息确定的建议地址列表选择一个地址。
- 如果地址记录既不包含地址信息，也不包含纬度和经度信息，则 Oracle CRM On Demand 会打开北美地图。

注意：经纪人配置信息和潜在商机记录中的地址部分不包含用于存放纬度和经度信息的字段。因此，如果单击经纪人配置信息或潜在商机记录的地址部分中的“地图”图标，会始终将您重定向到“地图”页，映射功能将在该页启动连接地址搜索。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [地址](#)
- [使用地址主页（第 页 287）](#)
- [地图（第 页 305）](#)

地址字段

使用“编辑地址”页面添加地址或更新现有地址的详细信息。“编辑地址”页面显示可用于地址的所有字段。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键地址信息	

字段	说明
地址名称	地址记录的名称。此字段限制为 50 个字符。它必须唯一且默认情况下为必填。
验证日期	(可选) 外部来源验证地址信息的日期。使用日期选择器指定或更新此日期。仅当使用地址验证时, 此日期才相关, 否则忽略它。
地址类型	此选择列表字段指定地址类型。以下是默认情况下提供的地址类型: 住宅、办公室、度假屋、其他、空房、私人、邮局、医院和诊所。(必填。) 注意: 使用“编辑地址”页面创建新地址记录时, 此选择列表字段不可用。仅当编辑保存的地址记录时, 它才可用。有关更多信息, 请参阅在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新的非共享地址 (请参阅 在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新非共享地址 第 页 293) 和使用“编辑关系”设置非共享地址的地址类型 (第 页 1023)。
地址信息	
国家/地区	地址记录中使用的国家或地区。使用此下拉列表可选择地址所在的国家或地区 注意: “地址信息”字段符合国家/地区特定的邮政要求。例如, 美国的地址字段使用邮政编码, 而其他许多国家/地区的地址字段使用邮递编码。如果未选择“国家/地区”字段, 将显示以下“地址信息”字段 (Address1 和 Address2)。有关邮政要求的更多信息, 请参阅关于国家/地区和地址映射 (第 页 1373)。
Address1	地址行 1。通常, 此字段存放街道地址, 如 10 Main Street。它限制为 200 个字符。它将转换为选定国家/地区的街道编号惯例 (如加拿大或美国的编号和街道)。惯例基于“国家/地区”字段。
Address2	地址行 2。此字段处理任何附加街道地址详细信息。它限制为 100 个字符。
Address3	地址行 3。此字段处理任何附加街道地址详细信息。它限制为 100 个字符。 注意: 如果未选择国家/地区, 此字段不会显示在“编辑地址”或“详细信息”页面的默认布局中。
城市	地址记录的城市。
省	地址记录的省或地区, 如 New Brunswick。 注意: 如果选定国家/地区使用“州” (如印度或美国), Oracle CRM On Demand 会将此字段更改为“省/自治区”。
邮政编码	邮递编码 (如 M1C 3J6) 或美国地址的邮政编码 (如 19050)。
说明	此字段限制为 100 个字符。
注释	此字段限制为 1999 个字符。 注意: 默认情况下, 此字段不会显示。公司管理员必须进行相应设置。
已验证状态	指明地址是否已验证以及是否根据“验证日期”字段计算。 注意: 默认情况下, 此字段不会显示。公司管理员必须进行相应设置。

字段	说明
注意： 也可以通过 Web 服务使用用于地理编码功能的以下字段。默认情况下不会显示这些地理编码字段。公司管理员必须进行相应设置。这些字段是只读字段。有关如何使用这些字段的详细信息，请参阅 关于地址信息的地理编码 （第 页 299）。	
地理编码状态	地址记录的地理编码流程的状态。对于新地址记录，Oracle CRM On Demand 会将字段设置为 Null 值。如果地址的地理编码成功，Oracle CRM On Demand 会将此字段设置为“成功”。如果地址的地理编码失败，则 Oracle CRM On Demand 会将此字段设置为“已失败”。如果您编辑地址，则 Oracle CRM On Demand 会将此字段重置为 Null 值。
地理编码匹配代码	匹配代码编号所指明的地理编码流程的准确性或质量。对于给定的匹配代码，如果返回了多个纬度和经度匹配项，则 Oracle CRM On Demand 会使用 Oracle Spatial 返回的第一个纬度和经度匹配项。
地理编码匹配向量	一个由 17 个字符组成的字符串，该字符串指定地理编码操作期间输入地址属性的匹配质量，以推导与该地址关联的纬度和经度。

相关主题

请参阅以下主题以了解与共享地址有关的信息：

- [地址](#)
- [使用地址主页](#)（第 页 287）
- [管理地址](#)（第 页 288）
- [关于地址记录类型的地理编码字段](#)（第 页 298）
- [关于地址信息的地理编码](#)（第 页 299）

关于地址记录类型的地理编码字段

Oracle CRM On Demand 为“地址”记录类型提供以下地理编码字段。默认情况下这些字段不可用。

- 纬度
- 经度

如果您需要这些字段，则公司管理员必须将这些字段添加到“地址”页面布局中。有关将字段添加到页面布局的信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）。

地理编码字段通常用于从地址值（如街道地址和邮政编码）中查找通称为纬度和经度的地理坐标。这些地理编码字段用于在诸如 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 之类的 Oracle CRM On Demand 客户端应用程序中支持映射和基于地点的功能，或者用于在诸如 Google Maps 之类的地图应用程序中查明地点。如果用户未填充这些字段，则他们只能在使用可用地址值的客户端应用程序中使用标准地图功能。

纬度和经度通常使用度、分和秒刻度来表示，例如 59°20'30"N。但是，在 Oracle CRM On Demand 中，它们被表示和存储为带有加号或减号的小数数据，如下所示：

- 对于纬度，您可以输入范围在 -90.0000000 至 +90.0000000 以内的任何值，小数点后最多有 7 位数。如果小数点后的位数超过 7 位，则 Oracle CRM On Demand 会对值进行四舍五入。例如，Oracle CRM On Demand 会将纬度值 89.12345678 四舍五入为 89.1234568。
- 对于经度，您可以输入范围在 -180.0000000 至 +180.0000000 以内的任何值，小数点后最多有 7 位数。如果小数点后的位数超过 7 位，则 Oracle CRM On Demand 会对值进行四舍五入。例如，Oracle CRM On Demand 会将经度值 179.12345674 四舍五入为 179.1234567。

此外，Oracle CRM On Demand 对纬度和经度支持普通小数格式，即 Oracle CRM On Demand 支持以句点 (.) 为小数分隔符的数字。某些区域设置使用逗号 (,) 作为小数分隔符，然而，对于这些区域设置，您必须使用句点 (.)

作为小数分隔符来输入小数数据。Oracle CRM On Demand 按照小数在其数据库中存储的样式来显示该小数，并且不对此小数数据执行任何本地格式设置。

要将纬度和经度值添加到 Oracle CRM On Demand 中，您必须将纬度和经度的度-分-秒表示法转换为小数表示法，如下所示：

小数度数 = 度数 + 分/60 + 秒/3600

纬度或经度值必须具有加号或减号，因为允许为负值。正纬度值表示赤道以北 (N)，而负纬度值表示赤道以南 (S)。正经度值表示零子午线以东 (E)，而负经度值表示零子午线以西 (W)。例如，下表针对一些城市显示了 Oracle CRM On Demand 内“纬度”和“经度”字段的示例值。

城市	纬度	Oracle CRM On Demand 中的纬度值	经度	Oracle CRM On Demand 中的经度值
斯德哥尔摩，瑞典	59° 20' N	59.3333333	18° 04' E	18.0666667
达尔文，澳大利亚	12° 27' S	-12.4500000	130° 50' E	130.8333333

注意：Oracle CRM On Demand 不会将纬度和经度转换为 Oracle CRM On Demand 中的所需表示法。“纬度”和“经度”字段仅存储与地址关联的地理代码。通常，诸如 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 之类的 Oracle CRM On Demand 客户端应用程序会进一步处理和转换地理编码数据。但是，Oracle CRM On Demand 可以使用地址记录中的信息，通过 Oracle Spatial 自动查找地址的对应纬度和经度值，并填充“纬度”和“经度”字段。有关更多信息，请参阅关于地址的地理编码信息（请参阅 [关于地址信息的地理编码](#) 第 299 页）。

关于地址信息的地理编码

如果在“公司概况”页面中选择“启用地理编码器”，则 Oracle CRM On Demand 会使用地址记录中的信息通过 Oracle Spatial 查找该地址的对应纬度和经度值，如果查找成功，则用这些值填充地址记录中的纬度和经度字段。通过地址信息查找和填充纬度和经度的这个过程称为**地理编码**。Oracle CRM On Demand 使用 Oracle Spatial 异步查找对应的地理编码。Oracle CRM On Demand 会略过纬度或经度字段已存在值的任何记录的地理编码。

以下情况下，Oracle CRM On Demand 会对纬度和经度字段重新进行地理编码：

- 您清除纬度和经度字段
- 您编辑地址字段

关于地址记录中的地理编码字段

地址记录包含与地理编码相关的三个字段：

- **地理编码状态。**地址记录的地理编码流程的状态：

- **Null 值。**未对地址进行地理编码。
- **成功。**已成功对地址进行了地理编码。
- **已失败。**地址地理编码失败。

地理编码失败通常是由地址数据不正确、地址的地理编码不可用或地址匹配太普通的情况所造成。

- **地理编码匹配代码。**由整数值所指明的纬度和经度与给定地址的匹配准确度：

地理编码匹配代码	说明
0	地址地理编码不匹配。
1	地址地理编码完全匹配。

地理编码匹配代码	说明
2	地理编码匹配，但在街道类型匹配准确度方面有让步，或者具有街道地址的后缀或前缀部分。
3	地理编码匹配，但在街道地址门牌号部分的匹配准确度方面有让步。
4	地理编码匹配，但在街道地址的匹配准确度方面有让步。
10	地理编码匹配，但在邮政编码的匹配准确度方面有让步。
11	地理编码匹配，但在城市名称的匹配准确度方面有让步。
12	地理编码匹配，但在邮政编码和城市的匹配准确度方面有让步。

Oracle CRM On Demand Customer Care 会为您的公司配置地理编码匹配代码的可接受级别。只有当匹配代码小于或等于 Oracle CRM On Demand Customer Care 设置的级别时，Oracle CRM On Demand 才会在地址记录中保存地理编码流程中返回的纬度和经度字段。默认情况下，此值通常设置为 3。

如果 Oracle CRM On Demand 未在地理编码流程中找到任何匹配项，则它会将地理编码匹配代码设置为 0，并且不会在地址中填充纬度和经度字段。

■ **地理编码匹配向量。**一个由 17 个字符组成的字符串，该字符串提供了详细摘要，说明地址的哪些部分影响了针对输入地址返回的纬度和经度的准确性或不准确性。问号表示未使用的字段位置。Oracle CRM On Demand 会将任何未进行地理编码的地址的“地理编码匹配向量”字段设置为一系列问号：????????????????。每个位置都包含一个介于 0 至 4 之间的值。

下表列出了字符串内的位置，以及与每个位置相对应的地址属性。地址属性不是 Oracle CRM On Demand 中的地址字段，而是构成地址的各个地址部分的概念表示法，例如门牌号或街道前缀等。

地理编码匹配向量中的位置	地址属性
0 至 4	未使用
5	街道地址 - 门牌号
6	街道地址 - 街道前缀
7	街道地址 - 街道基址名称
8	街道地址 - 街道后缀
9	街道地址 - 街道类型
10	未使用
11	城市
12 至 13	未使用
14	省/自治区/直辖市

地理编码匹配向量中的位置	地址属性
15	国家/地区
16	邮政编码
17	未使用

注意：Oracle Spatial 通过分析 Oracle CRM On Demand 地址记录内“Address1”、“Address2”和“Address3”字段中所包含的街道地址信息，来推导街道地址属性，例如门牌号或街道前缀等。Oracle Spatial 推导这些属性的方式因国家/地区而异。

Oracle CRM On Demand 在地理编码匹配向量字符串中的位置所设置的数字值可能会在 0 至 4 之间变化，如下所示：

地理编码匹配向量位置值	说明
0 或 1	Oracle CRM On Demand 在地理编码期间发现了地址属性的确切匹配项。
2 或 3	地址属性不为 Null，但是，Oracle CRM On Demand 在地理编码期间尚未发现属性的匹配项。
4	地址属性为 Null，但是，Oracle Spatial 根据近似性设法找到了一个相近匹配项。

有关这些地理编码字段和其他地址字段的更多信息，请参阅[地址字段](#)（第 页 296）。

地理编码示例

以下示例表明了 Oracle CRM On Demand 对地址进行地理编码时，您可以如何使用和说明地理编码字段。假设一个地址具有以下字段值：

Oracle CRM On Demand 中的地址字段	值
地址名称	Ji Yang
国家/地区	美国
门牌/街道	1 Oracle Dr
地址 2	Nashua
地址 3	未设置
城市	Nashua

Oracle CRM On Demand 中的地址字段	值
县	未设置
省/自治区/直辖市	NH
邮政编码	03062

在 Oracle CRM On Demand 对此地址进行地理编码时，Oracle Spatial 会分解该地址，并按如下方式设置地址属性值：

Oracle Spatial 中的地址属性	值
名称（来自街道地址）	Ji Yang
门牌号（来自街道地址）	1
来自“街道”字段的街道名称	Oracle Dr
城市	Nashua
省/自治区/直辖市	NH
国家/地区	美国
邮政编码	03062

Oracle Spatial 先根据单个属性进行独立搜索，然后使用地址属性组合来查找最相近的纬度和经度，从而尝试根据这些地址属性来查找匹配项。

成功进行地理编码后，Oracle CRM On Demand 会按以下方式设置字段：

Oracle CRM On Demand 地址字段	值	注释
地理编码状态	成功	地理编码成功。
地理编码匹配代码	1	Oracle Spatial 找到了确切匹配项。
经度	-71.46006	无
纬度	42.71004	无
地理编码匹配向量	??030402010??000?	此示例的地理编码匹配向量。 向量的设置与地理编码成功与否无关。甚至对于未设置纬度和经度的低匹配代码 4，仍会设置此向量，并且此向量会详细说明导致失败的属性。

您可以解释向量值 ??030402010??000?，如下表中所示：

地理编码匹配向量位置	值	地址属性	匹配向量值说明
1	?	无	未使用
2	?	无	未使用
3	0	无	未使用
4	3	无	未使用
5	0	门牌号	针对此属性找到了确切匹配项。
6	4	街道前缀	地址属性值为 Null，但是，根据近似性找到了一个相近匹配项。
7	0	街道基址名称。	针对此属性找到了确切匹配项。
8	2	街道后缀	此地址属性具有值，但是未找到值的匹配项。
9	0	街道类型	针对此属性找到了确切匹配项。
10	1	无	未使用
11	0	城市	针对此属性找到了确切匹配项。
12	?	无	未使用
13	?	无	未使用
14	0	省/自治区/直辖市	针对此属性找到了确切匹配项。
15	0	国家/地区	针对此属性找到了确切匹配项。
16	0	邮政编码	针对此属性找到了确切匹配项。
17	?	无	未使用

相关主题

请参阅以下主题以了解与地址有关的信息：

- [地址](#)
- [使用地址主页（第 页 287）](#)
- [管理地址（第 页 288）](#)
- [地址字段（第 页 296）](#)
- [关于地址记录类型的地理编码字段（第 页 298）](#)

资产

使用“资产”页面创建和更新资产，以及创建资产列表。资产是指已售给客户或公司的产品的记录。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪资产信息，则“资产”选项卡可能不会包括在您的设置中。

使用资产主页

在资产主页上，您可以创建资产列表，也可以创建资产记录。

注意： 您的管理员可以定制“资产主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和移除部分。

创建资产

您可通过在“最近修改的资产”部分中单击“新建”来创建资产。有关资产记录中字段的信息，请参阅[跟踪资产](#)（第 页 232）。有关创建记录的一般信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）。

使用资产列表

“资产列表”部分显示了许多已筛选的列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明资产的标准列表。这些列表包括以下 Oracle CRM On Demand 区域内创建的资产记录：

- 资产页面
- 车辆和投资组合页面
- 客户、联系人和自定义对象记录的“详细信息”页面中的资产相关信息部分

资产列表	筛选器
所有资产	您可以看到的所有资产，与资产的所有者无关。
最近修改的资产	您可以看到的所有资产，按修改日期排序。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。

查看最近修改的资产

“最近修改的资产”部分显示最近修改的资产记录的标题。

注意： 如果在资产记录中输入了序列号，则会将序列号用作资产的标题。否则，会使用产品名称。在资产主页的“最近修改的资产”部分中，以及在显示资产标题的其他页面中，您可以从资产标题进行追溯以打开资产记录。

向您的资产主页添加部分

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将附加部分添加到“资产主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可在“资产主页”上显示的部分。

要向“资产主页”添加部分，请执行以下操作

- 1 在“资产主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“资产主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [跟踪资产（第 页 232）](#)

管理资产

有关对许多记录类型通用的详细步骤信息，请参阅以下主题：

■ [创建记录（第 页 45）](#)

■ [更新记录详细信息（第 页 95）](#)

■ [使用列表（第 页 104）](#)

有关跟踪资产和资产记录字段的信息，请参阅以下主题：

■ [跟踪资产（第 页 232）](#)

地图

使用 Oracle CRM On Demand 中的“地图”页可以在地图上查找地址或获取某地址的驾驶方向。要使用“地图”页面，您的用户角色必须具有“地图集成”权限。此外，您的管理员必须为您的用户角色提供“地图”选项卡。在管理员向您的用户角色提供了“地图”选项卡之后，如果 Oracle CRM On Demand 内页面顶部的选项卡中没有“地图”选项卡，则可以将“地图”选项卡添加到选项卡布局中。有关将选项卡添加到选项卡布局中的信息，请参阅显示选项卡（请参阅 [显示您的选项卡](#) 第 页 639）。

注意：要启用“Maps 集成”权限并向您的角色提供“地图”选项卡，您的管理员的用户角色必须具有“管理 Maps 集成”权限。如果管理员的角色中没有“管理地图集成”权限，则管理员必须与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系并请求启用该权限。

您可以在“地图”页面中执行以下操作：

- 在地图上查找地址。
- 执行邻近搜索，以在 Oracle CRM On Demand 内的记录上查找位于以下范围内的地址：
 - 您当前位置的指定半径
 - 另一位置的指定半径
- 在地图上获取地址的驾驶方向。

注意：除印度和新加坡以外，地图功能提供了以地址中包含的国家（地区）或辖区的首要语言表示的地址。例如，对于卡塔尔地址，将以阿拉伯语提供地址；对于俄罗斯地址，将以俄语提供地址，依此类推。对于包含印度和新加坡的地址，地图功能将以英语提供地址。对于加拿大，地图功能将以英语提供地址，但魁北克例外，该地区以法语提供地址。

执行邻近搜索时，您可以限制在预定义的记录列表中进行搜索。例如，您可以创建具有合作伙伴联系人类型的联系人列表，然后在该列表上执行邻近搜索，以查找距离当前地点或计划的明天所在地点不超过 10 英里的合作伙伴联系人。

下表显示了地图上出现的大头针。

大头针	用途
	指明您的当前地点（如果地图功能可以确定您的地点）
	指明在邻近搜索中发现的地址的地点

大头针	用途
	指明邻近搜索的中心

如果可以确定您的当前地点，则大头针会在打开“地图”页面时出现的地图上指明您的地点。如果无法确定您的当前地点，则会显示“北美洲”的地图。地图功能按以下方式确定您的当前地点：

- 如果您使用的计算机收到了全球定位系统（GPS）信息，则地图功能使用 GPS 信息来确定您的当前地点。
- 如果您的计算机未收到 GPS 信息，则地图功能使用浏览器的应用程序接口（API）来确定您的当前地点。API 使用计算机的 IP 地址来确定您的当前地点。如果您的计算机指向代理服务器，则会将代理服务器的地点显示为您的当前地点。

注意：如果想要确定您的当前地点，则必须允许浏览器访问您的当前地点信息。根据您所使用的浏览器以及您在浏览器上选择的隐私设置，可能会提示您允许浏览器访问您的当前地点信息。如果您不同意，则会显示默认的“北美洲”地图，而不是显示您的当前地点。

此外，下表显示了地图上可用的目标图标。

图标	用途
	当页面不以您的当前位置为中心时，将显示此图标。将鼠标悬停在此图标上将显示 <i>显示我的位置</i> 。
	此图标仅在页面以您的当前位置为中心时显示。将鼠标悬停在此图标上将显示 <i>我的位置</i> 。单击此图标将调整地图的放大率，从而以地图上的定位大头针为中心。

如果根据相同纬度和经度标定或锁定了多条记录，则 Oracle CRM On Demand 会对所有这些记录显示一个大头针。如果单击大头针，则会显示所有基础记录名称及其关联地址的列表。您可以从此列表中选择任何记录，以将地址添加至方向或将地址设置为邻近中心。有关获取方向信息的更多信息，请参阅[获取驾驶方向](#)（第 页 309），有关近似搜索的更多信息，请参阅[执行邻近搜索](#)（第 页 307）。

有关 Oracle CRM On Demand 映射和地理编码功能提供的数据范围的信息，请参阅[映射和地理编码数据范围](#)（请参阅 [地图和地理编码数据范围](#) 第 页 311）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [在地图上查找地址](#)（第 页 306）
- [执行邻近搜索](#)（第 页 307）
- [获取驾驶方向](#)（第 页 309）
- [访问地图以获取地址](#)（第 页 295）

在地图上查找地址

本主题说明如何在 Oracle CRM On Demand 内的“地图”页面中查找地址。

注意：如果可以确定您的当前地点，则大头针会在打开“地图”页面时出现的地图上指明您的地点。如果无法确定您的当前地点，则会显示“北美洲”的地图。

在开始之前。要使用“地图”页面，您的用户角色必须具有“地图集成”权限。此外，您的管理员必须为您的用户角色提供“地图”选项卡。在管理员向您的用户角色提供了“地图”选项卡之后，如果 Oracle CRM On Demand 内页面顶部的选项卡中没有“地图”选项卡，则可以将“地图”选项卡添加到选项卡布局中。有关将选项卡添加到选项卡布局中的信息，请参阅[显示您的选项卡](#)（第 页 639）。

在地图上查找地址

1 单击“地图”选项卡。

2 在“地图”页面内的搜索窗格中，键入想要查找的地址。

您必须使用逗号隔开地址元素，并且必须输入国家/地区名称或代码作为地址中的最后一个元素。地址格式可能因国家/地区而异。搜索不区分大小写。以下是关于如何输入地址的一些示例：

- Avenida Vitacura 2939 Piso 6, Las Condes, Santiago, Chile
- 5805 Owens Drive, Pleasanton, CA 94588, USA
- Unit 6, IDA Business Park, Dangan, Galway, IE
- Leela Infopark, 10th Floor, technopark campus, Plot No. 02, Kariavattom P.O., Trivandrum, KL 695581, In

您也可以输入城市和国家/地区的名称。在此情况下，地图功能将返回该城市和国家（地区）的默认街道地址。对于多个匹配项，搜索将显示它找到的可用匹配地址，并提示您选择其中一个地址。例如，如果用英语输入字符串 *Toronto, Canada*，则搜索会返回两个地址。一个是爱德华王子岛中多伦多的默认地址，另一个是安大略省中多伦多的默认地址，这两个地址都在加拿大中。Oracle Maps 提供了地址。

3 单击放大镜图标。

在地图上，大头针指明了地址的地点。如果用您的搜索标准找到了多个匹配项，则会在列表中显示匹配项，并且您可以选择正确的匹配项。最初最多列出 10 个匹配项。如果找到的匹配项超过 10 个，则可以滚动以查看其他匹配项。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [地图](#)（第 页 305）
- [执行邻近搜索](#)（第 页 307）
- [获取驾驶方向](#)（第 页 309）

执行邻近搜索

在邻近搜索中，Oracle CRM On Demand 会检查指定记录类型的记录上存储的地址，以确定地址是否在您指定的搜索半径内。如果 Oracle CRM On Demand 发现搜索半径内的地址，则会在地图上放置一个大头针以指明地址地点。将指针放在大头针上时，您可以看到与该大头针关联的记录的名称和地址。

邻近搜索基于搜索的地址内“纬度”和“经度”字段中的信息。因此，如果想要通过邻近搜索来查找地址，则必须确保在相关地址中正确填充这些字段。有关“纬度”和“经度”字段的更多信息，请参阅关于地址记录类型中的地理代码字段（请参阅 [关于地址记录类型的地理编码字段](#) 第 页 298）。

下表列出了支持邻近搜索的记录类型，并显示了执行邻近搜索时对每种记录类型检查的地址类型。

支持的记录类型	在邻近搜索中检查的地址
客户	客户的发运或开票地址
活动	活动的“地址”字段中的地址，例如，联系人拜访中的地址。
联系人	联系人的主要地址

注意：如果可以确定您的当前地点，则大头针会在打开“地图”页面时出现的地图上指明您的地点。如果无法确定您的当前地点，则会显示“北美洲”的地图。

对支持的记录类型执行邻近搜索后，您可以导航到记录的“详细信息”页面，或仅预览记录的“详细信息”页面，具体取决于“记录预览模式”设置的值。此设置通常由管理员在公司概要中为贵公司设置，但是，您可以在“我的设置”下的个人资料中覆盖适用于整个公司的设置。

注意：如果通过运行 iOS 操作系统的设备访问 Oracle CRM On Demand，记录预览功能不可用。

在开始之前。要使用“地图”页面，您的用户角色必须具有“地图集成”权限。此外，您的管理员必须为您的用户角色提供“地图”选项卡。在管理员向您的用户角色提供了“地图”选项卡之后，如果 Oracle CRM On Demand 内页面顶部的选项卡中没有“地图”选项卡，则可以将“地图”选项卡添加到选项卡布局中。有关将选项卡添加到选项卡布局中的信息，请参阅显示选项卡（请参阅 [显示您的选项卡](#) 第 页 639）。

以下过程说明了如何执行邻近搜索，以查找在当前地点的指定半径内的客户或联系人。

注意：邻近搜索会返回指定半径内前 500 条记录的地点。

在当前地点的指定半径内执行邻近搜索

- 1 单击“地图”选项卡。
- 2 在“地图”页面内的搜索窗格中，单击双箭头以显示“在我附近”选项卡中的搜索标准字段。
- 3 在搜索窗格的“在我附近”选项卡中输入搜索标准，然后单击放大镜图标。

注意：您可以在本主题末尾的表中查找关于搜索标准字段的信息。

地图上会显示大头针，以指明在指定半径内找到的地址的地点。

- 4 要在地图窗格内查看与大头针关联的记录的名称和地址，请将指针放在大头针上。
- 5 要清除已在地图上绘制为大头针的邻近搜索结果，请单击“在我附近”选项卡底部的“清除结果”。

以下过程说明了如何在所选地点的指定半径内执行邻近搜索。

注意：如果想要将特定地址用作邻近搜索的中心，并且尚未在地图上用大头针指明该地址，则在执行邻近搜索之前先搜索该地址。有关更多信息，请参阅[在地图上查找地址](#)（第 页 306）。

在所选地点的指定半径内执行邻近搜索

- 1 在“地图”页面中的地图上，设置邻近搜索的中心。

执行下列任一操作：

- 在地图上，单击指明要用作邻近搜索中心的地址的大头针，然后单击“设置为邻近中心”。
- 在地图上，右键单击想要用作邻近搜索中心的任何地点，然后单击“设置为邻近中心”。

注意：如果地图上尚未显示想要用作邻近搜索中心的地址，则搜索该地址，如[在地图上查找地址](#)（第 页 306）中所述。

大头针指明了为邻近搜索设置的中心。

- 2 在搜索窗格中，如果“在我附近”选项卡中的搜索标准字段不可见，则单击双箭头以显示这些字段。
- 3 在搜索窗格的“在我附近”选项卡中输入搜索标准，然后单击放大镜图标。
地图上会显示大头针，以指明在指定半径内找到的地址的地点。
- 4 要在地图窗格内查看与大头针关联的记录的名称和地址，请将指针放在大头针上。
- 5 要清除已在地图上绘制为大头针的邻近搜索结果，请单击“在我附近”选项卡底部的“清除结果”。

下表说明了邻近搜索的标准字段。

搜索标准字段	说明
选择记录类型	选择要搜索的记录类型，如“客户”、“活动”或“联系人”。邻近搜索需要此字段。

搜索标准字段	说明
地址类型	此选择列表仅适用于客户邻近搜索，并且可能具有以下值： ■ 发运地址。 客户邻近搜索局限于发运地址。 ■ 开票地址。 客户邻近搜索局限于开票地址。这是默认值。
选择列表	选择想要搜索的列表。针对记录类型向您提供的所有列表在此字段中可供您选择。
半径	选择邻近搜索的半径。可用选项为“1”、“5”、“10”、“20”、“25”、“50”、“100”和“500”。如果您未选择值，则使用默认值“10”进行搜索。
单位	选择半径的测量单位。可用选项为“英里”和“公里”。

在执行邻近搜索后预览记录

- 1 单击所需大头针，该大头针在客户、活动或联系人记录的邻近搜索中可用。
- 2 预览记录，如下所示：
 - a 如果将“记录预览模式”设置为“单击‘预览’图标”，则可以将鼠标悬停在记录名称上以显示“预览”图标，然后单击该图标以显示记录的“详细信息”页面的第一个部分。
 - b 如果将“记录预览模式”设置为“悬停在链接上”，则可以将鼠标悬停在链接上以获取记录的名称，以显示记录的“详细信息”页面的第一个部分。
- 3 在记录预览中，单击记录名称的链接以打开记录的“详细信息”页面。

注意：您还可以从初始弹出窗口中的记录名称链接以及预览弹出窗口中打开记录的“详细信息”页面。

- 4 要返回地图，请在记录的“详细信息”页面上单击“返回到 Maps”。

注意：Oracle CRM On Demand 不会保存您之前的邻近搜索结果。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [地图](#) (第 页 305)
- [在地图上查找地址](#) (第 页 306)
- [获取驾驶方向](#) (第 页 309)

获取驾驶方向

本主题介绍如何获取 Oracle CRM On Demand 中“地图”页面上的地址的驾驶方向。

注意：如果可以确定您的当前地点，则大头针会在打开“地图”页面时出现的地图上指明您的地点。如果无法确定您的当前地点，则会显示“北美洲”的地图。

在开始之前。要使用“地图”页面，您的用户角色必须具有“地图集成”权限。此外，您的管理员必须为您的用户角色提供“地图”选项卡。在管理员向您的用户角色提供了“地图”选项卡之后，如果 Oracle CRM On Demand 内页面顶部的选项卡中没有“地图”选项卡，则可以将“地图”选项卡添加到选项卡布局中。有关将选项卡添加到选项卡布局中的信息，请参阅显示选项卡（请参阅 [显示您的选项卡](#) 第 页 639）。

获取驾驶方向的步骤

- 1 单击“地图”选项卡。
- 2 在“地图”页上使用以下方法之一，为驾驶方向添加出发点和目的地（也称为起点和终点）：

- 单击搜索窗格中的双箭头，在“方向”选项卡上标记为 A 的字段中输入起点的地址，然后在标记为 B 的字段中输入目的地或终点的地址。

您必须使用逗号隔开地址元素，并且必须输入国家/地区名称或代码作为地址中的最后一个元素。地址格式可能因国家/地区而异。

有关 Oracle Maps 支持的国家（地区）及其包含两个字母的国家（地区）代码列表，请参阅 [Oracle Maps Geocoder 元数据网页](#)。有关 Oracle Maps 支持的地址格式的信息，请参阅 [Oracle Maps Geocoder 概念网页](#)。

- 右键单击地图上的起始位置，然后选择“添加目标方向”，以将起点添加到“方向”选项卡中标记为 A 的字段中。然后右键单击目的地位置，并选择“添加目标方向”以将终点添加到标记为 B 的字段中。
- 单击地图上的大头针，然后选择“添加目标方向”以将起点添加到“方向”选项卡中标记为 A 的字段中。然后单击目的地大头针，并选择“添加目标方向”以将终点添加到标记为 B 的字段中。

您可以混合搭配使用这些方法，以根据需要添加起点和终点。

注意：如果您在搜索窗格的搜索字段中输入某个地址，并且“方向”选项卡中存在起点（A）和终点（B），则在您执行搜索时，会将该地址添加为终点（C）。

3 单击放大镜图标。

在“方向”选项卡中，Oracle CRM On Demand 启动驾驶方向。方向或路线卡提供了可能的驾驶路线，并包括每条路线的估计时间和距离，类似于商用全球定位系统提供的驾驶方向信息。Oracle CRM On Demand 还会在地图上绘制目的地标签和路线。

如果您输入多个目的地终点，例如，起点 A 以及终点 B 和 C，则驾驶信息将包括从起点 A 到终点 B、然后从终点 B 到终点 C 的方向。如果要获取从当前位置到某个终点的方向，请单击“我的位置”大头针，然后单击“添加目标方向”，将您的当前位置添加为起点。

注意：驾驶方向基于 Oracle Maps 中可用的地址的最近街道信息。因此，终点标签可能不会固定到地图上的确切地址上。

4 要以您的地图视图中的某个终点为中心，请单击终点标签，例如路线卡中的 B、C 等。

仅当地图上显示了路线时，才能以您视图中的终点为中心。如果您通过单击路线卡中的 x 图标或通过更改终点清除了路线，或者如果您在输入终点之后未单击放大镜，则地图将不会以终点为中心。

5 要清除为驾驶方向获取的结果，请单击线路卡中的 x。

如果您更改现有终点，例如，如果您编辑终点、删除终点或颠倒终点的顺序，这时也会清除路线。

6 要打印驾驶方向，请单击驾驶结果卡上的“打印机”图标：



打开的打印预览窗口将显示含驾驶方向的地图快照。预览包括所有终点、终点地址、旅行的时间和距离摘要以及显示所有可用路线的地图。地图图像后面是含估计驾驶时间的驾驶方向表格。表格中的终点采用颜色编码，以与地图上的终点大头针颜色匹配。

此外，下表介绍的选项也在“方向”选项卡的底部作为链接提供。

选项	说明
添加终点	选择此选项可添加更多目的地终点，最多四个终点。默认情况下会提供一个起点和一个终点。
更多选项	选择此选项可为驾驶方向指定其他首选项，例如： ■ 路线首选项。最快或最短。最快为默认值。 ■ 公路首选项。高速公路或地方公路。高速公路为默认值。 ■ 距离单位。英制或公制。英制为默认值。 ■ 语言。驾驶方向的可用语言包括英语、法语、德语、意大利语和西班牙语。英语为默认值。

选项	说明
反向地址	选择此选项可反转路线卡中起点和终点的顺序。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [地图（第 页 305）](#)
- [在地图上查找地址（第 页 306）](#)
- [执行邻近搜索（第 页 307）](#)

地图和地理编码数据范围

Oracle CRM On Demand 的基本地图和地理编码功能由 Oracle Spatial and Graph 提供。下表显示了 Oracle Spatial and Graph 提供的数据范围。

区域	国家或地区
北美	巴哈马、伯利兹、百慕大、加拿大、开曼群岛、哥斯达黎加、古巴、多米尼加共和国、萨尔瓦多、危地马拉、洪都拉斯、牙买加、墨西哥、尼加拉瓜、巴拿马、波多黎各、美属维尔京群岛、美国
欧洲	阿尔巴尼亚、安道尔、奥地利、阿塞拜疆、白俄罗斯、比利时、波斯尼亚和黑塞哥维那、英国主权基地、保加利亚、海峡群岛、克罗地亚、塞浦路斯、塞浦路斯联合国中立区、捷克共和国、丹麦、英国、爱沙尼亚、前南斯拉夫共和国马其顿、芬兰、法国、格鲁吉亚、德国、直布罗陀、希腊、匈牙利、冰岛、爱尔兰、马恩岛、意大利、哈萨克斯坦、科索沃、吉尔吉斯斯坦、拉脱维亚、列支敦士登、立陶宛、卢森堡、马耳他、摩尔多瓦、摩纳哥、黑山、荷兰、北爱尔兰、挪威、波兰、葡萄牙、罗马尼亚、俄罗斯、圣马力诺、苏格兰、塞尔维亚、斯洛伐克、斯洛文尼亚、西班牙、瑞典、瑞士、土耳其、土耳其裔塞浦路斯管辖区、乌克兰、乌兹别克斯坦、梵蒂冈、威尔士
亚太地区	澳大利亚、孟加拉国、文莱达鲁萨兰国、柬埔寨、中国香港、印度、印度尼西亚、中国澳门、马来西亚、马尔代夫、蒙古、尼泊尔、新西兰、菲律宾、新加坡、斯里兰卡、台湾、泰国、越南
南美	阿根廷、阿鲁巴、巴巴多斯、玻利维亚、巴西、智利、哥伦比亚、厄瓜多尔、福克兰群岛、法属圭亚那、瓜德罗普岛、圭亚那、马提尼克、巴拉圭、秘鲁、圣巴泰勒米、圣基茨和尼维斯、圣文森特和格林纳丁斯、南乔治亚岛和南桑威奇群岛、苏里南、特立尼达和多巴哥、乌拉圭、委内瑞拉
中东和非洲	安哥拉、巴林、贝宁、博茨瓦纳、布隆迪、埃及、埃斯瓦蒂尼、加沙地带、加纳、几内亚、伊拉克、以色列、象牙海岸、约旦、肯尼亚、科威特、黎巴嫩、莱索托、马拉维、马里、摩洛哥、莫桑比克、纳米比亚、尼日尔、尼日利亚、阿曼、卡塔尔、留尼汪岛、卢旺达、沙特阿拉伯、塞内加尔、南非、圣赫勒拿岛、阿森松和特里斯坦·达库尼亚、坦桑尼亚、多哥、突尼斯、乌干达、阿拉伯联合酋长国、赞比亚、津巴布韦

注意：未在此表中列出的任何国家/地区仅具有 Nokia World Map 产品提供的限制映射层。韩国数据必须按国家/地区托管，当前没有部署日期。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [地图 \(第 页 305\)](#)
- [在地图上查找地址 \(第 页 306\)](#)
- [执行邻近搜索 \(第 页 307\)](#)
- [获取驾驶方向 \(第 页 309\)](#)
- [访问地图以获取地址 \(第 页 295\)](#)

5

业务计划

本主题介绍 Oracle CRM On Demand 提供的业务计划功能。

关于业务计划

Oracle CRM On Demand 支持管理客户和联系人。此管理包括处理客户和相关联系人的配置文件、客户和联系人关系，以及创建一个有关如何有效分配与客户关联的资金和资源的总体计划。

随着销售和营销团队从以产品为中心的战略转变为基于客户的销售战略，关键客户销售和战略业务计划将是成功的关键所在。销售和营销团队定义以下内容：

- 潜在的业务机会
- 战略目标
- 用以达到这些目标以及赢得机会的已定义活动的列表
- 整个客户的战略目标
- 使用相应的潜在机会定义的有形目标

Oracle CRM On Demand 支持销售战略以及关键客户管理流程，使您的客户团队能够创建和管理以下各项：

- 业务和合约计划
- 相关目标
- 商机
- 活动

注意：“业务计划、目标、计划客户、计划联系人和计划商机”功能是在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的上下文中开发的，但是所有 Oracle CRM On Demand 客户都可以访问和使用此功能。贵公司管理员可以启用此功能，以便您使用。

业务计划的方案

以下主题举例说明了如何使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能。您可以按不同的方式使用此功能，具体取决于您的业务模式。

- [为单个客户管理计划的方案（第 页 313）](#)（以客户为中心）
- [为客户组或地区管理计划的方案（第 页 314）](#)（以客户为中心）
- [为联系人管理计划的方案（第 页 315）](#)（以联系人中心）
- [为目标和产品管理计划的方案（第 页 315）](#)（以产品为中心）

为单个客户管理计划的方案

此方案提供了一个有关如何使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能的示例。您可以按不同的方式使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能，具体取决于您的业务模式。

在此方案中，客户经理负责管理单个客户的计划。客户经理使用高级功能管理比简单客户（如家庭办公的企业）规模大且复杂的客户（例如，跨国公司）。这样客户拥有针对不同期间、甚至是相同期间内不同客户经理的多个计划。例如，普通客户经理或特殊产品客户经理可能使用不同的计划。

客户经理将执行以下任务来管理客户的计划：

- 1 在计划期间之前，客户经理为每个客户创建一个业务计划。该计划为客户建立关联期间的高级定量和定性目标。通常提供一个年度计划和子季度计划，对于重要客户尤其如此。收入是业务计划的关键度量。通常，大型客户的计划会包含针对不同运营单位和地区等的子计划，但所有计划均作为一个客户进行管理。有关如何建立业务计划的信息，请参阅[业务计划](#)（第 页 316）。
- 2 在业务计划的审批流程中，客户经理会将计划的状态从“草稿”更改为“已提交”。其他关键人员查看和编辑计划。客户经理批准计划，将状态更改为“最终批准”。在计划期间结束时，客户经理可以将状态更改为“过期”以减少活动的计划数量。
- 3 客户经理会完成业务计划的其他详细信息，也就是具体目标。具体目标是计划中更低的目标。例如，具体目标可能是执行特定数量的销售访问。客户经理可以将特定活动和机会与业务计划或目标相关联。有关如何建立具体目标的信息，请参阅[目标](#)（第 页 320）。
- 4 在销售机会出现时，客户经理会输入机会，将它们与计划或目标相关联。有关如何设置机会的信息，请参阅[商机](#)（第 页 260）。

在执行计划活动时，客户经理可以执行以下操作：

- 查看与客户和任何关联的客户联系人明确关联的计划、目标、机会和活动
- 查看适用于所有客户的任何目标
- 不断检查现有活动，创建跟进活动和机会

为客户组或地区管理计划的方案

此方案提供了一个有关如何使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能的示例。您可以按不同的方式使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能，具体取决于您的业务模式。

此方案是[为单个客户管理计划的方案](#)（第 页 313）的另一种变化形式，在此方案中，客户经理或销售经理为客户组执行业务计划。例如，这些客户组可能包括客户经理的整个地区、[区块](#)（通常位于共同地理区域的客户和联系人的集合）、更大的地区、市场渠道或细分、一组不担保单个计划的小客户组。通常，执行[为单个客户管理计划的方案](#)（第 页 313）的用户也执行此方案。

客户经理或销售经理将执行以下任务来管理客户组或地区的计划：

- 1 在计划期间之前，客户经理为每个客户创建一个业务计划。该计划为客户建立关联期间的高级定量和定性目标。通常提供一个年度计划和子季度计划，对于重要客户尤其如此。收入是业务计划的关键度量。通常，总是会有季度子计划，还可能有月度子计划，以便进行较低级别的计划。某些字段（如“联系人”）可能留空。计划可能存在于层次结构的多个层，例如地区、区域、国家/地区，可在“业务计划”记录类型中通过递归关系来创建它们。客户经理首先创建最高级别的计划，使其他人员能够在层次结构中的该父项下面创建子计划。有关如何建立业务计划的信息，请参阅[业务计划](#)（第 页 316）。
- 2 在业务计划的审批流程中，客户经理会将计划的状态从“草稿”更改为“已提交”。其他关键人员查看和编辑计划。客户经理批准计划，将状态更改为“最终批准”。在计划期间结束时，客户经理可以将状态更改为“过期”以减少活动的计划数量。
- 3 客户经理会填写业务计划的其他详细信息，也就是具体目标。具体目标是计划中更低的目标。例如，具体目标可能是执行特定数量的销售访问。客户经理可以将特定活动和机会与业务计划或目标相关联。有关如何建立具体目标的信息，请参阅[目标](#)（第 页 320）。

在执行计划活动时，客户经理可以执行以下操作：

- 查看与客户和任何关联的客户联系人明确关联的计划、目标、机会和活动。
- 查看适用于所有客户的任何目标。
- 不断检查现有活动，创建跟进活动。

为联系人管理计划的方案

此方案提供了一个有关如何使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能的示例。您可以按不同的方式使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能，具体取决于您的业务模式。

在此方案中，客户经理负责管理联系人的计划，独立于联系人与客户的关系。例如，联系人是影响力超出了所关联客户的关键意见领袖、顾问或研究员。

客户经理或行业联络员执行以下任务来管理联系人的计划：

- 1 在计划期间之前，客户经理为每个联系人创建一个业务计划。该计划为联系人建立关联期间的高级目标。通常提供了一个年度计划和子季度计划，对于重要联系人尤其如此。
目标相关的字段可能是定性目标而不是收入目标。不太可能有任何类型的层次结构类似于整个客户、运营单位等对应的客户计划的层次结构。有关如何建立业务计划的信息，请参阅[业务计划](#)（第 页 316）。
- 2 在业务计划的审批流程中，客户经理会将计划的状态从“草稿”更改为“已提交”。其他关键人员查看和编辑计划。客户经理批准计划，将状态更改为“最终批准”。在计划期间结束时，客户经理可以将状态更改为“过期”以减少活动的计划数量。
- 3 客户经理会填写具体目标。具体目标是计划中级别更低的目标。例如，具体目标可能是提供特定数量的学术介绍。客户经理可以将特定活动和机会与业务计划或目标相关联。有关如何建立具体目标的信息，请参阅[目标](#)（第 页 320）。
- 4 在机会（例如，提供演讲或基金研究的机会）出现时，客户经理会输入机会，将它们与计划或目标相关联。有关如何设置机会的信息，请参阅[商机](#)（第 页 260）。

在执行计划活动时，客户经理可以执行以下操作：

- 查看与联系人和关联的客户明确关联的计划、目标、机会和活动。
- 查看适用于所有联系人的任何目标。
- 不断检查现有活动，创建跟进活动和机会。

为目标和产品管理计划的方案

此方案提供了一个有关如何使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能的示例。您可以按不同的方式使用 Oracle CRM On Demand 业务计划功能，具体取决于您的业务模式。

在此方案中，客户经理负责管理以计划、目标和产品为重点的业务计划。计划可能应用于广泛的客户组。例如，对于战略产品市场启动，高级销售或营销管理人员会创建应用于所有客户（或相关子集）的业务计划和目标，与各个客户计划中的特定细节无关。

高级销售管理人员或获得高级销售管理人员批准的营销管理人员通常执行以下任务来管理计划。他们管理计划的方式取决于他们的组织是如何实施访问控制的。

- 1 在年度和季度计划期间开始时，营销经理将为某些产品营销计划创建业务计划。营销组织可能拥有单独的系统来进行全面的产品业务计划，在此方案中将它用于需要销售团队特别关注的高优先级计划。业务计划建立关联期间中的高级定量和定性目标。可能有一个年度计划和子季度计划。业务计划的关键度量通常包括收入。有关如何建立业务计划的信息，请参阅[业务计划](#)（第 页 316）。
- 2 营销经理会将业务计划的状态从“草稿”更改为“已提交”。要求的管理人员会查看、编辑计划，以及通过将状态更改为“最后批准”来批准计划。在计划期间结束时，营销经理可以将计划的状态更改为“过期”以减少不活动的计划数量。
- 3 营销经理将为计划添加更多详细信息，也就是具体目标。具体目标是计划中级别更低的目标，例如，激活采样或执行活动：进行特定访问、拜访等。营销经理可以将活动与业务计划或具体目标相关联。有关如何建立具体目标的信息，请参阅[目标](#)（第 页 320）。
- 4 营销经理将计划或目标应用到一组客户。该计划可以应用到所有客户或者与特定产品相关的客户子集。营销经理会将业务计划或目标与每个相关客户联系起来。客户经理将执行并评估业务计划或目标。

5 在销售机会出现时，客户或营销经理会输入机会，将它们与计划或目标相关联。有关如何设置机会的信息，请参阅机会（请参阅 [商机](#) 第 页 260）。

在执行计划活动时，客户或营销经理可以执行以下操作：

- 查看与客户和任何关联的客户联系人明确关联的计划、目标、机会和活动。
- 查看适用于所有客户的任何目标。
- 不断检查现有活动，创建跟进活动和机会。

业务计划

使用“业务计划”页面创建、更新和跟踪客户、联系人或产品的业务计划。*业务计划*使销售组织可以采用具体目标、活动和商机的形式来设置战略目标（例如，收入指标）以及实现这些目标的行动计划。

您可以采用许多方式使用业务计划，以适应特定于公司的计划流程。例如，您可以为各个客户（例如，在总部或地区级别）或许多客户（例如，销售代表所在地区的所有客户）创建计划。您可以为联系人创建独立于其关联客户的计划，这有助于管理与关键意见领袖的关系，关键意见领袖在行业或领域的影响力超过了各自的关联客户（例如，有影响力的医药研究员）。您可以为产品创建计划，例如，为将要出售给多个客户的新产品制定启动计划。对于所有这些业务计划类型，计划展望期可以是短期，也可以是长期。业务计划类型基于公司定义的计划期间，通常是月、季度和年份。

用户可以创建业务计划的层次结构。指定的业务计划可能具有多个子计划。而且，指定的计划可能具有关联的目标（有关目标的更多信息，请参阅 [目标](#)（第 页 320））。业务计划设置高级战略目标，如收入指标。而目标则设置战术目标，如完成许多销售拜访、或在医疗实践中获得特定数量的新处方。

使用业务计划，您可以在业务计划生命周期中将客户关系管理与业务计划任务、工作流以及交付项集成在一起。通过支持创建和管理客户计划，业务计划支持向客户销售以及管理销售。业务计划包括一些常规的计划信息，还包括相关计划目标、商机和活动。此计划信息还与客户相关，因为可以为一个客户（例如客户组父项）创建一个业务计划，并应用于组中的其他许多客户。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪业务计划信息，则可能不安装“业务计划”选项卡。

使用业务计划主页

可以从“业务计划主页”开始管理业务计划。

注意：贵公司管理员可以定制“业务计划主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建业务计划

通过在“最近查看的业务计划”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新业务计划。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[业务计划字段](#)（第 页 318）。

使用业务计划列表

“业务计划列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明业务计划的标准列表。

业务计划列表	筛选器
所有业务计划	您可以看到的所有业务计划，与业务计划的所有者无关。

业务计划列表	筛选器
最近修改的业务计划	“所有者”字段中有您的姓名的所有业务计划（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的业务计划

“最近修改的业务计划”部分显示您最近查看的业务计划。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向您的业务计划主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“业务计划主页”：

- 最近创建的业务计划
- 最近修改的业务计划
- 我最近创建的业务计划
- 我最近修改的业务计划
- 附加报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在“业务计划主页”上）

向您的业务计划主页添加区域

- 1 在“业务计划主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“业务计划主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解业务计划的相关信息：

- [业务计划](#)（第 页 316）
- [业务计划字段](#)（第 页 318）
- [管理业务计划](#)（第 页 317）

管理业务计划

有关管理业务计划的详细步骤信息，请参阅：

- [将记录链接到业务计划](#)（第 页 318）

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）
- [使用评估脚本](#)（第 页 139）
- [共享记录（团队）](#)（第 页 121）
- [使用附件](#)（第 页 133）
- [查看记录的审计追踪](#)（第 页 145）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

用户角色和访问权限配置文件设置

要使用“业务计划”页面，您的用户角色必须具有以下权限：

- 管理业务计划访问
- 管理“期间管理”

此外，您的访问权限配置文件设置还必须允许您访问以下记录类型：

- 业务计划
- 目标
- 计划客户
- 计划联系人
- 计划商机

相关主题

请参阅以下主题以了解业务计划的相关信息：

- [业务计划（第 页 316）](#)
- [使用业务计划主页（第 页 316）](#)
- [业务计划字段（第 页 318）](#)

将记录链接到业务计划

您可以通过向业务计划记录的“详细信息”页面添加区域，将附加记录链接到业务计划：

- 计划客户
- 计划联系人
- 业务计划
- 目标
- 计划商机
- 活动

注意： 特定业务计划可能与以上所有实体的多个项目相关。以*计划*一词开头的实体是允许多对多关系的特殊实体。业务计划、目标或活动只能与一个父业务计划相关。但是，计划客户、计划联系人或计划机会允许有多个父业务计划。允许有多个父计划能够提供将这些实体与业务计划相关所需的灵活性。

有关更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局（第 页 639）](#)。

将记录链接到业务计划

- 1 在“业务计划详细信息”页面上，单击“编辑布局”。
- 2 在“业务计划详细信息布局”页面上，单击箭头以添加记录的部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

业务计划字段

使用“编辑业务计划”页面可以添加业务计划，或更新现有业务计划的详细信息。“编辑业务计划”页面显示了业务计划的完整字段集。

提示：您也可以在“业务计划列表”页面和“业务计划详细信息”页面上编辑业务计划。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些业务计划字段的附加信息。

字段	说明
关键计划信息	
计划名称	业务计划的名称。（必填。）
期间	指定完成业务计划的期间。计划期间遵照贵公司的会计日历定义，这由贵公司的管理员确定。 期间可能对应于会计年度、季度、月或周，例如，2010 年会计季度 1。所列的可用期间基于贵公司定义的会计日历。有关定义会计日历的更多信息，请参阅 关于会计日历 （第 页 993）。 注意： 您需要拥有“管理‘期间管理’”权限才能选择期间。
期间：开始日期	期间的开始日期。单击“日历”图标可选择开始日期。
期间：结束日期	期间的结束日期。单击“日历”图标可选择结束日期。
类型	业务计划类型。从下拉列表中选择适用的业务计划类型。计划类型示例包括：“客户”、“本地”、“区域”、“国家”、“市场细分”、“合约”或“品牌”。（必填。）
状态	业务计划状态。从下拉列表中选择业务计划的当前状态。计划状态的示例包括：“草稿”、“已提交”、“最终批准”、“当前”、“过期”、“将来”、“暂挂”。（必填。）
责任人	业务计划记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权 （第 页 42）。
说明	业务计划的说明。
产品名称	与此计划关联的产品的名称。单击“查找”图标以选择产品。
计划收入	与此计划关联的预期收入。
货币	此计划中任何币种金额所用的币种。
兑换日期	将任何本地收入金额转换为总部所用币种的相关日期。
客户	与此业务计划关联的客户。单击“查找”图标以选择客户。 此字段可用于业务计划与特定客户之间具有一对一关系的情况。如果业务计划有多个客户与之关联，则使用相交实体“计划客户”来建立关系。 注意： 默认情况下，“客户”字段不可用。要将此字段添加到“业务计划详细信息”页面，请与公司管理员联系。

字段	说明
SWOT 分析	
优点	与实现此计划有关的竞争优势。（此字段限制为 240 个字符。）
弱点	与实现此计划有关的竞争弱势。（此字段限制为 240 个字符。）
商机	与此计划关联的潜在业务商机。（此字段限制为 240 个字符。）
威胁	可能会限制与此计划关联的业务商机的潜在威胁。（此字段限制为 240 个字符。）
注意： 以下字段随 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 提供，不一定可用于您的配置。如果这些字段不可用，请与贵公司管理员联系。	
责任人合作伙伴客户	业务计划的所有者所属的合作伙伴客户的名称。
源合作伙伴客户	发起该业务计划的合作伙伴客户的名称。
高级合作伙伴客户	领导业务计划工作的合作伙伴客户的名称。

相关主题

请参阅以下主题以了解业务计划的相关信息：

- [业务计划](#)（第 页 316）
- [使用业务计划主页](#)（第 页 316）
- [管理业务计划](#)（第 页 317）

目标

使用“目标”页面可以创建、更新和跟踪业务计划的目标。

目标是您要实现的战术目标，从而达到业务计划中的更高级别的战略目标。通常，您创建与业务计划相关的具体目标。业务计划可能为客户建立一个总体年收入目标，而具体目标则建立一个战术目标，例如完成一定数量的销售拜访，或在医疗实践时获得特定数量的新处方。“目标”提供中间级别的计划，介于设置关于业务计划的高级战略目标与关于活动（各个销售拜访）和商机（各个销售交易）的低级计划之间。

目标不必是业务计划的补充。组织可以选择以不同的方式使用目标。与业务计划一样，您可以将目标应用到客户、联系人或产品。指定的目标可能拥有多个子目标。您可以设置短期或长期的目标。期间基于公司定义的计划期间，通常是月、季度或年度。目标不如业务计划灵活。业务计划可以与多个客户和联系人相关，而目标只能与一个客户和一个联系人相关。此外，一个商机可以与多个业务计划相关，但是一个商机只能与一个目标相关。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪目标，则可能不安装“目标”选项卡。

使用目标主页

可以从“目标主页”开始管理目标记录。

注意：贵公司管理员可以定制您的“目标主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建目标

通过在“最近修改的目标”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新目标。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 45 页）和[目标字段](#)（第 322 页）。

使用目标列表

“目标列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明目标的标准列表。

目标列表	筛选器
所有目标	您可以看到的所有目标，与目标的所有者无关。
最近修改的目标	“所有者”字段中有您的姓名的所有目标（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 108 页）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的目标

“最近修改的目标”部分显示您最近修改的目标。

单击“显示完整列表”链接可展开列表。

向您的目标主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“目标主页”：

- 最近创建的目标
- 最近修改的目标
- 我最近创建的目标
- 我最近修改的目标
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“目标主页”上）

向您的目标主页添加区域

- 1 在“目标主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“目标主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理目标

有关管理目标的详细步骤信息，请参阅：

- [将记录链接到目标](#)（第 322 页）

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 45 页）
- [更新记录详细信息](#)（第 95 页）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 97 页）
- [使用列表](#)（第 104 页）

- [使用评估脚本（第 页 139）](#)
- [共享记录（团队）（第 页 121）](#)
- [使用附件（第 页 133）](#)
- [查看记录的审计追踪（第 页 145）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

用户角色和访问权限配置文件设置

要使用“目标”页面，您的用户角色必须具有以下权限：

- 管理业务计划访问
- 管理“期间管理”

此外，您的访问权限配置文件设置还必须允许您访问以下记录类型：

- 业务计划
- 目标
- 计划客户
- 计划联系人
- 计划商机

相关主题

请参阅以下主题以了解目标的相关信息：

- [目标（第 页 320）](#)
- [使用目标主页（第 页 320）](#)
- [目标字段（第 页 322）](#)

将记录链接到目标

您可以通过向目标记录的“详细信息”页面添加区域，将以下记录链接到目标：

- 目标
- 商机
- 活动

有关更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局（第 页 639）](#)。

将记录链接到目标

- 1 在“目标详细信息”页面上，单击“编辑布局”。
- 2 在“目标详细信息布局”页面上，单击箭头以添加记录的部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

目标字段

使用“编辑目标”页面添加目标，或更新现有目标的详细信息。“编辑目标”页面显示了目标的完整字段集。

提示： 您还可以在“目标列表”页面和“目标详细信息”页面上编辑目标。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些目标字段的附加信息。

字段	说明
关键目标信息	
目标名称	目标的名称。（必填。）
计划名称	与此目标关联的父业务计划。使用“查找”图标选择业务计划。
类型	目标的常规用途。示例包括：“知名度”、“教育”、“关系”、“获得新客户”、“增强客户渗透”、“产品试用”、“特殊激励”、“客户保持度”以及“竞相响应”。从下拉列表中选择类型。（必填。）
状态	目标的当前状态。示例包括：“草稿”、“已提交”、“最终批准”、“当前”、“过期”、“将来”、“暂挂”。从下拉列表中选择状态。（必填。）
客户名称	与此目标关联的客户。单击“查找”图标以选择客户。
联系人姓名	与此目标关联的联系人。单击“查找”图标以选择联系人。
产品名称	与此目标关联的产品。单击“查找”图标以选择产品。
期间	期间定义用来完成目标的时间。期间目标由公司的会计日历定义确定，这由贵公司的管理员定义。（必填。） 期间可能对应于会计年度、季度、月或周，例如，2010 年会计季度 1。所列的可用期间基于贵公司定义的会计日历。有关定义会计日历的更多信息，请参阅关于会计日历（第 页 993）。 注意：您需要拥有“管理‘期间管理’”权限才能选择期间。
期间：开始日期	期间的开始日期。单击“日历”图标可选择开始日期。
期间：结束日期	期间的结束日期。单击“日历”图标可选择结束日期。
目标信息	
目标收入	此目标的收入目标，例如 1,000,000。
货币	收入的币种，例如美元或欧元。单击币种图标选择所需的币种。
兑换日期	将任何本地收入转换为总部所用币种的相关日期。
目标受众	此目标的目标组或组织，例如，专攻心脏病学的医生诊所。
目标对象	此目标的目标或成果，以目标单位表示，例如 1000 表示 1000 次客户拜访。
目标单位	目标对象的表示单位，例如销售单位、拜访次数、美元（\$）等。单击下拉列表以选择目标单位。

字段	说明
附加信息	
说明	目标的说明。
责任人	目标记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42） 。

相关主题

请参阅以下主题了解目标的相关信息：

- [目标（第 页 320）](#)
- [使用目标主页（第 页 320）](#)
- [管理目标（第 页 321）](#)

计划客户

使用“计划客户”页面创建、更新和跟踪与业务计划关联的计划客户。A *计划客户*映射客户和业务计划，换句话说，您可以使用计划客户将客户与业务计划相关联。计划客户使客户能够拥有多个业务计划（例如，一个用于普通销售人员，一个用于专业销售人员）。但是，一个业务计划涵盖多个客户（例如，一个地区的所有客户）。

某些用户可能不直接与计划客户记录类型交互。而是在“业务计划详细信息”页面或“客户详细信息”页面中将客户与业务计划相关联。某些用户可能更喜欢直接使用计划客户记录类型。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪计划客户信息，则可能将不安装“计划客户”选项卡。

使用计划客户主页

可以从“计划客户主页”开始管理计划客户。

注意：贵公司管理员可以定制“计划客户主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建计划客户

通过在“最近修改的计划客户”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新计划客户。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[计划客户字段（第 页 326）](#)。

使用计划客户列表

“计划客户列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明计划客户的标准列表。

计划客户列表	筛选器
所有计划客户	您可以看到的所有计划客户，与计划客户的所有者无关。

计划客户列表	筛选器
最近修改的计划客户	“所有者”字段中有您的姓名的所有计划客户（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的计划客户

“最近修改的计划客户”部分显示您最近修改的计划客户。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向您的计划客户主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“目标主页”：

- 最近创建的计划客户
- 最近修改的计划客户
- 我最近创建的计划客户
- 我最近修改的计划客户
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“计划客户主页”上）

向您的计划客户主页添加区域

- 1 在“计划客户”主页上，单击“编辑布局”。
- 2 在“计划客户主页布局”页面上，单击方向箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理计划客户

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

用户角色和访问权限配置文件设置

要使用“计划客户”页面，您的用户角色必须具有以下权限：

- 管理业务计划访问
- 管理“期间管理”

此外，您的访问权限配置文件设置还必须允许您访问以下记录类型：

- 业务计划
- 目标

- 计划客户
- 计划联系人
- 计划商机

相关信息

请参阅以下主题以了解计划客户的相关信息：

- [计划客户](#)（第 页 324）
- [使用计划客户主页](#)（第 页 324）
- [计划客户字段](#)（第 页 326）

计划客户字段

使用“编辑计划客户”页面添加计划客户或更新现有计划客户的详细信息。

提示： 您也可以在“计划客户列表”页面和“计划客户详细信息”页面上编辑计划客户。有关更新记录的更多信息，请参阅“更新记录详细信息”。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些计划客户字段的附加信息。

字段	说明
关键计划客户信息	
客户	与此计划客户记录关联的 Oracle CRM On Demand 客户。单击“查找”图标以选择关联的客户。（必填。） 有关客户字段的更多信息，请参阅 客户字段 （第 页 237）。
主要计划客户	选中此复选框以指明哪个客户（如果有）是与计划关联的主要客户。
业务计划	与此计划客户记录关联的业务计划。单击“查找”图标以选择关联的业务计划。（必填。）
客户：地点	客户记录中的“位置”字段中的位置信息。它显示客户在此地点运营的机构的类型，如总部。（仅供查看）
客户：优先级	客户记录中的“优先级”字段中的优先级信息。它显示客户的优先级，如高、中等或低。（仅供查看）
客户：客户类型	客户记录中的“客户类型”字段中的客户类型信息。它显示客户与贵公司的关系，如潜在客户、客户、合作伙伴或竞争者。（仅供查看）
客户：参考	客户记录中的“参考”复选框中的参考信息。它指明客户是否可以用作潜在客户或销售代表的参考。（仅供查看）
客户：责任人	客户记录中的“所有者”字段中的所有者信息。它指明客户记录所有者的别名。（仅供查看）

相关信息

请参阅以下主题以了解计划客户的相关信息：

- [计划客户（第 页 324）](#)
- [使用计划客户主页（第 页 324）](#)
- [管理计划客户（第 页 325）](#)

计划联系人

使用“计划联系人”页面创建、更新和跟踪与业务计划关联的联系人。*计划联系人*是一个允许您将联系人与业务计划相关联的记录，从而允许每个联系人拥有多个业务计划。例如，您可以将一个计划联系人用于普通销售人员，另一个计划联系人用于专业销售人员。同时，一个计划联系人允许一个业务计划涵盖多个联系人（例如，一个地区的所有联系人）。

有些用户可能不直接与计划联系人记录类型交互，而是在“业务计划详细信息”页面或从“联系人详细信息”页面中将联系人与业务计划相关联。但是，其他用户可能更喜欢直接使用计划联系人记录类型。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪计划联系人信息，则可能不安装“计划联系人”选项卡。

使用计划联系人主页

可以从“计划联系人主页”开始管理计划联系人。

注意： 贵公司管理员可以定制“计划联系人主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建计划联系人

通过在“最近修改的计划联系人”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新计划联系人。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[计划联系人字段（第 页 328）](#)。

使用计划联系人列表

“计划联系人列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明计划联系人的标准列表。

计划联系人列表	筛选器
所有计划联系人	您可以看到的所有计划联系人，与计划联系人的所有者无关。
最近修改的计划联系人	“所有者”字段中有您的姓名的所有计划联系人（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的计划联系人

“最近修改的计划联系人”部分显示最近修改的计划联系人。要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向您的计划联系人主页添加部分

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“计划联系人主页”：

- 最近创建的计划联系人

- [最近修改的计划联系人](#)
- [我最近创建的计划联系人](#)
- [我最近修改的计划联系人](#)
- [附加报表部分](#)（贵公司管理员可以使报表部分显示在“计划联系人主页”上）

向您的计划联系人主页添加部分

- 1 在“计划联系人主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“计划联系人主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理计划联系人

有关许多记录类型公用的管理计划联系人的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

用户角色和访问权限配置文件设置

要使用“计划联系人”页面，您的用户角色必须具有以下权限：

- 管理业务计划访问
- 管理“期间管理”

此外，您的访问权限配置文件设置还必须允许您访问以下记录类型：

- 业务计划
- 目标
- 计划客户
- 计划联系人
- 计划商机

相关信息

请参阅以下主题了解计划联系人的相关信息：

- [计划联系人](#)（第 页 327）
- [使用计划联系人主页](#)（第 页 327）
- [计划联系人字段](#)（第 页 328）

计划联系人字段

使用“编辑计划联系人”页面添加联系人，或更新现有计划联系人的详细信息。“编辑计划联系人”页面显示了计划联系人的完整字段集。

提示：您也可以在“计划联系人列表”页面和“计划联系人详细信息”页面上编辑计划联系人。有关更新记录的更多信息，请参阅“更新记录详细信息”。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些计划联系人字段的附加信息。

字段	说明
关键计划联系人信息	
联系人	与此计划联系人记录关联的 Oracle CRM On Demand 联系人。单击“查找”图标以选择关联的联系人。（必填。） 有关联系人字段的更多信息，请参阅 联系人字段（第 页 256） 。
主要计划联系人	选中此复选框，以指定该联系人是否为业务计划的主要联系人。
联系人：名字	联系人记录中的“名字”字段中的信息。（仅供查看。）
联系人：姓氏	联系人记录中的“姓氏”字段中的信息。（仅供查看。）
联系人：客户	与联系人关联的客户。（仅供查看。）
业务计划	与此计划联系人记录关联的业务计划。单击“查找”图标以选择关联的业务计划。（必填。）

相关主题

请参阅以下主题了解计划联系人的相关信息：

- [计划联系人（第 页 327）](#)
- [使用计划联系人主页（第 页 327）](#)
- [管理计划联系人（第 页 328）](#)

计划商机

使用“计划机会”页面创建、更新和跟踪与业务计划关联的机会。*计划机会*将机会与业务计划相关联，允许一个机会与多个业务计划相关联（例如，一个用于普通销售人员，一个用于专业销售人员）。一个业务计划可以同时与多个机会相关。

有些用户可能不直接与计划机会记录类型交互，而是在“业务计划详细信息”页面或从“机会详细信息”页面中将机会与业务计划相关联。但是，其他用户可能更喜欢直接使用计划机会记录类型。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪计划机会信息，则可能将不安装“计划机会”选项卡。

使用计划机会主页

可以从“计划机会主页”开始管理计划机会。

注意： 贵公司管理员可以定制“计划机会主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建计划机会

通过在“最近修改的计划机会”部分中单击“新建”按钮，您可以创建计划机会。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和计划机会字段（请参阅 [计划商机字段](#) 第 页 331）。

使用计划机会列表

“计划机会列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明计划机会的标准列表。

计划商机列表	筛选器
所有计划商机	您可以看到的所有计划机会，与计划机会的所有者无关。
最近修改的计划机会	“所有者”字段中有您的姓名的所有计划机会（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的计划机会

“最近修改的计划机会”部分显示最近修改的计划机会。要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向您的计划机会主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“计划机会主页”：

- 最近创建的计划机会
- 最近修改的计划机会
- 我最近创建的计划机会
- 我最近修改的计划机会
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“计划机会主页”上）

向您的计划机会主页添加区域

- 1 在“计划机会主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“计划机会主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。单击“保存”。

管理计划商机

有关许多记录类型公用的管理计划机会的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

用户角色和访问权限配置文件设置

要使用“计划机会”页面，您的用户角色必须具有以下权限：

- 管理业务计划访问
- 管理“期间管理”

此外，您的访问权限配置文件设置还必须允许您访问以下记录类型：

- 业务计划
- 目标
- 计划客户
- 计划联系人
- 计划商机

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的计划机会信息：

- [计划商机（第 页 329）](#)
- [使用计划机会主页（第 页 329）](#)
- [计划商机字段（第 页 331）](#)

计划商机字段

使用“编辑计划机会”页面添加计划机会或更新现有计划机会的详细信息。

提示：您也可以在“计划机会列表”页面和“计划机会详细信息”页面上编辑计划机会。有关更新记录的更多信息，请参阅“更新记录详细信息”。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些计划机会字段的附加信息。

字段	说明
计划商机信息	
业务计划	与此计划机会记录关联的业务计划。单击“查找”图标以选择业务计划。（必填。） 有关业务计划的更多信息，请参阅 业务计划（第 页 316） 。
商机	Oracle CRM On Demand 中与此计划商机记录关联的商机。单击“查找”图标以选择关联的机会。（必填。） 有关机会的更多信息，请参阅 商机（第 页 260） 。
商机：客户	与机会关联的客户。（仅供查看。）
商机：结束日期	与机会关联的预期结束日期。（仅供查看。）
商机：预测	如果此复选框处于选中状态，则表明商机将包含在预测收入计算中。（仅供查看。）
商机：责任人	机会记录中的“所有者”字段中的信息。所有者是分配给此机会的人员。（仅供查看。）
商机：收入	与机会关联的潜在收入。（仅供查看。）

相关主题

请参阅以下主题以了解计划机会的相关信息：

- [计划商机（第 页 329）](#)
- [使用计划机会主页（第 页 329）](#)
- [管理计划商机（第 页 330）](#)

6

服务请求和解决方案

Oracle CRM On Demand 为客户服务的相关信息提供了以下记录类型：

- **服务请求。**使用这些页面管理客户对产品或服务的请求。
- **解决方案。**使用这些页面存储常见问题或服务问题的答案。

服务请求的管理流程

要管理服务请求，请执行以下任务：

- 1 创建服务请求（请参阅 [创建服务请求](#) 第 页 333）。
- 2 处理服务请求（第 页 333）。
- 3 解决服务请求（第 页 333）。
- 4 完成服务请求（第 页 334）。

服务请求可能是根据客户来电创建的。

创建服务请求

要创建服务请求，请执行以下任务：

- 1 验证客户信息并记录服务问题。
- 2 使用服务脚本可统一应用公司程序，如确定问题以及升级问题。
有关脚本的更多信息，请参阅[使用服务请求脚本](#)（第 页 337）。
- 3 将服务请求分配给服务代表，请参阅[分配服务请求](#)（第 页 336）。

处理服务请求

要处理服务请求，请执行以下任务：

- 1 记录跟进电话。
- 2 记录任务。
- 3 记录附注以记录为帮助客户所采取的操作。

有关向服务请求添加活动的更多信息，请参阅[创建活动](#)（第 页 165）和[活动字段](#)（第 页 191）。

解决服务请求

要解决服务请求，请执行以下任务：

- 1 在解决方案库中搜索有助于解决客户请求的信息，请参阅[查看解决方案](#)（第 页 344）。
- 2 将合适的解决方案链接到服务请求并评定它们的有效性，以便能够不断监控和改进库，请参阅[评定解决方案的级别](#)（第 页 345）。

- 3 使用预生成的报表或定制报表确定问题，请参阅[运行分析](#)（第 页 673）。
- 4 立即采取措施解决问题。如果找不到解决方案，请向库中添加一个新解决方案，请参阅[管理解决方案](#)（第 页 343）。

完成服务请求

要结束服务请求，请执行以下任务：

- 1 记录总结活动。
- 2 结束已经解决的服务请求。请参阅[结束已解决的服务请求](#)（第 页 338）。

服务请求

使用“服务请求”页面可以记录、跟踪和处理客户对信息或协助的请求。*服务请求*包含有关特定服务活动的所有相关详细信息。您也可以使用服务请求捕获附加信息，如解决服务问题所需的解决方案或活动。服务代表可以在一个位置访问有关服务请求的所有相关信息。为了确保服务请求记录可以捕获所有服务活动，系统将通过审计追踪对记录更改进行跟踪。有关处理服务请求的信息，请参阅[服务请求的管理流程](#)（第 页 333）。

使用服务请求主页

可以从“服务请求主页”开始管理服务请求。

注意：贵公司管理员可以定制“服务请求主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建服务请求

通过在“我的未完成服务请求”部分中单击“新建”按钮，您可以创建服务请求记录。有关服务请求的更多信息，请参阅[分配服务请求](#)（第 页 336）和[服务请求字段](#)（第 页 338）。

使用服务请求列表

“服务请求列表”部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明服务请求的标准列表。

服务请求列表	筛选器
所有服务请求	无
所有已完成的服务请求	状态 = 已完成
所有升级的服务请求	状态 = 未完成 - 已升级
所有未完成服务请求	状态 = 未完成, 状态 = 未完成 - 已升级
所有最近创建的服务请求	所有服务请求（按创建日期排序）
所有最近修改的服务请求	所有服务请求（按修改日期排序）
我的未完成服务请求	状态 = 未完成（显示在“所有者”字段中包含您的用户名的记录）
我的服务请求	“所有者”字段中有您的名字的服务请求

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看未完成服务请求

“我的未完成服务请求”部分以未完成服务请求的创建顺序显示未完成服务请求的列表。要展开此列表，请单击“显示完整列表”链接。

查看服务请求相关服务

“服务请求相关任务”部分显示分配给您的服务请求相关的未完成任务，先按到期日然后按优先级排序。它还显示以下信息：

- **到期日。**任务到期的日期（由您或您的经理设置）。
- **优先级。**您或您的经理设置的任务优先级，例如 1-高、2-中等或 3-低。任务优先级由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 1-高更改为最高），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非公司管理员使用以下模式：1-标签、2-标签或 3-标签，其中标签是公司管理员为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 1-标签显示向上箭头、没有为 2-标签显示箭头、为 3-标签显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM On Demand 为 1-我的最高优先级值显示向上箭头，但没有为我的最高优先级值显示箭头。Oracle CRM On Demand 不会为公司管理员添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。有关更改选择列表（如“优先级”字段）的默认值的更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 页 1073）。

- **主题。**任务的标题。单击该链接可查看任务。
- **服务请求。**系统分配的用于标识服务请求的编号。

单击“显示完整列表”可展开与服务请求相关的任务列表。

查看未完成服务请求报表

“未完成服务请求分析”部分按源、产品区域、用户名或优先级显示服务请求报表。您可以单击图表部分或表项以查看详细信息，并确定今天解决问题所需执行的操作。还可以更改下拉列表中的类别以从另一种角度查看相同的数据。

例如，您可以：

- 使用此分析获知未完成服务请求和升级的服务请求。
- 按产品区域进行筛选以便查看哪些区域生成的通话最多。
- 按用户名进行筛选以便查看团队中的工作量分配情况。
- 按优先级进行筛选，以查看所报告服务问题的级别。

要访问其他类型的服务分析，请转至“分析”选项卡。

向您的服务请求主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将以下部分（部分或全部）添加到“服务请求主页”：

- 服务请求相关任务
- 我的当前服务请求相关任务（今天到期的任务）
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“服务请求主页”上）

向您的服务请求主页添加区域

- 1 在“服务请求主页”上，单击“编辑布局”链接。
- 2 在“服务请求主页布局”页面上，使用方向箭头添加/删除部分和组织页面上的各个部分。

3 单击“保存”。

管理服务请求

要管理服务请求，请执行以下任务：

- [分配服务请求](#) (第 页 336)
- [使用服务请求脚本](#) (第 页 337)
- [将解决方案添加到服务请求中](#) (请参阅 [将解决方案添加到服务请求](#) 第 页 337)
- [升级服务请求](#) (第 页 337)
- [结束已解决的服务请求](#) (第 页 338)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#) (第 页 45)
- [更新记录详细信息](#) (第 页 95)
- [将记录链接到所选记录](#) (第 页 97)
- [使用列表](#) (第 页 104)
- [查看记录的审计追踪](#) (第 页 145)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [使用 Oracle Social Network](#) (第 页 353)

分配服务请求

当您创建服务请求时，“所有者”字段为空。您可以手动分配所有者。或者，如果公司使用分配管理器且将“服务请求”记录类型配置为记录所有权的用户模式或混合模式，则也可以在首次保存请求时，自动将服务请求分配给所有者。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于数据访问权限、记录共享和记录所有权](#) (第 页 42)。

注意： 分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时，才能重新分配记录。如果在分配经理将记录重新分配给某个所有者之前，已将主要定制工作簿分配给该记录，则分配经理将从该记录中移除主要工作簿。如果以工作簿模式配置记录类型，则分配经理无法重新分配记录。若是以工作簿模式配置记录类型，强烈建议将其规则组全都设为不活动。

如果已分配服务请求且您的访问级别允许您这样做，可以通过更改请求中的所有者名称或主要定制工作簿，重新分配请求。此外，如果公司使用分配管理器且将“服务请求”记录类型配置为记录所有权的用户模式或混合模式，也可以采用以下方式之一将服务请求重新分配给新所有者：

- 选中请求中的“重新分配所有者”复选框。
- 从请求中删除所有者名称或主要定制工作簿。

如果选中“重新分配所有者”复选框或删除所有者或主要定制工作簿的名称，会触发分配管理器再次处理服务请求，并依据公司设置的规则将其分配给所有者。

注意： 如果服务请求的状态为“已完成”，分配管理器将忽略服务请求，且不会重新分配。此外，重新分配记录的处理时间可能会不同，这取决于公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载。

手动分配服务请求

- 1 选择要分配的服务请求。

有关查找服务请求的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

- 2 在“服务请求详细信息”页面中，单击“编辑”。
- 3 在“编辑服务请求”页面中，将光标放在“所有者”字段或“工作簿”字段中，单击“查找”图标，然后在“查找”窗口中选择新的所有者或工作簿。
- 4 保存所做的更改。

使用服务请求脚本

公司管理员可能已设置了评估脚本来帮助您收集有关服务请求的信息（访问脚本）或帮助您评估客户满意程度（客户满意度调查）。评估脚本包含一系列用于收集客户数据的问题。将对您的响应进行评分、分配权重并将其与指定的阈值进行比较，以确定适当的结果或行动过程。

在开始之前。要使用评估脚本，必须将您的用户角色设置为允许访问评估记录。有关所需设置的更多信息，请参阅[关于评估脚本（第 页 1594）](#)。

使用服务请求脚本

- 1 选择服务请求。
有关选择服务请求的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“服务请求详细信息”页面上，向下滚动到“访问脚本”部分或“客户满意度调查”部分，并单击“添加”。
注意：如果未显示“呼叫脚本”部分或“客户满意度调查”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将相应的部分添加到页面布局中。仅当公司管理员已设置这些部分时，才可将其添加到页面中。
- 3 在“查找”窗口中搜索适当的脚本，并单击“选择”。您可以使用“查找”窗口顶部的筛选器字段来筛选脚本的列表。
- 4 在“访问脚本”或“客户满意度调查”窗口中，为每个脚本问题选择答案，然后单击“保存”。
“服务请求详细信息”页面将再次出现。取决于脚本的结果，记录上的某些字段可能已自动更新。

将解决方案添加到服务请求

可以将现有解决方案添加到服务请求。有关解决方案的更多信息，请参阅[解决方案（第 页 341）](#)。

将解决方案添加到服务请求

- 1 选择服务请求。
有关选择服务请求的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 滚动到“服务请求详细信息”页面的“解决方案”部分，然后单击“添加”。
将出现已批准和已发布的解决方案的列表。
- 3 要限制显示的解决方案数，请使用筛选选项以便依据关键字或解决方案 ID 进行搜索。
- 4 单击“预览”查看解决方案详细信息，以确保它能够解决客户关心的问题。
- 5 单击想要添加到服务请求的每个解决方案旁边的“选择”链接，然后单击“确定”。
- 6 按如下方式将服务请求的状态更改为“未决的”，直到您能够向客户确认该问题已得到解决：
 - a 在“服务请求详细信息”页面上的“状态”字段中单击，并从下拉列表中选择“未决的”状态。
 - b 单击“状态”字段中的绿色复选标记图标以保存更改。

升级服务请求

您可以升级服务请求以使其突出显示为紧急事宜。

升级服务请求

- 1 在“服务请求列表”页面上，在想要升级的服务请求的“状态”字段中单击。
- 2 从字段的下拉列表中选择“未结 - 已升级”。
- 3 单击“状态”字段中的绿色复选标记图标以保存更改。

公司策略确定在升级服务请求时要进行的操作。例如，公司管理员可能定义在升级服务请求时发送电子邮件或生成任务的工作流规则。

可以创建一个筛选列表来显示您可以访问的所有已升级服务请求。

结束已解决的服务请求

在圆满回应了客户的请求之后，您可以结束服务请求。

开始之前：查看“服务请求详细信息”页面，通过验证以下各项来确保服务请求已完成：

- 服务请求上所有活动的状态都为“完成”，表明您已和客户一起进行跟进。
- 如果公司使用解决方案，解决方案将链接到服务请求记录，指明问题是如何得到解决的。

结束已解决的服务请求

- 1 在“服务请求列表”页面上，在想要结束的服务请求的“状态”字段中单击。
- 2 从字段的下拉列表中选择“已完成”。
- 3 单击“状态”字段中的绿色复选标记图标以保存更改。

服务请求字段

使用“编辑服务请求”页面添加服务请求，或更新现有服务请求的详细信息。

提示：您也可以在“服务请求列表”页面和“服务请求详细信息”页面上编辑服务请求。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

“编辑服务请求”页面显示了服务请求的完整字段集，如下表中所示。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
联系人信息	
服务请求编号	服务请求 ID。由系统生成。
客户	链接到服务请求的客户。
联系人	链接到服务请求的联系人。
工作电话号码	联系人的工作电话号码。从“联系人”记录继承。
电子邮件	联系人的电子邮件地址。从“联系人”记录继承。

字段	说明
地址	执行服务请求所针对的联系人或客户的地址。您可以从与服务请求记录相关的客户或联系人关联的地址列表中选择此地址。
服务详细信息	
区域	服务请求的类别，比如“产品”、“安装”、“维护”、“培训”、“其他”。
原因	服务请求的原因，比如“不清楚的说明”、“用户需要培训”、“现有问题”、“新问题”、“其他”。
类型	服务请求的类型，比如“问题”、“问题 1”、“增强型请求”、“其他”。
来源	接收服务请求的方法，比如“电话”、“网络”、“电子邮件”、“传真”。
优先级	指明优先级，比如“1-尽快”、“2-高”、“3-中等”、“4-低”。
状态	服务请求的状态，比如“未完成”、“待处理”、“已完成”、“未完成 - 已升级”、“已取消”。某些筛选列表和报表使用“状态”字段来确定要包括哪些服务请求。 注意：如果管理员角色中包括“定制应用产品 - 编辑服务请求的‘状态’选择列表”和“定制应用产品”权限，管理员可以编辑“状态”选择列表并添加新值或更新现有值。有关定制选择列表值的信息，请参阅更改选择列表值（第 1073 页）。 警告：当服务请求上的“状态”字段设置为“已完成”或“已取消”时，Oracle CRM On Demand 会自动更新服务请求上的“结束时间”字段，以显示状态更改的日期和时间。因此，强烈建议贵公司不要在“服务请求”记录类型的“状态”选择列表中禁用这些值中的任何一个。不过，贵公司可以更改“已完成”值和/或“已取消”值的显示名称。如果贵公司更改“已完成”值的显示名称，则当服务请求上的状态更改为最初指定为“已完成”的值时，Oracle CRM On Demand 将更新服务请求上的“结束时间”字段。类似地，如果贵公司更改“已取消”值的显示名称，则当服务请求上的状态更改为最初指定为“已取消”的值时，Oracle CRM On Demand 将更新服务请求上的“结束时间”字段。
创建时间	创建服务请求时的日期和时间。由系统生成。
结束时间	服务请求的状态变为“已完成”或“已取消”时的日期和时间。由系统生成。 注意：您的管理员可以更改“已完成”和“已取消”状态值的显示名称。
责任人	服务请求记录的所有者的别名。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。 “所有者”字段的值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能

字段	说明
	为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42） 。
重新分配责任人	指明应重新分配服务请求。如果公司管理员已设置了服务请求分配规则，选中此字段将触发 Oracle CRM On Demand 中的分配管理器再次处理服务请求，并依据规则分配服务请求。分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时，才能重新分配记录。如果以工作簿模式配置记录类型，则分配经理无法重新分配记录。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。 注意：如果选中此复选框，“所有者”字段中的名称将在您保存记录时发生变化。但是，根据贵公司分配规则的复杂性、要重新分配的记录数以及当前系统负载，自动执行的任务（例如，发送通知电子邮件）可能需要一段时间才能完成。
附加信息	
主题	服务请求的摘要。
说明	有关服务请求的附加信息。限制为 16,350 个字符。
车辆	车辆 ID 编号（VIN）（如果车辆与服务请求关联）。

Oracle Social Engagement and Monitoring 字段

如果在使用 Oracle Social Engagement and Monitoring，则管理员可能会将以下部分或全部字段添加到“服务请求”页面上。有关更多信息，请参阅[关于 Oracle Social Engagement and Monitoring（第 页 347）](#)。

字段	说明
社交媒体	问题的社交媒体记录的 ID。
社交媒体：作者链接	指向社交媒体站点上的作者档案的 URL。
社交媒体：社区	发布消息的社交媒体站点名称，如 Facebook 或 Twitter。
社交媒体：影响得分	合作伙伴发送的影响得分。
社交媒体：帖子数据	社交媒体帖子数据。
社交媒体：帖子链接	指向社交媒体帖子的 URL。
社交媒体：发布日期	发布消息的日期。
社交媒体：情感得分	合作伙伴发送的情感得分。
社交媒体：主题	从帖子中提取的帖子主题的名称。

解决方案

使用“解决方案”页面可以创建、更新和跟踪解决方案。*解决方案*包含有关如何解决客户问题的信息。通过维护一个解决方案知识库，您的服务代表可以访问中央知识库来帮助他们解决客户问题。此外，当用户与客户交互并创建了新解决方案时，知识库也会随之扩展。

Oracle CRM On Demand 将跟踪解决方案的使用，并允许用户对解决方案评级。此信息帮助组织改进它们向客户提供的解决方案以及发现产品或服务中的问题。经常使用的解决方案可能表明存在产品缺陷。较差的解决方案评级可能表明需要改进解决方案。

关于管理解决方案

请考虑实施类似于如下的过程来建立和管理一个解决方案知识库：

- 1 公司管理员将您的现有解决方案导入应用产品（可选）。
- 2 服务座席和其他专家添加拟订中的解决方案，以便随着时间的推移扩展知识库的广度和深度。
- 3 服务经理查看、批准和发布解决方案。
- 4 座席对现有解决方案进行评分，以确保最有帮助的解决方案排在最前面。
- 5 服务经理监控解决方案知识库，以确保只显示有效和最新的信息。

管理解决方案知识库的最佳做法提示

如果拥有井井有条并且经过同事评估的解决方案库，将可帮助您更有效地为客户提供一致的服务。下面是用于设置和管理解决方案知识库的一些最佳做法提示。

1 - 导入现有解决方案

在导入解决方案之前，请将现有解决方案中的信息与 Oracle CRM On Demand 中的“解决方案”记录进行比较。您可能需要添加、重命名或删除记录中的字段以便与想要导入的信息相匹配。

您可以使用“定制字段设置模板”（在“培训和支持中心”的“工具和模板”页面中提供）来帮助您规划更改。此文档将帮助您规划和跟踪想要对应用产品进行的任何定制更改。

2 - 添加拟订中的解决方案

建立用于创建解决方案记录的准则，并将这些准则传达给可能创建拟定解决方案的任何人，比如服务座席、产品或服务专家。一定要强调解决方案记录中“标题”字段的重要性。此字段是一个可搜索字段，它出现在解决方案的大多数列表和“查找”窗口上。因此，服务座席将使用该字段来快速确定适用于其疑问或问题的相应解决方案。

创建了新解决方案记录后，记录的状态为“草稿”。拟定中的解决方案不可添加到服务请求记录，并且将不会出现在解决方案的“查找”窗口中，直至发布这些解决方案为止。因此，如果座席创建了服务请求并在呼叫过程中输入了拟定中的解决方案，座席可以将拟定中的解决方案添加到服务请求，但在发布解决方案之前，将无法访问拟定中的解决方案。

3 - 查看、批准和发布解决方案

审批流程可以确保您确定的专家能够在将解决方案发布给服务座席普遍使用之前查看所有解决方案。建立查看和审批准则，以确保所有解决方案都行之有效、易于采用并且可供需要解决方案的用户一致地使用。

您必须拥有包括“发布解决方案”权限的角色才能将解决方案状态更改为“已批准”并发布解决方案。有关更多信息，请参阅[批准和发布解决方案](#)（请参阅 [审批和发布解决方案](#) 第 页 344）。

4 - 评定解决方案的级别

要求您的服务座席对他们使用的解决方案进行评级，并添加到他们的服务请求记录。通过从“解决方案详细信息”页面中单击“评定解决方案级别”按钮，他们可以轻松地完成此操作。将按 1 - 5 的等级评定解决方案的级别。如果解决方案非常有效，请将其级别评定为 5。如果解决方案没有效果或无效，请将其级别评定为 1。

每次评定解决方案的级别时，将会重新计算解决方案的级别分并将其显示在记录上。通过让座席评定解决方案的级别，将为您提供可用于监控知识库质量的信息。有关更多信息，请参阅[评定解决方案的级别](#)（第 页 345）。

5 - 监控解决方案

确保定期监控解决方案知识库，以使服务座席拥有最好和最新的信息和指示。下面是一些建议：

- 针对特定解决方案的区域或类型分配拥有者，并让每个拥有者定期查看和更新这些解决方案。使每个拥有者对其所在区域的准确性和审批负责。
- 随着时间的推移，解决方案可能会变得过时。与不再受支持的产品相关的解决方案就是一个例子。创建一个解决方案列表以定位这些解决方案（举例来说，按“产品”字段筛选）。然后，使用“批量更新”功能从可搜索的解决方案中移除这些解决方案。
- 除非解决方案重复，否则不要删除解决方案。而是请将状态设置为“已过时”。在搜索要添加到服务请求的解决方案时，过时的解决方案不再会出现在列表上。但是，如果需要这些解决方案，您仍然可以使用“解决方案主页”上的列表来访问它们。
- 查看所有级别较低的解决方案。要查找这些解决方案，请创建一个显示所有已发布解决方案（级别评定为 1 或 2）的定制列表。
- 使用“解决方案主页”上的预制解决方案列表来查看评定级别最高的解决方案和最常用的解决方案。这样，您将能指明可在其中以潜在方式添加更多知识和扩展知识库的任何区域。
- 定期分析您的已完成服务请求以了解趋势，并确定应在其中将附加信息添加到知识库的关键问题区域。

使用解决方案主页

可以从“解决方案主页”开始管理解决方案。

注意：贵公司管理员可以定制“解决方案主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建解决方案记录

通过在“我最近查看的解决方案”部分中单击“新建”按钮，您可以创建解决方案记录。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[解决方案字段（第 页 345）](#)。

使用解决方案列表

“解决方案列表”部分显示许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明解决方案的标准列表。

解决方案列表	筛选器
批准的解决方案	状态 = 已批准
发布的解决方案	已发布 = 是
最近创建的解决方案	所有解决方案（按创建日期排序）
最近修改的解决方案	所有解决方案（按修改日期排序）
拟订中的解决方案 （只有具有“发布解决方案”权限的用户才能看到）	状态 = 草稿
等级最高的解决方案	由所有个体指定的最高累积等级
最常用的解决方案	经常与服务请求链接

解决方案列表	筛选器
所有解决方案	所有解决方案（按解决方案标题的字母顺序排序）
我最近修改的解决方案	您拥有的所有解决方案（按修改日期排序）

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近查看的解决方案

“我最近查看的解决方案”部分显示了您最近查看的解决方案。

查看最常用的解决方案

“最常用的解决方案”部分介绍那些频繁地与服务请求链接的解决方案。这种频繁使用为服务机构指出了客户遇到产品和服务问题的特定领域。服务机构可以向服务代表提供更多信息以帮助客户，也可以直接向客户提供更多信息，从而响应客户的服务请求。

查看等级最高的解决方案

“等级最高的解决方案”部分列出具有最高累积等级的解决方案，相应等级由所有用户评出。

向您的解决方案主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将以下某些或所有部分添加到“解决方案主页”：

- 最近创建的解决方案
- 最近修改的解决方案
- 我最近创建的解决方案
- 我最近修改的解决方案
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使报表显示在“解决方案主页”上。）

以下过程说明如何向您的解决方案主页添加区域。

向您的解决方案主页添加区域

- 1 在“解决方案主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“解决方案主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理解决方案

要管理解决方案，请执行以下流程：

- [查看解决方案（第 页 344）](#)
- [审批和发布解决方案（第 页 344）](#)
- [评定解决方案的级别（第 页 345）](#)
- [向解决方案添加工作簿（第 页 345）](#)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)

- [将记录链接到所选记录 \(第 页 97\)](#)
- [使用列表 \(第 页 104\)](#)
- [对记录附加文件和 URL \(第 页 135\)](#)
- [查看记录的审计追踪 \(第 页 145\)](#)

注意： 要更改解决方案记录的状态，或发布解决方案，您的用户角色必须包括“发布解决方案”权限。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [解决方案字段 \(第 页 345\)](#)
- [分析 \(第 页 671\)](#)
- [导入数据 \(第 页 1562\)](#)

查看解决方案

您可以查看最常用的解决方案或等级最高的解决方案。此外，您也可以查看任何解决方案记录的完整信息。

查看最常用的解决方案

- 1 从任何页面中，单击“解决方案”选项卡。
- 2 在“最常用的解决方案”部分中，单击您想要查看的解决方案的“解决方案标题”链接。

查看等级最高的解决方案

- 1 从任何页面中，单击“解决方案”选项卡。
- 2 在“等级最高的解决方案”部分中，单击您想要查看的解决方案的“解决方案标题”链接。

查看解决方案信息

- 1 选择解决方案。
有关选择解决方案的说明，请参阅[查找记录 \(第 页 66\)](#)。
- 2 在“解决方案详细信息”页面上，您可以查看解决方案记录。
有关字段的说明，请参阅[解决方案字段 \(第 页 345\)](#)。

审批和发布解决方案

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须包括“发布解决方案”权限。

您可以检查解决方案的准确性和完整性。然后，可以审批草稿并在内部发布。在内部发布解决方案，以便所有客户服务代表可以使用该解决方案并将其与服务请求链接。

审批和发布解决方案

- 1 在“解决方案主页”上，单击“拟订中的解决方案”链接。
- 2 在“解决方案列表”页面上，选择所需解决方案，然后单击“编辑”。
- 3 在“编辑解决方案”页面上，将状态更改为“已批准”即可批准该解决方案。

- 4 要发布解决方案，请选中“已发布”复选框。
- 5 保存记录。

评定解决方案的级别

您可以根据需要对解决方案的成效进行多次评级。

评定解决方案信息的级别

- 1 选择解决方案。
有关选择解决方案的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“解决方案详细信息”标题栏中，单击“评定解决方案级别”按钮。
- 3 在“解决方案等级”页面上，从下拉列表中的 1 到 5（5 为最佳）中选择一个等级。
- 4 保存记录。
将计算各个用户评级的平均值，以确定哪些解决方案显示在“解决方案主页”上的“等级最高的解决方案”部分。

向解决方案添加工作簿

使用以下过程向解决方案添加工作簿。当向解决方案添加工作簿时，您可以修改或删除工作簿。此过程假设“工作簿”记录类型显示为“解决方案”页面上的相关项目。有关定制相关项目信息的更多信息，请参阅[定制相关项目的布局（第 页 1076）](#)。

向解决方案添加工作簿

- 1 在“解决方案列表”页面上，打开所需的解决方案。
- 2 在“解决方案详细信息”页面上，单击此页“工作簿”部分中的“添加”。
- 3 在“工作簿”选择器中，选择要添加到解决方案的工作簿，然后单击“确定”。

有关工作簿的更多信息，请参阅[工作簿管理（第 页 1206）](#)。

解决方案字段

使用“编辑解决方案”页面添加解决方案，或更新现有解决方案的详细信息。“编辑解决方案”页面显示了解决方案的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和下拉列表中选项的名称。因此，您在屏幕上看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
解决方案详细信息	
解决方案 ID	解决方案的唯一 ID。由系统生成。
标题	解决方案的标题。此字段不能超过 100 个字符，并且是必填字段。
状态	解决方案的状态，例如“草稿”、“已批准”或“已过时”。默认状态为“草稿”。要更改此信息，用户必须具有“发布解决方案”权限。

字段	说明
已发布	指示解决方案可供内部使用。要更改此信息，用户必须具有“发布解决方案”权限。
解决方案等级	解决方案的等级，从 1 到 5（5 为最佳）。
附加信息	
注意： 以下字段随 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供，不一定可用于您的配置。如果这些字段不可用，请与贵公司管理员联系。	
法定审批	指明解决方案已获得法定审批。
营销审批	指明解决方案已获得营销审批。
多文件资产	指明解决方案由多个数字文件组成。指定的解决方案图像可能由照片、徽标以及更大幅图像的其他组成部分的不同文件组成。
到期日期	该日期过后此内容不可用于个性化内容交付（PCD）。单击日历图标以选择到期日期。
发布日期	该日期过后此内容可用于 PCD。使用日历图标选择发布日期。
验证状态	指明解决方案能否正确显示。当用户加载多媒体或图形文件时，他们会测试这些文件以确保它们能正确显示，然后将验证状态设置为“成功”。值包括“未验证”、“成功”或“已失败”。
PCD 附件类型	指明附加的多媒体或图形文件的类型。 ■ 消息。 内容适合介绍。 ■ 缩略图。 内容是更大消息记录的较小压缩版本。
相关缩略图	用于提供主要消息解决方案的小缩略图版本的另一个解决方案记录的名称。每个“消息”类型的解决方案必须具有“缩略图”类型的匹配解决方案。
分配方法	选择“发布”可将内容自动分配给远程用户。分配将以用户的权限为依据。
注意： 以下字段默认情况下可用于 Oracle CRM On Demand 的所有版本。	
常见问题	有关解决方案的常见问题。
解决方案详细信息	有关解决方案的附加信息。

7

社交网络

Oracle CRM On Demand 允许您使用 Oracle Social Engagement and Monitoring 等社交网络工具，以便能够通过社交媒体与客户联系。

关于 Oracle Social Engagement and Monitoring

Oracle Social Engagement and Monitoring 是一个单独的应用程序，它可监控社交媒体站点以获取对公司的有关评论，从而帮助您对此类评论做出适当的回应。当 Oracle Social Engagement and Monitoring 用户发现有评论包含需要在 Oracle CRM On Demand 中通过服务请求进行处理的问题或投诉时，该用户可以通过单击“发送到 CRMOD”，直接从 Oracle Social Engagement and Monitoring 将评论的详细信息发送到 Oracle CRM On Demand。Oracle CRM On Demand 收到该信息时，会发生以下情况：

- Oracle CRM On Demand 为该问题创建社交媒体记录，其中包括一个指向帖子的 URL、帖子作者的姓名，以及帖子所在的社交社区名称。
- Oracle CRM On Demand 为帖子的作者创建社交档案记录（如果尚未存在一个记录）。如有可能，Oracle CRM On Demand 会将社交档案关联到 Oracle CRM On Demand 中的现有联系人。
- Oracle CRM On Demand 创建服务请求记录和活动记录来解决该问题。

客户服务请求代表随后会跟进该服务请求并解决该问题。

要启用服务请求功能，公司管理员必须针对您的角色，向服务请求页面布局中添加 Oracle Social Engagement and Monitoring 字段。有关特定社交媒体字段的更多信息，请参阅[服务请求字段](#)（第 页 338）。有关如何向页面上添加字段的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）。

相关主题

请参阅以下主题以了解社交媒体和社交档案的相关信息：

- [社交媒体](#)（第 页 347）
- [社交档案](#)（第 页 350）

社交媒体

使用“社交媒体”页面可记录有关您的联系人的社交媒体帖子的信息。

相关主题

请参阅以下主题以了解社交媒体的相关信息：

- [使用社交媒体主页](#)（第 页 348）
- [管理社交媒体](#)（第 页 348）
- [社交媒体字段](#)（第 页 349）
- [关于 Oracle Social Engagement and Monitoring](#)（第 页 347）

使用社交媒体主页

可以从“社交媒体主页”开始管理社交媒体记录。

注意：公司管理员可以定制“社交媒体主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和移除各个部分。

创建社交媒体记录

要创建社交媒体记录，请在“社交媒体主页”的“最近修改的社交媒体”部分中单击“新建”按钮。

使用社交媒体列表

“社交媒体列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表描述社交媒体的标准列表。

社交媒体列表	筛选器
所有社交媒体	您可以看到的所有社交媒体记录。
最近修改的社交媒体	您可以看到的所有社交媒体记录（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的社交媒体记录

“最近修改的社交媒体”部分显示最近修改的社交媒体记录。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向“社交媒体主页”添加部分

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则您可以向“社交媒体主页”添加附加部分。公司管理员可以使这些部分显示在“社交媒体主页”上。

要向“社交媒体主页”添加部分，请执行以下操作

- 1 在“社交媒体主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“社交媒体主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解社交媒体记录的相关信息：

- [社交媒体（第 页 347）](#)
- [社交媒体字段（第 页 349）](#)
- [关于 Oracle Social Engagement and Monitoring（第 页 347）](#)

管理社交媒体

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解社交媒体记录的相关信息：

- [社交媒体（第 页 347）](#)
- [使用社交媒体主页（第 页 348）](#)
- [社交媒体字段（第 页 349）](#)

社交媒体字段

“编辑社交媒体”页面显示了社交媒体记录的完整字段集。

提示： 您也可以在“社交媒体列表”页面和“社交媒体详细信息”页面上编辑社交媒体记录。有关更新记录的更多信息，请参阅“更新记录详细信息”。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供有关某些社交媒体字段的信息。

字段	说明
作者	特定社交媒体站点（例如，Facebook 或 Twitter）上发布消息的联系人唯一用户名。
社区	与此联系人关联的社交媒体站点的名称，如 Facebook 或 Twitter。此文本字段最多包含 255 个字符。
网络消息 ID	用来在社交媒体站点中唯一标识消息的标识符。此文本字段最多包含 255 个字符。
帖子链接	指向社交媒体站点上的帖子的唯一 URL。
唯一 ID	用来唯一标识社交媒体记录的标识符。此文本字段最多包含 255 个字符。
创建者/日期	社交媒体记录的创建者及其创建日期和时间。
修改者/日期	社交媒体记录的最后修改人员及其修改日期和时间。

相关主题

请参阅以下主题以了解社交媒体记录的相关信息：

- [社交媒体（第 页 347）](#)
- [使用社交媒体主页（第 页 348）](#)

■ [关于 Oracle Social Engagement and Monitoring \(第 页 347\)](#)

社交档案

使用“社交档案”页面可记录有关参与社交媒体交互的联系人档案的信息。当 Oracle Social Engagement and Monitoring 发现需要处理的社交媒体帖子时，Oracle CRM On Demand 将为联系人创建社交档案。有关更多信息，请参阅[关于 Oracle Social Engagement and Monitoring \(第 页 347\)](#)。

相关主题

请参阅以下主题以了解社交档案的相关信息：

- [使用社交档案主页 \(第 页 350\)](#)
- [管理社交档案 \(第 页 351\)](#)
- [社交档案字段 \(第 页 351\)](#)
- [关于 Oracle Social Engagement and Monitoring \(第 页 347\)](#)

使用社交档案主页

可以从“社交档案主页”开始管理社交档案。

注意：公司管理员可以定制“社交档案主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和移除各个部分。

创建社交档案记录

要创建社交档案记录，请在“社交档案主页”的“最近修改的社交档案”部分中单击“新建”按钮。

使用社交档案列表

“社交档案列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表描述社交档案的标准列表。

社交档案列表	筛选器
所有社交档案	您可以看到的所有社交档案。
最近修改的社交档案	您可以看到的所有社交档案（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表 \(第 页 108\)](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的社交档案

“最近修改的社交档案”部分显示最近修改的社交档案。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向“社交档案主页”添加部分

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则您可以向“社交档案主页”添加附加报表部分。公司管理员可以使报表部分显示在“社交档案主页”上。

要向“社交档案主页”添加部分，请执行以下操作

- 1 在“社交档案主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“社交档案主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解社交档案的相关信息：

- [社交档案（第 页 350）](#)
- [社交档案字段（第 页 351）](#)
- [关于 Oracle Social Engagement and Monitoring（第 页 347）](#)

管理社交档案

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解社交档案的相关信息：

- [社交档案（第 页 350）](#)
- [使用社交档案主页（第 页 350）](#)
- [社交档案字段（第 页 351）](#)
- [关于 Oracle Social Engagement and Monitoring（第 页 347）](#)

社交档案字段

“编辑社交档案”页面显示了社交档案的完整字段集。

提示： 您也可以在“社交档案列表”页面和“社交档案详细信息”页面上编辑社交档案。有关更新记录的更多信息，请参阅“更新记录详细信息”。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供有关某些社交档案字段的信息。

字段	说明
作者	特定社交媒体站点（例如，Facebook 或 Twitter）上发布消息的联系人唯一用户名。
社区	可看到联系人的社交媒体站点，如 Facebook 或 Twitter。 此文本字段最多包含 255 个字符。

字段	说明
网络作者 ID	用来在社交媒体站点中唯一标识作者的标识符。此文本字段最多包含 100 个字符。
活动	指明此社交档案是否处于活动状态。
联系人	Oracle CRM On Demand 中的现有联系人。
创建者/日期	社交档案记录的创建人员及其创建日期和时间。
修改者/日期	社交档案记录的最后修改人员及其修改日期和时间。

相关主题

请参阅以下主题以了解社交档案的相关信息：

- [社交档案 \(第 页 350\)](#)
- [使用社交档案主页 \(第 页 350\)](#)
- [关于 Oracle Social Engagement and Monitoring \(第 页 347\)](#)

关于 Oracle Social Network

Oracle Social Network 是一个安全的专用网络，它提供了许多用于捕获和共享业务信息的社交工具。如果贵公司使用 Oracle Social Network，则管理员可以将 Oracle Social Network 与 Oracle CRM On Demand 集成。将 Oracle Social Network 与 Oracle CRM On Demand 集成后，您可以将某些 Oracle CRM On Demand 记录类型的记录信息共享为 Oracle Social Network 中的社交对象。有关社交对象的更多信息，请参阅 Oracle Social Network 的帮助文档。

根据管理员配置 Oracle Social Network 集成的方式，您或许能够共享以下记录类型的记录：

- 客户
- 商机
- 服务请求

管理员将确定 Oracle Social Network 内的社交对象中显示记录中的哪些字段。社交对象中最多可以显示记录中的 10 个字段。如果“社交”相关信息部分在记录类型的“详细信息”页面布局上可用，则在您具有记录的所需访问权限的情况下，可以在 Oracle CRM On Demand 内记录的“详细信息”页面中对该类型的任何记录执行以下操作：

- 如果尚未共享记录，请在 Oracle Social Network 中共享记录。在 Oracle Social Network 中，您可以随后将 Oracle Social Network 内的其他用户添加为社交对象的成员。在 Oracle Social Network 中共享记录后，您可以在 Oracle CRM On Demand 内记录的“详细信息”页面的“社交”部分中查看 Oracle Social Network 中社交对象的背景。
- 如果另一个用户已经在 Oracle Social Network 中共享了记录，可加入社交对象。在 Oracle Social Network 中加入社交对象后，您可以在 Oracle CRM On Demand 内记录的“详细信息”页面的“社交”部分中查看 Oracle Social Network 中社交对象的背景。
- 如果您是 Oracle Social Network 中社交对象的成员，可发布对 Oracle Social Network 中社交对象的更新。当您更新 Oracle CRM On Demand 内记录上的字段（这些字段显示在 Oracle Social Network 内的社交对象中）时，可以发布对 Oracle Social Network 中社交对象的更新，以便 Oracle Social Network 中的信息保持最新。
- 如果您是社交对象的成员，可访问关于 Oracle Social Network 中社交对象的会话。当您单击“社交”部分内“Oracle Social Network Web 小程序”中的链接或按钮时，Oracle Social Network 将在单独的浏览器窗口中打开，可以使用可在 Oracle Social Network 中使用的所有功能。

例如，如果您是 Oracle CRM On Demand 中商机的团队成员，则您可以执行以下操作：

- 在 Oracle CRM On Demand 中，将商机共享为 Oracle Social Network 中的社交对象。
- 在 Oracle Social Network 中，将商机团队的其他成员添加到新社交对象中。即使 Oracle Social Network 用户不是 Oracle CRM On Demand 中的用户，您也可以将其他 Oracle Social Network 用户添加到社交对象中。

然后，您和社交对象的其他成员可以在 Oracle Social Network 中启动和参与关于商机的社交对象的会话。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [使用 Oracle Social Network \(第 页 353\)](#)

使用 Oracle Social Network

本主题介绍如何：

- 在 Oracle Social Network 中共享 Oracle CRM On Demand 中的记录。
- 从 Oracle CRM On Demand 内的记录详细信息页面加入 Oracle Social Network 中的社交对象。
- 发布对 Oracle Social Network 内社交对象中字段的更新。
- 在 Oracle Social Network 中访问您参与的所有会话。

在开始之前。要执行此主题中说明的任务，您在 Oracle CRM On Demand 中的用户角色必须具有“Oracle Social Network 集成”权限。要使您能够在 Oracle Social Network 中共享和更新记录，您的管理员必须针对您的用户角色使“社交”相关信息部分在记录类型的“详细信息”页面布局中可用。要使您能够在 Oracle Social Network 中访问参与的所有会话，您的公司管理员必须使“社交网络”选项卡可用于您的用户角色。

注意：在 Oracle Social Network 中只能共享一次记录。当用户在 Oracle Social Network 中共享记录后，“共享”按钮在 Oracle CRM On Demand 内记录“详细信息”页面的“社交”部分中不再可用。但您可以看到“加入”按钮或“更新”按钮。如果您还不是 Oracle Social Network 中社交对象的成员，则会看到“加入”按钮。如果您已经是 Oracle Social Network 中社交对象的成员，则会看到“更新”按钮。

在 Oracle Social Network 中共享记录

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，查找您要共享的记录。
有关查找记录的说明，请参阅[查找记录 \(第 页 66\)](#)。
- 2 在“详细信息”页面中打开记录，并滚动到该页面的“社交”部分。
- 3 在此页面的“社交”部分的标题栏中，单击“共享”。

加入已在 Oracle Social Network 中共享的记录的社交对象

- 1 在 Oracle CRM On Demand 内的记录“详细信息”页面中，滚动到该页面的“社交”部分。
- 2 在此页面的“社交”部分的标题栏中，单击“加入”。

发布对 Oracle Social Network 内社交对象中字段的更新

- 1 在 Oracle CRM On Demand 内的记录“详细信息”页面中，滚动到该页面的“社交”部分。
- 2 在此页面的“社交”部分的标题栏中，单击“更新”。

在 Oracle Social Network 中访问参与的所有会话

- 单击“社交”选项卡。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [关于 Oracle Social Network \(第 页 352\)](#)

8

Partner Relationship Management 和 High Tech

Oracle CRM On Demand 为 Partner Relationship Management (PRM) 提供了以下记录类型：

- **合作伙伴。**使用这些页面管理关于外部公司或者销售贵公司产品或提供相关产品服务的公司的联系人的信息。
- **合作伙伴计划。**使用这些页面跟踪属于贵公司合作伙伴计划一部分的公司的要求和利益。
- **申请。**使用这些页面管理新合作伙伴或现有合作伙伴与品牌拥有者公司的合作关系的申请。
- **交易注册。**使用这些页面管理允许合作伙伴向品牌拥有者公司申请对某个机会拥有独占权利的交易注册。
- **MDF 请求。**使用这些页面管理对制造商的销售部门或营销部门提供的货币资金的市场开发资金 (MDF) 请求。MDF 请求帮助合作伙伴销售其产品或营销制造商的品牌。
- **特殊定价请求。**使用这些页面管理合作伙伴有关调整产品价格的特殊定价 (SP) 请求。
- **资金。**使用这些页面管理资金请求、信贷和审批。
- **培训和证书 (T&C)。**使用这些页面在合作伙伴社区中创造有关培训课程和计划的知名度，这些培训课程和计划是为品牌拥有者公司的产品和服务提供的。T&C 还有助于跟踪合作伙伴公司及其员工的技能和能力。T&C 记录类型为：
 - 课程
 - 考试
 - 证书
 - 鉴定

所有这些记录类型仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中提供。Oracle CRM On Demand High Tech Edition 也提供了“资金”记录类型。

管理 • PRM 和 High Tech

有关管理和配置 Partner Relationship Management (PRM) 的更多信息，请参阅《*Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 配置指南*》。

合作伙伴

利用“合作伙伴”页面，可以跟踪合作伙伴公司及其成员，在 Oracle CRM On Demand 中创建合作伙伴客户以支持合作伙伴用户，以及为每个合作伙伴客户设置合适的 Oracle CRM On Demand 访问级别和数据可见性。

关于合作伙伴

“合作伙伴”选项卡表示销售品牌所有者所拥有的产品或提供相关产品服务的外部公司。

利用 Oracle CRM On Demand 中的“合作伙伴”页面，可以定义有关合作伙伴的业务信息以及品牌责任人与合作伙伴之间的合作关系信息。例如，合作伙伴概要信息中包括公司名称、地址、电话号码、传真号码、网站、年收入、雇员数、市场、行业、业务说明，等等。

关于合作伙伴客户

PRM 合作伙伴客户，也称为托管的合作伙伴客户，是指在 Oracle CRM On Demand 中拥有用户的合作伙伴。非托管的合作伙伴客户在 Oracle CRM On Demand 中没有用户。PRM 合作伙伴客户出现在“客户”选项卡和“合作伙伴”选项卡中，具有以下属性：

- 它是客户类型设置为“合作伙伴”的客户。
- 托管合作伙伴标志值设置为 Y。
- 合作伙伴组织状态设置为“活动”。

如果组织既是销售代表向其销售产品的客户，又是 PRM 合作伙伴的组织，您必须为其创建两个记录：客户记录和合作伙伴记录。

“合作伙伴”记录类型是“客户”记录类型的子类别。因此，添加到“客户”记录类型的定制字段也可用于“合作伙伴”记录类型。但是，反之不成立，即添加到“合作伙伴”记录类型的定制字段不可用于“客户”记录类型。

通常，将专用于合作伙伴的属性保留在“合作伙伴”选项卡中，将专用于客户且与合作关系无关的属性保留在“客户”选项卡中。但是，有时可能希望将专用于合作伙伴的属性显示在“客户”选项卡上。在这种情况下，可以将定制属性添加到“客户”记录类型中。这些属性将自动成为“合作伙伴”记录类型的一部分

在“客户”选项卡中查看合作伙伴客户时，可以看到“客户类型”字段，该字段设置为“合作伙伴”。在“合作伙伴”选项卡中查看合作伙伴客户时，不会显示“客户类型”字段，因为合作伙伴客户所具有的值只能是“合作伙伴”。

注意：将合作伙伴组织状态设置为“活动”后，合作伙伴客户的客户类型必须设置为“合作伙伴”。

使用合作伙伴主页

可以从“合作伙伴主页”开始管理合作伙伴。

注意：公司管理员可以定制“合作伙伴主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建合作伙伴客户

通过在“最近修改的合作伙伴”部分中单击“新建”按钮，您可以创建合作伙伴客户。有关创建合作伙伴的更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[合作伙伴字段（第 页 359）](#)。

提示：通过选择父客户，您可以指明合作伙伴层次结构，如一家公司作为另一家公司的子公司。有关合作伙伴层次结构的更多信息，请参阅[指定父客户（第 页 227）](#)。

使用合作伙伴列表

“合作伙伴列表”部分显示许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明标准的合作伙伴列表。

合作伙伴列表	说明
所有合作伙伴	筛选您能够查看的所有合作伙伴，与拥有者无关。
我的合作伙伴	“拥有者”字段中包含您的姓名的合作伙伴。
最近创建的合作伙伴	所有合作伙伴（按创建日期排序）。
最近修改的合作伙伴	所有合作伙伴（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的合作伙伴

“最近修改的合作伙伴”部分显示您最近修改的合作伙伴。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”链接。

向您的合作伙伴主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“合作伙伴主页”：

- 所有有效的合作伙伴
- 所有无效的合作伙伴
- 最近创建的合作伙伴
- 最近修改的合作伙伴
- 一个或多个报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在“合作伙伴主页”上）

向您的合作伙伴主页添加区域

- 1 在“合作伙伴主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“合作伙伴主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理合作伙伴客户

要管理合作伙伴客户，请执行以下任务：

- [激活和停用合作伙伴客户（第 页 358）](#)
- [搜索合作伙伴客户（第 页 358）](#)
- [删除合作伙伴客户（第 页 359）](#)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)
- [跟踪客户的合作伙伴和竞争者（第 页 231）](#)
- [跟踪客户之间的关系（第 页 228）](#)
- [添加附注（第 页 130）](#)
- [对记录附加文件和 URL（第 页 135）](#)
- [查看记录的审计追踪（第 页 145）](#)

注意：当您创建合作伙伴客户，并将该客户的“合作伙伴组织状态”字段设置为“有效”时，将为该合作伙伴客户自动创建工作簿。自动生成的工作簿名称包括合作伙伴客户的名称。将用户添加到合作伙伴组织时，即在用户记录上的“合作伙伴组织”字段中选择合作伙伴客户时，用户也会与为该合作伙伴客户自动创建的工作簿关联。如果稍后将用户的合作伙伴组织更改为其他合作伙伴组织，则会从旧合作伙伴组织的合作伙伴工作簿中自动删除该用户，并将其添加到新合作伙伴组织的正确合作伙伴工作簿中。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

激活和停用合作伙伴客户

如果合作关系已暂停或终止，则可以停用该合作伙伴客户。通过停用合作伙伴客户，可以使其保留在 Oracle CRM On Demand 中，以便稍后再次激活。

激活或停用合作伙伴客户

- 1 导航到“编辑合作伙伴”页面。
- 2 在“合作伙伴组织状态”列表中，选择“活动”以激活合作伙伴客户，或选择“不活动”以停用合作伙伴客户。
- 3 单击“保存”。

注意：如果停用合作伙伴客户，则不能从“客户”选项卡中更改“客户类型”值，或从“客户”选项卡中删除该客户。如果客户有效，则既不能删除它，也不能从“客户”选项卡中更改其“客户类型”值。

将客户转换为合作伙伴客户

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以将客户转换为合作伙伴客户（如果您的访问级别允许您这样做）。

在开始之前。公司管理员必须将“托管的合作伙伴”复选框添加到详细信息页面。

将客户转换为合作伙伴客户

- 1 在客户列表中，选择要转换为合作伙伴客户的客户。
- 2 在“客户详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 3 在“编辑客户”页面上，将客户类型更改为“合作伙伴”。
- 4 选中“托管的合作伙伴”复选框，然后单击“保存”。

注意：如果以记录所有权的用户模式配置“合作伙伴”记录类型，当您完成此任务时，“所有者”字段的名称将自动更改为执行转换的用户的姓名，且新合作伙伴将添加到所有者的合作伙伴团队中。

确保合作伙伴客户不能恢复为常规客户

- 1 导航至“合作伙伴”选项卡上的合作伙伴列表，然后选择合作伙伴客户。
- 2 在“合作伙伴详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 3 在“编辑合作伙伴”页面上，将合作伙伴组织的状态更改为“活动”。
在将状态设置为“活动”之后，就无法再将合作伙伴客户更改为常规客户。

搜索合作伙伴客户

通过使用操作栏中的“高级搜索”功能，可搜索合作伙伴客户。必须指定以下搜索标准：

- 将“字段”设置为“客户类型”
- 将“条件”设置为“等于”
- 将“筛选器值”设置为“合作伙伴”

要搜索 PRM 合作伙伴客户（托管的合作伙伴客户），您必须在上表中指定搜索标准，然后必须设置以下搜索标准：

- 将“字段”设置为“托管的合作伙伴标志”。
- 将“条件”设置为“等于”。
- 将“筛选器值”设置为 Y。

有关搜索记录的更多信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

删除合作伙伴客户

由于合作伙伴客户也可以用作客户，因此合作伙伴客户可能与机会和其它记录关联。因为存在这些关联，所以在删除合作伙伴客户时可能会生成错误。

由于客户也可以用作合作伙伴客户，因此从“客户”选项卡中删除客户类型为“合作伙伴”的客户也可能会生成错误。因而，不能从“合作伙伴”选项卡中删除合作伙伴客户。只能停用合作伙伴客户。如果客户没有其它用途，且您希望将其删除，则可以从“客户”选项卡中删除不活动的合作伙伴客户。

从“客户”选项卡中删除类型为合作伙伴的客户时，Oracle CRM On Demand 将进行检查以确保合作伙伴组织状态为“不活动”，这样可以防止意外删除活动的合作伙伴记录。有关删除和恢复记录的信息，请参阅[删除和恢复记录](#)（第 页 143）。

合作伙伴字段

使用“编辑合作伙伴”页面添加合作伙伴，或更新现有合作伙伴的详细信息。“编辑合作伙伴”页面显示了合作伙伴的完整字段集。

提示：您也可以在“合作伙伴列表”和“合作伙伴详细信息”页面上编辑合作伙伴。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键合作伙伴信息	
合作伙伴名称	合作伙伴的名称。为了避免重复记录，请确保采用公司为缩写、大写等等设置的命名惯例。
主要合作伙伴类型	选择要用作此合作伙伴客户的主要合作伙伴类型的合作伙伴类型。
地点	合作伙伴在此地点运营的机构的类型，如总部。
合作伙伴组织状态	指明合作伙伴客户是处于活动状态还是不活动状态。
父客户	以合作伙伴为子公司的公司的名称。
主要电话号码	用于和合作伙伴联系的主要电话号码。
主要传真号码	合作伙伴的主要传真号码。
网站	合作伙伴的 URL 地址。
价格表	与合作伙伴客户关联的价格表。通常，此价格表是存储合作伙伴采购成本的价格表。
附加信息	
开票和发运地址	选择某个国家/地区后，将按照该国家/地区的地址惯例确定剩余地址字段的标签。可能会刷新屏幕以显示字段名称。

字段	说明
	注意： 如果为公司设置了共享地址，开票地址和发运地址为只读，且地址字段将更改为满足共享地址要求。有关共享地址的更多信息，请参阅 地址 。
责任人	合作伙伴记录的所有者的别名。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。要重新分配合作伙伴记录的所有权，必须具有记录的“读取/编辑”访问级别设置。 “所有者”字段的值影响在您或您的经理运行的报表中将包括哪些记录。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 42 页）。
渠道客户经理	渠道客户经理负责维护合作伙伴和商标所有者公司之间的关系。渠道客户经理将担任合作伙伴的主要联系人。
活动用户数	这是一个计算所得的字段，确定合作伙伴当前在 Oracle CRM On Demand 中的活动用户数。
最大用户数	合作伙伴组织可以拥有的最大用户人数。合作伙伴拥有的用户人数不能超过此字段中定义的数值。
剩余的可用用户数	这是一个计算所得的字段，等于“最大用户数”字段值与“当前活动用户数”字段值之差。当此字段的值为 0（零）时，您不能再为 Oracle CRM On Demand 添加任何活动用户。
说明	有关合作伙伴的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

合作伙伴计划

使用“合作伙伴计划”页面执行以下操作：

- 管理不同类型和级别的合作伙伴计划。
- 指定不同类型的合作伙伴。
- 管理合作伙伴成员身份 - 会员。

合作伙伴计划 介绍当合作伙伴参与合作伙伴计划时对合作伙伴的要求以及合作伙伴的权益。合作伙伴计划旨在帮助拥有此品牌的公司征募合作伙伴。

使用合作伙伴计划主页

可以从“合作伙伴计划主页”开始管理合作伙伴计划。

注意：公司管理员可以定制“合作伙伴计划主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建合作伙伴计划

通过在“最近修改的合作伙伴计划”部分中单击“新建”按钮，您可以创建合作伙伴计划。有关更多信息，请参阅[创建合作伙伴计划（第 页 362）](#)和[合作伙伴计划字段（第 页 365）](#)。

使用合作伙伴计划列表

“合作伙伴计划列表”部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明合作伙伴计划的标准列表。

合作伙伴计划列表	说明
最近创建的合作伙伴计划	筛选按创建日期排序的所有合作伙伴计划。
最近修改的合作伙伴计划	筛选按修改日期排序的所有合作伙伴计划。
所有合作伙伴计划	不筛选此列表。它将显示您可以看见的所有合作伙伴计划，而与合作伙伴计划的拥有者无关。
我的合作伙伴计划	筛选“拥有者”字段中包含您的名字的合作伙伴计划。
我最近创建的合作伙伴计划	筛选按创建日期排序且在“拥有者”字段中包含您名字的合作伙伴计划。
我最近修改的合作伙伴计划	筛选按修改日期排序且在“拥有者”字段中包含您名字的合作伙伴计划。
所有无效的合作伙伴计划	筛选所有状态为“无效”的合作伙伴计划。
所有有效的合作伙伴计划	筛选所有状态为“有效”的合作伙伴计划。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的合作伙伴计划

“最近修改的合作伙伴计划”部分显示您最近修改的合作伙伴计划。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”链接。

向您的合作伙伴计划主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“合作伙伴计划主页”：

- 所有有效的合作伙伴计划
- 所有无效的合作伙伴计划
- 最近创建的合作伙伴计划
- 最近修改的合作伙伴计划
- 我最近创建的合作伙伴计划
- 我最近修改的合作伙伴计划
- 一个或多个报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在“合作伙伴计划主页”上）

向您的合作伙伴计划主页添加区域

- 1 在“合作伙伴计划主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“合作伙伴计划主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理合作伙伴计划

要管理合作伙伴计划，请执行以下任务：

- [创建合作伙伴计划](#)（第 页 362）
- [管理合作伙伴成员身份 - 会员](#)（第 页 362）
- [删除合作伙伴计划](#)（第 页 364）

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）
- [使用附件](#)（第 页 133）
- [查看记录的审计追踪](#)（第 页 145）
- [跟踪客户的合作伙伴和竞争者](#)（第 页 231）
- [跟踪客户之间的关系](#)（第 页 228）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

创建合作伙伴计划

在 Oracle CRM On Demand 中，可以通过在表单中输入信息来创建合作伙伴计划。可通过 Oracle CRM On Demand 中的不同区域访问此表单，具体视处理的内容和要执行的任务而定。

创建合作伙伴计划

- 1 在“合作伙伴计划列表”页面中，单击“新建合作伙伴计划”。
即会出现“编辑合作伙伴计划”页面。
- 2 在“合作伙伴计划名称”字段中，为要创建的合作伙伴计划键入名称。
提示： 每个合作伙伴计划名称必须是唯一的。
- 3 在“状态”字段中，为合作伙伴计划选择相应的状态。
- 4 根据需要，更新“编辑合作伙伴计划”页面上的其他字段。
有关每个字段的信息，请参阅[合作伙伴计划字段](#)（第 页 365）。
- 5 保存该合作伙伴计划。

管理合作伙伴成员身份 - 会员

使用“新建成员身份 - 会员”和“编辑成员身份 - 会员”页面执行以下管理任务：

- [创建合作伙伴成员身份 - 会员](#)（第 页 363）
- [更改合作伙伴成员身份 - 会员的状态](#)（第 页 363）

■ [删除合作伙伴成员身份 - 会员](#) (第 页 363)

■ [对记录附加文件和 URL](#) (第 页 135)

创建合作伙伴成员身份 - 会员

在审批了合作伙伴提出的合作伙伴成员身份 - 会员申请后，该合作伙伴将成为合作伙伴计划的成员。

创建合作伙伴成员身份 - 会员

- 1 在所选合作伙伴计划的“合作伙伴计划详细信息”页面上，单击“成员身份 - 会员”栏中的“新建”。
即会出现“新建成员身份 - 会员”页面。
- 2 在“合作伙伴名称”字段中，选择要添加到合作伙伴计划的合作伙伴的名称。
- 3 根据需要，填写“新建合作伙伴成员身份”页面上的其他字段。
有关这些字段的更多信息，请参阅成员身份 - 会员字段（请参阅 [计划成员身份字段](#) 第 页 364）。
注意：“活动”复选框的状态和“状态”字段的值必须相互同步。例如，如果将成员身份的状态设置为“当前”，则必须选中该“活动”复选框。
- 4 单击“保存”。

更改合作伙伴成员身份 - 会员的状态

审批了要加入合作伙伴计划的合作伙伴，并且为该合作伙伴计划创建新的成员身份记录后，该成员身份记录的默认状态为“当前”。

可以将合作伙伴成员身份 - 会员的状态更改为以下一个值：

- 已过期
- 已终止

注意：“活动”复选框的状态和“状态”字段的值必须相互同步。例如，如果将成员身份状态设置为“过期”或“终止”，则必须取消选择该“活动”复选框。

更改合作伙伴成员身份 - 会员的状态

- 1 在“合作伙伴计划详细信息”页面上，单击要为其更改状态的合作伙伴成员身份 - 会员的“编辑”链接。
- 2 在“编辑成员身份 - 会员”页面上，从“状态”下拉列表中选择相应的值。
- 3 单击“保存”。

删除合作伙伴成员身份 - 会员

如果错误地创建了成员身份 - 会员或希望将其删除，则可在“合作伙伴计划详细信息”页面上执行此操作。

注意：如果将成员身份的状态值设置为“当前”，则无法删除合作伙伴成员身份 - 会员。

删除合作伙伴成员身份 - 会员

- 1 在“合作伙伴计划详细信息”页面的“成员身份 - 会员”部分中，对要删除的合作伙伴成员身份 - 会员单击“删除”。
此时将出现一个消息框，询问是否确实要删除选定的成员身份。
- 2 单击“确定”。
将会删除选定的成员身份。

计划成员身份字段

使用“新建成员身份 - 会员”和“编辑成员身份 - 会员”页面可添加合作伙伴成员身份 - 会员，或更新现有合作伙伴成员身份 - 会员的详细信息。此外，还可以使用“编辑成员身份 - 会员”页面创建新的合作伙伴成员身份 - 会员。“编辑合作伙伴计划”页面将显示合作伙伴计划的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关“成员身份 - 会员”页面上字段的附加信息。

字段	说明
关键成员身份 - 会员信息	
合作伙伴计划	您向其添加成员的合作伙伴计划。
合作伙伴类型	创建此合作伙伴计划所针对的合作伙伴的类型（例如转售商、解决方案合作伙伴、分销商等）。
合作伙伴名称	要添加到合作伙伴计划的合作伙伴的名称。
计划级别	该合作伙伴加入计划的计划级别。
活动	指明合作伙伴成员身份 - 会员是否处于“活动”状态。
ID 编号	成员身份 ID 编号。Oracle CRM On Demand 将指定 ID。
状态	成员身份的状态。有效值为：“现行”、“已终止”、“已过期”和“已续期”。
开始日期	合作伙伴成员身份 - 会员的开始日期。此字段默认情况下显示当前日期和时间。可以使用日历控件更改此日期。
结束日期	合作伙伴成员身份 - 会员的预定结束日期。可以使用日历控件更改此日期。

删除合作伙伴计划

可以通过“合作伙伴计划详细信息”页面删除合作伙伴计划。

注意： 如果将状态设置为“活动”，则无法删除合作伙伴计划。

删除合作伙伴计划

- 1 在“合作伙伴计划详细信息”页面上，对要删除的合作伙伴计划单击“删除”。
此时将出现一个消息框，询问是否确实要删除选定的合作伙伴计划。
- 2 单击“确定”。
将会删除此合作伙伴计划。

合作伙伴计划字段

使用“编辑合作伙伴计划”页面可添加合作伙伴计划或更新现有合作伙伴计划的详细信息。此外，还可以使用该页面来创建新的合作伙伴成员身份 - 会员。该页面显示合作伙伴计划的完整字段集。

提示：您也可以在“合作伙伴计划列表”和“合作伙伴计划详细信息”页面上编辑合作伙伴。有关更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 95 页）](#)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

管理员还可以授予合作伙伴对这些详细信息字段的访问权限，以便合作伙伴可以更新信息。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键合作伙伴计划信息	
合作伙伴计划名称	合作伙伴计划的名称。为了避免重复记录，请确保采用公司为缩写、大写等等设置的命名惯例。
状态	指明合作伙伴计划是处于“活动”、“不活动”还是“正在进行”状态。
开始日期	合作伙伴计划的开始日期。此字段默认情况下显示当前日期和时间。可以使用日历控件更改此日期。
结束日期	合作伙伴计划的预定结束日期。可以使用日历控件更改此日期。
合作伙伴类型	确定创建此合作伙伴计划所针对的合作伙伴的类型（例如转售商、解决方案合作伙伴、分销商等）。
计划类型	确定要创建的计划的类型，例如，交易注册。
允许 MDF	允许 MDF（市场开发基金）。市场开发基金是由制造商销售或营销部门提供的币种资金，用于帮助合作伙伴销售其产品或推销制造商的品牌。 如果选择“允许 MDF”，则参与该合作伙伴计划的任何合作伙伴均有权获取市场开发资金。
允许特殊定价	允许特殊定价授权。利用特殊定价授权，合作伙伴可以针对将要销售的一件产品或一组产品提出特殊价格请求。通常，申请该价格后，合作伙伴可保持竞争优势或获得特定利润。 如果选择“允许特殊定价”，则参与该合作伙伴计划的任何合作伙伴均有权享受特殊定价。
允许交易注册	如果选择“允许交易注册”，则参与该合作伙伴计划的任何合作伙伴均有权进行交易注册。
说明	有关合作伙伴计划的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。
附加信息	

字段	说明
责任人全名	合作伙伴计划记录的所有者。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。要重新分配合作伙伴计划记录的所有权，必须具有记录的“读取/编辑”访问级别设置。 “所有者”字段的值影响在您或您的经理运行的报表中将包括哪些记录。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。

申请

*申请*是新合作伙伴或现有合作伙伴请求与品牌所有者建立合作关系的方式。品牌所有者会查看、批准或拒绝申请。您可以根据品牌所有者门户中的数据填写申请。合作伙伴申请使品牌所有者能够高效地查看、拒绝或批准申请。品牌责任人在 Oracle CRM On Demand 中工作时也可以参考申请信息。

使用申请主页

可以从“申请主页”开始管理合作伙伴申请。

注意：贵公司管理员可以定制您的“申请主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建申请

通过在“最近修改的申请”部分中单击“新建”按钮，您可以创建申请。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[申请字段（第 页 370）](#)。

您可以使用 Web 服务从合作伙伴门户中填写申请。您还可以使用 Oracle CRM On Demand 中的导入工具导入申请。有关导入申请的更多信息，请参阅[导入申请（第 页 370）](#)。

使用申请列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明申请的标准列表。

申请列表	说明
所有申请	此列表显示您能够看见的所有记录，与列表拥有者无关。它不筛选申请。
所有已提交的申请	筛选状态为“已提交”的申请。
所有已拒绝的申请	筛选状态为“已拒绝”的申请。
所有已批准的申请	筛选状态为“已批准”的申请。
我的申请	筛选“拥有者”字段中有您的姓名的申请。

申请列表	说明
所有最近创建的申请	筛选按申请的创建日期排序的申请。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看“我最近修改的申请”部分

“我最近修改的申请”部分显示您拥有且最近修改过的申请。要展开此列表，请单击“显示完整列表”链接。

向您的申请主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“申请主页”：

- 申请列表
- 所有申请
- 所有已拒绝的申请
- 所有已批准的申请
- 所有已提交的申请
- 我的申请
- 所有最近创建的申请
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在您的“申请主页”上，如申请分析报表。）

向您的申请主页添加区域

- 1 在“申请主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“申请主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理申请

要管理申请，请执行以下任务：

- [创建申请](#)（第 页 368）
- [提交申请供审批](#)（第 页 368）
- [查看申请](#)（第 页 368）
- [拒绝申请](#)（第 页 369）
- [撤回申请](#)（第 页 369）
- [取消申请](#)（第 页 370）
- [删除申请](#)（第 页 370）
- [导入申请](#)（第 页 370）
- [申请字段](#)（第 页 370）

有关所有记录公用的其它过程，请参阅[使用记录](#)（第 页 42）。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）

■ [使用列表 \(第 页 104\)](#)

■ [使用附件 \(第 页 133\)](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

创建申请

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以通过在表单中输入信息来创建申请。

创建申请

- 1 在“申请列表”页面中，单击“新建”。
- 2 在“申请名称”字段中，为要创建的申请输入名称。
提示：每个申请名称必须是唯一的。
- 3 在“申请提交者”部分中的相应字段中输入您的名字和姓氏。
- 4 根据需要，更新“编辑申请”页面上的其余字段。
有关每个字段的信息，请参阅[申请字段 \(第 页 370\)](#)。
- 5 保存申请。

提交申请供审批

合作伙伴申请使品牌所有者能够高效率地查看、拒绝和批准申请。

在开始之前。 必须先创建申请。有关创建申请的更多信息，请参阅[创建申请 \(第 页 368\)](#)。必须创建一个 workflow 规则，以分配适当的用户作为申请的批准人。有关创建 workflow 规则的更多信息，请参阅[创建 workflow 规则 \(第 页 1284\)](#)。

提交申请供审批

- 1 从“申请主页”上的“所有申请”部分选择要提交的申请。
有关选择申请的信息，请参阅[查找记录 \(第 页 66\)](#)。
- 2 在“申请详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑申请”页面上，从“提交状态”字段中选择“已提交”。然后单击“保存”。
在将“提交状态”字段更改为“已提交”并且保存了记录之后，将出现以下情况：
 - 审批状态设置为“等待批准”。
 - 提交日期自动设置为当前时间戳。
 - 申请的审批将开始。一个 workflow 规则会将申请的“批准人”字段设置为相应的用户。
 - 如果批准人尚不存在，请将批准人添加到申请的团队中。
 - 如果已配置一个 workflow 规则发送电子邮件，则该 workflow 会发送电子邮件通知。

查看申请

品牌所有者必须为合作伙伴计划招募合适的合作伙伴。当潜在合作伙伴申请合作关系时，或者现有合作伙伴申请品牌责任人其他计划的成员资格时，Oracle CRM On Demand 允许品牌责任人查看申请。然后，品牌所有者可以批准或拒绝申请。

查看申请

- 1 在“申请列表”页面上，单击要查看的申请的名称。
- 2 在“申请详细信息”页面上，查看相应的字段。
- 3 如果要进行更改，例如批准或拒绝申请，请单击“编辑”。
- 4 在“编辑申请”页面上，对申请进行必要的更改。然后单击“保存”。

批准申请

品牌责任人可以使用 Oracle CRM On Demand 批准他们认为可接受的合作伙伴申请。

注意：您只能批准自己被指定为当前批准人的合作伙伴申请。

批准合作伙伴申请

- 1 在“申请列表”页面上，单击要批准的合作伙伴申请的名称。
- 2 在“申请详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 3 将审批状态更改为“已批准”，然后单击“保存”。

拒绝申请

当申请经过审批链时，批准人可以拒绝申请。

在开始之前。申请的提交状态必须为“已提交”。

拒绝申请

- 1 从“申请主页”上的“所有申请”部分选择要拒绝的申请。
有关选择申请的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“申请详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑申请”页面上，从“审批状态”字段中选择“已拒绝”。然后单击“保存”。
将审批状态更改为“已拒绝”并单击“保存”之后，将出现以下情况：
 - 注册的提交状态仍然为“已提交”状态。
 - 该日期被从“批准日期”字段中移除。但是，提交日期会保留在“提交日期”字段中。
注意：如果申请尚未获批，则不会在“批准日期”字段中显示日期。
 - 一个工作流程规则会创建一条新任务记录来跟踪批准人的退回操作（如果已配置该工作流程规则）。
 - 如果已配置某个工作流程规则发送电子邮件，则该工作流程规则会发送相应的电子邮件通知。

撤回申请

当申请经过审批链时，合作伙伴可以撤回申请。

在开始之前。申请的提交状态必须为“已提交”，审批状态为“等待批准”。

撤回申请

- 1 从“申请主页”上的“所有申请”部分选择要撤回的申请。
有关选择申请的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“申请详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑申请”页面上，从“提交状态”字段中选择“已撤回”。然后单击“保存”。
在将提交状态更改为“已撤回”时，将出现以下情况：
 - 审批状态重置为空白。

- 一个工作流规则会创建一条新任务来跟踪审批操作（如果已配置该工作流规则）。
- 如果已配置某个工作流规则发送电子邮件，则该工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

取消申请

当申请经过审批链时，批准人可以取消申请。

在开始之前。 申请的审批状态必须为“已批准”。

取消申请

- 1 从“申请主页”上的“所有申请”部分选择要取消的申请。
有关选择申请的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“申请详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑申请”页面上，从“审批状态”字段中选择“已取消”。然后单击“保存”。

删除申请

您可以从“申请详细信息”页面中删除申请。

删除申请

- 1 在“申请详细信息”页面上，单击“删除”。
将出现一个消息框，询问您是否确定要删除申请。
- 2 单击“确定”。
该申请被删除。

导入申请

在大多数情况下，品牌所有者会选择根据其他来源填写初始合作伙伴申请。品牌责任人可以使用 Oracle CRM On Demand 中的导入工具填写合作伙伴申请，或者可以使用 Web 服务从合作伙伴门户加载申请数据。有关使用 Oracle CRM On Demand 导入数据的更多信息，请参阅[导入数据（第 页 1562）](#)。

申请字段

使用“编辑申请”页面添加申请，或更新现有申请的详细信息。“编辑申请”页面显示了申请的完整字段集。

提示： 您也可以在“申请列表”页面和“申请详细信息”页面上编辑申请。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
公司概况	
名称	公司的名称。为了避免重复记录，请确保采用公司为缩写、大写等等设置的命名惯例。
地点	公司的位置。

字段	说明
主要电话号码	公司的主要电话号码。
主要传真号码	公司的主要传真号码。
网站	公司的 URL 地址。
雇员数	公司的雇员总数。
年收入	公司的年收入合计。
行业	公司所从事的行业。
国家/地区	公司地址的国家/地区部分。
地址 1	公司地址的附加信息。
地址 2	公司地址的附加信息。
城市	公司地址的城市部分。
省	公司地址的省/自治区部分。
邮政编码	公司地址的邮政编码部分。
申请提交者	
名字	提交者的名字。
姓氏	提交者的姓氏。
工作电话号码	提交者的工作电话号码。
移动电话号码	提交者的手机号码。
工作传真号码	提交者的工作传真号码。
电子邮件地址	提交者的电子邮件地址。
职称	提交者的职位。
提交状态	申请的当前提交状态。值包括：“未提交”、“已提交”或“已撤回”。
当前批准人	有权审批申请的人员的姓名。
国家/地区	提交者地址的国家/地区部分。

字段	说明
地址 1	提交者地址的附加信息。
地址 2	提交者地址的附加信息。
城市	提交者地址的城市部分。
省	提交者地址的省/自治区部分。
邮政编码	提交者地址的邮政编码部分。
合作关系信息	
审批状态	申请的当前审批状态。值包括：“等待批准”、“已批准”、“已拒绝”或“已取消”。
提交日期	提交申请的日期。
批准日期	批准申请的日期。
处理者：姓名	已经查看且接受或拒绝了此申请的人员的姓名。
拒绝原因	拒绝申请的原因。值包括：“重复”、“信息不正确”、“信息不足”或“其他”。
合作伙伴计划	与申请关联的合作伙伴计划的名称。
计划级别	与申请关联的合作伙伴计划的级别。
合作伙伴类型	为其提交了申请的合作伙伴的类型。
预期合作关系利益	预期此合作关系带来的权益。这是一个限制为 500 个字符的文本字段。
现有合作关系	此字段列出任何现有的合作关系。这是一个限制为 300 个字符的文本字段。
附加信息	
合作伙伴	与此申请关联的合作伙伴。
来源	此申请的来源，例如网站、直邮邮件、电子邮件等。
商业活动	导致出现此合作伙伴申请的商业活动。该商业活动与此申请相关联。
申请 ID	此申请的唯一标识（ID）号。

字段	说明
责任人	申请记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。

交易注册

交易注册是合作伙伴用来向品牌所有者申请机会独占权利的流程。它为合作伙伴提供了向供应商通知潜在机会的方法，然后合作伙伴可以获得该机会的优先权。交易注册的推测性低于潜在商机，但是高于机会，因此将它们视为介于潜在商机与机会之间。

大多数情况下，合作伙伴会请求注册它发现的潜在商机或机会。但是合作伙伴也可以请求注册品牌所有者先前为其提供的机会。

交易注册帮助缓解渠道冲突，以免合作伙伴彼此之间或与供应商的内部销售部门之间为同一机会展开竞争。交易注册还具有以下方面的优点：

- 增强品牌所有者对合作伙伴的机会业务数据的了解。
- 提高品牌所有者追加销售或/和交叉销售的能力。

注册交易时，合作伙伴可能没有关于机会的足够信息。例如，合作伙伴可能不知道潜在客户打算购买的产品确切种类。合作伙伴也可能只是对潜在客户的兴趣有一个模糊认识（例如[高端服务器](#)），而无法明确描述潜在客户的购买清单。因此，在注册交易时，合作伙伴可以自行决定提供的信息量。

使用交易注册主页

可以从“交易注册主页”开始管理交易注册。

注意：贵公司管理员可以定制“交易注册主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建交易注册

通过在“最近查看的等待我审批的注册”部分中单击“新建”按钮，您可以创建交易注册。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[交易注册字段](#)（第 页 381）。

使用交易注册列表

“交易注册列表”部分显示许多筛选的列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

以下是“交易注册主页”上可以显示的某些部分。

交易注册列表	说明
所有交易注册	此列表显示您能够看见的所有记录，与记录的拥有者无关。它不筛选交易注册。
最近修改的交易注册	筛选所有交易注册（按修改日期排序）。
最近创建的交易注册	筛选所有交易注册（按创建日期排序）。
最近查看的交易注册	筛选所有交易注册（按最近查看的顺序排序）。

交易注册列表	说明
在接下来 30 天内到期的交易注册	从当前日期算起，到期日期在未来 30 个历日内的所有已批准的交易注册。
等待我审批的交易注册	审批状态为“等待批准”并且您是当前批准人的所有交易注册。
在过去 30 天内无活动的交易注册	从当前日期算起，在过去 30 个历日内没有针对所关联的商机安排活动的所有已批准交易注册。
有效的交易注册	审批状态为“已批准”的所有交易注册。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

等待我审批的交易注册

“等待我审批的交易注册”部分显示您是当前批准人且尚未审批的所有交易注册。

其他部分

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“交易注册主页”：

- 已批准的交易注册
- 在接下来 30 天内到期的交易注册
- 在过去 30 天内无活动的交易注册
- 最近创建的交易注册
- 最近修改的交易注册
- 有效的交易注册
- 一个或多个报表部分 [贵公司管理员可以设置报表部分，如“按交易规模列出的已批准注册”（条形图）、“按存续时间列出的已批准注册”（条形图）、“按状态列出的注册”（饼图）、“导致赢得的注册（按期间）”（条形图）、“注册数（#）（按期间）”（条形图）。]

向您的交易注册主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其他部分添加到您的“交易注册主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“交易注册主页”上显示的部分。

向您的交易注册主页添加区域

- 1 在“交易注册主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“交易注册主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理交易注册

要管理交易注册，请执行以下任务：

- [创建交易注册](#)（第 页 375）
- 提供交易注册供审批（请参阅 [提交交易注册供审批](#) 第 页 376）
- [批准交易注册](#)（第 页 376）

- [退回交易注册 \(第 页 377\)](#)
- [拒绝交易注册 \(第 页 377\)](#)
- [重新提交交易注册 \(第 页 377\)](#)
- [取消交易注册 \(第 页 378\)](#)
- [结束交易注册的期间 \(第 页 378\)](#)
- [更新交易注册 \(第 页 378\)](#)
- [将产品链接到交易注册 \(第 页 379\)](#)
- [计算交易规模 \(第 页 379\)](#)
- [将交易注册与机会关联 \(第 页 379\)](#)
- [将交易注册转换为客户、联系人或机会 \(请参阅 \[将交易注册转换为客户、联系人或商机\]\(#\) 第 页 379\)](#)
- [用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置 \(第 页 380\)](#)
- [交易注册字段 \(第 页 381\)](#)

创建交易注册

在 Oracle CRM On Demand 中，合作伙伴可以通过在表单中输入信息来创建交易注册。合作伙伴可以从应用产品中的不同区域访问此表单，具体取决于合作伙伴正在处理的内容以及想要执行的操作。此主题介绍了一种从“交易注册”选项卡创建交易注册的方法。合作伙伴还可以使用其他方法创建交易注册，请参阅[创建记录 \(第 页 45\)](#)。

在创建交易注册时，合作伙伴可以创建独立的交易注册，也可以将其与机会相关联。当合作伙伴相信他/她发现了潜在的新业务机会并且希望向品牌所有者注册时，可以创建独立的交易注册（独立注册）。但是，品牌所有者可能不会将其视为机会，直到组织中有一个或多个人员对此进行了核实。

在此情况下，当合作伙伴认为他/她发现了一个机会，但是在未经核实和确认之前品牌所有者认为它不是机会，解决方法就是让合作伙伴创建交易注册。交易注册包含机会以及注册信息。在某些时候，合作伙伴提交注册进行审批，如果适当，品牌所有者可以批准注册。在对交易注册进行最终审批之前，品牌所有者会将其与机会相关联。

创建交易注册

- 1 在“交易注册列表”页面中，单击“新建”。
- 2 在“交易注册详细信息”表单中，输入所需信息。
 - a 如果交易注册是针对现有机会，请在“关联的机会”字段中搜索并选择相应的机会。“关联的机会”字段只会显示您能够查看的机会。“客户”字段中自动填充与选定机会关联的客户的名称。
 - b 如果交易注册是针对新机会（或者您不能查看的机会），请选中“新机会”复选框，然后在“机会信息”部分中输入以下信息。
 - 货币
 - 交易规模
 - 结束日期
 - 产品兴趣
 - 下一步
 - c 如果交易注册针对的是新机会，则可能针对现有客户或新客户。如果交易注册是针对现有客户，请从“关联的客户”字段中搜索并选择客户。如果交易注册是针对新客户，则选中“新客户”复选框，然后填写“新公司”信息部分中的字段。
有关“交易注册”字段的更多信息，请参阅[交易注册字段 \(第 页 381\)](#)。
- 3 保存记录。

提交交易注册供审批

交易注册是合作伙伴向品牌所有者提出的对某个机会拥有独占权利的请求。请求不一定会获得品牌所有者的批准。大多数公司都制定了良好流程来处理合作伙伴的此类审批请求。通常，品牌所有者会安排一名或多名雇员根据各种标准来评估注册，然后决定是否批准请求。在小型公司中，必须审批注册的雇员是固定不变的；也就是说，同一组批准人要审批所有交易注册。而在大型公司中，必须审批注册的批准人组是动态变化的，而且基于交易规模、合作伙伴、产品等各种不同的因素。

在开始之前。创建交易注册。有关创建交易注册的更多信息，请参阅[创建交易注册](#)（第 页 375）。创建一个分配相应用户作为交易注册批准人的 workflow 规则。有关创建 workflow 规则的更多信息，请参阅[创建 workflow 规则](#)（第 页 1284）。

提交交易注册供审批

- 1 在“编辑交易注册”页面的“提交状态”字段中，选择“已提交”。
将提交状态更改为“已提交”会启动审批流程。任何对交易注册拥有更新访问权限的人员都可以启动审批流程。
- 2 单击“保存”。
“提交状态”字段更改为“已提交”后，会出现以下情况：
 - 审批状态设置为“等待批准”。
 - 提交日期自动设置为当前时间戳。
 - 注册的路由将开始。一个 workflow 规则会将交易注册的“批准人”字段设置为相应的用户。
 - 将批准人（如果尚不存在）添加到交易注册的团队中。
 - 一个 workflow 规则会发送任何电子邮件通知（如果已配置该 workflow）。

批准交易注册

根据贵公司的业务流程，在交易注册被认为是有效机会之前，可能需要公司内的多个人批准交易注册。当前，审批路由是一个手动流程，并且只支持一个审批级别。您必须手动修改当前批准人字段，以使注册能够沿着审批链向前推进。

注意：当审批链中的每个批准人为链中的下一个批准人更新“批准人”字段时，您可以实现多级审批。

只有当交易注册与机会相关联时，才能对其作出最终审批。如果注册未与机会相关联（例如，它是一个独立注册），则必须将其与一个现有机会相关联或手动转换为机会。有关将交易注册转换为机会的更多信息，请参阅[将交易注册转换为客户、联系人或商机](#)（第 页 379）。当一个交易注册获得最终批准后，与之关联的机会将向合作伙伴组织显示，因为合作伙伴用户可能必须访问该机会。

注意：只有交易注册获批后，关联的机会才会向合作伙伴组织显示。当注册被退回或拒绝时，则不允许查看关联的机会（如果有）。

在开始之前。交易注册的提交状态必须设置为“已提交”，然后您才能批准它。

批准交易注册

- 1 在“编辑交易注册”页面的“审批状态”字段中，选择“已批准”。
- 2 单击“保存”。
在将审批状态更改为“已批准”时，将出现以下情况：
 - Oracle CRM On Demand 将验证提交状态值是否为“已提交”。如果提交状态是其他任何值，验证将失败，并生成相应的错误消息。
 - Oracle CRM On Demand 将验证“关联的商机”字段是否填充了商机。
 - Oracle CRM On Demand 将验证“关联的商机”字段中指定的商机尚未与一个已批准的交易注册相关联。
 - 选中机会标题上的“已注册”复选框。

- 机会标题上的“注册到期日期”字段已填入已批准注册的到期日期。
- 将已批准注册中的合作伙伴信息复制到机会标题。
- “最后批准人”更改为当前用户。“当前批准人”字段不更新。
- 批准日期更改为 Oracle CRM On Demand 上的当前日期。
- 一个工作流程规则创建跟踪审批操作的新任务。
- 一个工作流程规则会发送相应的电子邮件通知（如果已配置该工作流程规则）。

退回交易注册

当交易注册经过审批链时，批准人可以将注册退回给创建者，让其更改交易注册参数。

在开始之前。交易注册的提交状态必须为“已提交”。

退回交易注册

- 在“编辑交易注册”页面的“审批状态”字段中，选择“已退回”。然后单击“保存”。
- 在将审批状态更改为“已退回”时，将出现以下情况：
- 注册的提交状态设置为“未提交”。
 - 该日期被从“批准日期”字段中移除。但是，提交日期会保留在“提交日期”字段中。
 - 创建一个任务记录来跟踪批准人的退回操作。
 - 一个工作流程规则会发送相应的电子邮件通知（如果已配置该工作流程规则）。

交易注册的创建者现在可以更新交易注册，然后重新提交。有关提交交易注册的更多信息，请参阅[提交交易注册供审批](#)（第 376 页）。

拒绝交易注册

当交易注册经过审批链时，批准人可以拒绝交易注册。

在开始之前。交易注册的提交状态必须为“已提交”。

拒绝交易注册

- 在“编辑交易注册”页面的“审批状态”字段，选择“已拒绝”。然后单击“保存”。
- 在将审批状态更改为“已拒绝”时，将出现以下情况：
- 注册的提交状态仍然为“已提交”状态。
 - 该日期被从“批准日期”字段中移除。但是，提交日期会保留在“提交日期”字段中。
 - 创建一个任务记录来跟踪批准人的退回操作。
 - 一个工作流程规则会创建相应的电子邮件通知（如果已配置该工作流程规则）。

重新提交交易注册

当交易注册经过审批流程时，批准人可能需要附加信息才能批准或拒绝注册。在此情况下，批准人可以将注册退回给所有者并指明退回原因。或者，注册的所有者可以撤回注册以便提供附加信息。

注册被退回或撤回后，所有者可以更新它。在更新交易注册后，所有者可以重新提交它以供审批。

在开始之前。交易注册的提交状态必须为“已撤回”或“未提交”。

重新提交交易注册供审批

- 1 在“编辑交易注册”页面上添加附加信息。
- 2 在“编辑交易注册”页面的“提交状态”字段中，选择“已提交”。

将提交状态更改为“已提交”会启动审批流程。任何对交易注册拥有更新访问权限的人员都可以启动审批流程。然后单击“保存”。

“提交状态”字段更改为“已提交”后，会出现以下情况：

- 审批状态设置为“等待批准”。
- 提交日期自动设置为当前时间戳。
- 注册的路由将开始。一个工作流程规则会将交易注册的“批准人”字段设置为相应的用户。
- 将批准人（如果尚不存在）添加到交易注册的团队中。
- 一个工作流程规则会发送相应的电子邮件通知（如果已配置该工作流程规则）。

取消交易注册

当“审批状态”字段设置为以下状态时，品牌所有者可以取消交易注册：

- 等待批准
- 已批准

如果审批状态是其他任何值，则不支持取消交易注册。

取消交易注册

- 在“编辑交易注册”页面的“审批状态”字段中，选择“已取消”。然后单击“保存”。

当取消一个已批准的交易注册时，将会对关联的机会进行以下更新：

- 不选中“已注册”复选框。
- “注册到期日期”字段更改为空值。
- “已注册的合作伙伴”字段更改为空值。

结束交易注册的期间

只要满足如下两个条件，您随时都可以结束交易注册的期间：

- 交易注册记录的“提交状态”字段当前设置为“已提交”。
- 交易注册记录的“审批状态”字段当前设置为“已审批”。

结束交易注册的期间

- 在“编辑交易注册”页面的“审批状态”字段中，选择“已过期”。然后单击“保存”。

在将审批状态更改为“已过期”时，将出现以下情况：

- 机会标题上的“已注册”复选框处于未选中状态。
- 机会标题上“注册到期日期”字段中的日期恢复为空值。
- 机会标题上的“已注册的合作伙伴”字段恢复为空值。

更新交易注册

在首次创建交易注册时，您不一定总是拥有所需要的所有信息。此外，只有在创建交易注册后才能将产品信息添加到注册中。因此，Oracle CRM On Demand 允许您查看并修改您可以看到的交易注册。

当交易注册的状态为“未提交”或“已撤回”时，您可以编辑注册、添加或移除收入行项目。当交易注册的状态为其他任何值时，您不能进行这些更改。

更新交易注册

- 1 在“交易注册列表”页面上，单击“编辑”。

- 2 在“编辑交易注册”页面上，对交易注册进行所需更改。然后单击“保存”。

将产品链接到交易注册

在注册新机会时，您对潜在客户感兴趣的产品类型和数量有一定的了解。请务必保存与交易注册有关的这些信息，因为许多公司在考虑批准注册时会查看产品。由于交易注册可能在最终审批之前转换为机会，因此有必要保存有关交易的产品系列信息，以便在转换时将此信息复制到机会中。

在开始之前。公司管理员必须使“产品收入”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

创建交易注册，并将状态设置为“未提交”或“已撤回”。在创建注册后但未提交供审批之前，您可以将产品系列添加到交易注册。

将产品链接到交易注册

- 1 在“交易注册详细信息”页面的“产品收入”部分中，单击“添加”。
- 2 在这些字段中，输入您要链接到交易注册的产品名称、数量和价格。然后单击“保存”。
有关链接记录的更多信息，请参阅[将记录链接到所选记录](#)（第 97 页）。

计算交易规模

一个交易注册可能有零个、一个或更多与之关联的产品系列项目。每个产品系列项目可能会有一个与之关联的收入值。您可以使用相应的货币转换，将交易注册标题上的交易规模设置为所有收入行项目的总和。

在开始之前。公司管理员必须使“产品收入”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

计算交易规模

- 1 在“交易注册详细信息”页面的“产品收入”部分，单击“更新交易规模”。
Oracle CRM On Demand 从各行项目获取收入并将它转换为交易货币（在注册标题上指定）。在执行转换时，Oracle CRM On Demand 将考虑行项目上的兑换日期。如果已经为行项目指定兑换日期，则在执行转换时使用该日期的兑换率。如果尚未指定兑换日期，Oracle CRM On Demand 将使用当前日期进行转换计算。
将来自各行项目的已转换收入添加到累积总计，将结果值填充到注册标题上的“交易规模”字段中。
- 2 单击“保存”。

将交易注册与机会关联

Oracle CRM On Demand 允许您将现有交易注册与现有商机相关联和更改两者之间的现有关联。此外，一个交易注册可能与一个不正确的机会相关联。

将交易注册与机会关联

- 1 在“交易注册列表”页面上，为要处理的交易注册单击“编辑”。
- 2 在“编辑交易注册”页面的“关联的机会”字段中，搜索并选择要与交易注册相关联的机会。然后单击“保存”。

将交易注册转换为客户、联系人或商机

如果您的用户角色具有相应设置，则可以通过转换交易注册记录来创建客户、联系人和商机记录，或者将交易注册信息与现有记录合并。根据贵公司的设置，新商机记录可能包括影响收入计算的信息。

在开始之前。您必须执行以下任务：

- 创建交易注册。有关创建交易注册的更多信息，请参阅[创建交易注册](#)（第 页 375）。
- 设定您的用户角色和权限配置文件设置。有关这些设置的更多信息，请参阅[用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置](#)（第 页 380）。

将交易注册转换为客户、联系人或商机

- 1 从“交易注册主页”上的“所有交易注册”部分选择要转换的交易注册。
有关选择交易注册的信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“交易注册详细信息”页面上，单击“转换为商机”按钮。
- 3 在“转换交易注册”页面上，执行以下操作之一：
 - 要为此交易注册创建新客户和联系人记录，请选择“自动创建新客户”和“自动创建新联系人”选项。
在“客户”部分中，交易注册的“关联的公司”字段默认出现在“关联的客户”字段中。在“联系人”部分中，默认情况下将显示交易注册的“名字”和“姓氏”。
 - 要创建新商机并将该商机链接到现有客户和联系人，请选择“使用现有客户”和“使用现有联系人”选项。
如果注册记录具有关联的客户，此客户将出现在“关联的客户”字段中。如果注册记录具有关联的联系人，此联系人将出现在“关联的联系人”字段中。
 - 要将交易注册链接到其他客户或联系人，请单击“关联的客户”或“关联的联系人”字段旁边的“查找”图标，然后选择另一个客户和联系人。请确保“关联的客户”和“关联的联系人”字段中显示的名称正确无误，并且“使用现有客户”和“使用现有联系人”选项处于选定状态。
- 4 要将交易注册转换为商机，请选择“自动创建商机”并填写字段。
交易注册的名称默认出现在“商机名称”字段中。“收入”、“结束日期”、“下一步”和“说明”字段中的数据也将转入到此商机记录中。您可以在“转换交易注册”页面中编辑此数据。此外，您还可以将交易注册与现有商机相关联。为此，请执行下列操作：
 - a 选择“使用现有商机”选项
 - b 使用“关联的商机”字段旁边的“查找”图标选择相应的商机。
- 5 要转换交易注册，请单击“保存”。

用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置

要将交易注册转换为客户、联系人或机会，您必须在权限配置文件和用户角色中进行相应的设置。此主题说明所需的设置。

用于转换交易注册的权限配置文件设置

下表中显示了允许您转换交易注册的访问级别。在您的默认权限配置文件和所有者权限配置文件上都需要这些设置。

下表显示了允许您转换交易注册的记录类型的访问级别。

记录类型	访问级别
客户	读取和编辑
联系人	读取和编辑
交易注册	读取和编辑
商机	读取和编辑

下表显示了允许您转换交易注册的相关信息记录类型的访问级别。

记录类型	相关信息记录类型	访问级别
客户	地址	读取、创建和编辑
联系人	客户	读取和创建
	地址	读取、创建和编辑
商机	收入	读取和编辑
	联系人	读取和创建

用于转换交易注册的用户角色设置

允许您转换交易注册的角色设置如下：

- 角色必须拥有“转换交易注册”权限。
- 角色的记录类型访问权限必须具有以下设置：
 - 在所有交易注册转换情况下必须为“交易注册”记录类型选中“可存取”复选框。
 - 要将交易注册转换（即关联或链接）到现有机会，必须为“机会”记录类型选中“可存取”复选框。
 - 要将交易注册转换为新机会，必须为“机会”记录类型选中“可存取”和“可创建”复选框。
 - 要将交易注册转换为现有客户，必须为“客户”记录类型选中“可存取”复选框。
 - 要将交易注册转换为新客户，必须为“客户”记录类型选中“可存取”和“可创建”复选框。
 - 要将交易注册转换为现有联系人，必须为“联系人”记录类型选中“可存取”复选框。
 - 要将交易注册转换为新联系人，必须为“联系人”记录类型选中“可存取”和“可创建”复选框。

注意：有关配置 Partner Relationship Management 的更多信息，请参阅 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*。

交易注册字段

使用“编辑交易注册”页面添加交易注册或更新现有交易注册的详细信息。“编辑交易注册”页面显示了交易注册的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
交易注册关键信息	
名称	交易注册的名称。为了避免重复记录，请确保采用公司为缩写、大写等等设置的命名惯例。
类型	交易注册的类型。选项包括：“标准”和“非标准”。
提交状态	交易注册的提交状态。选项包括“未提交”、“已提交”和“已撤回”。
到期日期	交易注册要到期的日期。

字段	说明
请求的特殊价格	指明交易注册是否需要特殊定价。
关联的潜在商机	导致交易注册的潜在商机的唯一标识符。
ID	交易注册的唯一标识符（ID）。
高级合作伙伴	发现交易注册的合作伙件客户。发现交易注册的合作伙件可能不再拥有该交易注册。
高级合作伙伴：地点	源合作伙件客户的位置。
合作伙件计划	交易注册所属的合作伙件计划。
目标	与交易注册关联的目标。
请求的支持	指明交易注册是否需要售前支持。
商机信息	
关联的商机	与交易注册关联的商机的名称。
新商机	指明与交易注册关联的商机是否为新商机。
货币	与交易注册关联的商机的选定币种。
交易规模	以所选币种为单位表示的交易规模。
结束日期	与交易注册关联的商机的结束日期。
产品兴趣	潜在客户感兴趣的产品区域。
下一步	与交易注册关联的商机的销售流程中的下一个逻辑步骤。
客户信息	
关联的客户	与交易注册关联的客户组织的名称。
新客户	指明交易注册是否针对新客户组织。
公司名称	客户组织的名称。
国家/地区	客户组织所在的国家/地区。
街道	客户组织所在的街道地址。
城市	客户组织的地址中的城市。

字段	说明
省/自治区/直辖市	客户组织的地址中的省/自治区/直辖市。
邮政编码	客户组织的地址的邮政编码。
关联的联系人	关联的联系人姓名。
新联系人	指明这是否是新联系人。
先生/女士	指明相应的称呼。
名字	客户的名字。
中间名	客户的中间名。
姓氏	客户联系人的姓氏。
职称	客户联系人的职称。
电子邮件	客户联系人的电子邮件地址。
电话号码	客户联系人的电话号码。
手机	客户联系人的手机号码。
传真	客户联系人的传真号码。
审批信息	
审批状态	交易注册审批的当前状态。
当前批准人	接下来必须审批交易注册的人员的姓名。
最终批准人	为交易注册授予最终批准的人员的姓名。
提交日期	提交交易注册供审批时的日期。
批准日期	最终批准交易注册时的日期。
拒绝原因	拒绝批准交易注册的原因。
说明	关于交易注册的附加信息。此字段限制为 250 个字符。
附加信息	
责任人	交易注册记录的所有者。

字段	说明
	通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。 “所有者”字段的值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。
责任人合作伙伴客户	拥有交易注册的合作伙伴客户的名称。
源合作伙伴客户	发现交易注册的合作伙伴客户的名称。发现交易注册的合作伙伴可能不再拥有该交易注册。
说明	输入有关交易注册的任何附加信息。

MDF 请求

市场开发资金（MDF）使品牌所有者能够有组织地向合作伙伴提供营销资金，从而使合作伙伴能够在特定地理区域销售品牌所有者的产品，或者使合作伙伴能够推销自己的品牌。*MDF 请求*是合作伙伴用来向品牌所有者申请资金的资金请求。

合作伙伴可以申请对资助营销活动进行预先批准。MDF 请求会说明营销活动的详细信息以及它的估计成本。然后，MDF 请求将经过一个审批流程。品牌所有者可以为 MDF 请求提供批准的资金，也可以批准、拒绝或退回请求。

在营销活动完成后，合作伙伴可以创建索赔，以补偿品牌所有者预先批准的支出。索赔可以根据特定的 MDF 请求创建，也可以独立存在。一个 MDF 请求只能与一个索赔相关联。在索赔获批后，将根据关联的 MDF 请求借记资金。

使用 MDF 请求主页

可以从“MDF 请求主页”开始管理市场开发资金（MDF）请求。

注意：公司管理员可以定制“MDF 请求主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建 MDF 请求

通过在“最近修改的 MDF 请求”部分中单击“新建”按钮，您可以创建 MDF 请求。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和“MDF 字段”。

使用 MDF 请求列表

“MDF 请求列表”部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明 MDF 请求的标准列表。

MDF 请求列表	说明
所有 MDF 请求	此列表显示您能够看见的所有记录，与列表拥有者无关。它不筛选 MDF 请求。

MDF 请求列表	说明
最近创建的 MDF 请求	筛选按创建日期排序的所有 MDF 请求。
最近修改的 MDF 请求	筛选按修改日期排序的所有 MDF 请求。
我的 MDF 请求	筛选“拥有者”字段中包含您名字的 MDF 请求。
我最近创建的 MDF 请求	筛选按创建日期排序且“拥有者”字段中包含您名字的 MDF 请求。
我最近修改的 MDF 请求	筛选按修改日期排序且“拥有者”字段中包含您名字的 MDF 请求。
所有待处理 MDF 请求	审批状态为“等待批准”或索赔状态为“索赔已提交”的所有 MDF 请求。
我的待处理 MDF 请求	您拥有的审批状态为“等待批准”或索赔状态为“索赔已提交”的 MDF 请求。
我的已批准 MDF 请求	您拥有的所有已批准的 MDF 请求。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 108 页）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看“我最近修改的 MDF 请求”部分

“我最近修改的 MDF 请求”部分显示您拥有且最近修改过的 MDF 请求。要展开此列表，请单击“显示完整列表”链接。

查看“我的待处理 MDF 请求”部分

“我的待处理 MDF 请求”部分显示您拥有且审批状态为“等待批准”或索赔状态为“索赔已提交”的所有 MDF 请求。要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向“MDF 请求主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“MDF 请求主页”：

- MDF 请求列表
- 所有待处理 MDF 请求
- 最近创建的 MDF 请求
- 最近修改的 MDF 请求
- 我的待处理 MDF 请求
- 我的已批准 MDF 请求
- 我最近创建的 MDF 请求
- 我最近修改的 MDF 请求
- 等待我审批的 MDF 请求

要向您的“MDF 请求主页”添加区域

- 1 在“MDF 请求主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“MDF 请求主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理 MDF 请求

要管理 MDF 请求，请执行以下任务：

- [提交 MDF 请求供审批](#) (第 页 386)
- [撤回 MDF 请求](#) (第 页 387)
- [退回 MDF 请求](#) (第 页 387)
- [拒绝 MDF 请求](#) (第 页 387)
- [批准 MDF 请求](#) (第 页 388)
- [取消 MDF 请求](#) (第 页 388)
- [提交 MDF 请求的索赔](#) (第 页 389)
- [拒绝 MDF 请求的索赔](#) (第 页 389)
- [批准 MDF 请求的索赔](#) (第 页 389)

有关所有记录公用的其它过程，请参阅[使用记录](#) (第 页 42)。

有关许多记录类型公用的过程信息，请参阅以下内容：

- [创建记录](#) (第 页 45)
- [更新记录详细信息](#) (第 页 95)
- [将记录链接到所选记录](#) (第 页 97)
- [使用列表](#) (第 页 104)
- [使用附件](#) (第 页 133)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

提交 MDF 请求供审批

合作伙伴可以通过提交市场开发资金（MDF）请求来申请预先批准对营销活动的资助。MDF 请求包括活动的详细信息以及合作伙伴估计将花费的金额。

在开始之前。 创建 MDF 请求。创建一个分配相应用户作为 MDF 请求批准人的工作流规则。有关创建工作流规则的更多信息，请参阅[创建工作流规则](#) (第 页 1284)。

要提交 MDF 请求供审批

- 1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要提交供审批的 MDF 请求。
有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅[查找记录](#) (第 页 66)。
- 2 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑 MDF 请求”页面上，从“提交状态”字段中选择“已提交”。然后单击“保存”。
在将“提交状态”字段更改为“已提交”并且保存了记录之后，将出现以下情况：
 - 审批状态设置为“等待批准”。
 - 提交日期自动设置为当前时间戳。
 - MDF 请求的路由将开始。一个工作流规则会将 MDF 请求的“批准人”字段设置为相应的用户。
 - 如果批准人尚不存在，将批准人添加到 MDF 请求的团队中。

- 一个工作流程规则会发送电子邮件通知。

MDF 请求将出现在等待批准人操作的记录列表上，对于合作伙伴（拥有者）将变为只读。不允许对该请求做进一步的更新（例如，更新请求的金额、更改关联的资金等）。已提交的 MDF 请求只有在成功撤回之后，合作伙伴才能对其进行更改。

撤回 MDF 请求

在已提交市场开发资金（MDF）请求供审批之后，对它进行审批之前，您可以撤回请求。在成功撤回请求之后，您可以继续更新它，然后重新提交以供审批。

在开始之前。 MDF 请求的提交状态必须为“已提交”，审批状态为“等待批准”。

要撤回 MDF 请求

- 1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要撤回的 MDF 请求。
有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑 MDF 请求”页面上，从“提交状态”字段中选择“已撤回”。然后单击“保存”。
在将提交状态更改为“已撤回”时，将出现以下情况：
 - 审批状态重置为空值。
 - 一个工作流程规则创建跟踪操作的新任务（如果已配置）。
 - 一个工作流程规则会发送相应的电子邮件通知（如果已配置）。

现在，您可以更新该 MDF 请求，然后重新提交。有关提交请求的更多信息，请参阅[提交 MDF 请求供审批（第 页 386）](#)。

退回 MDF 请求

当市场开发资金（MDF）请求经过审批链时，批准人可以将其退回给所有者进行更改或提供其他信息。

在开始之前。 MDF 请求的提交状态必须为“已提交”。

要退回 MDF 请求

- 1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要退回的 MDF 请求。
有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑 MDF 请求”页面上，从“审批状态”字段中选择“已退回”。然后单击“保存”。
将审批状态更改为“已退回”并单击“保存”之后，将出现以下情况：
 - MDF 请求的提交状态设置为“未提交”。
 - 从“预审批日期”字段中删除了日期。但是，提交日期会保留在“提交日期”字段中。
 - 创建一个任务记录来跟踪批准人的退回操作。
 - 一个工作流程规则会发送相应的电子邮件通知。

MDF 请求的所有者现在可以更新该请求，然后重新提交。有关提交 MDF 请求的更多信息，请参阅[提交 MDF 请求供审批（第 页 386）](#)。

拒绝 MDF 请求

当市场开发资金（MDF）请求经过审批链时，如果不能批准营销活动的申请金额，则批准人可以拒绝。

在开始之前。 MDF 请求的提交状态必须为“已提交”。

要拒绝 MDF 请求

- 1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要拒绝的 MDF 请求。
有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅[查找记录 \(第 页 66\)](#)。
- 2 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑 MDF 请求”页面上，从“审批状态”字段中选择“已拒绝”。然后单击“保存”。
将审批状态更改为“已拒绝”并单击“保存”之后，将出现以下情况：
 - MDF 请求的提交状态保留为“已提交”状态。
 - 从“预审批日期”字段中删除了日期。但是，提交日期会保留在“提交日期”字段中。
 - 创建一个任务记录来跟踪批准人的退回操作。
 - 一个工作流程规则会发送相应的电子邮件通知。

在拒绝了 MDF 请求之后，它对于所有者将变为只读，不允许对它做进一步更新。

批准 MDF 请求

批准人可以预先批准 MDF 请求，将资金分配给请求的营销活动。当前，MDF 请求的审批路由是一个手动流程，只支持一个审批级别。

注意：当审批链中的每个批准人为链中的下一个批准人更新“批准人”字段时，您可以实现多级审批。

在开始之前。MDF 请求的提交状态必须设置为“已提交”，然后您才能批准。

要批准 MDF 请求

- 1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要批准的 MDF 请求。
有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅[查找记录 \(第 页 66\)](#)。
- 2 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑 MDF 请求”页面上，在“预先审批的金额”字段中输入金额。
- 4 从“审批状态”字段中选择“已批准”。然后单击“保存”。
在将审批状态更改为“已批准”时，将出现以下情况：
 - Oracle CRM On Demand 将验证提交状态值是否为“已提交”。如果提交状态为其他任何值，验证将失败，并生成相应的错误消息。
 - Oracle CRM On Demand 将验证预先审批的金额没有超过为当前批准人设置的审批限额并且审批未导致资金余额为负。如果验证失败，则生成相应的错误消息。
 - “最后批准人”字段更改为当前用户。“当前批准人”字段不更新。
 - 预先审批日期更改为 Oracle CRM On Demand 上的当前日期。
 - 一个工作流程规则创建跟踪审批操作的新任务。
 - 一个工作流会发送相应的电子邮件通知。

MDF 请求获批之后，它将变为只读，不允许对它做进一步更新，除非在提交相关索赔或延长到期日期时。

取消 MDF 请求

如果某个市场开发资金（MDF）请求不再有效，品牌所有者随时可以取消该请求。

在开始之前。MDF 请求的审批状态必须设置为“已批准”。

要取消 MDF 请求

- 1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要取消的 MDF 请求。

有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

- 2 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑 MDF 请求”页面上，从“审批状态”字段中选择“已取消”。然后单击“保存”。

在将审批状态更改为“已取消”时，将出现以下情况：

- Oracle CRM On Demand 将验证审批状态是否已设置为“已批准”。
- 一个 workflow 规则创建跟踪操作的新任务。
- 一个 workflow 会发送相应的电子邮件通知。

在取消了 MDF 请求之后，它将变为只读，不允许对它做进一步更新。

提交 MDF 请求的索赔

合作伙伴可以创建索赔来补偿预先批准的营销活动支出。索赔可以根据特定市场开发资金（MDF）请求创建或者独立存在。

要提交 MDF 请求的索赔

- 1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要提交索赔的 MDF 请求。

有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

- 2 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑 MDF 请求”页面上，在“请求的索赔总额”字段中输入金额。
- 4 从“索赔状态”字段中选择“索赔已提交”。然后单击“保存”。

在将“索赔状态”字段更改为“索赔已提交”并且保存了记录之后，将出现以下情况：

- MDF 请求索赔的路由将开始。
- 一个 workflow 规则会将 MDF 请求的“批准人”字段设置为相应的用户。
- 如果批准人尚不存在，将批准人添加到 MDF 请求的团队中。
- 一个 workflow 规则会发送相应的电子邮件通知。

拒绝 MDF 请求的索赔

当市场开发资金（MDF）索赔经过审批链时，批准人可以拒绝它。

在开始之前。MDF 索赔的索赔状态必须为“索赔已提交”。

要拒绝 MDF 请求的索赔

- 1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要拒绝索赔的 MDF 请求。

有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

- 2 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑 MDF 请求”页面上，从“索赔状态”字段中选择“拒绝索赔”。然后单击“保存”。

当您将索赔状态更改为“拒绝索赔”并单击保存时，将出现以下情况：一个 workflow 规则发送相应的电子邮件通知。

批准 MDF 请求的索赔

批准人可以批准市场开发资金（MDF）索赔，并为合作伙伴提供退款。对于 MDF 索赔，当前仅支持一个审批级别。

在开始之前。MDF 索赔的提交状态必须设置为“索赔已提交”，然后您才能进行批准。

要批准 MDF 请求的索赔

- 1 从“MDF 请求主页”上的“所有 MDF 请求”部分中选择您要批准索赔的 MDF 请求。
有关选择 MDF 请求的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“MDF 请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑 MDF 请求”页面上，在“已批准的索赔总额”字段中输入金额。
- 4 从“索赔状态”字段中选择“批准索赔”。然后单击“保存”。
在将审批状态更改为“已批准”时，将出现以下情况：
 - Oracle CRM On Demand 将验证已批准的索赔总额没有超过为批准人设置的审批限额并且审批未导致资金余额为负。如果验证失败，则生成相应的错误消息。
 - 索赔决定日期设置为 Oracle CRM On Demand 上的当前日期。
 - 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

当索赔获批后，它会借记与 MDF 请求关联的资金。

MDF 请求字段

使用“编辑 MDF 请求”页面添加市场开发资金（MDF）请求或更新现有 MDF 请求的详细信息。“编辑 MDF 请求”页面显示了 MDF 请求的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键 MDF 请求信息	
ID	MDF 请求标识符（ID）。
请求名称	MDF 请求的唯一名称。
高级合作伙伴客户	带头提交 MDF 请求的合作伙伴公司。
资金	与 MDF 请求关联的资金的名称。
提交状态	提交的状态，如“已提交”、“未提交”、“已撤回”。
到期日	必须在该日期之前审批 MDF 请求。默认情况下，它设置为当天日期加上 7 天后的日期。
到期日期	MDF 请求不再有效的日期。
商业活动	与 MDF 请求关联的商业活动的名称。
营销目的	MDF 请求的营销原因。
区域	为其创建了 MDF 请求的区域。
类别	MDF 请求所属的类别。

字段	说明
合作伙伴计划	与 MDF 请求关联的合作伙伴计划的名称。
MDF 请求货币	MDF 请求的请求币种。
MDF 请求详细信息	
开始日期	营销活动开始的日期和时间。您可以使用日历控件更改此日期。
结束日期	营销活动结束的日期和时间。可以使用日历控件更改此日期。
请求的金额	营销活动的请求总额。
预先审批的金额	品牌所有者为营销活动输入已批准的总金额。
审批状态	MDF 请求的当前审批状态。
请求日期	创建 MDF 请求的日期和时间。
提交日期	提交 MDF 请求的日期和时间。
预审批日期	预先批准 MDF 请求的日期和时间。
批准人	当前批准人的姓名。
最后批准人	上一个批准人的姓名。
原因代码	未批准营销活动的原因。默认值包括：“重复”、“信息不正确”、“信息不足”和“其他”。
索赔信息	
请求的索赔总额	合作伙伴为营销活动请求的索赔总额。
已批准的索赔总额	品牌所有者为营销活动批准的索赔总额。
索赔状态	索赔的当前状态。
索赔决定日期	为索赔做出决定的日期。
附加信息	
责任人	MDF 请求记录的所有者。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。

字段	说明
	“所有者”字段的值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。
说明	有关 MDF 请求的其他信息。此字段限制为 250 个字符。
责任人合作伙伴客户	这是所有者为其工作的合作伙伴客户。因此，如果所有者是合作伙伴，则会用此合作伙伴所属的合作伙伴客户的名称填充所有者客户。
渠道经理	渠道经理负责维持合作伙伴和品牌所有者公司之间的关系。渠道经理充当合作伙伴的主要联系人。
源合作伙伴客户	与 MDF 请求关联的合作伙伴的名称。

特殊定价请求

*特殊定价请求*包括业务流程集，合作伙伴通过这些业务流程向品牌所有者申请某个产品的折扣。例如，特殊定价请求可能是对竞争性交易或价格下降趋势的回应。品牌所有者会授予较低价格，以及在销售后为合作伙伴退款。特别授权的价格通常对于授权的产品、数量、持续时间以及合作伙伴或/和最终用户都有效。

特殊定价请求包括以下两个阶段：

特殊定价请求管理。合作伙伴或品牌所有者代表该合作伙伴为产品创建特殊定价请求，并提供详细信息，如降低价格的原因。合作伙伴将请求提交给品牌所有者进行审批，当请求获批后，将按新的较低价格将库存销售给客户。在销售之后，合作伙伴可以通过特殊定价索赔流程要求弥补原采购成本与新授权成本之间的差额。

特殊定价索赔管理。合作伙伴将为已批准和未完成的特殊定价请求创建特殊定价索赔，以获得弥补损失的退款。通常，在销售之后连同销售点报表一起提交特殊定价索赔。在请求获批后，品牌所有者会按照原成本与新授权成本之间的差额向合作伙伴退款。

特殊定价请求在以下方面为品牌所有者和合作伙伴提供了优势：

- 使品牌所有者能够在竞争环境中为它们的合作伙伴提供支持
- 鼓励合作伙伴向品牌所有者采购产品和备货，即使将来价格有可能下降亦不受影响

使用特殊定价请求主页

可以从“特殊定价请求主页”开始管理特殊定价请求。

注意：贵公司管理员可以定制“特殊定价请求主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建特殊定价请求

通过在“最近修改的特殊定价请求”部分中单击“新建”按钮，您可以创建特殊定价请求。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[特殊定价请求字段](#)（第 页 402）。

使用特殊定价请求列表

“特殊定价请求列表”部分显示许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明特殊定价请求的标准列表。

特殊定价请求列表	说明
所有特殊定价请求	此列表显示您能够看见的所有记录，与列表拥有者无关。它不筛选特殊定价请求。
最近创建的特殊定价请求	筛选所有特殊定价请求（按创建日期排序）。
最近修改的特殊定价请求	筛选所有特殊定价请求（按修改日期排序）。
我的特殊定价请求	筛选“所有者”字段中包含您的姓名的特殊定价请求。
我最近创建的特殊定价请求	筛选“所有者”字段中包含您的姓名的特殊定价请求（按创建日期排序）。
我最近修改的特殊定价请求	筛选“所有者”字段中包含您的姓名的特殊定价请求（按修改日期排序）。
所有待处理的特殊定价请求	筛选审批状态为“等待批准”或索赔状态为“索赔已提交”的所有特殊定价请求。
我的待处理的特殊定价请求	筛选审批状态为“等待批准”或索赔状态为“索赔已提交”的特殊定价请求。
我的已批准的特殊定价请求	筛选您拥有的所有已批准的特殊定价请求。
等待我审批的特殊定价请求	筛选审批状态为“等待批准”或索赔状态为“索赔已提交”并且您是下一位批准人的特殊定价请求。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看“我最近修改的特殊定价请求”部分

“我最近修改的特殊定价请求”部分显示您拥有且最近修改过的特殊定价请求。要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

查看“我的待处理的特殊定价请求”部分

“我的待处理的特殊定价请求”部分显示您拥有的、且审批状态为“等待批准”或索赔状态为“索赔已提交”的所有特殊定价请求。要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向您的特殊定价请求主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“特殊定价请求主页”：

- 特殊定价请求列表
- 所有待处理的特殊定价请求

- 最近创建的特殊定价请求
- 最近修改的特殊定价请求
- 我的待处理的特殊定价请求
- 我的已批准的特殊定价请求
- 我最近创建的特殊定价请求
- 我最近修改的特殊定价请求
- 等待我审批的特殊定价请求
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使“特殊定价请求分析报表”等报表部分显示在您的“特殊定价请求主页”上。）

为您的特殊定价请求主页添加区域

- 1 在“特殊定价请求主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“特殊定价请求主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理特殊定价请求

要管理特殊定价请求，请执行以下任务：

- [将产品链接到特殊定价请求（第 页 394）](#)
- [将计划链接到特殊定价请求（第 页 395）](#)
- [提交特殊定价请求供审批（第 页 395）](#)
- [撤回特殊定价请求（第 页 396）](#)
- [退回特殊定价请求（第 页 396）](#)
- [拒绝特殊定价请求（第 页 397）](#)
- [批准特殊定价请求（第 页 397）](#)
- [取消特殊定价请求（第 页 398）](#)
- [提交特殊定价请求的索赔（第 页 398）](#)
- [拒绝特殊定价请求的索赔（第 页 398）](#)
- [批准特殊定价请求的索赔（第 页 399）](#)

有关所有记录公用的其它过程，请参阅[使用记录（第 页 42）](#)。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)
- [使用附件（第 页 133）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

将产品链接到特殊定价请求

可以将产品链接到特殊定价请求以执行以下操作：

- 跟踪哪些产品属于特殊定价请求
- 计算请求总额和预先审批的（已授权）总额

注意：可以单击“更新请求总计”按钮以计算请求总额和预先审批的总额。

在开始之前。公司管理员必须使“特殊定价产品”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

将产品链接到特殊定价请求

- 1 选择您要将产品链接到的特殊定价请求（在“特殊定价请求主页”的“所有特殊定价请求”部分中列出）。有关选择特殊定价请求的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，向下滚动到“特殊定价产品”部分中，单击“添加”。
- 3 在“产品”字段中，选择要添加到特殊定价请求的产品。
- 4 在“特殊定价产品详细信息”页面中，更新必填字段。有关字段的信息，请参阅[特殊定价产品字段（第 页 400）](#)。
- 5 保存记录。

计算请求总额和预先审批的总额

- 1 选择您要计算请求总额和预先审批的总额的特殊定价请求（在“特殊定价请求主页”上的“所有特殊定价请求”部分中列出）。有关选择特殊定价请求的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
 - 2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，向下滚动到“特殊定价产品”部分中。
 - 3 单击“特殊定价产品”部分中的“更新请求总计”。
- 这将计算请求总额和预先审批的总额，并更新特殊定价请求上的“请求总额”和“授权总额”字段。

将计划链接到特殊定价请求

可以将特殊定价请求与您参加的特定合作伙伴计划相关联。

将计划链接到特殊定价请求

- 1 导航到“编辑特殊定价请求”页面。
- 2 在“合作伙伴计划”列表中，选择要添加到特殊定价请求的合作伙伴计划，然后单击“保存”。

提交特殊定价请求供审批

合作伙伴或品牌所有者代表合作伙伴创建调整产品价格的特殊定价请求，并提供详细信息，如降低价格的原因。合作伙伴会将特殊定价请求提交给品牌所有者进行审批。请求不一定会获得品牌所有者的批准。大多数公司都制定了良好流程来处理合作伙伴的此类审批请求。通常，品牌所有者会安排一名或多名雇员根据各种标准来评估特殊定价请求，然后最终决定是否批准请求。

在开始之前。必须先创建特殊定价请求。有关创建记录的更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)。必须创建一个 workflow 规则，以分配适当的用户作为特殊定价请求的批准人。有关创建 workflow 规则的更多信息，请参阅[创建 workflow 规则（第 页 1284）](#)。

提交特殊定价请求供审批

- 1 选择要提交以供审批的特殊定价请求（在“特殊定价请求主页”的“所有特殊定价请求”部分中列出）。有关选择特殊定价请求的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑特殊定价请求”页面上，在“提交状态”字段中选择“已提交”。

4 单击“保存”。

在将“提交状态”字段更改为“已提交”并且保存了记录之后，将出现以下情况：

- 审批状态设置为“等待批准”。
- 提交日期自动设置为当前时间戳。
- 特殊定价请求的路由将开始。一个工作流程规则会将特殊定价请求的“批准人”字段设置为相应的用户。
- 将批准人（如果尚不存在）添加到特殊定价请求的团队中。
- 一个工作流程规则会发送所需的电子邮件通知。

特殊定价请求将出现在等待批准人操作的记录列表上，对于合作伙伴（所有者）将变为只读。不允许对该特殊定价请求做进一步更新（例如，添加或移除产品、更新请求的价格等）。合作伙伴只能在成功撤回已提交的特殊定价请求之后，才能对其进行更改。

撤回特殊定价请求

在已提交特殊定价请求供审批之后，对它进行审批之前，您可以撤回请求。在成功撤回特殊定价请求之后，您可以继续更新它，然后重新提交以供审批。

在开始之前。特殊定价请求的提交状态必须为“已提交”，审批状态为“等待批准”。

撤回特殊定价请求

- 1 选择要撤回的特殊定价请求（在“特殊定价请求主页”的“所有特殊定价请求”部分中列出）。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

- 2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑特殊定价请求”页面上，在“提交状态”字段中选择“已撤回”。
- 4 单击“保存”。

在将提交状态更改为“已撤回”时，将出现以下情况：

- 审批状态重置为空白。
- 一个工作流程规则创建跟踪操作的新任务。
- 一个工作流程规则会发送相应的电子邮件通知。

现在，您可以更新该特殊定价请求，然后重新提交。有关提交特殊定价请求的更多信息，请参阅[提交特殊定价请求供审批（第 页 395）](#)。

退回特殊定价请求

当特殊定价请求经过审批链时，批准人可以将其退回给所有者进行更改。批准人可以提供注释，请求所有者提供其他信息。

在开始之前。特殊定价请求的提交状态必须为“已提交”。

退回特殊定价请求

- 1 从“特殊定价请求主页”上的“所有特殊定价请求”部分中选择要退回的特殊定价请求。
有关选择特殊定价请求的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑特殊定价请求”页面上，从“审批状态”字段中选择“已退回”。然后单击“保存”。

将审批状态更改为“已退回”并单击“保存”之后，将出现以下情况：

- 特殊定价请求的提交状态设置为“未提交”。
- 该日期被从“授权日期”字段中移除。但是，提交日期会保留在“提交日期”字段中。
- 一个工作流程规则会创建一条任务记录来跟踪批准人的退回操作。

- 一个工作流程规则会发送相应的电子邮件通知。

特殊定价请求的所有者可以更新该特殊定价请求，然后重新提交。有关提交特殊定价请求的更多信息，请参阅[提交特殊定价请求供审批](#)（第 页 395）。

拒绝特殊定价请求

当特殊定价请求经过审批链时，如果无法授予请求的折扣，批准人可以拒绝特殊定价请求。

在开始之前。特殊定价请求的提交状态必须为“已提交”。

拒绝特殊定价请求

- 1 从“特殊定价请求主页”上的“所有特殊定价请求”部分中选择要拒绝的特殊定价请求。
有关选择特殊定价请求的信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑特殊定价请求”页面上，在“审批状态”字段中选择“已拒绝”。
- 4 单击“保存”。

将审批状态更改为“已拒绝”并单击“保存”之后，将出现以下情况：

- 特殊定价请求的提交状态仍然为“已提交”状态。
- 该日期被从“授权日期”字段中移除。但是，提交日期会保留在“提交日期”字段中。
- 一个工作流程规则会创建一条任务记录来跟踪批准人的退回操作。
- 一个工作流程规则会发送相应的电子邮件通知。

在拒绝特殊定价请求之后，它对于所有者将变为只读，不允许对它做进一步更新。

批准特殊定价请求

在您的公司内可能需要多个人批准特殊定价请求，这具体取决于贵公司的业务流程。当前，审批路由是一个手动流程，并且只支持一个审批级别。必须手动修改“当前批准人”字段，以使特殊定价请求能够沿着审批链向前推进。

注意：审批链中的每个批准人将更新“批准人”字段，以便进行多级审批。

在开始之前。特殊定价请求的提交状态必须设置为“已提交”，然后您才能批准它。

批准特殊定价请求

- 1 从“特殊定价请求主页”上的“所有特殊定价请求”部分中选择要批准的特殊定价请求。
有关选择特殊定价请求的信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑特殊定价请求”页面上，在“审批状态”字段中选择“已批准”。
- 4 单击“保存”。

在将审批状态更改为“已批准”时，将出现以下情况：

- Oracle CRM On Demand 将验证提交状态值是否设置为“已提交”。如果提交状态是其他任何值，验证将失败，并生成相应的错误消息。
- Oracle CRM On Demand 将验证授权总额没有超过为当前批准人设置的审批限额，并且审批没有导致资金余额为负。如果验证失败，则生成相应的错误消息。
- Oracle CRM On Demand 将验证授权总额是否等于所有特殊定价产品的授权金额总和。如果不相等，验证失败并生成相应的错误消息。
- “最后批准人”字段更改为当前用户。不更新“当前批准人”字段。
- 授权日期更改为 Oracle CRM On Demand 上的当前日期。

- 一个工作流程规则创建跟踪审批操作的新任务。
- 一个工作流程规则会发送相应的电子邮件通知

特殊定价请求获批之后，它将变为只读，不允许对它做进一步更新，除非在提交相关索赔或延长到期日期时。

取消特殊定价请求

如果请求不再有效，品牌所有者随时可以取消特殊定价请求。

在开始之前。特殊定价请求的审批状态必须为“已批准”。

取消特殊定价请求

- 1 从“特殊定价请求主页”上的“所有特殊定价请求”部分中选择要取消的特殊定价请求。
有关选择特殊定价请求的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑特殊定价请求”页面上，从“审批状态”字段中选择“已取消”。然后单击“保存”。
在将审批状态更改为“已取消”时，将出现以下情况：
 - Oracle CRM On Demand 将验证审批状态值是否为“已批准”。
 - 一个工作流程规则创建跟踪操作的新任务。
 - 一个工作流程规则会发送相应的电子邮件通知。

在取消特殊定价请求之后，它将变为只读，不允许对它做进一步更新。

提交特殊定价请求的索赔

合作伙伴可以使用特殊定价索赔流程要求弥补原采购成本与在特殊定价请求之下授权的新批准成本之间的差额。通常，品牌所有者会安排一名或多名雇员根据各种标准来评估索赔，然后决定是否批准索赔。

提交特殊定价请求的索赔

- 1 从“特殊定价请求主页”上的“所有特殊定价请求”部分中选择要提交索赔的特殊定价请求。
有关选择特殊定价请求的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑特殊定价请求”页面上，在“请求的索赔总额”字段中输入金额。
- 4 从“索赔状态”字段中选择“索赔已提交”。然后单击“保存”。
在将“索赔状态”字段更改为“已提交”并且保存了记录之后，将出现以下情况：
 - 特殊定价请求索赔的路由将开始。一个工作流程规则会将特殊定价请求的“批准人”字段设置为相应的用户。
 - 将批准人（如果尚不存在）添加到特殊定价请求的团队中。
 - 一个工作流程规则会发送相应的电子邮件通知。

拒绝特殊定价请求的索赔

当特殊定价索赔经过审批链时，批准人可以拒绝它。

在开始之前。特殊定价请求索赔的索赔状态必须为“已提交”。

拒绝特殊定价请求的索赔

- 1 从“特殊定价请求主页”上的“所有特殊定价请求”部分中选择要拒绝索赔的特殊定价请求。
有关选择特殊定价请求的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

- 2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑特殊定价请求”页面上，在“索赔状态”字段中选择“拒绝索赔”。
- 4 单击“保存”。

当您把索赔状态更改为“拒绝索赔”并单击“保存”时，将出现以下情况：一个工作流规则发送相应的电子邮件通知。

批准特殊定价请求的索赔

批准人可以批准特殊定价索赔，并为合作伙伴提供退款。对于特殊定价索赔，当前仅支持一个审批级别。

在开始之前。特殊定价索赔的索赔状态必须设置为“索赔已提交”，然后您才能批准它。

批准特殊定价请求的索赔

- 1 从“特殊定价请求主页”上的“所有特殊定价请求”部分中选择要批准索赔的特殊定价请求。
有关选择特殊定价请求的信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
 - 2 在“特殊定价请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
 - 3 在“编辑特殊定价请求”页面上，在“已批准的索赔总额”字段中输入金额。
 - 4 从“索赔状态”字段中选择“批准索赔”。然后单击“保存”。
- 在将索赔状态更改为“批准索赔”时，将出现以下情况：
- Oracle CRM On Demand 将验证已批准的索赔总额没有超过为批准人设置的审批限额并且审批未导致资金余额为负。如果验证失败，将生成相应的错误消息。
 - 索赔决定日期更改为 Oracle CRM On Demand 上的当前日期。
 - 一个工作流规则会发送相应的电子邮件通知。

管理作为相关项目的特殊定价产品

要管理作为相关项目的特殊定价产品，请执行以下任务：

- [创建作为相关项目的特殊定价产品](#)（第 页 399）
- [特殊定价产品字段](#)（第 页 400）

有关所有记录公用的其它过程，请参阅[使用记录](#)（第 页 42）。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

创建作为相关项目的特殊定价产品

您可以创建特殊定价产品作为特殊定价请求的相关项目，以便指明特定产品的请求成本（或其他信息）。在 Oracle CRM On Demand 中，您可以通过在表单中输入信息，来创建特殊定价产品作为相关项目。您可以从“特殊定价请求详细信息”页面中访问此表单。

注意： 在创建特殊定价产品之前，您必须将“特殊定价产品”区域添加到“特殊定价请求详细信息”页面上作为一个相关项目。有关添加相关项目的更多信息，请参阅[定制相关项目的布局](#)（第 页 1076）。

创建作为相关项目的特殊定价产品

- 1 在“特殊定价请求详细信息”页面上，向下滚动到“特殊定价产品”部分中，单击“添加”。
 - 2 在“产品名称”字段中，选择产品。
 - 3 按需要更新“编辑特殊定价请求产品”页面上的其余字段。然后单击“保存”。
- 有关每个字段的信息，请参阅[特殊定价产品字段](#)（第 页 400）。

特殊定价产品字段

使用“编辑特殊定价产品”页面创建新的特殊定价产品。“编辑特殊定价产品”页面显示特殊定价产品的整套可用字段。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，在屏幕上看到的信息可能与该表中的信息有所不同。

下表提供了有关“编辑特殊定价产品”页面上字段的附加信息。

字段	说明
关键产品信息	
产品	特殊价格请求所适用的产品的名称。如果特殊定价请求与商机相关，则只能选择对于该商机存在的产品。否则，将列出所有产品。
产品：产品类别	随产品定义一起转入的产品的类别。只读。
数量	在此特殊定价请求下的产品预期销售数量。
货币	特殊定价产品的币种。
产品：部件号	随产品定义一起转入的部件号。此字段为只读。
产品：类型	随产品定义一起转入的产品类型。此字段为只读。
产品：状态	随产品定义一起转入的状态。此字段为只读。
MSRP	制造商的建议零售价（MSRP），以所用币种为单位。此字段对于合作伙伴只读。 如果为特殊定价请求定义了最终客户，并且价格列表已经与该最终用户相关联，则 Oracle CRM On Demand 会在保存特殊定价产品记录时，根据此价格列表填充 MSRP 字段。特殊定价请求的价格表将自动使用添加到与“特殊定价请求”记录关联的客户或最终客户记录的价格表值填充。还应该满足以下条件： ■ 与最终客户关联的价格列表属于 MSRP 类型 ■ 价格列表的状态为“已发布” ■ 产品位于此价格列表中 ■ 特殊定价请求的开始日期在价格列表（以及价格列表行项目）的有效期开始/结束日期之间

字段	说明
	如果价格列表尚未与最终客户相关联，则“特殊定价请求”标题上的价格列表保留为空。
特殊定价请求详细信息	
采购成本	合作伙伴原来为产品支付的价格。在保存特殊定价产品记录时，Oracle CRM On Demand 会根据与所有者合作伙伴客户关联的价格列表填充此字段。对于要在“特殊定价产品”记录中填充的采购成本，“特定定价请求”的所有者应该是“合作伙伴用户”。还应该满足以下条件： - 与所有者合作伙伴客户关联的价格列表属于 DIST COST 类型 - 价格列表的状态为“已发布” - 产品位于此价格列表中 - 特殊定价请求的开始日期在价格列表（以及价格列表行项目）的有效期开始/结束日期之间 您可以编辑“采购成本”字段和更改默认值。
请求的成本	合作伙伴在特殊定价请求中请求的减价。
请求的转售成本	合作伙伴希望依此销售产品的转售价格。
授权成本	针对特殊定价请求协商的合作伙伴的价格。此字段对于合作伙伴只读。
建议的转售价格	品牌所有者建议的转售价格。此字段对于合作伙伴只读。
请求的金额	计算请求的折扣。Oracle CRM On Demand 将计算金额。
请求的折扣百分比	计算请求的折扣百分比。Oracle CRM On Demand 将计算折扣百分比。
授权金额	计算授权的折扣。Oracle CRM On Demand 将计算授权的折扣。
授权的折扣百分比	计算授权的折扣百分比。Oracle CRM On Demand 将计算授权的折扣百分比。
特殊定价理由	
竞争者名称	特殊定价请求的竞争者的名称。
竞争者产品	竞争者的产品的名称。
竞争者产品价格	竞争者产品的价格。
竞争者合作伙伴	竞争者合作伙伴的名称。
其他竞争信息	与竞争产品服务、特殊定价理由等有关的其他任何信息。
附加信息	

字段	说明
说明	关于此列表项目的附加信息。此字段限制为 16,350 个字符。

特殊定价请求字段

使用“编辑特殊定价请求”页面添加特殊定价请求或更新现有特殊定价请求的详细信息。“编辑特殊定价请求”页面显示特殊定价请求的整套字段。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键特殊定价请求信息	
ID	特殊定价请求标识符 (ID)。
请求名称	特殊定价请求的名称。
高级合作伙伴客户	领导特殊定价请求工作的合作伙伴公司。
提交状态	提交的状态，如“未提交”、“已提交”、“已撤回”。
到期日	您必须在此日期之前审批特殊定价请求。默认情况下，此字段显示当前日的一周后的日期。
资金	与特殊定价请求关联的资金的名称。
商机	与特殊定价请求关联的商机。
最终客户	特殊定价请求的最终客户。如果请求与商机相关联，则只能选择“商机客户”。
源合作伙伴客户	发起特殊定价请求的合作伙伴。
交易注册	为其关联请求的交易注册。
合作伙伴计划	与特殊定价请求关联的合作伙伴计划。
货币	价格要转换到的币种。您可以选择另一种币种，以将价格转换为另一种币种，前提是贵公司管理员设置了该功能。
特殊定价请求详细信息	
开始日期	特殊定价开始的日期和时间。可以使用日历控件更改此日期。

字段	说明
结束日期	之后特殊定价不再有效的日期和时间。可以使用日历控件更改此日期。
请求总额	Oracle CRM On Demand 为每个特殊定价请求生成请求总额。
授权总额	Oracle CRM On Demand 为每个特殊定价请求生成授权总额。
请求日期	创建特殊定价请求时的日期和时间。
提交日期	提交特殊定价请求时的日期和时间。
授权日期	批准特殊定价请求时的日期和时间。
批准人	当前批准人的姓名。
审批状态	特殊定价请求的当前审批状态，如“等待批准”、“已批准”、“已退回”、“已拒绝”、“已过期”或“已取消”。
最后批准人	最近审批特殊定价请求的人员的姓名。
原因代码	指明退回或拒绝特殊定价请求的原因。
索赔信息	
请求的索赔总额	合作伙伴请求的索赔总额。
已批准的索赔总额	品牌所有者批准的索赔总额。
索赔状态	索赔的当前状态，如“进行中”、“索赔已提交”、“拒绝索赔”和“批准索赔”。
索赔决定日期	为索赔做出决定的日期。
附加信息	
责任人	特殊定价请求记录的所有者。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。 “所有者”字段的值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。

字段	说明
修改者/日期	创建或更新记录的人员的姓名，后跟创建或更新记录时的日期和时间。Oracle CRM On Demand 生成此值。
说明	关于特殊定价请求的附加信息。此字段限制为 250 个字符。
责任人合作伙伴客户	这是所有者为其工作的合作伙伴客户。因此，如果所有者是合作伙伴，则会用此合作伙伴所属的合作伙伴客户的名称填充所有者客户。
渠道经理	渠道经理负责维持合作伙伴和品牌所有者公司之间的关系。渠道经理充当合作伙伴的主要联系人。

资金

使用“资金”页面可以创建、更新和跟踪资金。

资金通常是特定用途留出的资金总和或其他资源集。资金可以是市场开发资金、共同经营资金、商业促销资金等。通过“资金”页面，您可以管理一组涉及到营销资金的预审批和索赔处理的活动。

当创建资金记录时，默认情况下您将变为资金的所有者或资金经理。通常，资金所有者可以更新或删除资金记录，将其他用户添加为资金参与者，创建贷项和借项，以及向资金添加附件和附注。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大您对资金记录的访问权限。

资金参与者可以查看资金记录，但是他们无法对其进行编辑。资金参与者还可以针对他们被列为参与者的资金提交预审批请求和索赔请求。资金经理可以针对他们所拥有的资金查看和编辑所有资金请求，并可以批准或拒绝这些资金请求。

注意： 您不能编辑“状态”字段设置为“批准索赔”的资金请求。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括使用资金，则可能将不安装“资金”选项卡。

使用资金主页

可以从“资金主页”开始管理资金和资金请求。

注意： 公司管理员可以定制您的“资金主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建资金或资金请求

通过单击“资金主页”左侧“创建”部分中的“资金”或“资金请求”，您可以创建资金或资金请求。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 45 页）和[资金字段](#)（第 412 页）。

使用资金列表或资金请求列表

“资金列表”和“资金请求列表”部分显示许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明默认情况下可用的标准资金列表。

资金列表	筛选器
所有资金	您和您的下属拥有的所有资金

资金列表	筛选器
所有现行资金	您和您的下属拥有的状态为“现行”的所有资金
我的资金	“所有者”字段中有您的名字的资金
我的现行资金	“所有者”字段中有您的名字且状态为“现行”的资金

下表说明默认情况下可用的标准资金请求列表。

资金请求列表	筛选器
所有资金请求	您和您的下属拥有的所有资金请求
我的资金请求	“所有者”字段中有您的名字的资金请求
我的待处理资金请求	您拥有的状态为“预审批已提交”的所有资金请求。
待处理资金请求	状态为“预审批已提交”的所有资金请求。
我的已批准资金请求	您拥有的状态为“已经预先审批”的所有资金请求。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看您的待处理资金请求

要查看您的待处理资金请求，请在“我的待处理资金请求”部分中查看，此部分显示以下信息：“资金请求名称”、“资金”、“预先审批的请求”、“已授予”、“已批准”、“请求日期”、“到期日”和“状态”。

待处理资金请求是状态为“预审批已提交”的请求。

要展开最近修改的资金列表，请单击“显示完整列表”。

查看资金请求的未完成活动

要查看资金请求的未完成活动，请在“资金请求 - 未完成活动”部分中查看，此部分显示以下信息：“到期日”、“优先级”、“活动”、“主题”和“资金请求”。

此信息提供链接到资金请求的未完成活动的列表。“优先级”字段显示您或您的经理指定的任务优先级，例如“1-高”、“2-中等”或“3-低”。任务优先级由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 *1-高* 更改为 *最高*），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非公司管理员使用以下模式：*1-标签*、*2-标签* 或 *3-标签*，其中 *标签* 是公司管理员为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 *1-标签* 显示向上箭头、没有为 *2-标签* 显示箭头、为 *3-标签* 显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM On Demand 为 *1-我的最高优先级* 值显示向上箭头，但没有为 *我的最高优先级* 值显示箭头。Oracle CRM On Demand

不会为公司管理员添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。有关更改选择列表（如“优先级”字段）的默认值的更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 页 1073）。

要展开最近修改的资金请求的列表，请单击“显示完整列表”。

向您的资金主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“资金主页”：

- 待处理资金请求
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“资金主页”上）

向您的资金主页添加区域

- 1 在“资金主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“资金主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的资金信息：

- [资金](#)（第 页 404）
- [管理资金](#)（第 页 406）
- [资金字段](#)（第 页 412）

管理资金

要管理资金，请执行以下任务：

- [添加资金参与者](#)（第 页 407）
- [向资金添加信贷](#)（第 页 407）
- [处理资金请求](#)（第 页 408）
- [处理索赔](#)（第 页 410）
- [对资金应用借项](#)（第 页 411）
- [复审资金活动](#)（第 页 411）

注意： Oracle CRM On Demand 标准版没有资金功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

注意： 如果您是资金记录的所有者，则您可以更新资金记录。如果您是资金参与者，则可以创建和更新资金请求。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）
- [转让记录的所有权](#)（请参阅 [转移记录的所有权](#) 第 页 120）
- [添加附注](#)（第 页 130）
- [对记录附加文件和 URL](#)（第 页 135）
- [删除和恢复记录](#)（第 页 143）
- [查看记录的审计追踪](#)（第 页 145）
- [定制审计追踪](#)（第 页 1110）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的资金信息和感兴趣的主体：

- 使用资金主页（第 页 404）
- 资金字段（第 页 412）
- 分析（第 页 671）
- 跟踪资产（第 页 232）

添加资金参与者

当创建资金记录时，默认情况下您将变为所有者。接着您想添加资金参与者。如果将某人添加为资金参与者，则允许该人员查看资金记录以及针对资金提交资金请求。

在开始之前。 为了让用户出现在合格的资金参与者列表中，首先必须将他们设置为 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 的有效用户。

添加资金参与者

- 1 选择资金。
有关选择资金的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“资金详细信息”页面上，向下滚动到“资金参与者”部分，然后单击“添加参与者”。
注意：您可能必须将“资金参与者”部分添加到布局中。有关更改布局的信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局（第 页 639）](#)。
- 3 在“添加资金参与者”页面上，单击“查找”图标并选择用户。
用户列表包含所有使用 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 的用户。
- 4 保存记录。

向资金添加信贷

要使资金可用，请向资金添加信贷。

向资金添加信贷

- 1 选择资金。
有关选择资金的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“资金详细信息”页面上，向下滚动到“资金信贷”部分，然后在标题栏中单击“新建”。
注意：您可能必须将“资金信贷”部分添加到布局中。有关更改布局的信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局（第 页 639）](#)。
- 3 按下表说明输入信息，然后保存记录。

字段	说明
资金	资金的名称，默认情况下设置为当前资金。（仅供查看。）
信贷名称	此信贷记录的名称。此字段限制为 30 个字符。（必填字段。）
金额	您对资金应用的信贷金额，例如 \$500。

字段	说明
说明	此资金信贷的说明。
到期日期	此日期过后信贷不再有效 (YYYY/MM/DD)。此日期仅供参考。使用“日历”图标选择日期。

处理资金请求

当您想开始使用某些资金金额时，请创建资金请求，并将其提交给资金经理审批。要跟踪资金请求的阶段，您和您的资金经理应该更新“状态”字段。

提交预审批的请求

1 选择资金。

有关选择资金的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

2 在“资金详细信息”页面上，向下滚动到“资金请求”部分，然后单击“新建”。

注意：您可能必须将“资金请求”部分添加到布局中。有关更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局](#)（第 页 639）。

3 在“编辑资金请求”页面上，输入所需的信息。

下表描述了资金请求的字段信息。管理员可以添加、重新命名或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
关键资金请求信息	
请求 ID*	资金请求的标识符。Oracle CRM On Demand 会生成请求 ID。（必填字段。）
资金请求名称	资金请求的名称。限制为 50 个字符。（必填字段。）
类型	指示资金类型。这是一个可定制的字段，贵公司管理员可以更改。（必填字段。） 提供了两种资金类型： ■ MDF（市场开发资金）。这些资金由公司的销售或营销部门用来帮助合作伙伴、转售商或分销商销售和营销您的产品。 ■ SPF（特殊定价授权）。这些资金由公司用来支持特殊定价请求。这些特殊定价请求是合作伙伴提交的资金请求，旨在获得某个产品或某组产品的特殊价格。通常，申请该价格后，合作伙伴可保持竞争优势或获得特定利润。
资金	所链接的资金的名称。（必填字段。）
状态	资金请求的当前状态。必填字段。（必填字段。） 有以下默认选项：“批准索赔”、“拒绝索赔”、“索赔已提交”、“进行中”、“预审批被拒绝”、“预审批已提交”或“已经预先审批”。

字段	说明
	资金参与者可以将状态更改为：“进行中”、“预审批已提交”或“索赔已提交”。
到期日	您必须在此之前审批资金请求的日期。（必填字段。）
商机	资金与之相关的机会。
商机客户	相关的机会所属的客户。
商业活动	用于将商业活动与资金链接在一起。
营销目的	默认选项为“合作伙伴激励”、“联合营销”、“竞争性定位”、“新产品发布”或“客户保持率”。
区域	默认选项为“非洲”、“亚洲/太平洋”、“欧洲”、“拉丁美洲”、“中东”、“无”、“北美洲”、“北欧”、“其他”、“南美洲”、“南欧”或“全世界”。
类别	默认选项为“广告”、“商标”、“客户事件”、“直接邮件”、“显示”、“经理事件”、“联合广告”、“其他”、“促销”、“示例”、“讨论会”、“装饰”、“贸易展览”或“培训”。
合作伙伴计划	为其创建了该资金请求的合作伙伴计划。
资金请求详细信息	
预审批请求	执行任务所需的资金金额。
已授予	由资金经理使用，此字段包含根据“预审批请求”字段中请求的金额授予参与者的金额。
请求索赔额	在任务完成后，参与者使用此字段索赔完成任务所花费的金额。
已批准	由资金经理使用，此字段包含根据索赔金额批准的金额。
请求日期	默认为当前日期。
预审批日期	由资金经理使用，此字段包含资金经理批准资金请求金额时的日期。
索赔决定日期	由资金经理使用，此字段包含资金经理批准资金索赔金额时的日期。
开始日期	品牌所有者批准了资金请求的期间的开始日期。

字段	说明
结束日期	品牌拥有者批准了资金请求的期间的结束日期。在此日期之后，资金请求不再有效。
资金请求货币	请求的资金的币种。
附加信息	
责任人	通常，拥有者可以更新记录、将记录传输给另一拥有者或删除记录。但是，可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权。 此值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。
修改者/日期	创建或更新记录的人员的姓名，后跟创建或更新记录时的日期和时间。由系统生成。
责任人客户	这是拥有者为其工作的合作伙伴客户。因此，如果所有者是合作伙伴，则会用此合作伙伴所属的合作伙伴客户的名称填充所有者客户。
渠道经理	渠道经理负责维持合作伙伴和品牌所有者公司之间的关系。渠道经理充当合作伙伴的主要联系人。
说明	此字段限制为 250 个字符。

- 1 对于状态，请选择“预审批已提交”。
- 2 保存记录。
资金请求记录出现在资金经理的“资金主页”上的“待处理资金请求”部分中。

预审批资金请求

- 1 在“资金主页”上，从“待处理资金请求”部分中选择资金请求。
- 2 在“资金请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑资金请求”页面上，执行以下操作：
 - a 在“预审批日期”字段中输入相应的日期。
 - b 在“已授予”字段中输入您批准的金额。
 - c 将“状态”字段更新为“已经预先审批”。
- 4 保存记录。

处理索赔

在资金经理批准资金请求且您完成了已请求资金的任务后，您可以提交索赔。在您提交索赔后，资金经理可以复审和批准索赔。

提交索赔

- 1 从资金请求列表中选择您要为其提交索赔的资金请求或选择预审批的资金请求（在“资金”主页上的“待处理资金请求”部分中列出）。

有关选择资金请求的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

- 2 在“资金请求详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑资金请求”页面上，执行以下操作：
 - a 在“请求索赔额”字段中输入要索赔的金额。
 - b 从“状态”字段中选择“索赔已提交”。
 - c 在“到期日”字段中输入适当的日期。
- 4 保存记录。

批准索赔

- 1 选择要为其批准索赔的资金请求（在“资金”主页上的“待处理资金请求”部分中列出）。有关选择资金请求的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“资金请求详细信息”页面上，复审“请求索赔额”字段中的索赔金额，然后单击“编辑”按钮。
- 3 在“编辑资金请求”页面上，执行以下操作：
 - a 在“已批准”字段中输入批准的金额。
 - b 在“索赔决定日期”字段中输入日期。
 - c 从“状态”字段中选择“批准索赔”。

注意：要批准资金，必须将“资金批准限额”设置为在用户记录上足够的值。如果批准限额不足，请与贵公司管理员联系。此外，如果在“资金详细信息”页面上未选中“允许负余额”复选框，Oracle CRM On Demand 将不允许您批准导致负资金余额的资金请求。

- 4 保存记录。
- 在批准索赔后，索赔将出现在资金记录的“资金详细信息”部分中。

注意： 在批准索赔后，您无法再编辑资金请求。

对资金应用借项

要从资金中扣除金额，请创建借项记录。

对资金应用借项

- 1 选择资金。有关选择资金的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“资金详细信息”页面上，向下滚动到“资金借项”部分，然后在标题栏中单击“新建”以创建借项。
- 3 在“编辑资金借项”页面上，输入所需的信息。
资金请求名称不得超过 50 个字符。

复审资金活动

您可以为所管理的记录复审资金活动，或者如果您是公司的资金管理员，也可以为公司的所有资金和资金请求复审资金活动。这允许您监控和跟踪资金活动。

复审资金的活动

- 1 选择资金。有关选择资金的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“资金详细信息”页面上，向下滚动到“审计追踪”部分。

列表将跟踪与资金相关的每个活动，包括涉及的交易、日期和人员。

注意：您可能想向布局添加“审计追踪”部分。有关更多信息，请参阅更改“详细信息”页面布局（第 页 639）。

资金字段

使用“编辑资金”页面添加资金，或更新现有资金的详细信息。“编辑资金”页面显示了资金记录的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键资金信息	
资金 ID	资金标识符。由系统生成。（必填字段。）
资金名称	资金的名称。限制为 50 个字符。（必填字段。）
开始日期 结束日期	资金有效的时期。
状态	默认选项是“活动”、“已完成”、“进行中”或“暂挂”。
类型	指示资金类型。资金类型的选项为： MDF（市场开发基金）。 MDF 是由制造商的销售或营销部门提供的货币资金，用于帮助合作伙伴、转售商或分销商销售其产品或推销制造商的品牌。 SPA（特殊定价授权）。 SPA 允许合作伙伴为所销售的某个产品或某组产品请求特殊价格。
合作伙伴	客户必须选中“合作伙伴”字段才能使他们出现在此选择列表中。
允许负余额	选中此复选框使资金可以为负余额。例如，如果资金的余额为 \$500，则可以批准 \$600 的资金请求。如果未选中此复选框，当资金批准人在同样情况下尝试批准 \$600 的资金请求时，Oracle CRM On Demand 会显示一条消息，指明不允许负余额。（必填字段。） 默认情况下选中此复选框。
目标金额	资金的总目标美元金额。（必填字段。）
贷项总计	只读字段。在“资金信贷”部分中创建的所有资金信贷的总计。
借项总计	只读字段。这是在“资金借项”部分中创建的所有资金借项的总计。在批准资金索赔之后，将在“资金借项”部分中自动创建借项记录。
余额	只读字段。值为：（贷项总计 - 借项总计）。

字段	说明
预先审批总计	只读字段。为指定资金批准的所有资金请求的总计。在资金经理批准资金请求之后，值将反映在此字段中。
预审批后的余额	只读字段。值为：（贷项总计 - 预先审批总计）。
资金货币	资金的币种，例如美元或欧元。使用“币种选择器”图标选择资金的币种。
附加信息	
责任人	资金记录的所有者。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。 “所有者”字段的值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。
说明	限制为 250 个字符。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的资金信息：

- [资金（第 页 404）](#)
- [使用资金主页（第 页 404）](#)
- [管理资金（第 页 406）](#)

课程

课程是一种结构化教育计划，其主要目的是给个人传授一组特定的技能。许多公司，尤其是那些涉及复杂产品或服务的企业，要求他们的合作伙伴和转售商得到充分的培训并熟悉他们销售的产品。因此，课程成为一种机制来传播有关公司的产品和服务的知识和信息。通常，课程关注特定的产品或产品系列。但是，有时它们也可能涉及一般概念或原理。课程可以是理论课程或实践课程（例如，实践型培训、实验室授课等），也可以是这两者的结合。

在 Oracle CRM On Demand 中，课程与特定产品或一组产品关联。同样，课程也可以与单个产品类别关联、与几个产品类别关联或根本不与任何产品类别关联。通过 Oracle CRM On Demand 的标准配置，您还可以获得课程的几个基本属性，例如持续时间、费用、开始日期、结束日期、与其他课程的相关性等。

课程可以由公司本身提供，可以外包给指定的培训服务提供商，还可以同时采用这两种做法。使用 Oracle CRM On Demand，您可以定义提供课程的第三方供应商列表，并向合作伙伴发布该列表。一旦发布了课程，合作伙伴员工就可以将联系人注册到该课程中。

使用课程主页

可以从“课程主页”开始管理课程。

注意：公司管理员可以定制“课程主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建课程

通过在“最近修改的课程”部分中单击“新建”按钮，您可以创建课程。有关创建课程的更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[课程字段（第 页 417）](#)。

使用课程列表

“课程列表”部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明标准的课程列表。

课程列表	说明
所有课程	列出您能够查看的所有课程，与所有者无关。
最近创建的课程	在过去 30 天里创建的且您能够查看的所有课程。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近创建的课程出现在列表中的第一个位置。
最近修改的课程	在过去 30 天里修改过的且您能够查看的所有课程。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近修改的课程出现在列表中的第一个位置。
最近推出的课程	在过去 90 天里提供的且您能够查看的所有课程。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近推出的课程出现在列表中的第一个位置。
即将到期的课程	将要在 90 天内到期的且您能够查看的所有课程。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最先将要到期的课程出现在列表中的第一个位置。
我的课程	您拥有的所有课程。
我最近创建的课程	您拥有的在过去 30 天里创建的所有课程
我最近修改的课程	您拥有的在过去 30 天里更新的所有课程

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的课程

“最近修改的课程”部分显示最近修改的课程。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”链接。

向您的课程主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“课程主页”：

- 所有课程
- 最近创建的课程
- 最近修改的课程
- 最近推出的课程

- 即将到期的课程
- 我的课程
- 我最近创建的课程
- 我最近修改的课程

向“课程主页”添加区域

- 1 在“课程主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“课程主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在该页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理课程

要管理课程，请执行以下任务：

- [使证书与产品、产品类别和解决方案关联（第 页 430）](#)
- [使课程与考试和证书关联（第 页 416）](#)
- [使课程与其他课程相关（第 页 416）](#)
- [使课程可以让合作伙伴查看（第 页 416）](#)
- [注册课程（第 页 417）](#)
- [更新课程注册记录（第 页 417）](#)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)
- [添加附注（第 页 130）](#)
- [使用附件（第 页 133）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

使课程与产品、产品类别和解决方案关联

您可以使课程与一个或多个产品、产品类别和解决方案关联。如果课程仅适用于一个产品或一个产品类别，请分别从“主要产品”或“主要产品类别”字段选择合适的值。但是如果课程适用于解决方案、多个产品或多个产品类别，请遵循下列步骤。

在开始之前。

公司管理员必须使“课程产品”、“课程产品类别”或“课程解决方案”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使课程与产品、产品类别或解决方案关联

- 1 在“课程详细信息”页面的“课程产品”、“课程产品类别”或“课程解决方案”部分，单击“添加”。
- 2 在编辑页面上，指定产品（或产品类别），然后单击“保存”。
- 3 根据需要重复多次上述步骤以定义的所有关系。

注意： 可以遵循上述步骤使课程与解决方案相关，无论课程是与一个解决方案相关还是与许多解决方案相关。

使课程与考试和证书关联

课程通常用一次或多次考试结业。如果您成功通过考试或一系列考试，将授予您证书。您可以将课程与考试和/或证书关联起来。

在开始之前。

公司管理员必须使“课程考试”或“证书课程”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要将课程与考试和证书关联起来，请执行以下操作：

- 1 在“课程详细信息”页面的“课程考试”或“证书课程”部分中，单击“添加”。
- 2 在编辑页面中，指定相应的考试或证书。
- 3 单击“保存”。
- 4 重复上述步骤以添加其他考试或证书关系。

使课程与其他课程相关

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使课程与其他课程相关。一门课程可以是一门课程的先决条件、另一门课程的后继课程以及另一门可能已到期的课程的替代课程。

此信息仅供参考，其主要作用是帮助您向合作伙伴提供有关可用课程及其之间的相关性的全部信息。当联系人报名参加课程时，Oracle CRM On Demand 不会强制执行此部分指定的关系要求。因此，（举例）可以将注册课程 A 定义为有资格注册课程 B 的先决条件；但是，Oracle CRM On Demand 不会强制执行该先决条件，而允许联系人注册课程 B，即使该联系人可能并没有注册课程 A。

注意：为避免课程与本身关联，“相关课程”字段不能与父页面上的课程相同。

在开始之前。

公司管理员必须使“相关课程”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要将课程与其他课程关联起来，请执行以下操作：

- 1 在“课程列表”页面上，单击要与其他课程关联的课程名称。
- 2 在“课程详细信息”页面的“相关课程”部分，单击“添加”。
- 3 在“编辑相关课程”页面上，选择相关课程和关系类型。然后单击“保存”。

使课程可以让合作伙伴查看

课程不会自动向合作伙伴显示。您可以通过 将合作伙伴员工添加到团队并使该团队与课程记录关联，使合作伙伴可以查看课程。

在开始之前。

公司管理员必须使“课程团队”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要使课程可以让合作伙伴查看，请执行以下操作：

- 1 在“课程详细信息”页面的“课程团队”部分，单击“添加用户”。
- 2 在“编辑课程团队”页面上，为想要其可以查看课程的每位合作伙伴员工指定用户名、团队角色和记录访问权限。

注意：Oracle 建议给合作伙伴员工团队成员授予只读访问权限。

- 3 单击“保存”。

注册课程

可以使用 Oracle CRM On Demand 注册课程以改善您在特定产品或一组产品方面的技能组合。

在开始之前。

公司管理员必须使“课程注册”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

注册课程

- 1 在“课程列表”页面上，单击想要注册的课程的名称。
- 2 在“课程详细信息”页面的“课程注册”部分，单击“注册”。
- 3 在“编辑课程注册”页面上，选择想要注册的课程和报名者。然后单击“保存”。

注意：Oracle CRM On Demand 支持同一联系人多次报名参加同一课程的，但须受一些限制。联系人可能由于以下原因想要多次报名参加同一课程：例如，完成未完成的报名；参加补习课程等。只要注册日期或记录的责任人不同，Oracle CRM On Demand 便允许联系人重复报名参加同一课程。

更新课程注册记录

仅具有相应访问权限的用户可以更新课程注册记录。默认情况下，仅品牌所有者角色（例如渠道经理）可以更新注册记录上的“状态”字段。品牌拥有者角色和合作伙伴角色可以更新所有其他字段。

公司管理员可以根据需要修改默认访问权限设置。

在开始之前。

公司管理员必须使“课程注册”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要更新课程注册记录，请执行以下操作：

- 1 在“课程详细信息”页面的“课程注册”部分，单击想要修改的注册记录的“编辑”链接。
- 2 根据需要修改字段。
- 3 单击“保存”。

注意：注册状态字段的默认允许值为“已注册”、“已完成”和“未完成”。但是，此列表完全可以配置，您可以根据自身业务需求对其进行修改。

课程字段

使用“编辑课程”页面添加课程，或更新现有课程的详细信息。“编辑课程”页面显示了课程的完整字段集。

提示：您也可以在“课程列表”页面和“课程详细信息”页面上编辑课程。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 95 页）。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键信息部分	
名称	课程的名称。此字段区分大小写，因此务必遵循贵公司规定的缩写、大写等方面的命名惯例，以避免出现重复的课程。此为必填字段。
类型	要用于课程的课程类型。
状态	课程的状态，例如“已计划”或“可用”。管理员可以更改可用于状态的值，因此，您看到的值可能会不同于这里提到的值。此为必填字段。
可用起始日期	推出课程的日期。如果您计划在未来数月内推出一个课程，但想要在推出之前在合作伙伴社区里宣传该课程，则此字段非常有用。如果此字段（如果有指定）决定是否将在考试主页的“最近推出的课程”列表上显示该课程。
课程 ID	课程的内部标识符。在公司内部，此标识符通常是唯一的；但 Oracle CRM On Demand 并不要求此标识符必须唯一。
主要产品类别	课程关注的主要产品类别的名称。仅在课程关注单个产品类别的情况下，才使用此字段。如果课程适用于几个产品类别，请将此字段留空，而使用“课程产品类别”相关项目部分。
主要产品	课程关注的主要产品。如果课程用于多个产品，请使用“产品”相关项目以获取产品列表。仅在课程关注单个产品的情况下，才使用此字段。如果课程适用于几个产品，请将此字段留空，而使用“课程产品”相关项目部分。
可用截止日期	课程的结束日期。可使用此字段在合作伙伴社区宣布课程即将结束。此字段（如果有指定）决定是否会在考试主页的“即将到期的课程”列表上显示课程。
课程详细信息部分	
持续时间（小时）	课程的持续时间。
课程长度（天数）	课程的日历长度。持续时间较长的课程（超过 8 小时）的课程通常会用几天时间来进行。
格式	指明课程的交付格式。
介质	指明课程的交付介质。
外部唯一 ID	课程在外部系统中的唯一标识符。从外部系统导入数据时需要此 ID，且您必须知道是否已导入即将提供的课程。
网站	包含有关课程的附加信息的页面的 URL。如果用其他应用程序而不是 Oracle CRM On Demand 来存储和保留课程信息，则“网站”字段非常有用。
货币	用于支付费用的币种。

字段	说明
课程费用	参加课程要支付的费用。
付款选项	支付课程费用的方式，例如信用卡或支票。这是单值字段。因此，如果允许多个付款选项，请将它们定义为下拉列表中的值。例如，“支票或信用卡”、“现金或信用卡”等。
联系人信息部分	
联系人	课程的主要联系点。只在联系点已作为 Oracle CRM On Demand 中的联系人存在的情况下，才能使用此字段。
联系人：名字	在“联系人”字段中选择的联系人的名字。此字段会自动填充。填充的值以您在“联系人”字段中选择的值为依据。
联系人：姓氏	在“联系人”字段中选择的联系人的姓氏。此字段会自动填充。填充的值以您在“联系人”字段中选择的值为依据。
联系人：公司	在“联系人”字段中选择的联系人的公司。此字段会自动填充。填充的值以您在“联系人”字段中选择的值为依据。
联系人：电子邮件	在“联系人”字段中选择的联系人的电子邮件地址。此字段会自动填充。填充的值以您在“联系人”字段中选择的值为依据。
名字	课程联系点的名字。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
姓氏	课程联系点的姓氏。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
公司	课程联系点所在的公司。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电子邮件	课程联系点的电子邮件地址。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电话	课程联系点的电话号码。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
附加信息	
责任人	课程记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 42 页） 。
说明	有关课程的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

课程注册字段

可使用“课程注册”页面来注册课程。“当前注册”页面显示课程注册的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键注册信息	
课程	课程的名称。此为必填字段。
目标	注册课程的目标（如果有）。
注册日期	默认为创建期间的当前系统日期。可以在创建期间和之后修改。
注册状态	课程注册的当前状态。作为预配置，此值在创建期间默认为“已注册”。
考生	将要参加课程的报名者的姓名。必须是已在 Oracle CRM On Demand 中定义的联系 人。此为必填字段。
注册号码	注册号码通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 并不要求此号码必须唯一。
完成日期	学员完成课程的日期。
课程合作伙伴	报名者与其一起注册特定课程的合作伙伴公司。
附加信息	
责任人	课程注册的当前所有者。
说明	有关课程注册的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

考试

考试是测量个人在特定技能或技能组合方面的能力的手段。对于完成课程的个人来说，考试通常是下一个逻辑步骤。通常，课程通常用一次或一系列考试结业。在完成课程时，希望个人注册并参加考试。许多公司认为，只有以最低及格分数通过了最终考试，才算完成了一门课程。

与课程一样，考试也可以与一个产品或一组产品以及一个或多个产品类别关联。在 Oracle CRM On Demand 中，您可以将考试定义为用于特定产品、一组产品或产品类别。还可以将考试与一门或多门课程关联，以便可以准确获得从课程到考试的逻辑进度。

因为考试通常由授权的测试服务提供商而不是公司本身管理，因此，您可以使用 Oracle CRM On Demand 为特定考试定义这种第三方供应商的列表。您可以使用 Oracle CRM On Demand 为您有权访问的任何联系人报名参加考试。

使用考试主页

可以从“考试主页”开始管理考试。

注意：公司管理员可以定制“考试主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建考试

通过在“最近修改的考试”部分中单击“新建”按钮，您可以创建考试。有关创建考试的更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[考试字段（第 页 424）](#)。

使用考试列表

“考试列表”部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明标准的考试列表。

考试列表	说明
所有考试	列出您能够查看的所有考试，与所有者无关。
最近创建的考试	在过去 30 天里创建的且您能够查看的所有考试。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近创建的考试出现在列表中的第一个位置。
最近修改的考试	在过去 30 天里修改过的且您能够查看的所有考试。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近修改的考试出现在列表中的第一个位置。
最近推出的考试	在过去 90 天里提供的且您能够查看的所有考试。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近推出的考试出现在列表中的第一个位置。
即将到期的考试	将要在 90 天内到期的且您能够查看的所有考试。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最先将要到期的考试出现在列表中的第一个位置。
我的考试	您拥有的所有考试。
我最近创建的考试	您拥有的在过去 30 天里创建的所有考试。
我最近修改的考试	您拥有的在过去 30 天里更新的所有考试。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的考试

“最近修改的考试”部分显示最近修改的考试。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”链接。

向您的考试主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“考试主页”：

- 所有考试
- 最近创建的考试
- 最近修改的考试
- 最近推出的考试
- 即将到期的考试
- 我的考试
- 我最近创建的考试
- 我最近修改的考试

向您的考试主页添加区域

- 1 在“考试主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“考试主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在该页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理考试

要管理考试，请执行以下任务：

- [使考试与产品、产品类别和解决方案关联（第 页 422）](#)
- [使考试与课程和证书关联（第 页 423）](#)
- [使考试与其他考试相关（第 页 423）](#)
- [使考试可以让合作伙伴查看（第 页 423）](#)
- [报名参加考试（第 页 424）](#)
- [更新考试报名记录（第 页 424）](#)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)
- [添加附注（第 页 130）](#)
- [使用附件（第 页 133）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

使考试与产品、产品类别和解决方案关联

您可以使考试与一个或多个产品、产品类别和解决方案关联。如果考试仅适用于一个产品或一个产品类别，请分别从“主要产品”或“主要产品类别”字段选择合适的值。但是如果考试适用于解决方案、多个产品或多个产品类别，请遵循下列步骤。

在开始之前。

公司管理员必须使“考试产品”、“考试产品类别”或“考试解决方案”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使考试与产品、产品类别或解决方案关联

- 1 在“考试详细信息”页面的“考试产品”、“考试产品类别”或“考试解决方案”部分，单击“添加”。
- 2 在编辑页面上，指定产品或产品类别，然后单击“保存”。
- 3 根据需要重复多次上述步骤以定义的所有关系。

注意：可以遵循上述步骤使考试与解决方案相关，无论考试是与一个解决方案相关还是与许多解决方案相关。

使考试与课程和证书关联

一次或一系列考试通常表示已成功完成证书课程。如果您成功通过一次或一系列考试，即表示您完成了此课程或被授予证书。您可以使考试与课程和/或证书关联。

在开始之前。

公司管理员必须使“课程考试”或“证书考试”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使考试与课程和证书关联

- 1 在“考试详细信息”页面的“课程考试”或“证书考试”部分中，单击“添加”。
- 2 在编辑页面中，指定相应的课程或证书。
- 3 单击“保存”。
- 4 重复上述步骤以添加其他课程或证书关系。

使考试与其他考试相关

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使考试与其他考试相关。一个考试可以是一个考试的先决条件、另一个考试的后续考试以及另一个可能已到期的考试的替代考试。

此信息仅供参考，其主要作用是帮助您向合作伙伴提供有关可用考试及其之间的相关性的全部信息。当联系人报名参加考试时，Oracle CRM On Demand 不会强制执行在此部分指定的关系要求。因此，例如，可以将成功完成或通过考试 A 定义为报名参加考试 B 的先决条件；但是，Oracle CRM On Demand 不会强制执行该先决条件，而允许联系人报名参加考试 B，即使联系人可能未通过考试 A 或甚至没有报名参加该次考试。

注意：为避免考试与本身关联，“相关考试”字段不能与父页面上的考试相同。

在开始之前。

公司管理员必须使“相关考试”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使考试与另一考试关联

- 1 在“考试列表”页面上，单击要与其他考试相关的考试的名称。
- 2 在“考试详细信息”页面的“相关考试”部分，单击“添加”。
- 3 在“编辑相关考试”页面上，选择相关考试和关系类型。
- 4 单击“保存”。

使考试可以让合作伙伴查看

考试不会自动可以让合作伙伴查看。可以通过 将合作伙伴员工添加到团队并使该团队与考试记录关联， 使他们可以查看考试。

在开始之前。

公司管理员必须使“考试团队”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使考试可以让合作伙伴查看

- 1 在“考试详细信息”页面的“考试团队”部分，单击“添加用户”。
- 2 在“编辑考试团队”页面上，为每位您希望其可以查看考试的合作伙伴员工指定用户名、团队角色和记录访问权限。

注意：Oracle 建议给合作伙伴员工团队成员授予只读访问权限。

- 3 单击“保存”。

报名参加考试

可以使用 Oracle CRM On Demand 报名参加考试以证明您在特定产品或一组产品方面的能力。

在开始之前。

公司管理员必须使“考试报名”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要报名参加考试，请执行以下操作：

- 1 在“考试列表”页面上，单击想要报名参加的考试的名称。
- 2 在“考试详细信息”页面的“考试报名”部分，单击“报名”。
- 3 在“编辑考试报名”页面上，选择您想要报名参加的考试和报名者。
- 4 单击“保存”。

注意：Oracle CRM On Demand 支持同一联系人多次报名参加同一考试，但须受一些限制。联系人可能由于以下原因想要多次报名参加同一考试：例如，改进以前的分数、通过失败的考试或甚至是更新过期的分数。只要考试日期或记录的责任人不同，Oracle CRM On Demand 就允许联系人重复报名参加同一考试。

更新考试报名记录

仅具有相应访问权限的用户可以更新考试报名记录。默认情况下，仅品牌所有者角色（例如渠道经理）可以更新报名信息记录上的“状态”字段。品牌拥有者角色和合作伙伴角色可以更新所有其他字段。

公司管理员可以根据需要修改默认访问权限设置。

在开始之前。

公司管理员必须使“考试报名”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要更新考试报名记录，请执行以下操作：

- 1 在“考试详细信息”页面的“考试报名”部分，单击想要修改的报名记录的“编辑”链接。
- 2 根据需要修改字段。
- 3 单击“保存”。

注意：报名状态字段的默认允许值为“已报名”、“已通过”和“未通过”。但是，此列表完全可以配置，您可以根据自身业务需求对其进行修改。

考试字段

使用“编辑考试”页面添加课程，或更新现有考试的详细信息。“编辑考试”页面显示了考试的完整字段集。

提示：您也可以在“考试列表”页面和“考试详细信息”页面上编辑课程。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键信息部分	
名称	考试的名称。此字段区分大小写，因此务必遵循贵公司规定的缩写、大写等方面的命名惯例，以避免出现重复的考试。此为必填字段。
类型	要用于考试的考试类型。
状态	考试的状态，例如“已计划”或“可用”。管理员可以更改可用于状态的值，因此，您看到的值可能会不同于这里提到的值。此为必填字段。
可用起始日期	推出考试的日期。如果您计划在未来数月内推出一次考试，但想要在推出之前在合作伙伴社区里宣传该次考试，则此字段非常有用。如果此字段（如果有指定）决定是否将在考试主页的“最近推出的考试”列表上显示该次考试。
考试 ID	考试的内部标识符。在公司内部，此标识符通常是唯一的；但 Oracle CRM On Demand 并不要求此标识符必须唯一。
主要产品类别	考试关注的主要产品类别的名称。仅在考试关注单个产品类别的情况下，才使用此字段。如果考试适用于几个产品类别，请将此字段留空，而使用“考试产品类别”相关项目部分。
主要产品	考试关注的主要产品。如果课程用于多个产品，请使用“产品”相关项目以获取产品列表。仅在考试关注单个产品的情况下，才使用此字段。如果考试适用于几个产品，请将此字段留空，而使用“考试产品”相关项目部分。
可用截止日期	考试的结束日期。可使用此字段在合作伙伴社区宣布考试即将结束。此字段（如果有指定）决定是否会在考试主页的“即将到期的考试”列表上显示该次考试。
考试详细信息部分	
问题数	考试中提出的问题总数。
允许时间（分钟）	参加考试时允许您使用的总时间，以分钟为单位。
最高分数	您可以在考试中获得最高可能得分。
及格分数	要通过考试必须获得的最低得分。
有效期（月）	考试分数的有效期，以月为单位。
网站	包含有关考试的附加信息的页面的 URL。如果用其他应用程序而不是 Oracle CRM On Demand 来存储和保留考试信息，则“网站”字段非常有用。

字段	说明
格式	指明考试的交付格式。
介质	指明考试的交付介质。
评分方法	考试的评级方法。
货币	用于支付费用的币种。
考试费用	对参加考试收取的费用。
付款选项	考试的付款方式，例如信用卡或支票。这是单值字段。因此，如果允许多个付款选项，请将它们定义为下拉列表中的值。例如，“支票或信用卡”、“现金或信用卡”等。
联系人信息部分	
联系人	为考试选择主要联系点。只在联系点已作为 Oracle CRM On Demand 中的联系人存在的情况下，才能使用此字段。
联系人：名字	在“联系人”字段中选择的联系人的名字。此字段会自动填充。填充的值以您在“联系人”字段中选择的值为依据。
联系人：姓氏	在“联系人”字段中选择的联系人的姓氏。此字段会自动填充。填充的值以您在“联系人”字段中选择的值为依据。
联系人：公司	在“联系人”字段中选择的联系人的公司。此字段会自动填充。填充的值以您在“联系人”字段中选择的值为依据。
联系人：电子邮件	在“联系人”字段中选择的联系人的电子邮件地址。此字段会自动填充。填充的值以您在“联系人”字段中选择的值为依据。
名字	考试联系点的名字。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
姓氏	考试联系点的姓氏。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
公司	考试联系点所在的公司。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电子邮件	考试联系点的电子邮件地址。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电话	考试联系人的电话号码。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
附加信息	

字段	说明
责任人	考试记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 42 页） 。
说明	有关考试的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

考试报名字段

可使用“考试报名”页面来报名参加考试。“考试报名”页面显示了考试报名的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键注册信息	
考试	考试的名称。此为必填字段。
目标	报名参加考试的目的（如果有）。
注册日期	默认为创建期间的当前系统日期。可以在创建期间和之后修改。
注册状态	考试注册的当前状态。
考试合作伙伴	管理报名者报名参加的特定考试的合作伙伴公司。
分数到期日期	分数或等级到期的日期。
考生	将要参加考试的考生的姓名。必须是已在 Oracle CRM On Demand 中定义的联系人。此为必填字段。
报名号码	报名号码通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 并不要求此号码必须唯一。
完成日期	考生完成考试的日期。
获得的分数	在考试中获得数字分数（如果有）。
获得的评级	在考试中获得字母评级（如果有）。
考试日期	进行考试的日期。
附加信息	

字段	说明
责任人	当前报名参加考试的人。
说明	有关考试报名的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

证书

*证书*是个人在特定技能组合方面的能力的证据。考试衡量人员的能力，而证书则证明人员能够胜任某些工作。在人员通过一个或多个考试之后，通常会颁发证书。因此，在逻辑上，可将证书视为课程和考试基础上的发展。

证书通常有到期日期，但不是强制性的。也就是说，证书持有人获得的认证仅在规定的时期内有效，到期后就必须重新申请证书。如果证书具有到期日期，通常是因为颁发证书的公司预计（证书认证的）技能或技术会发展或过时。

课程和考试不一定要与产品关联，与它们不同的是，证书几乎总是针对特定产品或一组产品颁发的。Oracle CRM On Demand 支持证书与课程、考试、产品、产品类别和解决方案的关联。任何这些关联都不是强制性的；也就是说，您可以根据情况使尽可能多或尽可能少这些项目与证书关联。在某些情况下，您甚至可以定义不与任何课程、考试、产品、产品类别或解决方案关联的证书。

使用证书主页

可以从“证书主页”开始管理证书。

注意：公司管理员可以定制“证书主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建证书

通过在“最近修改的证书”部分中单击“新建”按钮，可以创建证书。有关创建证书的更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[证书字段](#)（第 页 432）。

使用证书列表

“证书列表”部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明标准的证书列表。

证书列表	说明
所有证书	列出您能够查看的所有证书，与所有者无关。
最近创建的证书	在过去 30 天里创建的且您能够查看的所有证书。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近创建的证书出现在列表中的第一个位置。
最近修改的证书	在过去 30 天里修改过的且您能够查看的所有证书。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近修改的证书出现在列表中的第一个位置。
最近推出的证书	在过去 90 天内提供的您能够查看的所有证书。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近推出的证书出现在列表中的第一个位置。

证书列表	说明
即将到期的证书	将要在 90 天内到期而您能够在这段时间里查看的所有证书。默认排序顺序为时间顺序，以使最快将要到期的证书出现在列表中的第一个位置。
我的证书	您拥有的所有证书。
我最近创建的证书	您拥有的在过去 30 天里创建的所有证书。
我最近修改的证书	您拥有的在过去 30 天里更新的所有证书。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的证书

“最近修改的证书”部分显示最近修改的证书。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”链接。

向您的证书主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“证书主页”：

- 所有证书
- 最近创建的证书
- 最近修改的证书
- 最近推出的证书
- 即将到期的证书
- 我的证书
- 我最近创建的证书
- 我最近修改的证书

向您的证书主页添加区域

- 1 在“证书主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“证书主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理证书

要管理证书，请执行以下任务：

- [使证书与产品、产品类别和解决方案关联](#)（第 页 430）
- [使证书与考试和课程关联](#)（第 页 430）
- [使证书与其他证书相关](#)（第 页 430）
- [使证书可以让合作伙伴查看](#)（第 页 431）
- [请求证书](#)（第 页 431）
- [更新证书请求记录](#)（第 页 432）

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)
- [添加附注（第 页 130）](#)
- [使用附件（第 页 133）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

使证书与产品、产品类别和解决方案关联

您可以使证书与一个或多个产品、产品类别和解决方案关联。如果证书仅适用于一个产品或一个产品类别，请分别从“主要产品”或“主要产品类别”字段选择合适的值。但是如果证书适用于一个或多个解决方案、多个产品或多个产品类别，请遵循下列步骤。

在开始之前。

公司管理员必须使“证书产品”、“证书产品类别”或“证书解决方案”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使证书与产品、产品类别或解决方案关联

- 1 在“证书详细信息”页面的“证书产品”、“证书产品类别”或“证书解决方案”部分，单击“添加”。
- 2 在编辑页面上，指定产品、产品类别或解决方案，然后单击“保存”。
- 3 根据需要重复多次上述步骤以定义的所有关系。

注意： 可以遵循上述步骤使证书与解决方案相关，无论证书是与一个解决方案相关还是与许多解决方案相关。

使证书与考试和课程关联

证书通常要求参加一门或一系列课程。这些课程用一次或多次考试结业。如果您成功通过考试或一系列考试，将授予您证书。您可以使证书与考试和/或课程关联。

在开始之前。

公司管理员必须使“证书考试”或“证书课程”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使证书与考试和课程关联

- 1 在“证书详细信息”页面的“证书考试”或“证书课程”部分，单击“添加”。
- 2 在编辑页面中，指定相应的考试或课程。
- 3 单击“保存”。
- 4 重复上述步骤以添加其他考试或课程关系。

使证书与其他证书相关

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使证书与其他证书相关。一个证书可以是另一个证书的先决条件、另一个证书的后续证书以及另一个可能已到期的证书的替代证书。

此信息仅供参考，其主要作用是帮助您向合作伙伴提供有关所有可用证书及其之间的相关性的全部信息。授予证书时，Oracle CRM On Demand 不会强制执行这部分中指定的关系要求。例如，可以将持有证书 A 定义为授予证书 B 的先决条件；但 Oracle CRM On Demand 不会强制执行该先决条件，而允许向联系人授予证书 B，即使该联系人没有持有证书 A。

注意：为避免证书与本身关联，“相关证书”字段不能与父记录上的证书相同。

在开始之前。

公司管理员必须使“相关证书”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使证书与其他证书关联

- 1 在“证书列表”页面上，单击要与其他证书关联的证书的名称。
- 2 在“证书详细信息”页面的“相关证书”部分，单击“添加”。
- 3 在“编辑相关证书”页面上，选择相关证书和关系类型。然后单击“保存”。

使证书可以让合作伙伴查看

证书不会自动可以让合作伙伴查看。可以通过 将合作伙伴员工添加到团队并使该团队与证书记录关联， 来让合作伙伴可以查看证书。

在开始之前。

公司管理员必须使“证书团队”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使证书可以让合作伙伴查看

- 1 在“证书详细信息”页面的“证书团队”部分，单击“添加用户”。
- 2 在“编辑证书团队”页面上，为想要其可以查看证书的每位合作伙伴员工指定用户名、团队角色和记录访问权限。

注意：Oracle 建议给合作伙伴员工团队成员授予只读访问权限。

- 3 单击“保存”。

请求证书

可以使用 Oracle CRM On Demand 请求特定产品或一组产品的证书。

在开始之前。

公司管理员必须使“证书请求”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

请求证书

- 1 在“证书列表”页面上，单击要请求的证书的名称。
- 2 在“证书详细信息”页面的“证书请求”部分，单击“请求证书”。
- 3 在“编辑证书请求”页面上，选择证书和请求证书的人。然后单击“保存”。

注意：支持同一联系人多次请求同一证书。联系人可能需要多次请求同一证书，原因是现有证书已到期或先前的请求被拒绝。因此，只要请求日期不同，Oracle CRM On Demand 便允许同一联系人多次请求同一证书。

更新证书请求记录

仅具有相应访问权限的用户可以更新证书请求记录。默认情况下，仅品牌拥有者角色（例如渠道经理）可以更新请求记录上的“状态”字段。品牌拥有者角色和合作伙伴角色可以更新所有其他字段。

公司管理员可以根据需要修改默认访问权限设置。

在开始之前。

公司管理员必须使“证书请求”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

更新证书请求记录

- 1 在“证书详细信息”页面的“证书请求”部分，单击想要修改的请求记录的“编辑”链接。
- 2 根据需要修改字段。
- 3 单击“保存”。

注意：“证书状态”字段的默认允许值为“已请求”、“已授予”和“已拒绝”。但是，此列表完全可以配置，贵公司的管理员可以根据您的业务需求对其进行修改。

证书字段

使用“编辑证书”页面添加证书，或更新现有证书的详细信息。“编辑证书”页面显示了证书的完整字段集。

提示：您还可以在“证书列表”页面和“证书详细信息”页面上编辑证书。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键信息部分	
名称	证书的名称。此字段区分大小写，因此务必遵循贵公司规定的缩写、大写等方面的命名惯例，以防出现重复的证书。这是必填字段。
类型	要用于证书的证书类型。
状态	证书的状态，例如“已计划”或“可用”。管理员可以更改可用于状态的值，因此，您看到的值可能会不同于这里提到的值。这是必填字段。
可用起始日期	允许请求证书的起始日期。此字段（如果有指定）决定是否在证书主页的“最近推出的证书”列表上显示证书。
证书 ID	证书的标识符。此标识符通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 并不要求此标识符必须唯一。
主要产品类别	在成功获得证书后联系人将获得认证的主要产品类别的名称。仅在证书关注单个产品类别的情况下，才能使用此字段。如果证书适用于几个产品类别，请将此字段留空，而使用“证书产品类别”相关项目部分。

字段	说明
主要产品	成功获得证书后合作伙伴公司将获得认证的主要产品的名称。仅在证书关注单个产品的情况下，才能使用此字段。如果证书适用于几个产品，请将此字段留空，而使用“证书产品”相关项目部分。
可用截止日期	之后不再提供证书的日期。此字段（如果有指定）决定是否在证书主页的“即将到期的证书”列表上显示证书。
证书详细信息部分	
有效期（月）	证书在颁发给联系人之后有效的时间长度，以月为单位。此字段仅供参考，Oracle CRM On Demand 不会自动设置颁发的证书的有效期。
可续新	指明您是否可以续新颁发给联系人的证书。
网站	包含有关证书的附加信息的页面的 URL。如果用其他应用程序而不是 Oracle CRM On Demand 来存储和保留证书信息，则“网站”字段非常有用。
货币	用于支付费用的币种。
证书费用	颁发证书要收取的费用。
付款选项	支付证书费用的方式，例如信用卡或支票。这是单值字段，但允许多个付款选项，例如，“支票或信用卡”、“现金或信用卡”等。
联系人信息部分	
联系人	证书的联系人。
联系人：名字	在“联系人”字段中选择的联系人的名字。系统会自动根据您在“联系人”字段中选择的值填充此字段。
联系人：姓氏	在“联系人”字段中选择的联系人的姓氏。系统会自动根据您在“联系人”字段中选择的值填充此字段。
联系人：客户	在“联系人”字段中选择的联系人的客户名称。系统会自动根据您在“联系人”字段中选择的值填充此字段。
联系人：电子邮件	在“联系人”字段中选择的联系人的电子邮件地址。系统会自动根据您在“联系人”字段中选择的值填充此字段。
名字	证书联系点的名字。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
姓氏	证书联系点的姓氏。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。

字段	说明
公司	证书联系点所在的公司。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电子邮件	证书联系点的电子邮件地址。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电话	证书联系点的电话号码。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
附加信息	
责任人	证书记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 42 页） 。
说明	有关证书记录的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

证书请求字段

使用“证书请求”页面来请求证书。“证书请求”页面显示证书请求的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键请求信息	
证书	请求的证书的名称。此为必填字段。
目标	请求证书的目的（如果有）。
请求日期	请求的证书的日期。默认为创建期间的当前系统日期，但可以在创建期间和之后修改。
证书编号	证书编号通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 并不要求此编号必须唯一。
可续新	指明授予的证书是否可续新。
考生	请求证书的人员的姓名。必须是已在 Oracle CRM On Demand 中定义的联系人的。此为必填字段。
证书日期	向考生颁发证书的日期。

字段	说明
证书状态	证书请求的当前状态。
到期日期	颁发的证书到期的日期。
附加信息	
责任人	证书请求记录的当前所有者。
说明	有关证书请求记录的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

鉴定

鉴定是合作伙伴公司销售某个产品或提供可接受服务质量的能力或资格的证据。证书颁发给个人，而鉴定颁发给合作伙伴公司。如果合作伙伴公司满足一些要求，将会向其颁发鉴定：通常，其中一项要求是拥有预先定义的最少员工人数，且在其工资单上有具体的证书。因此，从某些方面来说，鉴定是证书的集合，且是从课程到考试再到证书的逻辑进展中的下一个步骤。

鉴定可以与产品、产品类别和解决方案关联。它们还可以与其他鉴定相关。

使用鉴定主页

可以从“鉴定主页”开始管理鉴定。

注意：公司管理员可以定制“鉴定主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建鉴定

通过在“最近修改的鉴定”部分中单击“新建”按钮，您可以请求鉴定。有关创建鉴定的更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[鉴定字段（第 页 439）](#)。

使用鉴定列表

“鉴定列表”部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明标准的鉴定列表。

鉴定列表	说明
所有鉴定	列出您能够查看的所有鉴定，与所有者无关。
最近创建的鉴定	在过去 30 天里创建的且您能够查看的所有鉴定。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近创建的鉴定出现在列表中的第一个位置。
最近修改的鉴定	在过去 30 天里修改过的且您能够查看的所有鉴定。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近修改的鉴定出现在列表中的第一个位置。

鉴定列表	说明
最近推出的鉴定	在过去 90 天里提供的且您能够查看的所有鉴定。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最近推出的鉴定出现在列表中的第一个位置。
即将到期的鉴定	将要在 90 天内到期的且您能够查看的所有鉴定。默认排序顺序为逆时间顺序，以使最先将要到期的鉴定出现在列表中的第一个位置。
我的鉴定	您拥有的所有鉴定。
我最近创建的鉴定	您拥有的在过去 30 天里创建的所有鉴定。
我最近修改的鉴定	您拥有的在过去 30 天里更新的所有鉴定。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的鉴定

“最近修改的鉴定”部分显示最近修改的鉴定。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”链接。

向您的鉴定主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“鉴定主页”：

- 所有鉴定
- 最近创建的鉴定
- 最近修改的鉴定
- 最近推出的鉴定
- 即将到期的鉴定
- 我的鉴定
- 我最近创建的鉴定
- 我最近修改的鉴定

向“鉴定主页”添加区域

- 1 在“鉴定主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“鉴定主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理鉴定

要管理鉴定，请执行以下任务：

- [使鉴定与产品、产品类别和解决方案关联](#)（第 页 437）

- [使鉴定与其他鉴定相关 \(第 页 437\)](#)
- [记录鉴定的证书要求 \(第 页 438\)](#)
- [使鉴定可以让合作伙伴查看 \(第 页 438\)](#)
- [请求鉴定 \(第 页 438\)](#)
- [更新鉴定请求记录 \(第 页 439\)](#)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录 \(第 页 45\)](#)
- [更新记录详细信息 \(第 页 95\)](#)
- [将记录链接到所选记录 \(第 页 97\)](#)
- [使用列表 \(第 页 104\)](#)
- [添加附注 \(第 页 130\)](#)
- [使用附件 \(第 页 133\)](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

使鉴定与产品、产品类别和解决方案关联

您可以使鉴定与一个或多个产品、产品类别和解决方案关联。如果鉴定仅适用于一个产品或一个产品类别，请分别从“主要产品”或“主要产品类别”字段选择合适的值。但是如果鉴定适用于一个或多个解决方案、多个产品或多个产品类别，请遵循下列步骤。

在开始之前。

公司管理员必须使“鉴定产品”、“鉴定产品类别”或“鉴定解决方案”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使鉴定与产品、产品类别或解决方案关联

- 1 在“鉴定详细信息”页面的“鉴定产品”、“鉴定产品类别”或“鉴定解决方案”部分，单击“添加”。
- 2 在编辑页面上，指定产品、产品类别或解决方案，然后单击“保存”。
- 3 根据需要重复多次上述步骤以定义的所有关系。

注意： 可以遵循上述步骤使鉴定与解决方案相关，无论鉴定是与一个解决方案相关还是与许多解决方案相关。

使鉴定与其他鉴定相关

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使鉴定与其他鉴定相关。一个鉴定可以是一个鉴定的先决条件、另一个鉴定的后续鉴定以及另一个可能已到期的鉴定的替代鉴定。

此信息仅供参考，其主要作用是帮助您向合作伙伴提供有关所有鉴定及其之间的相关性的全部信息。授予鉴定时，Oracle CRM On Demand 不会强制执行这部分中指定的关系要求。因此，（举例）可以将持有鉴定 A 定义为授予鉴定 B 的先决条件；但 Oracle CRM On Demand 不会强制执行该先决条件，而允许向合作伙伴公司授予鉴定 B，即使该公司没有持有鉴定 A。

注意： 为避免鉴定与本身关联，“相关鉴定”字段不能与父记录上的鉴定相同。

在开始之前。

公司管理员必须使“相关鉴定”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使鉴定与其他鉴定关联

- 1 在“鉴定列表”页面上，单击要与其他鉴定关联的鉴定的名称。
- 2 在“鉴定详细信息”页面的“相关鉴定”部分，单击“添加”。
- 3 在“编辑相关鉴定”页面上，选择相关鉴定和关系类型，然后单击“保存”。

记录鉴定的证书要求

鉴定是合作伙伴公司提供产品或服务的能力或资格的证据。您可以使用 Oracle CRM On Demand 为鉴定设置证书要求。例如，您可以要求要获得此鉴定的合作伙伴公司必须有 10% 的员工具有相应的证书，且具有证书的最少员工人数必须为 2。也就是说，如果公司的工资单上有 40 名技术员工，则公司必须至少有 4 名员工具有相应的证书。如果公司的工资单上只有 15 名员工，则公司仍必须有 2 名员工具有相应的证书。

授予鉴定时，Oracle CRM On Demand 不强制执行这部分中指定的鉴定要求。此信息仅供参考，其主要作用是让您的合作伙伴了解鉴定要求。

在开始之前。

公司管理员必须使“鉴定证书”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

记录鉴定的证书要求

- 1 在“鉴定列表”页面上，单击要记录其证书要求的鉴定的名称。
- 2 在“鉴定详细信息”页面的“鉴定证书”部分，单击“添加”。
- 3 从“证书”选择列表中，选择相应的证书。
- 4 在“证书数”字段中，键入您想要的处理此证书所需的最少员工人数。
- 5 在“获得认证的员工百分比 (%)”字段中，键入您想要的处理此证书所需的最小员工百分比。然后单击“保存”。

使鉴定可以让合作伙伴查看

鉴定不会自动可以让合作伙伴查看。可以通过 将合作伙伴员工添加到团队并使该团队与鉴定记录关联， 来使合作伙伴可以查看鉴定。

在开始之前。

公司管理员必须使“鉴定团队”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

使鉴定可以让合作伙伴查看

- 1 在“鉴定详细信息”页面的“鉴定团队”部分，单击“添加用户”。
- 2 在“编辑鉴定团队”页面上，为想要其可以查看鉴定的每位合作伙伴员工指定用户名、团队角色和记录访问权限。

注意：Oracle 建议给合作伙伴员工团队成员授予只读访问权限。

- 3 单击“保存”。

请求鉴定

如果您认为公司已满足鉴定的要求，可以请求合作伙伴公司进行鉴定。

在开始之前。

公司管理员必须使“鉴定请求”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

请求鉴定

- 1 在“鉴定列表”页面上，单击要请求的鉴定的名称。
- 2 在“鉴定详细信息”页面的“鉴定请求”部分，单击“请求鉴定”。
- 3 在“编辑鉴定请求”页面上，选择鉴定和合作伙伴，然后单击“保存”。

注意： 合作伙伴公司可能需要多次请求同一鉴定，原因是现有鉴定已到期或先前的请求被拒绝。因此，只要请求日期不同，Oracle CRM On Demand 便允许同一合作伙伴公司多次请求同一鉴定。

更新鉴定请求记录

仅具有相应访问权限的用户可以更新鉴定请求记录。默认情况下，仅品牌拥有者角色（例如渠道经理）可以更新请求记录上的“状态”字段。品牌拥有者角色和合作伙伴角色可以更新所有其他字段。

公司管理员可以根据需要修改默认访问权限设置。

在开始之前。

公司管理员必须使“鉴定请求”相关信息部分可用于详细信息页面。如果详细信息页面上未显示相关信息部分，请单击“编辑布局”链接，然后添加该部分作为显示的相关信息部分。

要更新鉴定请求记录，请执行以下操作：

- 1 在“鉴定详细信息”页面的“鉴定请求”部分，单击想要修改的请求记录的“编辑”链接。
- 2 根据需要修改字段。
- 3 单击“保存”。

注意： “鉴定状态”字段的默认允许值为“已请求”、“已授予”和“已拒绝”。但是，此列表完全可以配置，贵公司的管理员可以根据您的业务需求对其进行修改。

鉴定字段

使用“编辑鉴定”页面添加鉴定，或更新现有鉴定的详细信息。“编辑鉴定”页面显示了鉴定的完整字段集。

提示： 您还可以在“鉴定列表”页面和“鉴定详细信息”页面上编辑鉴定。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。管理员甚至可以添加附加字段作为鉴定的一部分。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键信息部分	
名称	鉴定的名称。此字段区分大小写，因此务必遵循贵公司规定的缩写、大写等方面的命名惯例，以避免创建重复的鉴定。此为必填字段。
类型	要用于鉴定的鉴定类型。
状态	鉴定的状态，例如“已计划”或“可用”。管理员可以更改可用于状态的值，因此，您看到的值可能会不同于这里提到的值。此为必填字段。

字段	说明
可用起始日期	鉴定开始可用的日期。此字段（如果有指定）决定是否在鉴定主页的“最近推出的鉴定”列表上显示鉴定。
鉴定 ID	鉴定的内部标识符。此标识符通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 并不要求此标识符必须唯一。
主要产品类别	成功获得鉴定后合作伙伴公司将获得认证的主要产品类别的名称。仅在鉴定关注单个产品类别的情况下，才能使用此字段。如果鉴定适用于几个产品类别，请将此字段留空，而使用“鉴定产品类别”相关项目部分。
主要产品	成功获得鉴定后合作伙伴公司将获得认证的主要产品的名称。仅在鉴定关注单个产品的情况下，才能使用此字段。如果鉴定适用于几个产品，请将此字段留空，而使用“鉴定产品”相关项目部分。
可用截止日期	之后不再提供鉴定的日期。此字段（如果有指定）决定是否在鉴定主页的“即将到期的鉴定”列表上显示鉴定。
鉴定详细信息部分	
有效期（月）	鉴定在颁发给合作伙伴公司之后保持有效的时间长度，以月为单位。
可续新	指明您是否可以续新颁发给合作伙伴公司的鉴定。
网站	包含有关鉴定的附加信息的页面的 URL。如果用其他应用程序而不是 Oracle CRM On Demand 来存储和保留鉴定信息，则“网站”字段非常有用。
货币	用于支付费用的币种。
鉴定费用	颁发鉴定要收取的费用。
付款选项	支付鉴定费用的方式，例如信用卡或支票。这是单值字段。允许多个付款选项，例如，“支票或信用卡”、“现金或信用卡”等。
联系人信息部分	
联系人	为鉴定选择主要联系点。只在联系点已作为 Oracle CRM On Demand 中的联系人存在的条件下，才能使用此字段。
联系人：名字	在“联系人”字段中选择的联系人的名字。系统会自动根据您在“联系人”字段中选择的值填充此字段。
联系人：姓氏	在“联系人”字段中选择的联系人的姓氏。系统会自动根据您在“联系人”字段中选择的值填充此字段。
联系人：客户	在“联系人”字段中选择的联系人的客户名称。系统会自动根据您在“联系人”字段中选择的值填充此字段。

字段	说明
联系人：电子邮件	在“联系人”字段中选择的联系人的电子邮件地址。系统会自动根据您在“联系人”字段中选择的值填充此字段。
名字	鉴定联系点的名字。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
姓氏	鉴定联系点的姓氏。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
公司	鉴定联系点所在公司的名称。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电子邮件	鉴定联系点的电子邮件地址。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
电话	鉴定联系点的电话号码。只有未在 Oracle CRM On Demand 中定义联系人的情况下才能使用此字段。
附加信息	
责任人	鉴定记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 42 页） 。
说明	有关鉴定记录的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

鉴定请求字段

使用“鉴定请求”页面来请求鉴定。“鉴定请求”页面显示了鉴定请求的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键请求信息	
鉴定	请求的鉴定的名称。此为必填字段。
目标	请求鉴定的目标（如果有）。
请求日期	请求的鉴定的日期。默认为创建期间的当前系统日期，但可以在创建期间和之后修改。
鉴定编号	鉴定编号通常是唯一的，但 Oracle CRM On Demand 并不要求此编号必须唯一。

字段	说明
可续新	指明授予的鉴定是否可续新。
合作伙伴	请求鉴定的合作伙伴公司的名称。此为必填字段。
鉴定日期	向合作伙伴公司颁发鉴定的日期。
鉴定状态	鉴定请求的当前状态。
到期日期	颁发的鉴定到期的日期。
附加信息	
责任人	鉴定请求记录的当前所有者。
说明	有关鉴定请求的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

9

生命科学

Oracle CRM On Demand 为生命科学信息提供了各种记录类型，用于管理医药销售流程。

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供了以下选项卡：

事件。使用这些页面管理事件（例如教育事件或客户事件）以及这些事件的受邀者。

联系人省/自治区/直辖市执照。使用这些页面记录联系人在省/自治区（或其他管辖区）的行医执照的详细信息，以及验证销售代表所发放的样品的签名。

库存期间。使用这些页面组织销售人员计划和评估度量（例如，执行临时审计盘点、最终审计盘点以及调节）。

样品交易。使用这些页面创建、更新和跟踪不同类型的样品交易（转移、确认、调整、支出或发放样品交易）以及关联的交易项目。

分配。使用这些页面向最终用户分配样品、跟踪产品样品的数量以及产品产品可供分发的期间。

样品批次。使用这些页面跟踪产品样品的批号。

样品免责声明。使用这些页面创建、更新和跟踪产品样品的免责声明。

消息计划。使用这些页面管理消息计划（使用个人计算机或平板计算机向销售用户提供的介绍。）

消息计划项目。使用这些页面指定消息计划中包括的项目。

消息计划项目关系。使用这些页面指定介绍项目，以提供支持主要消息计划项目的可选信息。

已锁定产品。使用这些页面指定为特定联系人已锁定特定产品。

HCP 联系人分配。使用这些页面创建、更新和删除与医疗保健专业人士关联的分配。

生命科学流程

您可以使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 执行以下任务：

跟踪事件

您可以使用“事件”页面计划和跟踪事件，例如教育事件。事件既可以像客户办公室里的午餐学习会那样简单，也可以像公司的系列研讨会或全国销售会议那样复杂。有关计划和跟踪事件的更多信息，请参阅[事件](#)（第 页 445）。

业务计划

“业务计划”页面为医药行业的业务计划活动提供了基础。您可以为客户、联系人和产品设置目标。您可以将它们链接到长期战略计划、短期目标、分层的客户计划、关键意见领袖计划或品牌计划。有关管理业务计划的更多信息，请参阅[业务计划](#)（第 页 313）。

获取联系人和客户详细信息以及计划销售拜访

使用“联系人详细信息”和“客户详细信息”页面的拜访活动部分，您可以获取和存储有关销售拜访的更多详细信息。这些页面提供了拜访活动列表，并显示了联系人或客户的拜访历史记录。有关使用“联系人”页面的更多信息，请参阅[联系人](#)（第 页 240）。有关使用“客户”页面的更多信息，请参阅[客户](#)（第 页 221）和[使用活动列表](#)（第 页 168）。

计划销售拜访

销售代表通过查看关联的联系人和客户关系，可以针对客户执行拜访前的计划任务。他们还可以查看联系人的最佳拜访时间以及联系人的有效行医执照。此计划允许销售代表确定以下各项：

- 要介绍哪些产品
- 要发放多少样品或促销项目
- 需要获取谁的签名以完成销售拜访

有关这些任务的更多信息，请参阅[跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#)（第 页 173）、[跟踪最佳拜访时间](#)（第 页 252）、联系人的省/自治区执照（请参阅[联系人省/自治区/直辖市执照](#) 第 页 451）以及[批量拜访计划](#)（第 页 177）。

获取客户信息以达到法规准则

您可以获取有关客户访问的以下信息：

- 产品详细信息
- 已发放给客户的样品
- 客户请求的样品
- 已发放给客户的促销项目或教育项目
- 讨论的消息计划
- 消息响应
- 获取的客户签名

通常需要此信息才能达到食品和药物管理局（FDA）以及其他国家/地区的类似机构的法规要求。您可以在联系人详细信息记录的“拜访活动列表”页面中存储此信息。有关“活动”页面的更多信息，请参阅以下内容：

- [日历和活动](#)（第 页 157）
- [使用活动列表](#)（第 页 168）
- [跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#)（第 页 173）

管理样品

样品管理员可以执行业务流程，例如为销售代表创建库存期间、分配记录以及样品库存记录。销售代表可以按样品管理员的请求创建库存审计报表，以及停止或调节库存期间。此外，销售代表还可以调整库存，转入和转出样品以及发放样品，这些任务会创建支付交易。有关这些任务的更多信息，请参阅[管理样品](#)（第 页 453）。

管理客户介绍

销售和营销组织可以管理它们的多媒体或图形文件内容，创建消息计划，以及向现场销售人员分发这些消息计划。然后，销售组织可以向客户提供量身定制的介绍，同时自动获取与客户响应有关的度量。这些度量会传递给营销组织进行分析。将 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 与 Offline Client 应用程序结合使用。需要 Offline Client 才能向客户做介绍以及获取客户响应的度量。要管理介绍内容以及消息计划，请使用个性化内容交付（PCD），这是一种销售介绍软件。有关 PCD 的更多信息，请参阅[个性化内容交付](#)（请参阅[个性化内容传送](#) 第 页 519）。

管理分析

医药公司的销售代表、营销组织、管理团队或行政团队可以在“分析”中创建详细的分析报表。“拜访历史记录”、“事件”以及“个性化内容传送（PCD）”提供了相应的分析组件，使您能够管理 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的这些方面的分析。有关如何使用“分析”的更多信息，请参阅[分析入门](#)（第 页 695）。

创建集成事件和工作流规则

以下生命科学记录类型以及与生命科学相关的记录类型支持“集成事件”：

- 活动
- 业务计划
- 商业活动

- 联系人省/自治区/直辖市执照
- 事件
- 资金
- 资金请求
- HCP 联系人分配
- 库存期间
- MDF 请求
- 消息计划
- 目标
- 订单
- 样品库存
- 样品批次
- 样品请求
- 样品请求项目
- 样品交易
- 交易项目

有关集成事件和工作流规则的更多信息，请参阅[关于集成事件](#)（第 页 1579）和[创建工作流规则](#)（第 页 1284）。

执行活动评估

如果贵公司管理员已经设置了“活动评估”脚本，则您将能够评估对客户或联系人的任务、预约、拜访或计划拜访。有关评估的更多信息，请参阅[设置评估脚本](#)（第 页 1594）和[使用活动评估脚本](#)（第 页 189）。

向生命科学记录类型添加工作簿

以下生命科学记录类型以及与生命科学相关的记录类型支持工作簿：

- 分配
- 业务计划
- 事件
- HCP 联系人分配
- 库存审计报表
- 库存期间
- 目标
- 样品批次
- 样品交易

在每种记录类型的“工作簿”选择器中，可以确定用户默认看到的工作簿。有关更多信息，请参阅[按记录类型为用户设置默认工作簿](#)（第 页 1169）。有关工作簿的更多一般信息，请参阅[工作簿管理](#)（第 页 1206）。

事件

使用“事件”页面计划和跟踪事件，如教育研讨会、座谈会或客户答谢事件。事件既可以像客户办公室里的午餐学习会那样简单，也可以像系列研讨会或全国销售会议那样复杂。

注意： 虽然与 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 一起打包了“事件”以及关联的“受邀者”记录类型，但是，您可以请求 Oracle CRM On Demand Customer Care 为您的公司设置它们，即使公司不是使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的公司也不例外。贵公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪事件，则可能不会安装“事件”选项卡。

使用事件主页

可以从“事件主页”开始管理事件。

注意：公司管理员可以定制您的“事件主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建事件

通过在“我最近查看的事件”部分中单击“新建”按钮，您可以创建事件。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 45 页）和[事件字段](#)（第 449 页）。

使用事件列表

“事件列表”部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明事件的标准列表。

事件列表	筛选器
所有事件	按照事件名称的字母顺序排序的所有事件
当前月份内的所有事件	开始日期在当前月份内且状态为“活动”、“进行中”或“已计划”的事件。
所有当前事件	同时满足以下两个条件的事件： ■ 状态为“活动”、“进行中”或“已计划” ■ “开始日期”在今天之前的 30 天到今天之后的 60 天范围内。
最近创建的事件	所有事件（按创建日期排序）
最近修改的事件	所有事件（按修改日期排序）
我的事件	您的姓名在“所有者”字段中的事件

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 108 页）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的事件

“我最近修改的事件”部分显示您最近修改的事件。

查看事件相关任务

“事件相关任务”部分显示分配给您的任务（先按到期日期然后按优先级排序）。它还显示以下信息：

- 到期日。

任务到期的日期（由您或您的经理设置）。
- 箭头。

您或您的经理设置的任务优先级，如 1-高、2-中等或 3-低。任务优先级由箭头表示：向上箭头表示高优先级，无箭头表示中等优先级，而向下箭头表示低优先级。

注意：如果公司管理员更改“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 1-高更改为最高），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非公司管理员使用以下模式：1-标签、2-标签或 3-标签，其中标签是公司管理员为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 1-标签显示向上箭头、没有为 2-标签显示箭头、为 3-标签显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM On Demand 为 1-我的最高优先级值显示向上箭头，但没有为我的最高优先级值显示箭头。Oracle CRM On Demand 不会为公司管理员添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。有关更改选择列表（如“优先级”字段）的默认值的更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 1073 页）。

- **主题。**任务的标题。单击该链接可查看任务。
- **事件。**与任务关联的事件。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向您的事件主页添加部分

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将以下某些或所有部分添加到“事件主页”：

- 事件相关任务
- 最近创建的事件
- 最近修改的事件
- 我最近创建的事件
- 我最近修改的事件
- 一个或多个报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在“事件主页”上。）

向您的事件主页添加部分

- 1 在“事件主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“事件主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关事件信息：

- [事件（第 页 445）](#)
- [管理事件（第 页 447）](#)
- [事件字段（第 页 449）](#)

管理事件

有关管理事件和受邀者的信息，请参阅：

- [跟踪事件的受邀者（第 页 448）](#)
- [关于事件和预约同步（第 页 190）](#)

注意：Oracle CRM On Demand 标准版没有“事件”功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)
- [使用记录（第 页 42）](#)
- [转让记录的所有权（请参阅 \[转移记录的所有权\]\(#\) 第 页 120）](#)
- [删除和恢复记录（第 页 143）](#)
- [查看记录的审计追踪（第 页 145）](#)
- [共享记录（团队）（第 页 121）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关事件信息：

- [事件](#) (第 页 445)
- [事件字段](#) (第 页 449)
- [使用事件主页](#) (第 页 445)

跟踪事件的受邀者

您可针对受邀者执行以下操作：

- 根据受邀者签名跟踪事件受邀者，例如，用于确认贸易展览事件的受邀者出席情况以及存储关于事件邀请的反馈。（可选）您也可以当作事件的相关信息项来查看潜在商机、商机或客户记录。
- 添加无限多个事件受邀者。但是，您一次可以添加的被邀请者的最大数目是 145。即虽然您可以添加无限多个被邀请者，但在一组中最多可添加 145 个。
- 通过“事件详细信息”页面将一个或多个受邀者添加到事件。您也可以通过“联系人详细信息”页面添加一个联系人作为事件的受邀者。

跟踪事件的受邀者（通过事件记录）

- 1 选择“事件”记录。

有关选择事件的说明，请参阅[查找记录](#) (第 页 66)。

- 2 在“事件详细信息”页面上，滚动到“受邀者”部分。

注意：要将“受邀者”部分添加到“详细信息”页面布局，请参阅更改详细信息页面布局（请参阅 [更改“详细信息”页面布局](#) 第 页 639）。

- 3 在“受邀者”标题栏上，通过执行以下操作之一添加受邀者：

- 单击“新建”在事件中一次添加一个受邀者。
- 单击“添加”在事件中一次添加最多五个受邀者。
- 单击“添加列表”向事件一次添加五个以上被邀请者。

注意：如果您计划在 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序中使用事件记录，则请勿单击“添加列表”来添加受邀者，因为此记录类型不支持同步所需的修改跟踪。而改为单击“添加”或“新建”。单击“添加”或“新建”将打开不同的“被邀请者详细信息”页面，允许您一次更新单个被邀请者记录或最多 5 个被邀请者记录。单击“添加列表”将打开“联系人搜索”窗口，允许您一次选择五个以上联系人作为被邀请者。

- 4 如果您单击了“新建”或“添加”，请在“被邀请者详细信息”页面上填写或更新以下信息：

- a 在“联系人姓名”字段中，单击“查找”图标以选择要添加为受邀者的现有联系人。（这是必填字段。）
事件名称默认为“事件详细信息”页面中的事件名称。
- b 在“受邀者状态”字段中，从下拉列表中选择受邀者的状态。默认状态设置为“待定”。（这是必填字段。）
- c 根据需要为“会话详细信息”和“注释”字段添加信息。
- d 保存“受邀者”记录。

注意：根据您是在“受邀者”标题栏上单击“新建”还是“添加”，您将打开不同的“受邀者详细信息”页面，允许您一次更新单个受邀者记录或多个受邀者记录。

- 5 如果您单击了“添加列表”，则请在“联系人搜索”窗口中选择要添加为被邀请者的所有联系人，并在完成选择后单击“确定”。

注意：您可以使用工作簿筛选搜索，并可以按客户名称、联系人类型、姓氏、名称进行搜索。您还可以通过单击“新建”从“搜索”窗口添加新的联系人。如果必须更新创建的受邀者记录中“受邀者”字段的任何默认值，则可使用“事件详细信息”页面上的内嵌编辑来编辑这些值，或者使用“受邀者详细信息”页面。

- 6 在“事件详细信息”页面上，根据需要更新字段。
有关“事件”字段的信息，请参阅[事件字段（第 页 449）](#)。
- 7 如果事件受邀者需要提供其签名，例如用于确认事件出席情况，并且如果您的管理员在“受邀者”页面布局上设置了“签名状态”字段，则可以在每个受邀者记录中检查此字段的状况。
获取签名后，诸如 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 之类的外部应用程序会通过 Web 服务验证和设置“签名状态”字段。设置此字段之后，您无法使用 Oracle CRM On Demand UI 清除它。要查看签名的附加详细信息，例如联系人姓名或签名获取日期和时间，您必须查看与受邀人相对应的联系人记录的签名相关项记录。
- 8 如果您的管理员已将潜在商机、商机或客户记录设置为相关信息项，则可以单击“添加”以添加事件的目标客户、潜在商机或商机。
您可以根据需要单击“编辑”下拉菜单中的“删除”链接，以删除相关信息项部分内适当位置处的任何客户、潜在商机或商机。您还可以通过单击记录级别菜单中的“查看”来查看受邀者和潜在商机记录。
注意：无法在相关信息项部分中创建新的客户、潜在商机或商机。您的管理员也可以将事件记录设置为客户、潜在商机或商机记录的相关信息项，以便您可以查看客户、潜在商机或商机涉及的所有事件。
- 9 保存“事件”记录。
- 10 （可选）对于任何“事件”记录，您可以按以下方式从“受邀者详细信息”页面中创建新的“受邀者”记录：
 - a 在“事件”记录中，转到“受邀者”部分，并从“受邀者”记录的下拉列表中选择“视图”。
 - b 在“受邀者详细信息”页面上，单击“新建”并填写新“受邀者”记录的字段。
 - c 单击“保存”以保存新“受邀者”记录。
Oracle CRM On Demand 会使您返回到“受邀者”部分中列出的第一个受邀者的“详细信息”页面。要查看您创建的新“受邀者”记录，请返回到“事件详细信息”页面。“受邀者”部分中列出了新创建的“受邀者”记录。

跟踪事件的受邀者（通过联系人记录）

- 1 选择联系人记录。
有关选择联系人的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“联系人详细信息”页面上，滚动到“事件”部分。
注意：要将“事件”部分添加到“详细信息”页面布局，请参阅更改详细信息页面布局（请参阅[更改“详细信息”页面布局 第 页 639](#)）。
- 3 在“事件”标题栏上，单击“新建”将一个受邀者添加到事件。
在“受邀者”编辑页面中，联系人姓名默认为“联系人详细信息”页面中的联系人。
- 4 在“受邀者状态”字段中，从下拉列表中选择受邀者的状态。（这是必填字段。）
默认状态设置为“待定”。
- 5 使用“事件”查找选择器为受邀者选择事件。（这是必填字段。）
- 6 根据需要为“会话详细信息”和“注释”字段添加信息。
- 7 保存“受邀者”记录。
Oracle CRM On Demand 将在“事件详细信息”页面的“受邀者”部分下面列出联系人作为受邀者，并且在“联系人详细信息”页面的“事件”部分下面列出事件。

事件字段

使用“编辑事件”页面可添加事件或更新现有事件的详细信息。“编辑事件”页面显示了可用于事件的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
事件详细信息	
名称	事件的名称（最多 150 个字符）。默认情况下为必填字段。
地点	限制为 100 个字符。
开始日期	默认值为当前的日期和时间。默认情况下为必填字段。
结束日期	默认为比当前的日期和时间迟一小时的日期和时间。默认情况下为必填字段。
确认日期	将有关事件的确认发送给受邀者的目标日期。
状态	事件的状态。默认值为“活动”、“已取消”、“完成”、“进行中”、“不活动”和“已计划”。
类型	事件的类型。限制为 30 个字符。默认值为“CD_ROM 介绍”、“大会”、“医院显示”、“记者俱乐部”、“午餐和学习”、“会议”、“局”、“讨论会”、“座谈会”、“展会”和“贸易”。
预算	指定币种的预算金额。默认值被设置为“系统”币种。管理员使用“活动币种”字段设置币种。如果您要使用此字段，则必须由公司管理员将其添加至“事件”页面布局。有关将字段添加到页面布局的信息，请参阅 定制静态页面布局（第 1079 页） 。
最多参加者人数	允许参与此事件的受邀者的最大数目。
产品	事件过程中您希望突出显示的产品。您可以选择产品或产品类别，但不能同时选择两者。公司管理员将导航到“管理”并单击“内容管理”以添加产品。
产品类别	事件过程中您希望突出显示的产品类别。您可以选择产品或产品类别，但不能同时选择两者。公司管理员将导航到“管理”并单击“内容管理”以添加产品类别。
CME 学分	此事件的继续医学教育 (CME) 学分。 注意：您的管理员可以使用更加普通的名称（如 CE Credit，即 Continuing Education 分数）来定制此字段。
附加信息	
责任人	“事件”记录的所有者。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。 “所有者”字段的值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。

字段	说明
	根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权 （第 页 42）。
责任人全名	“事件”记录的所有者。
事件目标	限制为 500 个字符。默认情况下为必填字段。
说明	限制为 250 个字符。
会话详细信息	有关会话的详细信息。限制为 500 个字符。
责任人全名	“事件”记录的所有者。
修改者/日期	上次修改此事件时的日期及其修改者。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关事件信息：

- [事件](#)（第 页 445）
- [使用事件主页](#)（第 页 445）
- [管理事件](#)（第 页 447）

联系人省/自治区/直辖市执照

使用“联系人的省/自治区执照”页面可以创建、更新和跟踪联系人的省/自治区执照。

*联系人的省/自治区执照*记录联系人在省/自治区（或其他管辖区）的行医执照的详细信息。它用于验证对销售代表（例如，医药销售代表）向联系人（例如，医生）发放的样品的签名。在任何时候，一位医生在每个省/自治区只能有一个有效的现用执照。在特定管辖区从业的执照可续新。如果是美国以外地区实施，则不需要填写“省/自治区”字段。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪联系人省/自治区执照信息，则可能将不安装“联系人的省/自治区执照”选项卡。

使用联系人的省/自治区执照主页

可以从“联系人的省/自治区执照主页”开始管理联系人的省/自治区执照记录。

注意：公司管理员可以定制“联系人的省/自治区执照主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建联系人的省/自治区执照

通过在“最近修改的联系人省/自治区执照”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新联系人省/自治区执照。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[联系人的省/自治区执照字段](#)（第 页 453）。

使用联系人的省/自治区执照列表

“联系人的省/自治区执照列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明联系人的省/自治区执照的标准列表。

联系人的省/自治区执照列表	筛选器
所有联系人省/自治区执照	您可以看到的所有联系人省/自治区执照，与联系人省/自治区执照的所有者无关。
最近修改的联系人省/自治区执照	“所有者”字段中有您的姓名的所有联系人省/自治区执照（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的联系人省/自治区执照

“最近修改的联系人省/自治区执照”部分显示您最近查看的联系人省/自治区执照。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向您的联系人省/自治区执照主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“联系人的省/自治区执照主页”：

- 最近创建的联系人省/自治区执照
- 最近修改的联系人省/自治区执照
- 我最近创建的联系人省/自治区执照
- 我最近修改的联系人省/自治区执照
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“联系人的省/自治区执照主页”上）

向您的联系人省/自治区执照主页添加区域

- 1 在“联系人的省/自治区执照主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“联系人的省/自治区执照主页布局”页面上，单击方向箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理联系人省/自治区执照

有关管理联系人的省/自治区执照的详细步骤信息，请参阅以下主题：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的联系人省/自治区执照信息：

- [联系人省/自治区/直辖市执照](#)（第 页 451）

- [使用联系人的省/自治区执照主页（第 页 451）](#)
- [联系人的省/自治区执照字段（第 页 453）](#)

联系人的省/自治区执照字段

使用“编辑联系人省/自治区执照”页面添加联系人省/自治区执照，或更新现有联系人省/自治区执照的详细信息。“编辑联系人省/自治区执照”页面显示了联系人省/自治区执照的完整字段集。

提示：您也可以在“联系人的省/自治区执照列表”页面和“联系人的省/自治区执照详细信息”页面编辑联系人的省/自治区执照。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些联系人省/自治区执照字段的附加信息。

字段	说明
联系人	此省/自治区执照记录的联系人，通常是医生或医药代表。单击“查找”图标选择联系人。（必填。）
驾照编号	联系人的执照编号，例如 PS4231732。（必填。）
省/自治区/直辖市	与执照编号关联的美国州或管辖区。使用选择列表选择州，例如， <i>NJ</i> 代表 New Jersey（新泽西州）。 注意： 如果您的管辖区不属于美国，则不需要填写此“省/自治区”此字段。
到期日期	执照过期的日期（YYYY/MM/DD），例如 2009 年 10 月 31 日。单击日历图标以选择到期日期。
状态	执照的状态（活动或不活动）。 ■ 有效。在已验证省/自治区执照时，将此字段设置为“活动”。 ■ 无效。在不再需要省/自治区执照时，将此字段设置为“不活动”。

相关信息

请参阅以下主题以了解联系人省/自治区执照的相关信息：

- [联系人省/自治区/直辖市执照（第 页 451）](#)
- [使用联系人的省/自治区执照主页（第 页 451）](#)
- [管理联系人省/自治区执照（第 页 452）](#)
- [设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数（第 页 1606）](#)

管理样品

大多数大型医药生产商都会为医疗保健专业人士提供免费样品，这是生产商常规的现场销售活动的一部分。在美国，样品分发受到食品和药物管理局（FDA）的管制，而且每年至少必须调节一次。此主题说明如何使用 Oracle CRM On Demand 样品管理来管理和维护样品及促销项目的电子库存。管理员可以建立和维护一个样品库存，然后监控样品交付、传输、接收、差异、调整和库存盘点。最终用户将使用 Oracle CRM On Demand 中的样品管理来跟踪样品存货的电子库存，创建样品传输，确认样品传输的接收，以及调整库存余额以进行调节。

Oracle CRM On Demand 中的样品管理使样品管理员和销售代表可以在组织的每一级别衡量和监控样品发放。有关样品管理员和最终用户任务之间差异的更多信息，请参阅以下主题。

管理样品的方案

本主题提供了一个示例，用来说明向医疗保健专业人士分发样品的样品管理员和销售代表（最终用户）所执行的流程。贵公司可以根据业务要求采用不同的流程。

医药公司有新产品要投放市场。为建立一个样品库存，样品管理员将产品添加到数据库，关联任何批号，将样品分配给销售代表，然后将样品传输给现场的经理和销售代表。销售代表然后访问其所在地区的医生，并发放新样品。一个月之后，总部要求每个销售代表调节他们的库存。销售代表先对每个库存记录执行最终盘点，然后开始新的库存期间。销售代表在执行调节时发现库存中存在一些差异。在进行必要的调整之后，销售代表将执行成功的调节，并将库存标记为“已完成且已调节”。

在此方案中，样品管理员将负责公司的样品库存，确保它遵守法规和准则。在此角色中，他们负责建立主要的样品库存，然后将样品传输给每个最终用户。在最终用户收到发货后，他们会提交库存的接收或确认。Oracle CRM On Demand 自动将接收的样品输入到他们的库存盘点中。

在此方案中，销售代表、销售代表的经理以及样品管理员都可以监控已发运的数量与接收的数量之间的差异。

管理员过程

样品管理员在 Oracle CRM On Demand 的样品管理中需要具有管理职责，才能执行以下任务：

- 将样品定义为产品，并将它们添加到 Oracle CRM On Demand 数据库。有关为公司设置产品的更多信息，请参阅[内容管理](#)（第 页 1584）。
- 如果您的组织使用批号来跟踪样品，则定义批号并将批号与产品样品相关联。有关更多信息，请参阅[样品批次](#)（第 页 504）。
- 建立样品库存。样品库存中的每条记录向销售代表提供有关已分类为适合样品发放处理的产品的信息。有关更多信息，请参阅[样品库存](#)（第 页 461）。
- 设置分配，然后将样品分配给销售代表。分配记录确定为销售代表提供产品样品的时间期，销售代表在进行样品发放访问时会将产品样品分发给诊所、医院或医生联系人。分配记录还定义与样品关联的限制（例如，在一次访问中允许发放的最大数量）。有关更多信息，请参阅[分配](#)（第 页 497）。

如果您的样品管理方案支持锁定来自某个特定医疗保健专业人士（HCP）的产品或支持限制可供医疗保健专业人士使用的特定产品的数量，则有关分配的更多信息，请参阅[HCP 联系人分配](#)（第 页 501）或[已锁定产品](#)（第 页 547）。

- 设置库存期间，这是可以跟踪样品或促销项目动向的定义期间。管理员和销售代表在库存期间内执行所有初始盘点、临时审计盘点、最终审计盘点、报告以及调节。有关更多信息，请参阅[库存期间](#)（第 页 455）。
- 将样品传输给现场的最终用户。有关更多信息，请参阅[创建样品传输](#)（第 页 470）。
- 监控样品活动。要监控的活动包括样品发放、雇员与总部之间的样品传输、用户库存盘点以及库存调整。有关更多信息，请参阅[监控样品活动](#)（第 页 491）。
- 检查电子签名。电子签名由销售代表获取，并将其存储到 Oracle CRM On Demand 数据库中。有关签名的更多信息，请参阅[检查电子签名](#)（第 页 489）。

最终用户过程

最终用户是向医疗保健专业人士分发样品的销售代表，他们执行以下任务：

- 确认样品库存（也就是样品传输）的接收。有关更多信息，请参阅[确认样品库存的接收](#)（第 页 463）。
- 将样品传输给其他最终用户或返回给总部。销售代表之间可以交换样品，以及将样品（例如，过期的样品）返回给总部。有关更多信息，请参阅[创建样品传输](#)（第 页 470）。
- 在对客户进行销售访问期间发放样品。有关更多信息，请参阅在销售访问期间发放样品（请参阅 [在销售拜访期间发放样品](#) 第 页 474）。
- 针对已发放的样品获取电子签名。销售代表获取的电子签名将上载到 Oracle CRM On Demand 数据库。有关签名的更多信息，请参阅[关于电子签名](#)（第 页 488）。
- 按需要执行临时库存盘点。有关更多信息，请参阅[请求临时库存盘点](#)（第 页 459）。
- 按需要停止库存期间。有关更多信息，请参阅[停止库存期间](#)（第 页 459）。
- 通过执行库存调整以及提交其他交易，解决库存记录中存在的任何差异。有关更多信息，请参阅[调整样品交易](#)（第 页 472）、[创建失去和找到的样品交易](#)（第 页 473）、[查看支付交易](#)（第 页 473）。
- 按需要调节库存。有关更多信息，请参阅[库存调节流程](#)（第 页 463）。

管理样品的要求

以下要求适用于管理员和最终用户：

- **管理员。**在 Oracle CRM On Demand 中管理样品之前，管理员必须先定义产品。有关为公司设置产品的更多信息，请参阅[内容管理（第 页 1584）](#)。
- **最终用户。**在最终用户发放样品之前，他们必须具有样品的关联分配记录，而且必须确认样品的接收。有关分配和确认的更多信息，请参阅[分配（第 页 497）](#)和[确认样品库存的接收（第 页 463）](#)。

同样，要管理样品，管理员和最终用户的用户角色必须具有“启用基本样品操作”权限和“启用样品调整”权限。有关检查电子签名所需的用户角色和访问权限配置文件设置的信息，请参阅[检查电子签名（第 页 489）](#)。

库存期间

使用“库存期间”页面创建、更新和跟踪库存期间。*库存期间*是可以跟踪样品或促销项目的所有动向（样品发放、接收、传输和库存调整）的已定义期间。库存期间由样品管理员为客户公司定义。它可用于通过计划和评估度量来组织销售人员。

样品管理员和销售代表在库存期间内执行所有初始盘点、临时审计盘点、最终审计盘点和调节：

- **初始盘点。**初始盘点由销售代表在接收新库存时执行。销售代表必须对他们收到的所有样品进行实地盘点，并确认项目归其所有。有关更多信息，请参阅[确认样品库存的接收（第 页 463）](#)。
- **临时审计盘点。**样品管理员随时可以请求临时审计盘点。这是一个盘点并报告库存的请求。通常是在发生了潜在的欺诈活动或者怀疑跟踪库存时存在流程问题的情况下，作为特种情况审计执行临时审计盘点。它用作样品管理员的检查点。有关更多信息，请参阅[请求临时库存盘点（第 页 459）](#)。
- **最终审计盘点。**样品管理员请求最终审计盘点。在此情况下，库存期间即将结束，必须记录所有样品。销售代表必须盘点并记录每种样品的最终实地盘点，然后提交最终审计报表。要创建审计报表，销售代表可以转到“库存审计报表主页”，然后创建新的库存审计报表。销售代表还可以跟踪最终审计报表的自动创建，有关更多信息，请参阅[停止库存期间（第 页 459）](#)。
- **调节。**在完成最终审计盘点时，销售代表必须调节库存。在执行调节时，需要将内部样品交易的跟踪与最终实地盘点进行比较。记录存在的任何差异。如果不存在差异，则调节成功，将库存期间标记为“已调节”。有关更多信息，请参阅[更正实地盘点与电子盘点的差异（第 页 474）](#)和[调节库存期间（第 页 460）](#)。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪库存期间信息，则可能将不安装“库存期间”选项卡。

库存期间的类型

由于调节样品库存可能按每月一次的频率执行，因此 Oracle CRM On Demand 样品管理允许您按样品管理员的请求频率进行调节。它提供了三种库存期间以提供最大的灵活性。

下表说明了库存期间的类型。

库存期间	说明
活动	当前期间。它未显示结束日期，并且未调节。您可以输入任何类型的样品交易，包括添加新产品。库存盘点也会进行相应地调整。
不活动	过去的未调节期间。它显示了结束日期，但是尚未经过调节。您可以输入任何类型的样品交易，但向库存添加新产品除外。库存盘点会相应地受到影响。Oracle CRM On Demand 的默认配置提供一个不活动的期间。
已调节	过去的已调节期间。它显示了结束日期，并且已经成功调节。您不能在此锁定的库存期间执行交易。

Oracle CRM On Demand 中用于样品管理的默认配置用于三个未调节的期间：一个活动的期间和二个不活动的期间。您可以有多个已调节的库存期间，但是在任何时候只能有一个活动的库存期间处于打开状态。

使用库存期间主页

可以从“库存期间主页”开始管理库存期间。此页面包含多个部分，显示与您相关的信息。

注意：贵公司管理员可以定制“库存期间主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

在开始之前。要处理库存期间，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

创建库存期间

只有公司的样品管理员可以创建库存期间。销售代表不能创建库存期间。样品管理员可以为使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的每个销售代表创建初始库存期间。有关更多信息，请参阅[为用户创建库存期间（第 页 1175）](#)和[创建记录（第 页 45）](#)。

使用库存期间列表

“库存期间列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明库存期间的标准列表。

库存期间列表	筛选器
所有库存期间	您可以看到的所有库存期间，与库存期间的所有者无关。
最近修改的库存期间	“所有者”字段中有您的姓名的所有库存期间（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的库存期间

“最近修改的库存期间”部分显示最近修改的库存期间。

单击“显示完整列表”链接可展开列表。

向您的库存期间主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“库存期间主页”：

- 最近创建的库存期间
- 最近修改的库存期间
- 我最近创建的库存期间
- 我最近修改的库存期间
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“库存期间主页”上）

向您的库存期间主页添加区域

- 1 在“库存期间主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“库存期间主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解库存期间的相关信息：

- [库存期间](#) (第 页 455)
- [库存期间字段](#) (第 页 460)
- [管理库存期间](#) (第 页 457)

管理库存期间

有关管理库存期间的详细步骤信息，请参阅：

- [向库存期间添加样品库存](#) (第 页 457)
- [向库存期间添加样品事务处理](#) (请参阅 [向库存期间添加样品交易](#) 第 页 458)
- [向库存期间添加工作簿](#) (第 页 458)
- [为库存期间创建库存审计报表](#) (第 页 458)
- [请求临时库存盘点](#) (第 页 459)
- [停止库存期间](#) (第 页 459)
- [调节库存期间](#) (第 页 460)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#) (第 页 45)
- [更新记录详细信息](#) (第 页 95)
- [将记录链接到所选记录](#) (第 页 97)
- [使用列表](#) (第 页 104)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解库存期间的相关信息：

- [库存期间](#) (第 页 455)
- [库存期间字段](#) (第 页 460)
- [使用库存期间主页](#) (第 页 456)

向库存期间添加样品库存

样品管理员使用“编辑样品库存”页面向销售代表的库存期间添加样品库存行项目，或更新现有样品库存行项目的详细信息。“编辑样品库存”页面显示样品库存的完整字段集。

销售代表不能在库存期间中添加或删除样品库存行项目。但是，在执行临时和最终审计盘点时，销售代表必须编辑库存期间中样品库存行项目的“实地盘点”字段。有关审计盘点的更多信息，请参阅[请求临时库存盘点](#) (第 页 459)和[停止库存期间](#) (第 页 459)。

在开始之前。 要将样品库存行项目添加到库存期间，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

向库存期间添加样品库存行项目

- 1 在“库存期间列表”页面上，向下钻取“开始日期”字段以打开您需要的库存期间记录。
- 2 在“库存期间详细信息”页面上，单击“样品库存”部分中的“新建”。
- 3 在“编辑样品库存”页面上，填写必填字段。然后单击“保存”。

有关此页面上字段的更多信息，请参阅[样品库存字段](#) (第 页 464)。

注意： 如果您添加少量产品，则适合采用此过程。要添加多个库存记录，建议您创建一个导入文件（包含相应的库存记录），然后让公司管理员将数据加载到库存期间中。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的样品库存信息：

- [样品库存（第 页 461）](#)
- [管理样品库存（第 页 462）](#)
- [样品库存字段（第 页 464）](#)

向库存期间添加样品交易

使用“编辑样品交易”页面向库存期间添加样品交易行项目，或更新现有样品交易行项目的详细信息。“编辑样品交易”页面显示了样品交易的完整字段集。

在开始之前。要将样品交易添加到库存期间，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

向库存期间添加样品交易

- 1 在“库存期间列表”页面上，向下钻取“开始日期”字段以打开您需要的库存期间记录。
- 2 在“库存期间详细信息”页面上，单击“样品交易”部分中的“新建”。
- 3 在“编辑样品交易”页面上，填写必填字段。单击“保存”。

有关此页面上字段的更多信息，请参阅样品事务处理字段（请参阅 [样品交易字段](#) 第 页 492）。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的样品交易信息：

- [样品交易（第 页 467）](#)
- [使用样品交易主页（第 页 468）](#)
- [管理样品交易（第 页 469）](#)
- [样品交易字段（第 页 492）](#)

向库存期间添加工作簿

使用以下过程向活动的库存期间添加工作簿。当您向活动的库存期间添加工作簿后，您可以修改或移除此工作簿。此过程假设工作簿显示为“库存期间”详细信息页面上的相关项目。有关显示相关项目的更多信息，请参阅定制相关项目布局（请参阅 [定制相关项目的布局](#) 第 页 1076）。

向库存期间添加工作簿

- 1 在“库存期间列表”页面上，向下钻取“开始日期”字段以打开您需要的库存期间记录。
- 2 在“库存期间详细信息”页面上，单击页面“工作簿”部分中的“添加”。
- 3 在工作簿选择器中，选择您想要添加到库存期间的工作簿，然后单击“确定”。

有关工作簿的更多信息，请参阅[工作簿管理](#)（第 页 1206）。

- 4 必要时，通过单击“停止”按钮停止库存期间。

库存期间关闭时，将生成库存审计报告，并创建新的库存期间。附加到已关闭的库存期间的所有样品库存和工作簿信息都将复制到新库存期间和库存审计报告中。有关更多信息，请参阅[停止库存期间](#)（第 页 459）。

为库存期间创建库存审计报表

使用“编辑库存审计报表”页面创建库存期间的库存审计报表，或更新现有库存审计报表的详细信息。“编辑库存审计报表”页面显示库存审计报表的完整字段集。

在开始之前。要为库存期间创建库存审计报表，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

为库存期间创建库存审计报表

- 1 在“库存期间列表”页面上，向下钻取到“开始日期”字段以打开所需的库存期间记录。
- 2 在“库存期间详细信息”页面上，单击“库存审计报表”部分中的“新建”。
- 3 在“编辑库存审计报表”页面上，填写必填字段，然后单击“保存”。

有关此页面上字段的更多信息，请参阅[库存审计报表字段（第 页 465）](#)。

在创建库存审计报表之后，您不能更改它。如果在生成的库存审计报表中注明有错误，则首先必须进行库存调整以先更正错误，然后在处理库存调整之后生成新的库存审计报表。

相关主题

请参阅以下主题以了解库存审计报表的相关信息：

- [库存审计报表（第 页 465）](#)
- [管理库存审计报表（第 页 465）](#)
- [库存审计报表字段（第 页 465）](#)

请求临时库存盘点

当销售代表回到办公室之后，通常需要进行实地库存盘点。他们可以请求临时库存盘点以审计自己的样品库存，并将信息提交给样品管理员。样品管理员通常会发出对库存进行实地审计的要求。临时审计基于公司的准则进行。通常是在发生了潜在的欺诈活动或者怀疑跟踪库存时存在流程问题的情况下，作为特种情况审计执行临时审计盘点。它用作样品管理员的检查点。

在活动的未调节库存期间内，您随时可以对您的库存进行实地盘点。当您请求临时库存盘点时，将只考虑活动的库存期间。

在开始之前。要请求临时库存盘点，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

请求临时库存盘点

- 1 在“库存期间列表”页面上，向下钻取到“开始日期”字段以打开要执行审计的库存期间记录。
- 2 为每个样品库存行项目在“实地盘点”字段中输入值。
您在“实地盘点”字段中输入的值必须对应于您手上现有的每个产品的实地数量。
- 3 单击“临时盘点”。

之后会发生以下情况：

- “上次实地盘点”字段中的值发生变化，以反映当前实地数量值之前的实地数量值。然后，您可以进行验证，并且将旧实地盘点与新实地盘点进行比较。
- 将创建一个新的库存审计报表，并从当前库存中复制所有行项目。
- 当前库存期间仍保持打开。

注意：仅为活动的库存期间启用“临时盘点”按钮。

停止库存期间

在库存期间结束时，销售代表必须盘点每个样品并记录最终的实地盘点，然后提交最终审计报表。销售代表通过停止库存期间来提交最终审计盘点（按产品或批号）。当您停止库存期间时，您将会关闭它并触发库存审计报表的创建。您只能停止活动的库存期间。

停止库存期间也是[库存调节流程（第 页 463）](#)中的重要步骤。

在开始之前。要停止库存期间，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

停止库存期间

- 1 在“库存期间列表”页面上，向下钻取到“开始日期”字段以打开要停止的库存期间记录。
- 2 为每个样品库存行项目在“实地盘点”字段中输入值。
您在“实地盘点”字段中输入的值必须对应于您手上现有的每个产品的实地数量。
- 3 单击“停止”。
单击“停止”时，会出现以下情况：
 - 通过分配一个库存期间结束日期，关闭了您在步骤 1 中打开的库存期间，并创建一个包含旧库存期间中所有记录的新库存期间。
 - 旧库存期间中的“实地盘点”字段（在“样品库存”记录中）的值被复制到新库存期间中的“期初余额”字段（在对应的“样品库存”记录中）。
 - 未过期的所有样品被从旧库存期间复制到新库存期间。
 - 数量大于零的所有已过期样品将从旧库存期间复制到新库存期间。
 - 与旧库存期间相关联的所有工作簿信息将复制到新库存期间。
 - 创建库存审计报告。与旧库存期间相关联的所有样品库存和工作簿信息都将复制到新库存审计报告。**注意：**当您单击“停止”按钮时，如果库存期间的状态不是“活动”，或者任何样品库存记录中的“实地盘点”字段为空，则会出现一条错误消息。
- 4 返回到“库存期间列表”页面，然后打开您在步骤 1 中打开的相同库存期间记录。
请注意，已作为此关闭的库存期间的子项创建了库存审计报表。库存审计报表包含库存期间结束时库存记录和最终实地盘点的快照。库存审计报表及其关联记录将被锁定，无法进行更改，并仍保留为样品管理员的历史审计追踪。

调节库存期间

销售代表一年至少需要对他们的样品进行一次调节。您可以在一年中的不同时间启动调节，但是只能调节已关闭的库存期间。必须完成与库存期间关联的所有交易，然后才能完全调节此库存期间。

调节库存期间是[库存调节流程（第 463 页）](#)中的最后一步。

在开始之前。要调节库存期间，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

调节库存期间

- 1 在“库存期间列表”页面上，向下钻取到“开始日期”字段以打开要调节的库存期间记录。
您打开的库存期间必须关闭。只有当实地盘点与 Oracle CRM On Demand 计算的数值之间不存在差异，并且此库存期间中没有待处理的交易时，您才能调节期间。
- 2 单击“调节”。
当满足以下任一个条件时，将会显示一条错误消息：
 - 存在与状态为“进行中”的库存期间关联的交易。
 - 以前的库存期间仍处于打开状态。
 - 差异不在可接受的限值内。当前，差异设置为零。
- 3 返回到“库存期间列表”页面，然后打开您在步骤 1 中打开的相同库存期间记录。如果调节成功，“已调节”标志则被选中。

注意：在调节之前，最终用户必须为该期间内传输给另一位代表或退回给总部的任何样品创建传输交易。此外，移动用户必须将他们的本地数据库与服务器数据库同步，然后才能提交库存盘点。如果他们要记录在前一期间接收的样品，或者如果要记录在尚未变为活动的期间内接收的样品，执行此同步将十分重要。

库存期间字段

使用“编辑库存期间”页面添加库存期间，或更新现有库存期间的详细信息。“编辑库存期间”页面显示了库存期间的完整字段集。

提示：您也可以在“库存期间列表”页面和“库存期间详细信息”页面上编辑库存记录。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些库存期间字段的附加信息。这些字段中大多数对于销售代表是只读的，但是样品管理员可以编辑它们。Oracle CRM On Demand 会根据是否已完成或已调节某个库存期间来自动设置“活动”字段和“已调节”字段。

字段	说明
开始日期	此库存期间的开始日期。
结束日期	此库存期间到期的日期。
活动	此复选框由 Oracle CRM On Demand 自动设置，指明库存期间是活动的还是已结束： ■ 如果选中，则此库存期间当前有效。所有当前已发放的样品和促销项目都使用此活动的库存期间进行处理。 ■ 如果未选中，则此库存期间已完成或已停止，并且处于不活动状态。 有关更多信息，请参阅停止库存期间（第 页 459）。
责任人	此库存期间的所有者。
创建者/日期	创建此库存期间时的日期及其创建者。
修改者/日期	修改此库存期间时的日期及其修改者。
已调节	Oracle CRM On Demand 自动设置此复选框。它指明是否为此库存期间成功运行了调节流程： ■ 如果选中，则此库存期间已完全调节且不存在差异，此期间处于不活动状态并且被锁定。 ■ 如果未选中，则未成功调节此库存期间。 有关更多信息，请参阅调节库存期间（第 页 460）。

相关主题

请参阅以下主题以了解库存期间的相关信息：

- [库存期间（第 页 455）](#)
- [管理库存期间（第 页 457）](#)
- [使用库存期间主页（第 页 456）](#)

样品库存

使用“样品库存”页面创建、更新和跟踪样品库存记录。

*样品库存*记录告诉销售代表有关已分类为通过发放样品资格的产品。样品管理员批准产品，然后为销售代表分配数量。销售代表可以保留样品，直到他/她将样品分发给经验证的医生、诊所或医院机构。样品库存记录可以在产品级别或样品批次级别定义。有关可以分发给任何指定联系人的数量的规则保留在该产品样品的分配记录中。分配记录和样品库存记录将跟踪执行销售访问以及发放样品或促销项目的流程。

关于样品库存记录的跟踪流程

当样品管理员向现场的最终用户发送样品发货时，销售代表必须确认样品库存的接收。销售代表必须实地接收样品库存，进行盘点并确认数量。此流程将构成样品库存跟踪流程的起点，最终导致在库存期间结束时调节库存。

在库存期间内，销售代表可能收到样品管理员要求对库存执行审计的请求。然后，销售代表使用样品库存记录生成库存审计报表。当库存期间结束时，将盘点库存并保留在样品库存记录中，剩余库存则被复制到新库存期间。通过调节库存期间，确认库存与在处理产品的交易记录时获得的计算值相匹配。所有记录必须匹配，才能将库存期间视为已调节。

管理样品库存

有关管理样品库存的详细步骤信息，请参阅：

- [计算样品库存的累积总计（第 页 462）](#)
- [确认样品库存的接收（第 页 463）](#)
- [库存调节流程（第 页 463）](#)
- [向库存期间添加样品库存（第 页 457）](#)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的样品库存信息：

- [样品库存（第 页 461）](#)
- [样品库存字段（第 页 464）](#)

计算样品库存的累积总计

在库存期间开始时，销售代表可能拥有 n 个产品 x 。在库存期间内，销售代表执行各种交易任务（例如，转入、转出、样品发放、调整和确认）。在开始和完成每个交易任务时，Oracle CRM On Demand 会更新产品 x 的即时盘点。

根据样品交易活动，Oracle CRM On Demand 会通过计算代表的库存余额来保留一份所有产品的当前盘点记录。为了计算代表的库存余额，Oracle CRM On Demand 会在每个库存期间开始时获取产品 x 的数量，然后执行以下任务：

- 与发货确认相加
- 与“转入”类型的样品交易相加
- 减去“转出”类型的样品交易
- 减去“支付”类型的样品交易（发放样品交易）
- 减去“退回”类型的样品交易
- 根据库存调整类型以及“数量”字段中的值加上或减去样品交易。允许为负值，以指明“失去”、“偷窃”或“人为错误”。

在开始之前。要查看样品库存的即时盘点，“系统计数”字段必须显示在“编辑样品库存详细信息和样品库存”页面上。默认情况下不显示“系统计数”字段，因此请与样品管理员联系，以便为样品库存页面设置此字段。有关字

段管理的更多信息，请参阅记录类型应用产品定制页面（请参阅 [记录类型的“应用程序定制”页面](#) 第 页 1026）。

查看上次实地盘点的数量

- 1 在“库存期间列表”页面上，向下钻取“开始日期”字段以打开您需要的库存期间记录。
- 2 在“库存期间详细信息”页面上，转到“样品库存”部分。

对于每个样品库存行项目，“上次实地盘点”字段中的值显示上次运行库存审计报表时库存的数量。“系统计数”字段显示总部传输给销售代表的初始样品数量。有关此页面上字段的更多信息，请参阅[样品库存字段](#)（第 页 464）。

确认样品库存的接收

当样品管理员向现场的最终用户发送样品时，最终用户交换样品时，以及最终用户向总部返还样品时，交易的接收者必须确认样品库存的接收。接收者必须以实物方式接收样品库存，然后盘点样品并确认数量。此步骤是跟踪样品库存的起点，最终导致在期间结束时调节库存。

Oracle CRM On Demand 样品管理支持通过[创建样品传输](#)（第 页 470）的流程以电子方式传输样品库存。样品发送给接收者后，接收者必须确认样品的接收，然后 Oracle CRM On Demand 才能将新库存传输到接收者的有效库存期间。

最终用户可以确认样品传输的全部或部分接收。有关更多信息，请参阅以下内容：

- 确认样品传输的完全接收（请参阅 [确认完全接收样品传输](#) 第 页 470）
- [确认部分接收样品传输](#)（第 页 471）

在开始之前。要确认样品库存的接收，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

注意：在确认样品库存的接收后，如果最终用户还没有与所传输样品库存的关联产品样品、样品批次或库存期间相对应的记录，Oracle CRM On Demand 将创建这些记录。

库存调节流程

此主题说明如何调节库存。

在开始之前。请执行以下操作：

- 您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限和“启用样品调整”权限。
- 满足以下要求：
 - **验证是否已调节以前的库存期间。**用户必须按时间先后顺序调节以前的库存期间。只有当公司的配置允许存在多个无效的未调节期间时，才涉及此要求。
 - **确认库存传输的接收。**用户必须发送所有已接收样品库存发货的确认。
 - **创建所传输样品的传输交易。**用户必须为传输给另一个代表或返还给总部的任何样品创建传输交易。
 - **移动用户必须与服务器数据库同步。**移动用户必须使其本地数据库与服务器数据库同步，然后提交库存盘点。如果移动用户将记录以前期间接收的样品，此要求将十分重要。

调节库存时适用的限制

注意以下限制：

- 对于已传输样品和已接收样品，只有在提交了它们的记录之后，才会在库存盘点中反映这些样品的盘点。
- 如果库存的实物盘点和电子盘点之间存在任何差异，将无法调节库存期间。如果存在差异，则必须先更正差异，然后用户才能调节期间。

要调节库存，请执行以下任务：

- 1 [停止库存期间](#)（第 页 459）
- 2 [更正实物和电子盘点差异](#)（请参阅 [更正实地盘点与电子盘点的差异](#) 第 页 474）

3 调节库存期间 (第 页 460)

样品库存字段

使用“编辑样品库存”页面向库存期间添加新样品库存记录，或更新现有样品库存记录的详细信息。“编辑样品库存”页面显示样品库存的完整字段集。

提示：您也可以在“样品库存列表”页面和“样品库存详细信息”页面上编辑样品库存。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息 \(第 页 95\)](#)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些样品库存字段的附加信息。

字段	说明
样品	与此样品库存记录关联的产品。 注意： 在创建新样品库存记录时，只能在此字段中输入分类为样品的产品（也就是“已发放样品”类别的产品）。
批号	与所选样品产品关联的批号。此字段为可选。 注意： 在添加或更新样品库存记录时，单击“查找”图标以选择样品批次。只有库存中按批号跟踪的样品批次（也就是选中了“按批次列出的库存”复选框的样品批次）可供选择。有关样品批次的更多信息，请参阅 样品批次 (第 页 504) 和 样品批次字段 (第 页 506) 。
期初余额	在库存期间之初从总部接收的初始数量。
上次实地盘点	在运行最近的库存审计报表时的库存数量。
实地盘点	现有余额的实物盘点。销售代表输入此值。 注意： 这是销售代表可以修改的唯一字段。
系统盘点	总部传输给销售代表的初始数量。有关查看样品库存的即时盘点的更多信息，请参阅 计算样品库存的累积总计 (第 页 462) 。 注意： 默认情况下，“系统盘点”字段未显示在“样品库存详细信息”页面和“编辑样品库存”页面上，请与公司管理员联系，以便为样品库存页面配置该字段设置。
差值	“实物盘点”字段中的值与“上次实物盘点字段”字段中的值之间的差额。 在停止库存期间时，Oracle CRM On Demand 自动填充此字段。有关更多信息，请参阅 停止库存期间 (第 页 459) 。
批号：到期日期	设置样品过期的日期。在使用样品批次跟踪样品库存记录时，涉及此日期。
批号：截止日期	计算所得的日期，在此日期终止样品发放。计算批号截止日期的公式如下：到期日期减去短期天数就等于截止日期。
创建者/日期	创建此样品库存记录的日期、时间戳和用户。

字段	说明
修改者/日期	上次修改此样品库存记录的日期、时间戳和用户。

相关信息

请参阅以下主题以了解样品库存的相关信息：

- [样品库存（第 页 461）](#)
- [管理样品库存（第 页 462）](#)
- [向库存期间添加样品库存（第 页 457）](#)

库存审计报表

使用“库存审计报表”页面创建和跟踪库存审计报表。

在销售代表为库存期间创建临时或最终审计盘点时，由 Oracle CRM On Demand 生成*库存审计报表*。管理员和销售代表可以在“库存审计报表列表”页面上查看先前提交的库存盘点（临时和最终停止期间）。

库存审计报表是一种非常有用的工具，样品合规管理员可以用它来检查各个销售代表适当地分发的样品。库存审计报表使合规管理员能够在一年中满足特定的法规要求。在创建了库存审计报表后，您不能更改该报表。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪库存审计报表信息，则可能将不安装“库存审计报表”选项卡。

管理库存审计报表

有关管理库存审计报表的详细步骤信息，请参阅：

- [请求临时库存盘点（第 页 459）](#)。临时审计盘点是盘点库存并生成库存审计报表的请求。
- [停止库存期间（第 页 459）](#)。最终用户必须盘点并记录每个样品的最终实物盘点，然后提交最终审计报表。停止库存期间将自动触发最终库存审计报表的创建。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)
- [通过附件字段将文件附加到记录（第 页 138）](#)

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解库存审计报表的相关信息：

- [库存审计报表（第 页 465）](#)
- [库存审计报表字段（第 页 465）](#)
- [为库存期间创建库存审计报表（第 页 458）](#)

库存审计报表字段

使用“库存审计报表列表”页面查看库存审计报表记录。在创建或生成了库存审计报表之后，您不能再进行修改或更改。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些库存审计报表字段的附加信息。

字段	说明
关键库存审计报表信息	
类型	库存审计报表的类型，它可以是以下类型之一： ■ 停止库存盘点。此类型的库存审计报表通过盘点和记录每个样品的最终实物盘点来停止库存期间。您只能停止有效的库存期间（有关更多信息，请参阅停止库存期间（第 页 459））。 ■ 临时库存盘点。此类型的库存审计报表可在有效、未调节库存期间内的任意时间盘点您的实物库存。在请求临时库存盘点时只考虑有效库存期间。（有关更多信息，请参阅请求临时库存盘点（第 页 459））。
状态	库存审计报表的状态说明记录的状态，可以是以下状态之一： ■ 进行中。库存审计报表的初始状态。 ■ 已提交。销售代表已查看库存审计报表，并且已提交给他/她的经理进行审批。 ■ 已拒绝。销售代表的经理已查看了库存审计报表，并且因为不完整或不准确已拒绝。 ■ 已批准。销售代表的经理已查看了库存审计报表，并且已接受它为有效的库存会计。 ■ 已取消。库存审计报表未遵循审批流程，已被取消。
原因	需要库存审计报表的原因，它可以是以下原因之一： ■ 每年。如果您要生成去年的标准临时库存盘点，则选择此选项。 ■ 每年 - 停止。如果您要生成当年的标准停止库存盘点，则选择此选项。 ■ 因故。如果您按样品管理员的请求生成特别临时库存盘点，则选择此选项。 ■ 因故 - 停止。如果样品管理员请求您生成预计库存期间之外的停止库存盘点，则选择此选项。 ■ 特殊 - 临时。如果样品管理员请求您生成特别库存审计报表，则选择此选项。 ■ 每周 - 临时。如果您要生成上一周的临时库存盘点，则选择此选项。 ■ 每月 - 临时。如果您要生成上一月的临时库存盘点，则选择此选项。 ■ 终止 - 停止。如果销售代表已被终止而另一方正在盘点其余库存，则选择此选项。
注释	输入的有关库存审计报表的附加注释。
报告日期	生成报表的日期。
完成日期	报表获得最终批准的日期。

字段	说明
附件	如果页面上显示此字段，则可以将文件附加到库存审计报表。该字段初始在记录的“编辑”页面上显示一个回形针图标。  可以通过单击记录的“编辑”页面上的回形针图标然后选择想要上载的文件，来将文件附加到库存审计报表。 在上载文件并保存记录之后，记录的“详细信息”页面上的“附件”字段会显示附件文件的名称和大小。在记录的“编辑”页面上，该字段还会显示回形针图标和可用于移除文件的 X 图标。 对每个库存审计报表记录，只能附加一个文件。 有关通过“附件”字段将文件附加到记录的说明以及有关对文件大小和文件类型的限制的信息，请参阅通过附件字段将文件附加到记录（第 页 138）。
关键库存期间信息	
库存期间	与审计报表关联的库存期间。
责任人	运行库存审计报表以及拥有库存记录的销售代表。
创建者/日期	生成报表的用户、日期和时间戳。
修改者/日期	批准或拒绝报表的用户、日期和时间戳。

相关主题

请参阅以下主题以了解库存审计报表的相关信息：

- [库存审计报表（第 页 465）](#)
- [管理库存审计报表（第 页 465）](#)
- [为库存期间创建库存审计报表（第 页 458）](#)

样品交易

使用“样品交易”页面可以创建、更新和跟踪样品交易以及样品的关联交易项目。

*样品交易*是样品传输、接收、样品发放或库存调整的记录。Oracle CRM On Demand 为每个样品交易记录分配一个用于跟踪的唯一标识符。您可以创建一个样品交易，以便在库存期间结束时能够报告并调节样品和促销项目的所有移动，并且能够在库存期间内维护库存产品的即时盘点。每个样品交易记录代表一个交易，可能由一个或多个行项目条目（交易项目）组成。交易与相应的库存期间相关联，具体取决于它们的交易日期。所有样品发放和促销项目发放活动都会生成一个支付交易（发放样品交易）。在总部与销售代表之间传输库存将生成两条交易记录：

- 一条对应地发送实体的*转出*。
- 一条对应于样品接收实体的*转入*。

销售代表或总部可以创建调整交易，以解决库存中因损失、偷窃、退回、已找到或人为错误导致的差异。当样品交易的状态为“已提交”时，不能对交易信息进行任何更改。如果需要更改，您必须生成新的交易调整。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪样品交易信息，则可能将不安装“样品交易”选项卡。

使用样品交易主页

可以从“样品交易主页”开始管理样品交易。

注意：公司管理员可以定制“样品交易主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

在开始之前。要处理样品交易，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限和“启用样品调整”权限。

创建样品交易

通过在“最近修改的样品交易”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新样品交易。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[样品交易字段（第 页 492）](#)。

您可以创建以下类型的样品交易：

- **已发送的交易。**有关更多信息，请参阅[创建样品传输（第 页 470）](#)。
- **调整交易。**有关更多信息，请参阅[调整样品交易（第 页 472）](#)。
- **失去和找到的交易。**有关更多信息，请参阅创建失去和已找到的样品交易（请参阅 [创建失去和找到的样品交易（第 页 473）](#)）。

您不能创建以下类型的样品交易，因为当销售代表在销售访问期间发放样品时，Oracle CRM On Demand 会自动生成这些类型的样品交易：

- **支付交易。**您可以查看支付交易。如果需要更改支付交易，您必须创建新的库存调整交易。有关更多信息，请参阅[查看支付交易（第 页 473）](#)。
- **已收到的交易。**最终用户必须确认样品的接收。如果销售代表收到的样品数量与发送给他/她的数量不同，则必须创建一个库存调整交易来记录差异。有关更多信息，请参阅[确认样品库存的接收（第 页 463）](#)。

使用样品交易列表

“样品交易列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明样品交易的标准列表。

样品交易列表	筛选器
所有样品交易	您可以看到的所有样品交易，与样品交易的所有者无关。
调整交易	“所有者”字段中有您的姓名且属于“库存调整”类型的所有样品交易。
支付交易	“所有者”字段中有您的姓名且属于“支付”类型的所有样品交易。
差异交易	“所有者”字段中有您的姓名且属于“已处理，存在差异”类型的所有样品交易。
失去的交易	“所有者”字段中有您的姓名且属于“库存调整”类型、原因为“失去”的所有样品交易。
已收到的交易	“所有者”字段中有您的姓名且属于“转入”类型的所有样品交易。
最近修改的样品交易	“所有者”字段中有您的姓名的所有样品交易（按修改日期排序）。
已发送的交易	“所有者”字段中有您的姓名且属于“转出”类型的所有样品交易。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的样品交易

“最近修改的样品交易”部分显示最近修改的样品交易。单击“显示完整列表”链接可展开列表。

向您的样品交易主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“样品交易主页”：

- 最近创建的样品交易
- 最近修改的样品交易
- 我最近创建的样品交易
- 我最近修改的样品交易

向您的样品交易主页添加区域

- 1 在“样品交易主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“样品交易主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解样品交易的相关信息：

- [样品交易](#)（第 页 467）
- [样品交易字段](#)（第 页 492）
- [管理样品交易](#)（第 页 469）

管理样品交易

有关管理样品交易的详细步骤信息，请参阅：

- [创建样品传输](#)（第 页 470）
- [确认样品传输的完全接收](#)（请参阅 [确认完全接收样品传输](#) 第 页 470）
- [确认部分接收样品传输](#)（第 页 471）
- [调整样品交易](#)（第 页 472）
- [创建失去和找到的样品交易](#)（第 页 473）
- [查看支付交易](#)（第 页 473）
- [向样品交易添加交易项目](#)（第 页 473）
- [更正实物和电子盘点差异](#)（请参阅 [更正实地盘点与电子盘点的差异](#) 第 页 474）
- [在销售拜访期间发放样品](#)（第 页 474）
- [检查电子签名](#)（第 页 489）
- [监控样品活动](#)（第 页 491）
- [设置样品交易自动提交](#)（第 页 1609）

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

■ [通过附件字段将文件附加到记录 \(第 页 138\)](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

- [样品交易 \(第 页 467\)](#)
- [使用样品交易主页 \(第 页 468\)](#)
- [样品交易字段 \(第 页 492\)](#)
- [交易项目字段 \(第 页 495\)](#)

创建样品传输

*样品转移*是类型为“转出”的已发送交易。无论何时在公司内部交换产品样品时，您都会创建样品传输。以下人员可以将此过程用于以下目的：

- 样品管理员使用它向现场的最终用户发送样品
- 最终用户使用它在相互之间交换样品
- 最终用户将样品发送到总部

在 Oracle CRM On Demand 中提交样品传输之后，接收者会收到“转入”类型的样品传输。在接收者确认接收交易之后，Oracle CRM On Demand 会在库存盘点中输入新库存，并从发送者的库存记录中减去这些库存项目。

在开始之前。要创建样品传输，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

创建样品转移

- 1 在“样品事务处理列表”页面上，单击“新建”。
- 2 在“编辑样品交易”页面上，将“交易类型”设置为“转出”。
“转出”指明您要将样品转移给另一个用户。
- 3 将状态设置为“进行中”。
- 4 在“转移至”字段中输入样品接收人的姓名。
- 5 根据需要填写“编辑样品事务处理”页面上的其他字段（有关更多信息，请参阅样品事务处理字段（请参阅 [样品交易字段](#) 第 页 492）），然后单击“保存”。
- 6 按照向样品事务处理添加事务处理项（请参阅 [向样品交易添加交易项目](#) 第 页 473）中的说明，添加至少一个事务处理项行项目。
- 7 根据需要添加或修改与记录关联的工作簿。
- 8 单击“提交”。

如果没有错误，此新转出的交易记录的状态将更改为“运输中”，Oracle CRM On Demand 会自动创建交易类型为“转入”且状态为“运输中”的新接收者交易记录。

将与转出的交易相关联的任何工作簿信息复制到新接收者交易中。

新接收的交易记录将从转出的交易记录中继承所有交易项目行项目。

确认完全接收样品传输

Oracle CRM On Demand 支持样品库存的电子移动。有关更多信息，请参阅[创建样品传输 \(第 页 470\)](#)。样品发送给接收者后，接收者必须确认样品的接收，然后 Oracle CRM On Demand 才能将新库存传输到接收者的当前库存期间。

最终用户可以按照以下过程所述确认完全接收样品传输，或者按[确认部分接收样品传输（第 页 471）](#)中所述确认部分接收样品传输。

在确认样品传输的接收之后，如果最终用户尚不具有与所传输的样品库存关联的产品样品、样品批次或库存期间相对应的记录，Oracle CRM On Demand 将相应地创建这些记录。

在开始之前。要确认样品传输的接收，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

确认完全接收样品传输

- 1 在“样品交易主页”上，单击“样品交易列表”部分中的“已收到的交易”。
- 2 在“样品交易列表”页面上，向下钻取到“名称”字段以打开要确认的交易。
您打开的交易必须是“转入”类型且状态为“运输中”。
- 3 查看交易的详细信息，然后在“交易项目”部分的“已收到的数量”字段中输入值，以反映收到的产品样品数量。
“发货数量”字段显示已发货的项目数量，这是一个只读字段。
- 4 单击“确认”。
如果收到的数量与发货数量之间没有差异，交易的状态将更改为“已处理”，并且您已确认完全接收样品传输。
如果收到的数量与发货数量之间存在差异，您可以选择结束存在差异的交易，或者保持交易打开且状态为“部分收到”。有关更多信息，请参阅[确认部分接收样品传输（第 页 471）](#)。

注意：在最终用户确认样品的接收之前，已传输的样品数量不会出现在最终用户的库存盘点中。

确认部分接收样品传输

Oracle CRM On Demand 支持样品库存的电子移动。有关更多信息，请参阅[创建样品传输（第 页 470）](#)。样品发送给接收者后，接收者必须确认样品的接收，然后 Oracle CRM On Demand 才能将新库存传输到接收者的有效库存期间。

最终用户可以按[确认完全接收样品传输（第 页 470）](#)中所述确认完全接收样品传输，或者按照以下过程所述确认部分接收样品传输。

在确认样品传输的接收之后，如果最终用户尚不具有与所传输的样品库存关联的产品样品、样品批次或库存期间相对应的记录，Oracle CRM On Demand 将相应地创建这些记录。

在开始之前。要确认样品传输的接收，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

确认部分接收样品传输

- 1 在“样品交易主页”上，单击“样品交易列表”部分中的“已收到的交易”。
- 2 在“样品交易列表”页面上，向下钻取到“名称”字段以打开要确认的交易。
您打开的交易必须是“转入”类型且状态为“运输中”。
- 3 查看交易的详细信息，然后在“交易项目”部分的“已收到的数量”字段中输入值，以反映收到的产品样品数量。
“发货数量”字段显示已发货的项目数量，这是一个只读字段。
- 4 单击“确认”。
如果收到的数量与发货数量之间存在差异，则 Oracle CRM On Demand 会自动生成一个状态为“已处理，存在差异”的差异交易。如果收到的数量与发货数量之间没有差异，则 Oracle CRM On Demand 会将交易的状态更改为“已处理”，并且您已确认完全接收样品传输。

注意：在最终用户确认样品的接收之前，已传输的样品数量不会出现在最终用户的库存盘点中。

调整样品交易

销售代表必须跟踪库存，确保在调节过程中考虑了每个样品。利用调整功能，样品管理员和最终用户可以通过调整过去的样品事务处理（已处理的交易）来调整样品的库存盘点。调整过去的样品事务处理的常见原因包括：产品丢失、产品被盗、盘点错误或数据录入错误。您可以为任何类型的样品事务处理（传输、失去、偷窃、已接收、发放样品事务处理或支付等）添加产品或调整数量。您可以利用调整根据销售代表进行实地库存盘点时存在的数量来调节样品管理员记录中的原始数量。

您可以调整交易状态为“已处理”的任何类型的任何交易。在处理现有交易后，您不能再调整它。您必须创建新的库存调整记录。有关更多信息，请参阅以下主题：

■ [调整现有库存调整记录（第 页 472）](#)

■ [创建新库存调整记录（第 页 472）](#)

在开始之前。要创建调整（“库存调整”类型的样品事务处理），您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限和“启用样品调整”权限。

调整现有库存调整记录

您可以调整交易状态为“已处理”的任何类型的任何交易。在处理现有交易后，您不能再调整它。您必须创建新的调整记录，请参阅[创建新库存调整记录（第 页 472）](#)。

在开始之前。要调整现有库存调整记录，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限和“启用样品调整”权限。

调整现有库存调整记录

- 1 在“样品事务处理列表”页面上，打开类型为“库存调整”、且交易状态为“已处理”的交易。
- 2 根据需要添加或修改与记录关联的工作簿。
- 3 单击“调整”。
此步骤将创建类型为“库存调整”、且状态为“进行中”的新交易。
所有事务处理项行项目都被复制到新记录中。与原始交易相关联的任何工作簿信息被复制到新交易中。
- 4 按需要修改关键交易信息。
有关此页面中此部分的字段的更多信息，请参阅样品事务处理字段（请参阅 [样品交易字段](#) 第 页 492）。
- 5 按需要修改事务处理项。
例如，您可以修改现有事务处理项行项目的数量，添加新事务处理项行项目，或删除现有事务处理项行项目。
有关此页面中此部分的字段的更多信息，请参阅事务处理项字段（请参阅 [交易项目字段](#) 第 页 495）。
- 6 单击“提交”以提交新库存调整交易记录。
如果没有错误，新库存交易记录的状态将更改为“已提交”。

创建新库存调整记录

要解决库存的实地盘点与电子盘点之间的差异，最终用户和样品管理员必须创建和提交调整交易。销售代表和样品管理员可以通过创建“库存调整”类型的新样品交易记录来记录对样品交易所做的更改。

在开始之前。要创建库存调整记录，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限和“启用样品调整”权限。

创建新库存调整记录

- 1 在“样品事务处理列表”页面上，单击“新建”。
- 2 在“编辑样品交易”页面上，将“交易类型”设置为“库存调整”。
- 3 在“原因”字段中输入原因，例如，失去的样品，找到的样品或初始盘点。

- 4 按需要填写“编辑样品交易”页面上的其余字段，然后单击“保存”。
有关此页面上字段的更多信息，请参阅样品事务处理字段（请参阅 [样品交易字段](#) 第 页 492）。
- 5 按照向样品事务处理添加事务处理项（请参阅 [向样品交易添加交易项目](#) 第 页 473）中的说明，添加至少一个事务处理项行项目。
- 6 单击“提交”。

创建失去和找到的样品交易

销售代表通过创建新的失去和找到的样品交易记录，可以记录他们在库存中发现的任何失去或找到的样品交易。

在开始之前。要创建失去和找到的样品交易，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限和“启用样品调整”权限。

创建新的失去或找到的样品交易记录

- 1 在“样品事务处理列表”页面上，单击“新建”。
- 2 在“编辑样品交易”页面上，将“交易类型”设置为“库存调整”。
- 3 在“原因”字段中输入原因，例如“失去”或“找到”。
- 4 按需要填写“编辑样品交易”页面上的其余字段，然后单击“保存”。
有关此页面上字段的更多信息，请参阅样品事务处理字段（请参阅 [样品交易字段](#) 第 页 492）。
- 5 添加至少一个交易项目行项目。
有关更多信息，请参阅[向样品交易添加交易项目](#)（第 页 473）。
- 6 单击“提交”。

查看支付交易

最终用户不能创建支付交易（发放样品交易）。当销售代表在销售访问过程中发放样品时，Oracle CRM On Demand 会自动生成支付交易。

注意：最终用户也不能创建已收到的交易。当销售代表退回以前发放的样品或将样品转出给总部或其他销售代表时，Oracle CRM On Demand 会自动生成转入交易。

在开始之前。要查看支付交易，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

查看支付交易

- 1 在“样品事务处理主页”上，单击“样品事务处理列表”部分中的“支付交易”。
- 2 在“样品事务处理列表”页面上，向下钻取到“名称”字段以打开要查看的支付交易。
- 3 在显示的“样品事务处理详细信息”页面上，查看关键交易信息、关键联系人信息和事务处理项信息。
有关此页面上字段的更多信息，请参阅样品事务处理字段（请参阅 [样品交易字段](#) 第 页 492）。
最终用户不能更新或更改此页面上的任何信息。如果需要修改或更正支付交易，则必须创建新库存调整交易，请参阅[创建新库存调整记录](#)（第 页 472）。

注意：您还可以采用类似的方法，通过在“样品事务处理列表”中选择相应的选项来查看已收到的交易。

向样品交易添加交易项目

使用“编辑样品交易”页面向样品交易添加交易项目行项目，或更新样品交易中现有交易项目行项目的详细信息。

在开始之前。要将交易项目添加到样品交易，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

向样品交易添加交易项目

- 1 在“样品交易列表”页面上，向下钻取到“名称”字段以打开所需的交易记录。
- 2 在“样品交易详细信息”页面中，单击“交易项目”部分中的“新建”。
- 3 在“编辑交易项目”页面上，填写必填字段。单击“保存”。

有关此页面上字段的更多信息，请参阅[交易项目字段（第 页 495）](#)。

相关主题

请参阅以下主题了解交易项目的相关信息：

- [交易项目（第 页 494）](#)
- [管理交易项目（第 页 494）](#)
- [交易项目字段（第 页 495）](#)

更正实地盘点与电子盘点的差异

要更正库存的实地盘点与电子盘点（传输样品时由 Oracle CRM On Demand 记录）之间的差异，样品管理员和最终用户必须创建和提交调整交易。

更正实地盘点与电子盘点之间的差异也是[库存调节流程（第 页 463）](#)中的一个重要步骤。

在开始之前。要更正库存的实地盘点与电子盘点之间的差异，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限和“启用样品调整”权限。

样品管理员和销售代表可以使用以下一个或所有选项来更正库存的实地盘点与电子盘点之间的差异：

- 创建并提交包含一个或多个行项目的样品调整交易。有关更多信息，请参阅[创建新库存调整记录（第 页 472）](#)。
- 调整先前输入的、尚未提交的交易的行项目记录。有关更多信息，请参阅[调整现有库存调整记录（第 页 472）](#)。

在销售拜访期间发放样品

在销售拜访期间，销售代表从库存中取出样品，然后将它们发放给医生、药剂师、诊所、医院以及其他相应联系人。销售代表必须执行以下任务：

- 清点发放的每个样品。
- 验证样品适合医生以及他/她的专业。
- 获取授权签名以完成交易。

将产品链接到拜访记录的产品要求。仅类别类型为“已发放样品”、“已发放的促销项目”、“产品详细信息”或“样品请求项目”且满足以下条件的产品才能链接到拜访记录：

- 未针对销售拜访的主要联系人锁定产品。在销售拜访期间，销售代表不能提供针对拜访中的主要联系人锁定的任何产品，包括任何已锁定产品信息、样品或促销项目产品。产品可能因公司、监管或法律原因而对联系人锁定。例如，医药公司可能需要防止泄露测试药物的详细信息。有关针对联系人锁定产品的信息，请参阅[已锁定产品（第 页 547）](#)。

注意：如果在销售拜访中针对主要联系人锁定某个产品，则销售代表不能将产品链接到拜访记录，即使销售代表具有该产品的分配。针对拜访中的主要联系人锁定的产品在可添加到拜访的产品列表中不可选择。如果拜访不存在主要联系人，则不会锁定任何产品。

- 产品已分配给销售代表。
- 对于样品和促销项目，产品显示在销售代表的库存中。
- 产品在当前拜访日期处于有效状态。

设置销售拜访的准则。在设置销售拜访以发放样品或促销项目或详述产品时，请考虑以下准则：

- 确保所有参加者或联系人拜访具有关联的主要联系人。
- 确保所有参加者、联系人或客户拜访具有关联的地址。

- 在创建了拜访记录并且定义了关联的样品发放、促销项目、产品详细信息或样品请求后，请勿更改主要联系人信息。

在开始之前。要在销售拜访中发放样品、请求样品和分配促销项目，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

在销售拜访期间发放样品

- 1 在“联系人主页”上，打开您要向其发放样品的联系人。
- 2 在“联系人详细信息”页面的“拜访”部分中，单击“新建拜访”或“自动拜访”以添加新行项目。
 - 单击“新拜访”将进入“编辑拜访”页面，您必须在其中手动为新拜访记录输入大多数信息。确保您在“类型”字段中指定了“拜访”。否则，将不会向您显示以下相关项目：“发放的样品”、“促销项目”、“产品详细信息”。
 - 单击“自动拜访”将进入“拜访详细信息”页面，在其中会为新拜访记录自动填写以下字段数据。
 - “状态”字段的值为“已计划”。
 - “结束日期”字段的值等于“开始日期”加 30 分钟。
 - “类型”字段的值为“拜访”。
- 3 在“编辑拜访”或“拜访详细信息”页面上，执行以下操作：
 - a 要用现有智能拜访模板中的信息填充新拜访记录，请单击“智能拜访”字段旁边的“查找”图标，并选择智能拜访。
 - b 输入或更新信息。

有关“编辑拜访”和“拜访详细信息”页面上字段的更多信息，请参阅[跟踪对客户的拜访（销售拜访）（第 173 页）](#)。
- 4 通过执行以下一项操作，保存记录：
 - 在“编辑拜访”页面上，单击“保存”。
 - 在“拜访详细信息”页面上，单击“另存为私人智能拜访”或“另存为公共智能拜访”。

有关更多信息，请参阅[将拜访详细信息另存为模板（第 487 页）](#)。
- 5 接着，根据需要在“呼叫详细信息”页面执行以下一项操作：
 - 将“产品详细信息”、“发放的样品”、“样品请求”或“促销项目”行项目添加到父拜访记录。

注意：只有未针对拜访的主要联系人锁定的产品可以添加到父拜访记录中。针对主要联系人锁定的产品在产品列表中不可选择。
 - 将“参加者”行项目添加到父拜访记录，然后将“产品详细信息”、“发放的样品”、“样品请求”或“促销项目”行项目添加到参加者记录。

有关这些任务的更多信息，请参阅以下主题：

 - [将参加者添加到拜访（第 476 页）](#)
 - [向客户拜访中添加多个联系人（第 477 页）](#)
 - [将产品详细信息链接到拜访（第 478 页）](#)
 - [将发放的样品信息链接到拜访（第 481 页）](#)
 - [将促销项目信息链接到拜访（第 483 页）](#)
 - [将样品请求信息链接到拜访（第 484 页）](#)
- 6 准备好时，单击“提交”来提交拜访详细信息供处理。

有关信息，请参阅[提交“拜访详细信息”信息以用于库存跟踪](#)。

相关主题

请参阅以下主题了解样品发放的相关信息：

- [管理分配](#)（第 页 499）
- [跟踪对客户拜访（销售拜访）](#)（第 页 173）
- [设置最大联系人采样次数](#)（请参阅 [设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数](#) 第 页 1606）
- [授权联系人接收样品](#)（第 页 1608）

将参加者添加到拜访

参加者是出现在指定场合参与会议或电话拜访的个人。客户拜访可以具有多个参加者，且参加客户拜访的每个人都可以具有销售代表将记录的不同独特项目或特定交互。在个人交互级别报告时，销售代表可记录发放的样品或促销项目，以及每次个人交互记录的产品详细信息或样品请求信息。

参加者拜访是与父客户拜访关联的个人拜访。参加者拜访类似于专业拜访，但它们链接到客户拜访。参加者拜访是拜访类型为“参加者拜访”的单独记录。

访问用于参加者拜访的配置文件设置

要访问参加者并将其添加到父客户，必须在权限配置文件中具有相应设置。下表针对“参加者拜访”相关信息记录类型显示用于访问父客户上的参加者拜访的拜访级别设置。在您的默认权限配置文件和所有者权限配置文件上需要此设置。针对“参加者拜访”相关信息记录类型配置访问级别时，参加者拜访类似于拜访结构中的其他拜访（客户或联系人拜访）。但是，参加者拜访的顶层权限限制为在父活动中定义的权限。有关权限配置文件的更多信息，请参阅[权限配置文件管理](#)（请参阅 [访问权限配置文件管理](#) 第 页 1191）和[设置权限配置文件的过程](#)（第 页 1202）。

记录类型	相关信息记录类型	访问级别
活动	参加者拜访	查看

注意：参加者拜访是客户的孙子项和客户拜访（类型为“活动”）的子项。因此，必须从“活动”记录类型相关信息部分配置参加者拜访的拜访权限。

以下过程说明如何将参加者添加到拜访。

将参加者添加到拜访

- 1 转至“客户主页”，然后选择所需客户。
有关选择记录的信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“客户详细信息”中，向下滚动到“拜访”部分，然后打开要添加参加者的客户拜访记录。
- 3 在“拜访详细信息”页面中，单击“参加者”部分中的“新建拜访”。

注意：如果“详细信息”页面上看不到“参加者”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将“参加者”部分添加到您的页面。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。

- 4 在“参加者详细信息”页面上，执行以下操作：
 - a 要用现有智能拜访模板中的信息填充新拜访记录，请单击“智能拜访”字段旁边的“查找”图标，并选择智能拜访。
 - b 根据需要输入或更新信息。但是，注意以下事项：
 - 默认情况下，为只读的“拜访类型”字段中的值是“参加者拜访”。
 - “客户”信息从客户拜访中填充。
 - “地址”信息从客户拜访中填充。
 - 您必须使用“主要联系人”字段才能选择要参加客户拜访的联系人。

有关此页面上字段的更多信息，请参阅[跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#)（第 页 173）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。贵公司管理员定义的定制字段保存在“智能拜访”模板中。

- 5 单击“保存”来保存参加者记录。
 - 6 在“参加者详细信息”页面中，输入此参加者记录的任何产品详细信息、发放的样品、样品请求和促销项目信息，如以下主题所示：
 - 将产品详细信息链接到拜访（第 页 478）
 - 将发放的样品信息链接到拜访（第 页 481）
 - 将促销项目信息链接到拜访（第 页 483）
 - 将样品请求信息链接到拜访（第 页 484）
- 注意：** 只有未针对拜访的主要联系人锁定的产品可以添加到“参加者详细信息”页面中。针对主要联系人锁定的产品在产品列表中不可选择。
- 7 完成后，单击“返回拜访详细信息”。
- “参加者”部分将列出新添加的参加者。
- 8 准备好时，单击“提交”来提交拜访详细信息供处理。
- 有关更多信息，请参阅[提交“拜访详细信息”信息以用于库存跟踪](#)。

向客户拜访中添加多个联系人

客户拜访可以包含多个联系人。您可以使用“Oracle CRM On Demand 生成拜访”功能为每个联系人自动创建参加者拜访，在创建拜访时，通过该功能可减少击键次数。此功能还将为客户拜访的“联系人”和“参加者拜访”相关信息部分提供一致的信息。

向客户拜访中添加多个联系人之前的注意事项

使用此过程向客户拜访中添加多个联系人之前，请考虑以下事项：

- 选定的联系人与客户拜访关联，除非该联系人已设置了“已锁定原因代码”字段。如果该联系人设置了“已锁定原因代码”，则系统不会将其添加到客户拜访中，也不会生成参加者拜访，而且 Oracle CRM On Demand 会显示一条消息，指明该联系人已锁定。有关锁定联系人的更多信息，请参阅[锁定联系人（第 页 254）](#)。
- 对于未锁定的每个联系人，在您选择“客户拜访详细信息”页面上的“生成拜访”时，Oracle CRM On Demand 会生成参加者拜访。生成的参加者拜访在“客户拜访详细信息”页面上的“参加者拜访”选项卡中可见。生成的参加者拜访已根据父客户拜访填写了“日期”、“时间”、“持续时间”、“客户”、“地址”、“状态”和“主题”字段。
- 您可以查看参加者拜访与客户拜访的联系人列表之间的相关性，如下所述：
 - 如果联系人被移除或删除，则参加者拜访也会被移除或删除。
 - 如果参加者拜访被移除或删除，则联系人也会被移除或删除，只要客户拜访不处于“已签定”、“已提交”或“已完成”状态。
- 如果在客户拜访 UI 流中合并联系人，则 Oracle CRM On Demand 会移除第二联系人的参加者拜访。
- 如果您已使用“产品详细信息”相关信息部分或“可用的待详述产品”相关信息部分在客户拜访中提供产品详细信息，则在使用“生成拜访”创建拜访时，各个参加者拜访中将填写相同的产品详细信息。
- 如果您已为拜访记录了已发放样品、已发放促销项目或产品详细信息，但尚未提交该拜访，而且已锁定产品记录与联系人关联，则拜访提交操作将继续而不会出错。首次发放样品或促销项目或者创建产品详细信息时，必须锁定产品，以使该产品处于锁定状态而不能进行拜访报告。如果您已在 Oracle CRM On Demand 中输入项目并锁定产品，则拜访处理将会正常进行。有关产品锁定的更多信息，请参阅[已锁定产品（第 页 547）](#)。

在开始之前。 此过程的执行人员（通常为公司管理员或现场服务代表）需要“拜访：启用拜访细节设计”权限以及对访问权限配置文件中的“客户拜访”、“联系人拜访”和“参加者拜访”记录的访问权限。

要向客户拜访中添加多个联系人，请执行以下操作

- 1 转至“客户主页”，然后选择所需客户。

有关选择记录的信息，请参阅“查找记录”。

- 2 在“客户详细信息”中，向下滚动到“拜访”部分，然后打开要添加参加者的客户拜访记录。
- 3 在“客户拜访详细信息”页面上的“联系人”相关信息部分中单击“添加”，并从“搜索联系人”窗口中选择参与拜访的联系人，然后在完成选择联系人后单击“确定”。

注意：如果“拜访详细信息”页面上看不到“联系人”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将“联系人”部分添加到您的页面布局中。如果无法将此部分添加到您的页面布局，则联系您的公司管理员。

- 4 在“客户拜访详细信息”页面或任何生成的“参加者拜访详细信息”页面上，输入任何产品详细信息、已发放样品、样品请求和促销项目信息，如以下主题所示：

- [将产品详细信息链接到拜访（第 页 478）](#)
- [将发放的样品信息链接到拜访（第 页 481）](#)
- [将促销项目信息链接到拜访（第 页 483）](#)
- [将样品请求信息链接到拜访（第 页 484）](#)

注意：可以只将未针对拜访的主要联系人锁定的产品添加到“参加者详细信息”页面中。针对主要联系人锁定的产品在产品列表中不可选择。

- 5 完成后，单击“返回拜访详细信息”。

“联系人”部分列出新添加的联系人。

- 6 准备好后，单击“提交”来提交拜访详细信息供处理。

有关更多信息，请参阅[提交“拜访详细信息”信息以用于库存跟踪](#)。

将产品详细信息链接到拜访

您可以采用以下方式之一将产品详细信息链接到拜访：

- 通过将产品详细信息添加到父拜访
- 通过将参加者添加到父拜访，然后添加每条个别参加者记录的产品详细信息

您将参加者添加到父客户拜访，以便可跟踪参加会议的每个人的产品详细信息、发放的样品、样品请求和促销项目信息。

有关如何将产品详细信息与结构性产品消息（SPM）进行关联的信息，请参阅[将拜访目标、下一个拜访目标和结果关联到销售拜访中的产品详细信息（请参阅 \[将拜访目标、下次拜访目标和结果关联到销售拜访中的产品详细信息\]\(#\) 第 页 535）](#)。

此过程描述如何将产品详细信息链接到拜访记录。

选择使用“可用的待详述产品”信息部分或“产品详细信息”相关信息部分时的注意事项

本主题说明在使用“可用的待详述产品”信息部分或“产品详细信息”信息部分将产品详细信息链接至拜访时的注意事项：

- “可用的待详述产品”相关信息部分

“可用的待详述产品”提供了销售代表可以向客户详细说明确定的产品的列表。此列表基于销售代表的分配记录。管理员可以定制“可用的待详述产品”部分，以删除“标志”选择列表、添加“产品标志”记录、添加新字段以及使用定制的页面布局。此外，与其他 Oracle CRM On Demand 相关信息部分一样，管理员可以包括其自己的定制字段。在版本 24 以及较早版本中，“标志”选择列表以及“优先级”字段是必填字段。此要求不再适用。

注意：不能将支持结构性产品消息的“消息计划”对象链接至“可用的待详述产品”。

- “产品详细信息”相关信息部分

如果您的公司想要记录拜访目标、下一个拜访目标和结果，则使用“产品详细信息”相关信息部分，而不是使用“可用的待详述产品”。

“产品详细信息”过去提供了“详细信息”类型的所有产品的选择菜单，销售代表可以从此菜单中选择要包含在详述会话中的产品。现在，它提供了一个管理筛选器，允许销售代表仅显示分配给该销售代表的产品。“产品详细信息”相关信息部分完全可以定制，因为管理员可以根据需要添加新字段。管理员可以将“产品标志”记录类型添加至“产品详细信息”，并且可以替换可选的“标志”选择列表。“产品详细信息”还支持“结构性产品信息”记录类型和信息。

有关定制 Oracle CRM On Demand 的更多信息，请参阅应用产品定制（请参阅 [应用程序定制](#) 第 页 1025）。

关于产品详细信息中的产品字段同步、消息计划项目、消息计划关系和消息响应记录。

消息计划项目中的“产品”字段、消息计划项目关系和消息响应相关信息记录（相关 PCD 记录）必须与父产品详细信息记录中的可用产品进行关联。通过使用“查找”选择器关联相关 PCD 记录中的产品时，选择器仅列出父产品详细信息记录中可用的产品。但是，在完成产品详细信息记录中的“产品”字段与相关 PCD 记录的关联后，用户随后可以更改产品详细信息记录中的父产品。因此，以前保存的相关 PCD 子记录已用与产品详细信息记录中相同的产品进行了实施，现已变得不同步。由于此原因，在完成该产品与相关 PCD 记录的关联后，请勿更新产品详细信息记录中的“产品”字段。

关于锁定活动记录和拜访产品详细信息记录的流程管理规则

通过 Oracle CRM On Demand 流程管理，管理员可以创建以下记录锁定规则：

- 一种用于锁定活动记录及其子记录的规则
- 一种用于锁定拜访产品详细信息记录及其子记录的规则

在这种情况下，当您提交拜访活动记录时，Oracle CRM On Demand 会使拜访产品详细信息记录的状态与拜访活动记录的状态保持同步。如果将拜访活动标记为“已提交”，则 Oracle CRM On Demand 也会将产品详细信息记录标记为“已提交”。如果状态被设置为“已提交”的活动的流程管理锁定规则锁定了该活动的子记录，则建议您在其状态被设置为“已提交”后，同时还对拜访产品详细信息使用类似的流程管理锁定规则。有关为 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 设置记录锁定规则的更多信息，请参阅 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*。

“产品详细信息”相关信息部分操作的重要注意事项

由于“产品详细信息”功能的特殊性，请务必执行“拜访详细信息”页面内“产品详细信息”相关信息部分中与产品详细信息相关的操作。您可以从以下位置执行产品详细信息操作：

- （建议）“拜访详细信息”页面中的“产品详细信息”相关信息部分，此部分支持以下四种操作：新建、编辑、内嵌编辑和删除。所有这四种操作都会生成包括父“活动”记录的集成事件队列（IEQ）XML。
- （不建议）通过单击“产品详细信息”相关信息部分中的“产品名称”显示的“产品详细信息明细”页面，此页面支持以下三种操作：编辑、内嵌编辑和删除。所有这三种操作都会生成不包括父“活动”记录的 IEQ XML。如果您从“产品详细信息明细”页面中执行此类操作，则您使用这些操作配置的工作流操作或其他取决于所生成的 IEQ XML 的操作可能不会按预期方式工作。

将产品详细信息链接到拜访记录

- 1 在“拜访详细信息”或“参加者详细信息”页面上，向下滚动到“可用的待详述产品”部分或“产品详细信息”部分，并执行以下操作之一：

注意：如果此页面上看不到想要的部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将该部分添加到您的页面。如果无法将此部分添加到您的页面布局，则联系您的公司管理员。

- 在“可用的待详述产品”部分，在“指示”、“优先级”（可选）和“问题”（可选）字段中输入必需信息。
只有类别类型为“产品详细信息”、未针对主要联系人锁定、已分配给销售代表且在当前日期有效的产品才能在链接到拜访记录的可用产品列表中可见。
有关这些字段的信息，请参阅此主题结尾部分的表格。
- 在“产品详细信息”部分，单击“新建”并在“编辑产品详细信息”页面上输入必需信息。
有关这些字段的信息，请参阅此主题结尾部分的表格。

注意：如果公司管理员已设置了“启用按销售代表分配筛选产品选择”设置，则只有分配给销售代表的产品会出现在产品选择器中。有关更多信息，请参阅[根据销售代表的分配记录设置选择列表筛选功能（第 页 1607）](#)。

注意：当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，“产品详细信息”字段将复制到新记录。

要访问“参加者详细信息”页面，请转至“拜访详细信息”页面中的“参加者”部分，然后打开所需的参加者记录。

- 2 保存记录。
- 3 重复步骤 1-2，以将更多产品详细信息行项目添加到拜访记录。
- 4 准备好时，单击“提交”来提交拜访详细信息供处理。

有关信息，请参阅[提交“拜访详细信息”信息以用于库存跟踪](#)。

字段	说明
关键产品详细信息	
产品类别	（仅供查看）公司管理员定义的产品类别。例如，它可能是以下类别之一： ■ 发放的样品 ■ 已发放的促销项目 ■ 产品详细信息
产品	（必填）与客户讨论或演示给客户的产品的名称（例如，医疗设备）。使用“查找”选择器选择项目。有关设置产品的信息，请参阅设置公司产品（第 页 1585）和产品字段（第 页 496）。 仅类别类型为“已发放样品”、“已发放的促销项目”、“产品详细信息”或“样品请求项目”且满足以下条件的产品才能链接到拜访记录： ■ 未针对主要联系人锁定产品。 ■ 这些产品已分配给销售代表，并且公司管理员已设置了“启用按销售代表分配筛选产品选择”设置。有关更多信息，请参阅根据销售代表的分配记录设置选择列表筛选功能（第 页 1607）。 ■ 产品在当前拜访日期处于有效状态。
优先级	供客户使用的可选字段。
指示	产品解决的情况。一些示例包括：过敏反应、哮喘、心律不齐、心力衰竭等。使用下拉列表选择指示。 在版本 23 之前的版本中，默认情况下“指征”字段为必填字段。但对于当前版本，此字段不再为必填字段。但是，如果贵公司在版本 23 中针对“产品详细信息”类别定制了页面布局，则对于这些定制布局，“标志”选择列表字段仍是必填字段。要将此字段更改为非必填字段，则公司管理员必须取消选中在产品详细信息的自定义页面布局中针对该字段设置的“必填”复选框。有关字段设置的更多信息，请参阅创建和编辑字段（第 页 1043）。
问题	此字段是供客户使用的可选字段。一些示例包括：副作用、功效、成本与类属、价格等。使用下拉列表选择问题。
注意： 默认情况下，以下字段不可用。但是，公司管理员可以将其添加到“产品详细信息”页面布局。有关更多信息，请参阅 定制静态页面布局（第 页 1079） 。	

字段	说明
详细的产品	此值被设置为与“产品”字段中相同的值。通过使用“查找”选择器更改此值，可将“产品”字段更改为相同的值。
主要消息计划项目	指定为详细产品的主要消息的消息计划项目。
主要消息计划关系	指定为详细产品的主要消息的消息计划项目关系记录。
主要消息响应	指定为详细产品的主要消息的消息响应。
类型	产品详细信息类别。使用选择列表选取类型。 “类型”的默认值是“消息响应”、“结果”、“拜访目标”和“下一个拜访目标”。但公司管理员可以根据需要添加其他类型。如果您的管理员已为某个记录类型设置动态页面布局，则选择该类型可导致与“产品详细信息”记录类型的默认页面布局不同的页面布局。例如，如果管理员已进行设置，选择“拜访目标”会出现“拜访目标”页面布局。有关为此记录类型设置动态页面布局的更多信息，请参阅 指定动态页面布局（第 页 1117） ，并另请参阅 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 中有关页面布局的主题。
产品标志	医药销售代表在拜访保健医生期间通常会详细介绍的症状或疾病与缓解该症状或疾病的具体产品或药物的一种组合。有关更多信息，请参阅 产品标志（第 页 538） 。
详细信息注释	有关产品详细信息的附加信息。此字段限制为 250 个字符。

将发放的样品信息链接到拜访

您可以采用以下方式之一将发放的样品信息链接到拜访：

- 通过将发放的样品信息添加到父拜访
 - 通过将参加者添加到父拜访，然后添加每条个别参加者记录的发放的样品信息
- 您将参加者添加到父客户拜访，以便可跟踪参加会议的每个人的产品详细信息、发放的样品、样品请求和促销项目信息。

以下过程描述如何将发放的样品信息链接到拜访记录。

在开始之前。要在销售拜访期间发放样品，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

要将发放的样品信息链接到拜访记录，请执行以下操作：

- 1 在“拜访详细信息”或“参加者详细信息”页面上，向下滚动到“可用的待发放样品”部分或“发放的样品”部分，并执行以下操作之一：

注意：如果此页面上看不到想要的部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将该部分添加到您的页面。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。

 - 在“可供发放样品”部分，在“数量”字段输入必需信息。
只有类别类型为“已发放样品”、未针对主要联系人锁定、已分配给销售代表且位于销售代表的库存中的产品可在链接到拜访记录的可用样品列表中可见。
 - 在“发放的样品”部分，单击“新建”并在“编辑发放的样品”页面上输入必需信息。

注意：如果公司管理员已设置了“启用按销售代表分配筛选产品选择”设置，则只有分配给销售代表的产品会出现在产品选择器中。有关更多信息，请参阅[根据销售代表的分配记录设置选择列表筛选功能](#)（第 页 1607）。

注意： 当您依据智能拜访模板（批号（#）除外）创建新拜访记录时，发放的样品字段将复制到新记录。

要访问“参加者详细信息”页面，请转至“拜访详细信息”页面中的“参加者”部分，然后打开所需的参加者记录。

下表描述了这些字段中的一部分。

字段	说明
发放的样品关键信息	
产品类别	（仅供查看）产品管理员在公司定义的产品类别。例如，它可能是以下类别之一： ■ 发放的样品 ■ 已发放的促销项目 ■ 产品详细信息
产品	（必填）已发放给联系人的产品样品的名称（例如，市场上已推出的新药物）。使用“查找”选择器选择项目。有关设置产品的信息，请参阅设置公司产品（第 页 1585）和产品字段（第 页 496）。 仅类别类型为“已发放样品”、“已发放的促销项目”、“产品详细信息”或“样品请求项目”且满足以下条件的产品才能链接到拜访记录： ■ 未针对主要联系人锁定产品。 ■ 这些产品已分配给销售代表，并且公司管理员已设置了“启用按销售代表分配筛选产品选择”设置。有关更多信息，请参阅根据销售代表的分配记录设置选择列表筛选功能（第 页 1607）。 ■ 产品在当前拜访日期处于有效状态。
批号	所选产品样品的批号。 注意：只有当您使用批号跟踪库存中的样品时，此字段才相关。在添加或更新样品发放记录时，只能在此字段中输入选中了“按批次列出的库存”复选框的样品批次。有关更多信息，请参阅样品批次（第 页 504）和样品批次字段（第 页 506）。
数量	已发放给联系人的样品项目的数量。数量必须为 1 到 9998 之间的数字。如果执行以下任一操作，将显示警告消息： ■ 输入的值超过“每次拜访的最大值”字段中的值。 ■ 输入的值超过分配期间内允许发放给联系人的最大产品数量或在其 10% 范围内。
每次拜访的最大值	（仅供查看）一次拜访允许发放的最大产品数量。
每次分配的最大值	（仅供查看）分配期间内允许发放的最大产品数量。
计算得出的数量分配总和	（仅供查看）在分配期间迄今已发放的产品总数量。

1 保存记录。

当您单击“保存”时，如果以下所有条件都满足，Oracle CRM On Demand 将为拜访生成一个“支付”交易，每个发放的样品对应一个行项目，然后提交该支付交易以更新样品库存。如果支付交易成功，Oracle CRM On Demand 会将拜访的状态更改为“已提交”。

- 在由拜访的日期和时间指明的期间内，所有样品都在样品库存中。
 - 记录样品的期间是一个未调节的期间。如果是已调节的期间，则会显示一条错误消息。
 - 为按批号跟踪的发放的样品指定有效批号。
 - 您输入的数量值未超过一次拜访允许发放的最大数量。
 - 您输入的数量值未超过允许在分配期间发放的最大数量。
- 2 重复步骤 1-2，以将更多发放的样品行项目添加到拜访记录。
 - 3 准备好时，单击“提交”来提交拜访详细信息供处理。
- 有关信息，请参阅[提交“拜访详细信息”信息以用于库存跟踪](#)。

将促销项目信息链接到拜访

您可以采用以下方式之一将促销项目信息链接到拜访：

- 通过将促销项目信息添加到父拜访
 - 通过将参加者添加到父拜访，然后添加每条个别参加者记录的促销项目信息
- 您将参加者添加到父客户拜访，以便可跟踪参加会议的每个人的产品详细信息、发放的样品、样品请求和促销项目信息。

以下过程描述如何将促销项目、教育项目或其他营销项目添加到拜访记录。

在开始之前。要在销售拜访期间发放促销项目，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

将促销项目、教育项目或其他营销项目链接到拜访记录

- 1 在“拜访详细信息”或“参加者详细信息”页面上，向下滚动到“可用的待发放促销项目”部分或“促销项目”部分，并执行以下操作之一：

注意：如果此页面上看不到想要的部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将该部分添加到您的页面。如果无法将此部分添加到您的页面布局，则联系您的公司管理员。

- 在“可用的待发放促销项目”部分，在“数量”字段输入必需信息。
只有类别类型为“已发放的促销项目”、未针对主要联系人锁定、已分配给销售代表且位于销售代表的库存中的产品可在链接到拜访记录的可用促销项目列表中可见。
- 在“促销项目”部分，单击“新建”并在“编辑已发放的促销项目”页面上输入必需信息。

注意：如果公司管理员已设置了“启用按销售代表分配筛选产品选择”设置，则只有分配给销售代表的产品会出现在产品选择器中。有关更多信息，请参阅[根据销售代表的分配记录设置选择列表筛选功能](#)（第 1607 页）。

有关促销项目字段的信息，请参阅此过程结尾的字段说明表。

要访问“参加者详细信息”页面，请转至“拜访详细信息”页面中的“参加者”部分，然后打开所需的参加者记录。

注意：当您依据智能拜访模板创建新拜访记录时，“促销项目”字段将被复制到新记录。

- 2 保存记录。

当您单击“保存”时，如果以下所有条件都满足，Oracle CRM On Demand 将为拜访生成一个支付交易，每个发放的样品促销项目对应一个行项目，然后提交该支付交易以更新样品库存。如果支付交易成功，Oracle CRM On Demand 会将拜访的状态更改为“已提交”。

- 在由拜访的日期和时间指明的期间内，所有样品促销项目都在样品库存中。
- 记录样品促销项目的期间是一个未调节的期间。如果是已调节的期间，则会显示一条错误消息。
- 为按批号跟踪的发放的样品促销项目指定有效批号。
- 您输入的数量值未超过一次拜访允许发放的最大数量。
- 您输入的数量值未超过允许在分配期间发放的最大数量。

- 3 重复步骤 1-2，以将更多促销项目行项目添加到拜访记录。
- 4 准备好时，单击“提交”来提交拜访详细信息供处理。
- 有关信息，请参阅[提交“拜访详细信息”信息以用于库存跟踪](#)。

字段	说明
关键的已发放促销项目信息	
产品	（必填）已发放给联系人的促销项目（例如，钢笔或高尔夫球）或教育项目（例如，白皮书或手册）的名称。使用“查找”选择器选择项目。有关设置产品的信息，请参阅设置公司产品（第 页 1585）和产品字段（第 页 496）。 仅类别类型为“已发放样品”、“已发放的促销项目”、“产品详细信息”或“样品请求项目”且满足以下条件的产品才能链接到拜访记录： ■ 未针对主要联系人锁定产品。 ■ 这些产品已分配给销售代表，并且公司管理员已设置了“启用按销售代表分配筛选产品选择”设置。有关更多信息，请参阅根据销售代表的分配记录设置选择列表筛选功能（第 页 1607）。 ■ 产品在当前拜访日期处于有效状态。 注意：在版本 22 之后，“产品”字段的“查找”选择器搜索的是产品，而非早期版本中的分配。
产品类别	（仅供查看）公司管理员定义的产品类别。例如，它可能是以下类别之一： ■ 发放的样品 ■ 已发放的促销项目 ■ 产品详细信息
拜访日期	（仅供查看）客户拜访的日期。
数量	已发放给联系人的促销或教育项目的数量。数量必须为 1 到 9998 之间的数字。如果执行以下一项操作，将显示一则警告消息： ■ 输入的值超过“每次拜访的最大值”字段中的值。 ■ 输入的值超过分配期间内允许发放给联系人的最大产品数量或在其 10% 范围内。
每次分配的最大值	（仅供查看）分配期间内允许发放的最大促销项目数量。
每次拜访的最大值	（仅供查看）一次拜访允许发放的最大促销项目数量。
计算得出的数量分配总和	（仅供查看）在分配期间迄今已发放的促销项目总数量。

将样品请求信息链接到拜访

您可以采用以下方式之一将样品请求信息链接到拜访：

- 通过将样品请求信息添加到父拜访
 - 通过将参加者添加到父拜访，然后添加每条个别参加者记录的样品请求信息
- 您将参加者添加到父客户拜访，以便可跟踪参加会议的每个人的产品详细信息、发放的样品、样品请求和促销项目信息。

注意：您还可以使用“订单”页面创建和更新产品的订单项目。如果通过添加新字段来定制“订单详细信息”页面，在“样品请求”页面上也会提供该新字段。有关订单项目的更多信息，请参阅[创建产品的订单项目](#)（第 543 页）。

以下过程描述如何将样品请求信息链接到拜访记录。

注意：在版本 22 之前的 Oracle CRM On Demand 版本中，使用 Web 服务或导入功能时，可以在不使用关联父样品请求记录的情况下插入样品请求项目记录。但从版本 22 开始，使用 Web 服务或导入功能插入样品请求项目记录时，必须提供父样品请求的样品请求 ID 来为样品请求项目提供上下文。从 Oracle CRM On Demand 用户界面中，您仅可以根据拜访上下文中的父样品请求创建样品请求项目。此外，使用 Web 服务或导入功能插入或更新样品请求项目时，不遵守产品锁定规则。

注意：在 Oracle CRM On Demand 中使用工作流时，样品请求项目不支持处理锁定的产品。有关更多信息，请参阅[关于样品请求项目工作流和已锁定产品规则](#)（第 549 页）。

在开始之前。要在销售拜访期间请求样品，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

将样品请求信息链接到拜访记录

- 1 在“拜访详细信息”或“参加者详细信息”页面中，单击“样品请求”部分中的“新建”。
要访问“参加者详细信息”页面，请转至“拜访详细信息”页面中的“参加者”部分，然后打开所需的参加者记录。
注意：如果此页面上看不到想要的部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将该部分添加到您的页面。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。
- 2 在“编辑样品请求”页面上，输入样品请求的所需信息。
有关样品请求字段的信息，请参阅[样品请求字段](#)（第 517 页）。
- 3 保存样品请求记录。
- 4 在“样品请求详细信息”页面上，转到“样品请求项目”部分。
注意：如果此页面上看不到想要的部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将该部分添加到您的页面。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。
- 5 在“样品请求项目”部分中：
 - a 单击“新建”以为每个请求的产品样品添加样品请求项目。
注意：如果公司管理员已设置了“启用按销售代表分配筛选产品选择”设置，则只有分配给销售代表的产品会出现在产品选择器中。有关更多信息，请参阅[根据销售代表的分配记录设置选择列表筛选功能](#)（第 1607 页）。
 - b 在“编辑样品请求项目”页面上，输入样品请求项目的所需信息。
此过程结尾的表提供了有关样品请求项目的某些字段的附加信息。
 - c 保存样品请求项目记录。
 - d 根据需要添加附加的样品请求项目。
- 6 重复步骤 1-5，以将更多样品请求行项目添加到拜访记录。
- 7 准备好时，单击“提交”来提交拜访详细信息供处理。
有关更多信息，请参阅[提交“拜访详细信息”信息以用于库存跟踪](#)。

字段	说明
订单项目编号	（必填）表示订单项目的数字字段。
数量	（必填）请求的样品数。这必须为非零正整数。如果您输入以下其中一项，则 Oracle CRM On Demand 会显示警告消息：

字段	说明
	■ 一个超出“分配”记录中的“最大数量”字段值的值。 ■ 一个超出“分配”记录中的“每个客户的最大数量”字段或在其 10% 范围内的值。
产品	（必填）产品的名称。选中要请求的每个产品旁边的复选框。有关设置产品的信息，请参阅设置公司产品（第 页 1585）和产品字段（第 页 496）。 仅类别类型为“已发放样品”、“已发放的促销项目”、“产品详细信息”或“样品请求项目”且满足以下条件的产品才能链接到拜访记录： ■ 未针对主要联系人锁定产品。 ■ 这些产品已分配给销售代表，并且公司管理员已设置了“启用按销售代表分配筛选产品选择”设置。有关更多信息，请参阅根据销售代表的分配记录设置选择列表筛选功能（第 页 1607）。 ■ 产品在当前拜访日期处于有效状态。
订单	（必填）此字段指定样品请求的父订单。默认情况下，此字段为只读字段，但可以将其定制为非只读字段。有关定制的信息，请参阅 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>。
附加信息	

字段	说明
状态	(必填) 此字段的默认值是“待处理”。提交产品的样品请求订单后，此字段的值将更改为“已提交”。此字段的可能值为： ■ 新建 ■ 未完成 ■ 已预订 ■ 在途 ■ 部分收到 ■ 已部分发运 ■ 待处理 ■ 已发运 ■ 已开票 ■ 已付款 ■ 已安装 ■ 已完成 ■ 已取消 ■ 保持 ■ 危险 ■ 实际 ■ 已批准 ■ 已计划 ■ 已拒绝 ■ 等待审批 ■ 完成 ■ 已提交 ■ - ■ 已提货 ■ 信用失败 ■ 事件调查 ■ 已失败 ■ 已延交 ■ 进行中 ■ 已处理 ■ 收到 ■ 已签定 ■ 已作废

将拜访详细信息另存为模板

以下过程说明如何将拜访详细信息另存为模板。

将拜访详细信息另存为模板

- 在“拜访详细信息”页面上，单击相应的按钮：
 - **另存为私人智能拜访。**将模板限制为只能由您使用。
 - **另存为公共智能拜访。**将模板添加到列表以供其他人使用。

注意：每次单击该按钮时，记录都将另存为一个单独的智能拜访。Oracle CRM On Demand 在此页面上保持打开状态。

提交“拜访详细信息”信息以用于库存跟踪

以下过程描述如何提交拜访详细信息以便进行库存跟踪。

注意：如果拜访记录未包含有效的联系人省/自治区/直辖市执照或关联的签名记录，并且您的管理员在“生命科学相关首选项”页面上设置了这些条件的验证检查，则 Oracle CRM On Demand 会显示错误消息并阻止拜访提交。有关相关首选项的信息，请参阅[设置生命科学相关首选项（第 页 1605）](#)中“启用联系人的省/自治区/直辖市执照验证”和“启用签名验证”上的信息。

关于提交参加者拜访和客户拜访

在版本 24 之前的 Oracle CRM On Demand 版本中，无论客户拜访是否包含库存项目和有效签名，如果您提交了参加者拜访信息，则 Oracle CRM On Demand 不允许您提交相关客户拜访信息，而且客户拜访会保持不明确状态。但在版本 24 中，客户拜访提交功能已得到增强，如下所述：

- 无论任何关联的参加者拜访的状态是什么，您都可以提交客户拜访。
- 即使客户拜访已标记为“已提交”，在“拜访详细信息”页面上单击“提交”也不会产生错误，如果尚未提交子参加者拜访，则 Oracle CRM On Demand 会继续检查并提交它们。
- 如果客户拜访未标记为“已提交”，则在“拜访详细信息”页面上单击“提交”将会提交该客户拜访和所有未处于“已提交”状态的已关联参加者拜访，而不会产生错误。
- 如果客户拜访和所有参加者拜访均标记为“已提交”，并且您在“拜访详细信息”页面上单击“提交”，则 Oracle CRM On Demand 不会产生错误，但会停止处理拜访，以免创建重复记录。

提交“拜访详细信息”信息以用于库存跟踪

- 输入所有信息并将其保存在“拜访详细信息”页面后，单击“提交”来提交拜访详细信息供处理。单击“提交”时，将创建支付交易来记录已发放的样品或促销项目，且会发生以下情况：

- 客户拜访的状态更改为“已提交”。
- 销售代表的样品库存根据在拜访中发放的促销项目和样品而减少。

注意：样品请求订单不影响样品库存。

- 样品请求订单已提交。
- 客户拜访已结束。
- 您只能查看客户拜访详细信息。

关于电子签名

Oracle CRM On Demand 可以用图像格式安全地存储发放的样品的签名数据。签名图像采用标准图像格式存储在 Oracle CRM On Demand 中。签名图像就是可存储在 Oracle CRM On Demand 数据库中的一系列 x 坐标和 y 坐标或字符串。

如果管理员在“生命科学相关首选项”页面上选择“启用签名验证”复选框，则针对销售拜访期间发放的样品记录的每个拜访活动都必须具有关联的签名图像。发放样品的销售代表负责从接收样品的人员（或公司）那里获得电子签名。签名可以书面获取或使用外部应用产品（如移动手持设备）采集，然后在脱机客户端（如 iPad 或移动设备）中通过 Web 服务界面上载到 Oracle CRM On Demand。销售代表在发放样品时必须获取签名。将签名记录关联到拜访之前，销售代表不能在 Oracle CRM On Demand 中提交拜访记录。

管理员和授权用户可以在 Oracle CRM On Demand 中查看与拜访记录关联的签名图像，但是他们不能创建、更新或删除签名记录。样品管理员必须定期检查签名图像，以确保不同拜访从联系人那里收集的签名是一致的。有关检查电子签名所需的用户角色和访问权限配置文件设置的信息，请参阅[检查电子签名（第 页 489）](#)。

检查电子签名

使用以下过程检查与拜访活动关联的对所发放样品的签名。此过程假定您的用户角色和访问权限配置文件设置为允许您查看附加至拜访的签名记录。查看签名记录需要以下设置：

- 您的用户角色必须启用“启用基本样品操作”权限。
- 在您的用户角色的记录类型访问权限设置中，必须针对“签名”记录类型选择“具有访问权限”和“可读取所有记录”复选框。
- “签名”相关信息部分必须呈现在用户角色的“联系人拜访详细信息”页面上。
- 在默认访问权限配置文件的“活动”记录类型相关信息设置中，“签名”记录类型的访问权限级别必须设置为支持您读取签名记录的值。

通常，仅管理员有权访问签名记录。有关签名的更多信息，请参阅[关于电子签名（第 页 488）](#)。

注意：如果您的用户角色和访问权限配置文件设置为允许您查看附加至拜访的签名记录，则可以查看签名记录，但是不能创建、更新或删除签名记录或其中的签名图像。此外，如果文件已附加至签名记录，则可以查看附加的文件，或将其替换为不同的文件，或从记录中删除此文件。

检查样品签名

- 1 在“联系人主页”上，打开所需的联系人。
- 2 在“联系人详细信息”页面的“已完成的活动”部分中，向下追溯到“主题”字段以打开所需的拜访活动记录。
- 3 在“拜访详细信息”页面上，滚动到“签名”部分。
下表介绍了标准应用程序中“签名”部分显示的字段。

字段	说明
标题字段	单击此字段中的“查看”链接将打开签名记录。
签名日期	获取签名的日期。
联系人名字	样品接收者的名字。
联系人姓氏	样品接收者的姓氏。
销售代表名字	发放样品的销售代表的名字。
销售代表姓氏	发放样品的销售代表的姓氏。

- 4 针对要查看的签名记录，单击“查看”链接。
注意：您不能编辑现有签名记录的详细信息，或创建新签名记录。
- 5 在“签名详细信息”页面上，可以执行以下操作：
 - 查看签名图像。
 - 单击“编辑”打开“签名编辑”页面，然后将文件附加至签名记录，或者查看或删除已附加至记录的文件。
 下表提供了有关标准应用程序中“签名详细信息”页面上某些字段的信息。

字段	说明
免责声明文本	“免责声明文本”字段显示与发放的样品关联的免责声明文本。您无法编辑、插入或删除免责声明文本的任何部分。 可在脱机客户端（如 iPad 或移动设备）中通过 Web 服务界面将免责声明文本上载到 Oracle CRM On Demand。此字段包括采用为免责声明指定的语言的完整免责声明文本，并且它显示的文本与医师为样品收据签名时看到的文本完全一样。有关样品免责声明的更多信息，请参阅样品免责声明（第 页 507）。
附件	如果页面上显示此字段，则可以将文件附加到签名记录。该字段初始在记录的“编辑”页面上显示一个回形针图标。  可以通过单击记录的“编辑”页面上的回形针图标然后选择想要上载的文件，将文件附加到签名记录。 在上载文件并保存记录之后，记录的“详细信息”页面上的“附件”字段会显示附件文件的名称和大小。在记录的“编辑”页面上，该字段还会显示回形针图标和可用于移除文件的 X 图标。有关附加文件到记录、使用“附件”字段以及文件大小和文件类型限制的信息，请参阅通过附件字段将文件附加到记录（第 页 138）。

关于样品交易和样品库存之间的关系

下表显示样品交易、交易类型和对销售代表的样品库存的影响之间的关系。

注意：“转出”和“库存调整”（丢失和找到的样品）是用户生成的交易。Oracle CRM On Demand 将生成“支付”和“转入”交易类型。

样品交易记录	说明	交易类型	样品库存影响
支付交易	该交易是指销售代表提交和发放样品。当销售代表在销售拜访过程中发放样品时，Oracle CRM On Demand 会自动生成支付交易。有关更多信息，请参阅 查看支付交易（第 页 473） 。	支付	类型为“支付”的样品交易将从销售代表的样品库存中减去。
已收到的交易	该交易是指销售代表接收样品。用户必须确认样品的接收。有关更多信息，请参阅 确认样品库存的接收（第 页 463） 。	转入	类型为“转入”的样品交易将添加到销售代表的样品库存中。
已发送的交易	在这种交易中，销售代表将样品转移给其他用户或将未使用样品发送到总部。有关更多信息，请参阅 创建样品传输（第 页 470） 。	转出	类型为“转出”的样品交易将从销售代表的样品库存中减去。
调整交易	该交易由销售代表创建，用于调节样品实物盘点和 Oracle CRM On Demand 中的记录之间的差异。有关更多信息，请参阅 调整样品交易（第 页 472） 。	库存调整	类型为“库存调整”的样品交易将根据需要添加到销售代表的库存，或从中减去。例如： 类型为“库存调整”且调整原因为“找到”的样品交易将添加到销售代

样品交易记录	说明	交易类型	样品库存影响
			表的样品库存中。在这种情况下，将交易项目的“数量”字段中的值视为正数。
失去的交易	该交易由销售代表创建，用于记录丢失的样品。丢失的样品交易作为调整提交。有关更多信息，请参阅创建失去和已找到的样品交易（请参阅 创建失去和找到的样品交易 第 页 473）。	库存调整，原因 为“丢失”	类型为“库存调整”且调整原因为“丢失”的样品交易将从销售代表的样品库存中减去。在这种情况下，将交易项目的“数量”字段中的值视为负数。

监控样品活动

样品管理员负责公司的样品库存，以及确保它符合各项法规和规定。

在开始之前。要监控样品活动，您的用户角色必须获分配管理职责，而且必须包括以下权限：

- “启用基本样品操作”权限
- “启用样品调整”权限

要监控样品活动，请在“样品交易主页”的“样品交易列表”部分中单击要监控的列表。下表说明每个列表的用途。

样品交易列表	筛选器
支付交易	显示已提交且已发放的所有样品。 通过监控此列表，样品管理员可以查看已发放的所有样品。
已发送的交易	显示已提交且已传输的所有样品。 通过监控此列表，样品管理员可以查看已退回的所有样品或最终用户之间传输的发货。
已收到的交易	显示已提交且已收到的所有样品。 通过监控此列表，样品管理员可以查看最终用户之间已收到的发货。
调整交易	显示已提交的所有调整交易。 通过监控此列表，样品管理员可以查看最终用户和样品管理员为调节实地盘点与 Oracle CRM On Demand 中记录之间存在的差异而提交的所有类型的调整交易。
失去的交易	显示已作为调整提交的所有失去的样品。 通过监控此列表，管理员可以查看已失去的样品。

有关查看或创建这些列表的信息，请参阅[使用列表](#)（第 页 104）以及[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

样品交易字段

使用“编辑样品交易”页面添加样品交易，或更新状态为“进行中”的现有样品交易的详细信息。“编辑样品交易”页面显示了样品交易的完整字段集。

提示：您也可以在“样品交易列表”页面和“样品交易详细信息”页面上编辑样品交易。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些样品交易字段的附加信息。根据您打开的样品交易的类型（“转入”、“转出”、“库存调整”、“支付”、“损失的样品”），不一定所有字段都适用。

字段	说明
关键交易信息	
名称	样品交易的唯一标识符（由系统生成）。
日期	样品交易的日期。 当您输入在活动的库存期间内的日期时，系统会自动填充“库存期间：开始日期”和“库存期间：结束日期”字段。如果输入的日期不在任何现有库存期间内，则会显示一条错误消息。如果您的管理员设置了“允许提交未来拜访和样品交易”，则可以输入将来的日期。有关更多信息，请参阅设置生命科学相关首选项（第 页 1605）。 注意：如果您提交未来拜访以启动交易，则 Oracle CRM On Demand 会将样品交易记录与有效库存期间关联。即使在未来拜访的日期之前关闭库存期间，样品交易仍保持与当前有效的库存期间关联。样品交易未与最新库存期间关联。 无法为己调节期间创建样品交易。如果您输入的日期在已调节的期间或不活动的期间内，则 Oracle CRM On Demand 会显示一条错误消息。
类型	样品交易的类型可以是以下值之一： ■ 转出 ■ 库存调整 ■ 损失的样品 ■ 样品请求 ■ 支付 ■ 转入 “转出”、“库存调整”、“损失的样品”和“样品请求”是用户生成的交易；“支付”和“转入”是系统生成的交易。 注意：请务必不要定制或更改“样品交易字段设置”的“类型”选择列表的顺序，因为可能会影响级联选择列表的功能。
状态	样品交易的状态可以是以下值之一： ■ 进行中 ■ 已提交 ■ 已处理，存在差异 ■ 运输中 ■ 已处理

字段	说明
	已调整
预期交付日期	应当交付样品的日期。
跟踪编号	您和客户可用来跟踪样品交付的唯一编号。
已发送的包数	样品中包括的包数。
转移至	将转出交易记入其名下的人员。此人员接收样品并确认样品的接收。 在创建转出交易时，这是必填字段。
转移自	正在转移样品的人员（也就是创建“转出”交易的人员）。
库存期间：开始日期	与样品交易关联的库存期间的开始日期。这是一个只读字段，仅当您在“日期”字段中输入的日期在活动的库存期间内时，系统才会自动填写此字段。 库存期间将限制在添加交易项行项目时可供选择的产品和样品批号。它还确保对于选定的库存期间，只有有效的产品和样品批号可供选择。
库存期间：结束日期	与样品交易关联的库存期间的结束日期。这是一个只读字段，仅当您在“日期”字段中输入的日期在活动的库存期间内时，系统才会自动填写此字段。 库存期间将限制在添加交易项行项目时可供选择的产品和样品批号。它还确保对于选定的库存期间，只有有效的产品和样品批号可供选择。
调整原因	创建或调整样品交易的原因。原因代码包括： 失去 找到 偷窃 人为错误 初始盘点 请求
注释	用户可以在此字段中输入有关样品交易的附加信息。
附件	如果页面上显示此字段，则可以将文件附加到样品交易记录。该字段初始在记录的“编辑”页面上显示一个回形针图标。  可以通过单击记录的“编辑”页面上的回形针图标然后选择想要上载的文件，来将文件附加到样品交易记录。 在上载文件并保存记录之后，记录的“详细信息”页面上的“附件”字段会显示附件文件的名称和大小。在记录的“编辑”页面上，该字段还会显示回形针图标和可用于移除文件的 X 图标。 对每个样品交易记录，只能附加一个文件。 有关通过“附件”字段将文件附加到记录的说明以及有关对文件大小和文件类型的限制的信息，请参阅通过附件字段将文件附加到记录（第 页 138）。

字段	说明
关键联系人信息	
注意： 这是仅为支付交易填充的只读信息。当销售代表在销售拜访过程中发放或支付样品时，Oracle CRM On Demand 会自动生成支付交易。有关更多信息，请参阅 在销售拜访期间发放样品（第 页 474） 和 查看支付交易（第 页 473） 。	
联系人	向其执行支付的医生或医院联系人的全名。
联系人名字	向其执行支付的联系人的名字。
联系人姓氏	向其执行支付的联系人的姓氏。
联系人类型	联系人类型。
联系人客户	与此联系人关联的客户。
联系人电子邮件	此联系人的电子邮件地址。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的样品交易信息：

- [样品交易（第 页 467）](#)
- [使用样品交易主页（第 页 468）](#)
- [管理样品交易（第 页 469）](#)

交易项目

使用“事务处理项”页面创建、更新和跟踪样品的事务处理项。

*事务处理项*记录与样品事务处理关联的样品或促销项目的详细信息。对于每个样品事务处理，必须存在一个或多个事务处理项行项目。此信息用来计算销售代表的库存的即时盘点。在调节流程中使用样品事务处理来说明已分配给销售代表的所有样品和促销项目。

管理交易项目

有关管理交易项目的详细步骤信息，请参阅：

- [修改交易项目中的样品（第 页 495）](#)
- [修改交易项目中的样品批次（第 页 495）](#)
- [向样品交易添加交易项目（第 页 473）](#)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

- [交易项目](#) (第 页 494)
- [交易项目字段](#) (第 页 495)
- [产品字段](#) (第 页 496)

修改交易项目中的样品

使用“编辑产品”页面修改交易项目中的样品。“编辑产品”页面显示了产品的完整字段集。
在开始之前。要修改交易项目中的样品，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

修改交易项目中的样品

- 1 在“样品交易列表”页面上，向下钻取到“名称”字段以打开所需的交易记录。
注意：您打开的交易记录必须为“进行中”状态。您无法修改状态为“已提交”的交易。
- 2 在“样品交易详细信息”页面上，转到您要修改的交易项目行项目。
- 3 在交易项目行项目的“样品”字段中，单击“查找”图标以选择要与交易项目行项目关联的不同样品（如果需要）。
- 4 在交易项目行项目的“样品”字段中，单击样品的名称，在“产品详细信息”页面上单击“编辑”，然后根据
需要修改字段。
有关更多信息，请参阅[产品字段](#) (第 页 496)。

修改交易项目中的样品批次

使用“编辑样品批次”页面修改交易项目中的样品批次。“编辑样品批次”页面显示了样品批次的完整字段集。
在开始之前。要修改交易项目中的样品批次，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

修改交易项目中的样品批次

- 1 在“样品交易列表”页面上，向下钻取到“名称”字段以打开所需的交易记录。
注意：您打开的交易记录必须为“进行中”状态。您无法修改状态为“已提交”的交易。
- 2 在“样品交易详细信息”页面上，转到您要修改的交易项目行项目。
- 3 在交易项目行项目的“批号”字段中，单击“查找”图标以选择要与交易项目行项目关联的不同样品批次（如果需要）。
注意：只有库存中按批号跟踪的样品批次（也就是选中了“按批次列出的库存”复选框的样品批次）可供选
择。
- 4 在交易项目行项目的“批号”字段中，单击样品批次的名称，在“样品批次详细信息”页面上单击“编辑”，
然后根据需要修改样品批次字段。（有关更多信息，请参阅[样品批次字段](#) (第 页 506)）。

交易项目字段

使用“编辑交易项目”页面添加交易项目，或更新现有交易项目的详细信息。

提示：您也可以在“交易项目详细信息”页面上编辑交易项目。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#) (第 页 95)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些交易项目字段的信息。

字段	说明
行号	为每个项目手动分配的唯一编号。
样品	样品或促销项目的名称。
批号	为样品分配的用于跟踪的唯一编号或名称。样品不一定按批号跟踪。此字段为可选。 注意： 在添加或更新交易项目时，单击“查找”图标以选择样品批次。只有库存中按批号跟踪的样品批次（也就是选中了“按批次列出的库存”复选框的样品批次）可供选择。有关样品批次的更多信息，请参阅 样品批次 （第 页 504）和 样品批次字段 （第 页 506）。
数量	样品的数量。此为必填字段。 注意： 如果该数量值小于从总部传输的样品库存的初始数量，则对数值使用减号。此字段对于记录“失去”、“偷窃”或“人为错误”等调整非常重要。

相关主题

请参阅以下主题了解交易项目的相关信息：

- [交易项目](#)（第 页 494）
- [管理交易项目](#)（第 页 494）
- [向样品交易添加交易项目](#)（第 页 473）

产品字段

使用“编辑产品”页面定义和管理贵公司的产品列表。“编辑产品”页面显示了产品的完整字段集。有关为公司设置产品的信息，请参阅[设置公司产品](#)（第 页 1585）。

提示：您也可以在“产品详细信息”页面上编辑产品。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些产品字段的附加信息。

字段	说明
关键产品信息	
产品名称	产品的名称。
产品类别	产品类别，由公司的产品管理员定义。例如，它可能是以下类别之一： ■ 发放的样品 ■ 已发放的促销项目 注意： 不要更改产品类别的种子数据。在 Oracle CRM On Demand 中已经为发放的样品和已发放的促销项目创建了一些筛选器。您可以根据客户的要求添加新产品类别。

字段	说明
解决方案	与此产品关联的产品图像文件。图像文件在销售拜访过程中用来说明产品。 注意： 此字段随 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供，不一定可用于您的配置。如果您需要此字段而该字段不可用，请与贵公司管理员联系。
部件号	与产品关联的制造商部件号。公司指定部件号。
可订购	用于指明如何订购产品样品的复选框： ■ 如果选中，销售代表就可以订购产品样品，并且可以将产品样品从公司发运给医生、诊所或医院。 ■ 如果未选中，则只能在销售代表进行样品发放时获得样品。
类型	产品类型可以是以下类型之一： ■ 产品。客户生产的实物项目。 ■ 服务。向客户提供服务的增值事件 - 可能包括咨询时间等项目。 ■ 培训。向客户提供教育的增值事件 - 包括实验室、手册、操作培训、讲座等。
状态	公司定义产品状态。状态包括以下值： ■ 可用。产品可用于样品传输和样品发放。 ■ 有效。存在此产品的有效样品传输和发放。 ■ 待处理。产品尚未准备好进行发放，但是正在准备中。 ■ 捆绑。将一组产品或服务打包在一起，它们彼此之间互相依赖。 ■ 原型。尚未准备好产品供普及使用，但提供了一个产品样例供检查和研究。 ■ 已终止。产品不再可用于样品传输和样品发放，将来也不再提供。 ■ 已完成。其意思与“已终止”相同，不同的是将一直提供产品，直至所有剩余产品均已传输或发放完毕为止。
附加信息	
说明	产品样品的说明。

分配

使用“分配”页面创建、更新和跟踪样品的分配。

医药公司的样品管理员定义分配记录。此分配记录确定在哪个期间内向销售代表提供产品样品以便分发给诊所、医院或医生联系人。此外，分配信息还定义以下内容：

- 在特定时间允许发放的特定产品样品数量
- 允许销售代表向指定地点分发的样品最大数量

此功能允许样品管理员在产品级设置这些参数，然后向所有销售代表传达此信息。您可以使用“分配”来定义分配期间，在分配期间内分配样品，查看每个分配期间可用的样品列表，以及设置在该分配期间内分发该样品的最大值参数。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪分配信息，则可能将不安装“分配”选项卡。

使用分配主页

可以从“分配主页”开始管理分配。

注意：贵公司管理员可以定制您的“分配主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

在开始之前。要处理分配，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

创建分配

通过在“最近修改的分配”部分中单击“新建”按钮，样品管理员可以创建新分配。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[分配字段（第 页 500）](#)。

使用分配列表

“分配列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明分配的标准列表。

分配列表	筛选器
所有分配	您可以看到的所有分配，与分配的所有者无关。
最近修改的分配	“所有者”字段中有您的姓名的所有分配（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的分配

“最近修改的分配”部分显示最近修改的分配。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向您的分配主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“分配主页”：

- 最近创建的分配
- 最近修改的分配
- 我最近创建的分配
- 我最近修改的分配
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“分配主页”上）

向您的分配主页添加区域

- 1 在“分配主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“分配主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解分配的相关信息：

- [分配（第 页 497）](#)

- [分配字段（第 页 500）](#)
- [管理分配（第 页 499）](#)

管理分配

有关管理分配的详细步骤信息，请参阅：

- [将样品分配给最终用户（第 页 499）](#)
- [修改分配中的样品（第 页 499）](#)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)
- [查看记录的审计追踪（第 页 145）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解分配的相关信息：

- [分配（第 页 497）](#)
- [使用分配主页（第 页 498）](#)
- [分配字段（第 页 500）](#)

将样品分配给最终用户

使用“分配详细信息”页面将样品分配给最终用户。

在添加多个分配记录时，建议样品管理员创建一个导入文件（将最终用户映射到产品分配），然后将数据加载到 Oracle CRM On Demand 中。

在开始之前。要将样品分配给最终用户，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

将样品分配给最终用户

- 1 在“分配列表”页面上，向下钻取到“分配类型”字段以打开所需的分配记录。
- 2 在“分配详细信息”页面上，单击“所有者”字段旁边的“查找”图标，选择最终用户。单击“保存”。

修改分配中的样品

使用“编辑产品”页面修改分配中的样品。“编辑产品”页面显示了产品的完整字段集。

在开始之前。要修改分配中的样品，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

修改分配中的样品

- 1 在“分配列表”页面上，向下钻取到“分配类型”字段以打开您要修改的分配记录。
- 2 在“分配详细信息”页面的“样品”字段中，单击“查找”图标以选择要与分配记录关联的不同样品（如果需要）。

- 3 在“分配详细信息”页面的“样品”字段中，单击样品的名称，在“产品详细信息”页面上单击“编辑”，然后根据需要修改字段（有关更多信息，请参阅[产品字段（第 页 496）](#)）。

分配字段

使用“编辑分配”页面添加分配，或更新现有分配的详细信息。“编辑分配”页面显示了分配的完整字段集。

提示：您也可以在“分配列表”页面和“分配详细信息”页面上编辑分配。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些分配字段的附加信息。

字段	说明
分配类型	分配名称由样品管理员定义。它必须唯一。一些示例包括： - 样品分配 - 促销项目分配
活动	分配的状态可以是以下状态之一： 有效。指明尚未到达分配期间的结束日期。 不活动。指明分配期间已完成且已过结束日期。
责任人	分配记录的所有者。这是样品管理员将向其指派分配的人员。
样品	与此分配关联的产品样品。 注意：在创建新分配记录时，只能在此字段中输入被分类为样品的产品（也就是“发放的样品”类别的产品）。
最大数量	一次拜访允许发放的最大产品数量。 注意：发放样品或促销项目时，如果超过或接近“最大数量”值，将显示警告消息。
分配数量	分配期间内允许发放的最大产品数量。
每个客户的最大数量	分配期间内允许发放给联系人的最大产品数量。 注意：将样品或促销项目发放给联系人时，如果超过“每个客户的最大数量”值或在其 10% 范围内，将显示警告消息。
样品：说明	用于说明分配记录的文本字段，例如分配的用途。
责任人：名字	分配记录的所有者的名字，通常为创建记录的用户。
责任人：姓氏	分配记录的所有者的姓氏，通常为创建记录的用户。
开始日期	此分配的开始日期。
结束日期	此分配的结束日期。

字段	说明
停止采样	用于指明是否继续提供样品的复选框： - 如果选中，则不再允许发放样品。 - 如果未选中，则允许发放样品。
排序依据	此字段允许销售代表以指定的顺序查看其分配。
附加字段： 注意： 您的公司管理员必须配置以下字段，因为它们在默认情况下不可用。	
剩余数量	销售代表在分配期间内仍可发放的产品数量。Oracle CRM On Demand 使用“分配数量”字段值初始化此字段。
已分配数量	销售代表在分配期间内已发放给联系人的产品数量。Oracle CRM On Demand 使用值零 (0) 初始化此字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解分配的相关信息：

- 分配 (第 页 497)
- 使用分配主页 (第 页 498)
- 管理分配 (第 页 499)

HCP 联系人分配

使用“HCP 联系人分配”页面指定医疗保健专业人士 (HCP) 联系人（例如医师）可以从销售代表那里接收的产品或样品的最大数量。相反，“分配”记录指定个人销售代表在分配期间内可以向联系人发放或详述的产品或样品的最大数量。有关分配的更多信息，请参阅[分配 \(第 页 497\)](#)。

HCP 联系人分配通常由医药公司的样品管理员管理。如果您的用户角色包括“启用基本样品操作”权限，则您可以处理 HCP 联系人分配。对于每个联系人，您可以创建多个 HCP 联系人分配记录。对于每个 HCP 联系人分配记录，您可以指定分配类型、分配期间的开始日期和结束日期以及在分配期间内可以向联系人提供的特定产品的样品数。

虽然您可以直接通过“HCP 联系人分配”页面创建 HCP 联系人分配记录以创建单个记录，但是建议您将 HCP 联系人分配记录导入到 Oracle CRM On Demand，尤其是必须创建大量记录时。有关导入 HCP 联系人分配的更多信息，请参阅[HCP 联系人分配字段：导入准备 \(第 页 1491\)](#)。

您可以在联系人记录中以仅供查看的相关项目形式查看 HCP 联系人分配，但前提是公司管理员已为您的公司设置此项。

注意： 您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪 HCP 联系人的分配，则您的设置中可能不包括“HCP 联系人分配”选项卡。

使用 HCP 联系人分配主页

可以从“HCP 联系人分配主页”开始管理 HCP 联系人分配。

注意： 您的公司管理员可以定制“HCP 联系人分配主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和移除各个部分。

在开始之前。 要处理 HCP 联系人分配，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

创建 HCP 联系人分配

通过在“最近修改的 HCP 联系人分配”部分中单击“新建”按钮，样品管理员可以创建新的 HCP 联系人分配。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[HCP 联系人分配字段（第 页 503）](#)。

注意：虽然您可以直接通过“HCP 联系人分配”页面创建 HCP 联系人分配记录以创建单个记录，但是建议您将 HCP 联系人分配记录导入到 Oracle CRM On Demand，尤其是必须创建大量记录时。有关导入 HCP 联系人分配的更多信息，请参阅[HCP 联系人分配字段：导入准备（第 页 1491）](#)。

使用 HCP 联系人分配列表

“HCP 联系人分配列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明 HCP 联系人分配的标准列表。

HCP 联系人分配列表	筛选器
所有 HCP 联系人分配	您可以看到的所有 HCP 联系人分配
最近修改的 HCP 联系人分配	您可以看到的所有 HCP 联系人分配，按修改日期排序

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的 HCP 联系人分配

“最近修改的 HCP 联系人分配”部分显示最近修改的 HCP 联系人分配。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向您的 HCP 联系人分配主页添加部分

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则您可以向“HCP 联系人分配主页”添加附加报表部分。公司管理员可以使报表部分显示在“HCP 联系人分配主页”上。

向您的 HCP 联系人分配主页添加部分

- 1 在“HCP 联系人分配主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“HCP 联系人分配主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解 HCP 联系人分配的相关信息：

- [HCP 联系人分配（第 页 501）](#)
- [管理 HCP 联系人分配（第 页 502）](#)
- [HCP 联系人分配字段（第 页 503）](#)

管理 HCP 联系人分配

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)

- [使用列表 \(第 页 104\)](#)
- [查看记录的审计追踪 \(第 页 145\)](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解 HCP 联系人分配的相关信息：

- [HCP 联系人分配 \(第 页 501\)](#)
- [使用 HCP 联系人分配主页 \(第 页 501\)](#)
- [HCP 联系人分配字段 \(第 页 503\)](#)

HCP 联系人分配字段

使用“编辑 HCP 联系人分配”页面添加 HCP 联系人分配，或更新现有分配的详细信息。“编辑 HCP 联系人分配”页面显示了 HCP 联系人分配的完整字段集。

提示： 您还可以编辑“HCP 联系人分配列表”页面和“HCP 联系人分配详细信息”页面上的 HCP 联系人分配。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息 \(第 页 95\)](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些 HCP 联系人分配字段的信息。

字段	说明
HCP 联系人分配 ID	Oracle CRM On Demand 为此记录生成的唯一 ID。
类型	您要创建的分配类型。默认情况下，以下分配类型可用于 HCP 联系人分配，但是您的公司管理员可以添加或删除分配类型： ■ 详细信息分配 ■ 样品分配 ■ 样品请求分配 ■ 促销项目分配 “明细分配”、“样品分配”、“样品请求分配”和“促销项目分配”是用户创建的任命。用户在管理样品时使用它们来筛选相关项目部分。 警告： 不得为“HCP 联系人分配字段设置”自定义或更改“类型”选择列表的顺序，因为可能会影响级联选择列表功能。
产品名称	要分配给 HCP 联系人的产品样品的名称。
联系人姓名	您要指定分配的 HCP 联系人的姓名。

字段	说明
分配数量	HCP 联系人在分配期间可以接收的指定产品的样品总数。 在初始化“HCP 联系人分配”记录时，将“分配数量”字段的值设置为等于“剩余数量”字段。数量字段必须具有整数值。
已分配数量	在分配期间已向联系人提供的指定产品的样品数。 首次创建 HCP 联系人分配时，“已分配数量”字段必须为零。数量字段必须具有整数值。
剩余数量	在分配期间仍可向指定的 HCP 联系人提供的指定产品的样品数。 在初始化“HCP 联系人分配”记录时，将“剩余数量”字段的值设置为等于“分配数量”字段。数量字段必须具有整数值。
开始日期	此分配的开始日期。
结束日期	此分配的结束日期。

相关主题

请参阅以下主题以了解 HCP 联系人分配的相关信息：

- [HCP 联系人分配（第 页 501）](#)
- [使用 HCP 联系人分配主页（第 页 501）](#)
- [管理 HCP 联系人分配（第 页 502）](#)

样品批次

使用“样品批次”页面可以创建、更新和跟踪样品批次。

产品在生产时被指定一个批号。公司使用此批号跟踪产品。当必须撤回某一特定产品或者在生产过程中检测到缺陷时，跟踪就会变得很有必要。知道所有产品的去向对于许多公司来说十分重要。Oracle CRM On Demand 提供了使用批号跟踪所发放样品的选项。公司的样品管理员决定是否使用批号。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪样品批次信息，则可能将不安装“样品批次”选项卡。

使用样品批次主页

可以从“样品批次主页”开始管理样品批次。此页面显示了与您相关的信息。

注意：贵公司管理员可以定制“样品批次主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

在开始之前。要处理样品批次，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

创建样品批次

通过在“最近查看的样品批次”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新样品批次。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[样品批次字段（第 页 506）](#)。

使用样品批次列表

“样品批次列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明样品批次的标准列表。

样品批次列表	筛选器
所有样品批次	您可以看到的所有样品批次，与样品批次的所有者无关。 注意： “所有样品批次”列表中只显示库存中按批号跟踪的样品批次（有关更多信息，请参阅 样品批次字段（第 页 506） ）。
最近修改的样品批次	“所有者”字段中有您的姓名的所有样品批次（按修改日期排序）。 注意： “最近修改的样品批次”列表中只显示库存中按批号跟踪的样品批次（有关更多信息，请参阅 样品批次字段（第 页 506） ）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的样品批次

“最近修改的样品批次”部分显示最近修改的样品批次。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向您的样品批次主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“样品批次主页”：

- 最近创建的样品批次
- 最近修改的样品批次
- 我最近创建的样品批次
- 我最近修改的样品批次
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“样品批次主页”上）

向您的样品批次主页添加区域

- 1 在“样品批次主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“样品批次主页布局”页面上，使用方向箭头添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解样品批次的相关信息：

- [样品批次（第 页 504）](#)
- [样品批次字段（第 页 506）](#)
- [管理样品批次（第 页 505）](#)

管理样品批次

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)

- [更新记录详细信息](#) (第 页 95)
- [将记录链接到所选记录](#) (第 页 97)
- [使用列表](#) (第 页 104)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解样品批次的相关信息：

- [样品批次](#) (第 页 504)
- [使用样品批次主页](#) (第 页 504)
- [样品批次字段](#) (第 页 506)

样品批次字段

使用“编辑样品批次”页面添加样品批次，或更新现有样品批次的详细信息。“编辑样品批次”页面显示了样品批次的完整字段集。

提示： 您也可以在“样品批次列表”页面和“样品批次详细信息”页面上编辑样品批次。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#) (第 页 95)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些样品批次字段的附加信息。

字段	说明
批号	样品的指定生产批号。
样品	产品样品的名称。 注意： 在创建新样品批次记录时，只能在此字段中输入被分类为样品的产品（也就是“发放的样品”类别的产品）。
开始日期	样品批次开始可用的日期。
到期日期	样品批次过期的日期。
短期天数	在到期日期之前样品管理员已确定停止采样的天数。此数值用于计算截止日期。
截止日期 (CutOff_Date)	计算所得的日期，从该日期开始不再能够发放此样品批次。Oracle CRM On Demand 将到期日期减去短期天数，即得出该日期。 注意： 根据公司管理员已设置的内容，您可能会看到字段名称 CutOff_Date 而不是“截止日期”。如果需要在应用程序中（例如，在 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 中）处理日期，则使用 CutOff_Date。“截止日期”是 CutOff_Date 的文本版本。
状态	这是一个只读字段，它指明是否可以发放样品。可能值如下： ■ 正常。表示当前日期在截止日期之前 ■ 已过期。表示当前日期在到期日期之后

字段	说明
	■ 短期。表示当前日期介于到期日期与截止日期之间。
按批次列出的库存	用于指明在库存中是否按批号跟踪样品批次的复选框。公司管理员定义此字段。 ■ 如果选中，则在库存中按批号跟踪此样品批次。 ■ 如果未选中，则在库存中将不按批号跟踪此样品批次。
样品：部件号	样品的产品编号。
说明	样品批次的一般说明。

相关主题

请参阅以下主题以了解样品批次的相关信息：

- [样品批次](#)（第 页 504）
- [使用样品批次主页](#)（第 页 504）
- [管理样品批次](#)（第 页 505）

样品免责声明

使用“样品免责声明”页面创建、更新和跟踪公司的免责声明。当销售代表获取已发放样品的签名时，将向医师提供公司免责声明供其查看。

*样品免责声明*是供医师或其他卫生保健专业人士查看的文本，旨在拒绝对某些不利影响承担责任以及减少对发放给他们的产品样品所承担的义务。每个免责声明中的文本措词谨慎，须经过医药公司的法律、营销和/或样品合规官员批准。在 Oracle CRM On Demand 中，对于一个公司，在任何时候都只能有一个样品免责声明的文本处于有效状态。

Oracle CRM On Demand 支持两种类型的样品免责声明：

- **全局。***全局样品免责声明*为每个公司例程包含一条免责声明记录。此免责声明适用于作为样品提供的所有产品，并且会在捕获签名以确认收到产品样品时显示出来。在任何时候都只能有一个全局样品免责声明处于有效状态。此全局样品免责声明是 Oracle CRM On Demand 的默认类型。
- **多语言。***多语言样品免责声明*包含按适用于免责声明的国家/地区分组的多种语言的无限多个样品免责声明文本记录。每条免责声明记录都包含一个标题部分以及一个特定于语言的“相关免责声明”部分，前者包括免责声明的关系代码（表示免责声明的派生名称）、类型、状态、语言和国家/地区，后者包含公司所需的已翻译免责声明文本。有关这些字段以及“相关免责声明”部分的更多信息，请参阅[样品免责声明字段](#)（第 页 512）。多组多语言样品免责声明可以同时处于有效状态。在使用多语言样品免责声明之前，公司管理员必须设置特殊的页面布局，如 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 中所述。

客户通常首先仅使用全局免责声明，然后根据需要在全局免责声明定制为多语言免责声明。虽然可以混合使用全局免责声明和多语言免责声明，但是客户通常仅使用其中一种类型。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪免责声明信息，则可能将不安装“样品免责声明”选项卡。

使用样品免责声明主页

可以从“样品免责声明主页”开始管理样品免责声明。此页面显示了与您相关的信息。

注意：公司管理员可以定制“样品免责声明主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

在开始之前。要处理样品免责声明，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

创建样品免责声明

通过在“最近修改的样品免责声明”部分单击“新建”，您可以创建样品免责声明。所有样品免责声明在创建后状态均为“无效”。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[样品免责声明字段](#)（第 页 512）。

注意：复制样品免责声明时，不会复制任何相关的子免责声明记录，但是，删除样品免责声明时，将删除整个免责声明以及任何相关的子免责声明记录。

使用样品免责声明列表

“样品免责声明列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明样品免责声明的标准列表。

样品免责声明列表	筛选器
所有样品免责声明	您可以看到的所有样品免责声明，与样品免责声明类型或样品免责声明的所有者无关。
最近修改的样品免责声明	您最近修改的所有样品免责声明（按修改日期排序）。单击样品免责声明关系代码（即免责声明的派生名称）以打开父“样品免责声明”详细信息页面。

注意：公司管理员可以设置附加定制列表，例如，为了显示多语言免责声明。有关设置定制列表和页面布局的更多信息，请参阅 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的样品免责声明

“最近修改的样品免责声明”部分显示最近修改的样品免责声明。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向“样品免责声明主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“样品免责声明主页”：

- 最近创建的样品免责声明
- 最近修改的样品免责声明
- 附加报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在“样品免责声明主页”上）

要向“样品免责声明主页”添加区域

- 1 在“样品免责声明主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“样品免责声明主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解样品免责声明的相关信息：

- [样品免责声明](#)（第 页 507）

- [管理样品免责声明 \(第 页 509\)](#)
- [样品免责声明字段 \(第 页 512\)](#)
- [相关免责声明字段 \(第 页 514\)](#)

管理样品免责声明

有关管理样品免责声明的详细步骤信息，请参阅以下内容：

- [创建全局样品免责声明 \(第 页 509\)](#)
- [创建多语言样品免责声明 \(第 页 509\)](#)
- [将相关免责声明标记为默认值 \(第 页 510\)](#)
- [激活样品免责声明 \(第 页 510\)](#)
- [将全局免责声明转换为多语言免责声明 \(第 页 511\)](#)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录 \(第 页 45\)](#)
- [更新记录详细信息 \(第 页 95\)](#)
- [将记录链接到所选记录 \(第 页 97\)](#)
- [使用列表 \(第 页 104\)](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

- [样品免责声明 \(第 页 507\)](#)
- [使用样品免责声明主页 \(第 页 507\)](#)
- [样品免责声明字段 \(第 页 512\)](#)
- [相关免责声明字段 \(第 页 514\)](#)

创建全局样品免责声明

全局样品免责声明包含要用于公司的样品免责声明文本例程，默认情况下可用。

在开始之前。要创建全局样品免责声明，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

创建全局样品免责声明

- 1 在样品免责声明主页上，单击“最近修改的样品免责声明”部分中的“新建”。
- 2 填写“关键免责声明信息”部分中的字段。
有关“样品免责声明”字段的更多信息，请参阅[样品免责声明字段 \(第 页 512\)](#)。

注意：如果“类型”字段在“免责声明”记录上可用，请确保将其设置为“全局”。

- 3 保存“样品免责声明”记录。

Oracle CRM On Demand 会创建状态设置为“无效”的新样品免责声明记录。

创建多语言样品免责声明

多语言样品免责声明包含一个主要标题部分，此部分包括诸如样品免责声明的关系代码（免责声明的派生名称）、语言和国家/地区之类的信息。它还包括多条相关免责声明记录。每条记录均包含采用适用于免责声明的其中一种语言的免责声明文本。

在开始之前。要创建多语言样品免责声明，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限，并且您的公司管理员必须为多语言样品免责声明设置页面布局。

创建多语言样品免责声明

- 1 在样品免责声明主页上，单击“最近修改的多语言样品免责声明”列表中的“新建”。
- 2 填写“关键免责声明信息”部分中的字段。
注意：如果“类型”字段在“免责声明”记录上可用，那么请将此字段设置为“多语言”。
有关“样品免责声明”字段的信息，请参阅[样品免责声明字段（第 页 512）](#)。
- 3 保存样品免责声明记录。
Oracle CRM On Demand 会创建状态设置为“无效”的新样品免责声明记录。
- 4 为样品免责声明填写包含翻译的免责声明文本的“相关免责声明”部分：
 - a 在“样品免责声明详细信息”页面的“相关免责声明”部分中，单击“新建”。
 - b 填写“相关免责声明”部分的字段。
有关“相关免责声明”字段的信息，请参阅[样品免责声明字段（第 页 512）](#)。
 - c 保存相关免责声明记录。
 - d 根据需要为样品免责声明创建附加的相关免责声明记录。

将相关免责声明标记为默认值

对于多语言样品免责声明，您必须选择一个相关的免责声明记录作为默认值。只能将一个相关的免责声明标记为默认值。

在开始之前。要创建多语言样品免责声明，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

将相关免责声明标记为默认值

- 在“样品免责声明详细信息”页面中，使用“语言”字段的“查找”选择器选择默认语言。
可用的语言派生自“相关免责声明”子记录中指定的语言

激活样品免责声明

所有样品免责声明记录在创建后都被自动分配“无效”状态。在公司的相应部门定义和批准了样品免责声明记录中的所有文本之后，您可以激活样品免责声明记录。

适用于样品免责声明的限制

以下限制适用于样品免责声明：

- 在单击“激活”按钮激活通过单击“新建”或“复制”创建的任何新免责声明之前，这些声明处于无效状态。
- 激活了样品免责声明之后，样品免责声明处于只读状态。对于“样品免责声明列表”页面上列出的免责声明，您只能使用“复制”链接来复制有效的免责声明。如果配置了样品免责声明的业务流程，则您在单击“编辑”和“删除”链接时会收到一条错误消息。如果免责声明无效，则“样品免责声明列表”页面上的“编辑”和“删除”链接有效。如果激活新免责声明，则会将重复的有效免责声明显示为过期，因为重复项会变为过时状态。
- 您无法手动更新免责声明的状态。如果尝试手动更新状态，则会收到一条错误消息。
- 销售代表、医师和其他卫生保健专业人士可以在签名获取流程期间查看当前有效的样品免责声明。

适用于全局样品免责声明的限制

适用以下限制：

- 任何时候只能有一个样品免责声明处于有效状态。

- 免责声明的“免责声明文本”字段必须包含内容。如果此字段为空，则当您尝试激活免责声明时，您会收到一条错误消息。

适用于多语言样品免责声明的限制

适用以下限制：

- 在激活样品免责声明之前，此免责声明至少必须包含一个子相关免责声明记录以及一个有效的默认相关免责声明记录。
- 多组多语言免责声明可以同时处于有效状态。可处于有效状态的多语言免责声明的数目不受限制。但是，对于每个国家/地区，只能有一个多语言免责声明处于有效状态。
- 如果尝试激活默认为全局的新样品免责声明，则 Oracle CRM On Demand 会出警告，告知您正在尝试将一个或多个多语言样品免责声明替代为单个全局样品免责声明。如果继续激活此样品免责声明，则 Oracle CRM On Demand 会使所有有效免责声明过期。
- 对于无效的免责声明，如果删除了默认的相关免责声明记录，则必需选择新的默认相关免责声明。如果未选择，则您会收到一条错误消息，要求您在激活免责声明之前选择默认语言。
- 如果公司管理员为样品免责声明配置了业务流程，则以下限制适用：
 - 对于有效或过期的样品免责声明，相关信息部分将变为只读状态。如果尝试编辑、删除或创建相关的免责声明，则会在 Oracle CRM On Demand 中生成错误。
 - 您无法更改或删除过期或当前有效的样品免责声明或其相关免责声明。但是，如果尚未设置样品免责声明的业务流程，则可以编辑这些记录。

有关设置样品免责声明的业务流程的更多信息，请参阅 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*。

在开始之前。要激活样品免责声明，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

要激活样品免责声明记录

- 1 在“样品免责声明列表”页面上，单击想要激活的样品免责声明记录的关系代码。您必须选择状态为“无效”的样品免责声明记录。
- 2 在“样品免责声明详细信息”页面上，单击“激活”以激活样品免责声明记录。

如果激活样品免责声明，则会执行以下操作：

- 设置新激活样品免责声明的开始日期，以及先前有效的样品免责声明（如果有）的结束日期。
- 将先前有效的样品免责声明的状态设置为“过期”，并更改相应的关系代码
- 对于多语言样品免责声明，激活“相关免责声明”部分中列出的所有相关免责声明记录

将全局免责声明转换为多语言免责声明

如果公司正在使用全局样品免责声明并决定使用多语言样品免责声明，则完成以下过程。

提示：开始转换之前，确保已使用外部翻译服务将全局免责声明文本翻译为公司所需的语言，并且翻译的免责声明文本可供您输入为相关的免责声明文本。

注意：此过程仅适用于无效的全局免责声明。对于具有任何其他状态的全局免责声明，业务流程配置会阻止您编辑免责声明记录。

在开始之前。要创建多语言样品免责声明，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限，您的公司管理员必须为多语言样品免责声明设置页面布局，并且免责声明必须无效。必须将所有免责声明文本翻译为样品免责声明所需的语言，这通常由外部翻译服务来完成。

将全局免责声明转换为多语言免责声明

- 1 从“最近修改的全局样品免责声明”列表中，单击想要转换的有效全局免责声明，并记录免责声明文本以便参考。
- 2 复制全局样品免责声明。
复制的新免责声明默认情况下无效。
- 3 要将复制的全局免责声明记录转换为多语言免责声明记录，请为“类型”字段选择“多语言”，然后从“国家/地区”选择器中选择国家/地区。
注意： 公司管理员必须使此字段可访问，因为默认情况下无法使用此字段。
- 4 保存“样品免责声明”记录。
Oracle CRM On Demand 会创建状态设置为“无效”的新样品免责声明记录。
- 5 为样品免责声明填写包含翻译的免责声明文本的“相关免责声明”部分：
 - a 在“样品免责声明详细信息”页面的“相关免责声明”部分中，单击“新建”。
 - b 填写“相关免责声明”部分的字段。
有关“相关免责声明”字段的更多信息，请参阅“样品免责声明”字段。
 - c 保存“相关免责声明”记录。
 - d 根据需要为样品免责声明创建附加的“相关免责声明”记录。
- 6 在父“样品免责声明”记录中，从“语言”选择器中选择默认语言，并保存该记录。
- 7 根据需要将附加的全局免责声明转换为多语言免责声明。

样品免责声明字段

使用“编辑样品免责声明”页面创建样品免责声明，或更新现有样品免责声明的详细信息。“编辑样品免责声明”页面显示了样品免责声明的完整字段集。

提示： 您也可以在“样品免责声明列表”页面和“样品免责声明详细信息”页面上编辑样品免责声明。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些样品免责声明字段的附加信息。

字段	说明
关键免责声明信息	
免责声明文本	（仅限于全局免责声明类型。）您要为全局免责声明插入的免责声明文本。此字段最多包含 1000 个字符。
关系代码	一个标识样品免责声明的计算值。系统按以下方式自动填充此字段： ■ 对于全局免责声明，Oracle CRM On Demand 会连接“状态”和“创建时间”字段（<状态>_<创建时间>）来设置此值，例如“有效_7/5/2012 01:36:09”。 ■ 对于多语言免责声明，Oracle CRM On Demand 会连接“国家/地区”、“状态”、“创建时间”和“语言”字段（<国家/地区>_<状态>_<创建时间>_<语言>）来设置此值，例如“美国_有效_7/5/2012 01:36:09_美国英语”。

字段	说明
类型	指示免责声明类型。类型可以是以下类型之一： ■ 全局。免责声明包含一条全局适用于公司的免责声明文本记录。全局免责声明是默认类型。 ■ 多语言。免责声明包含可在公司中全局使用的多语言免责声明文本记录。 注意：默认情况下，此字段不可用。对于多语言样品免责声明，您的公司管理员会使用字段设置将默认值更改为“多语言”，但通常不允许用户访问此字段。有关设置此字段和“样品免责声明”页面布局的更多信息，请参阅 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>。
状态	免责声明文本的状态可以是以下值之一： ■ 不活动。所有样品免责声明记录在创建时状态都为“无效”。 ■ 有效。在激活样品免责声明记录后，它的状态将更改为“有效”。对于全局样品免责声明，任何时候只能有一个免责声明处于有效状态。对于多语言免责声明，任何时候每个国家/地区只能有一个免责声明处于有效状态 ■ 已过期。在创建并激活了新样品免责声明记录时，先前有效的免责声明记录的状态将更改为“已过期”。 注意：只有对样品免责声明单击“激活”按钮时才会更新此字段。您无法在用户界面中或通过 Web 服务手动更新此字段。
开始日期	免责声明开始有效的日期。 在创建样品免责声明记录时，此字段保留为空白。在激活了样品免责声明记录之后，Oracle CRM On Demand 将在此字段中填入当前日期。
国家/地区	（仅限于多语言免责声明类型。）用于对一组已翻译为一种或多种语言的唯一法律免责声明文本进行分组的国家/地区。多语言“样品免责声明详细信息”页面的“免责声明文本”部分中包含免责声明文本子记录。 要激活多语言免责声明，必需填写此字段。
语言	（仅限于多语言免责声明类型。）多语言样品免责声明的默认语言，例如美国英语。使用“查找”选择器选择默认语言。可用的语言取决于“相关免责声明”记录中的语言。
结束日期	免责声明过期的日期。 在创建样品免责声明记录时，此字段保留为空白。当 Oracle CRM On Demand 将免责声明记录的状态更改为“已过期”时，会在此字段中填充日期。
说明	
注释	与免责声明关联的一般注释。您只能为无效的样品免责声明添加注释。
记录信息	
已创建	创建“样品免责声明”记录的用户以及创建时的日期和时间戳。

字段	说明
修改者/日期	修改“样品免责声明”记录的用户以及修改时的日期和时间戳。

注意：有关相关免责声明子记录的信息，请参阅[相关免责声明字段](#)（第 页 514）。

相关信息

请参阅以下主题以了解样品免责声明的相关信息：

- [样品免责声明](#)（第 页 507）
- [使用样品免责声明主页](#)（第 页 507）
- [管理样品免责声明](#)（第 页 509）
- [相关免责声明字段](#)（第 页 514）

相关免责声明字段

使用“编辑相关免责声明”页面创建相关免责声明，或更新现有相关免责声明的详细信息。“编辑相关免责声明”页面显示了相关免责声明的完整字段集。相关免责声明是样品免责声明的子记录。

注意：相关免责声明仅适用于多语言免责声明。

多语言样品免责声明的“相关免责声明”部分包含特定国家/地区的一组相关免责声明。对相关免责声明所做的任何更改都会更新父样品免责声明记录上的“修改时间”字段的值。如果配置了样品免责声明的业务流程，则在激活父记录之前，您可以创建一个新的相关免责声明，或者编辑现有免责声明。此时整个免责声明及其相关免责声明将变为只读状态。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些相关免责声明字段的信息。

字段	说明
关键免责声明信息	
免责声明文本	您需要以适当语言插入的免责声明文本。 注意： Oracle CRM On Demand 客户必须将免责声明文本翻译为他们所需的语言。Oracle CRM On Demand 不会翻译此文本。 此字段最多包含 1000 个字符。这是必填字段。
语言	免责声明文本的语言，例如西班牙语。使用“语言”选择器选择语言。对于每个相关免责声明，此字段必须具有唯一值；即不同的相关免责声明必须包含不同的语言设置。如果在此字段中添加重复的值，则会产生错误消息。 此为必填字段。
默认语言	多语言样品免责声明的默认语言，例如美国英语。如果为相关免责声明选择默认语言，则会为样品免责声明设置默认语言。
记录信息	
已创建	创建“相关免责声明”记录的用户以及创建时的日期和时间戳。

字段	说明
修改者/日期	修改“相关免责声明”记录的用户以及修改时的日期和时间戳。

相关信息

请参阅以下主题以了解样品免责声明的相关信息：

- [样品免责声明（第 页 507）](#)
- [使用样品免责声明主页（第 页 507）](#)
- [管理样品免责声明（第 页 509）](#)
- [样品免责声明字段（第 页 512）](#)

样品请求

使用“样品请求”页面在销售拜访期间（例如在医药销售代表向医师发放产品样品时）创建、更新和管理产品样品请求。

*样品请求*是销售代表以医师或其他医疗保健提供商名义下达产品样品订单的机制。样品请求包括一个或多个样品请求项目，每个样品请求项目均表示一个已经请求的产品样品。

Oracle CRM On Demand 流程管理支持样品请求（因为样品请求是需要签名的拜访活动的一部分），并且包含拜访活动锁定中的样品请求。样品请求具有其自己的规则，以允许锁定样品请求项目。有关流程管理的更多信息，请参阅流程管理功能（请参阅 [过程管理功能](#) 第 页 1260）。有关如何设置样品请求锁定规则的建议，请参阅 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*。

样品请求需求

样品请求必须满足以下要求，否则在创建样品请求之后无法提交这些请求：

- 样品请求必须具有一个带有效地址的联系人。
- 样品请求至少必须具有一个显示正数的样品请求行项目。
- 必须按照 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 中的说明设置样品请求的流程管理，以便进行记录锁定。

样品请求限制

样品请求具有以下限制：

- 拜访（即客户、联系人或参加者拜访）只允许具有一个样品请求。
- 将样品请求设置为“已签定”后，唯一能够编辑的字段为“状态”字段。
- 如果要锁定样品请求记录，则您的管理员必须配置字段级别的流程管理规则以锁定“状态”字段之外的所有样品请求项目字段。“状态”字段可以从“已签定”更改为“已作废”、从“已签定”更改为“已批准”或从“已延交”更改为“已完成”。您可以跟踪这些状态更改，方法是请求您的管理员配置一个过程来获取 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的状态更改。有关设置过程锁定的更多信息，请参阅 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*。

关于将样品请求信息链接到拜访

在 Oracle CRM On Demand 版本 22 之前，可以使用 Web 服务或导入功能在没有关联的父样品请求记录的情况下插入样品请求项目记录。但对于版本 22 和以后的版本，使用 Web 服务或导入功能插入样品请求项目记录时，必须提供父级的样品请求 ID 来为样品请求项目提供上下文。从 Oracle CRM On Demand 用户界面中，您仅可以根据拜访上下文中的父样品请求创建样品请求项目。此外，使用 Web 服务或导入功能插入或更新样品请求项目时，不遵守产品锁定规则。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪样品请求信息，则可能不安装“样品请求”选项卡。

使用样品请求主页

可以从“样品请求主页”开始管理样品请求记录。

注意：公司管理员可以定制“样品请求主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和移除各个部分。

在开始之前。要处理样品请求，您的用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

创建样品请求

通过在“最近修改的样品请求”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新样品请求。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[样品请求字段（第 页 517）](#)。

使用样品请求列表

“样品请求列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明样品请求的标准列表。

样品请求列表	筛选器
所有样品请求	您可以看到的所有样品请求，与样品请求的所有者无关。
最近修改的样品请求	您最近修改的所有样品请求（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的样品请求

“最近修改的样品请求”部分显示您最近查看的样品请求。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向“样品请求主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以向“样品请求主页”添加以下某些或所有部分：

- 最近创建的样品请求
- 最近修改的样品请求
- 我最近创建的样品请求
- 我最近修改的样品请求
- 附加报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在“样品请求主页”上。）

向“样品请求主页”添加区域

- 1 在“样品请求主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“样品请求主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解样品请求的相关信息：

- [样品请求（第 页 515）](#)

- [样品请求字段](#) (第 页 517)
- [管理样品请求](#) (第 页 517)
- [关于自动填充样品请求字段](#) (第 页 519)
- [将样品请求信息链接到拜访](#) (第 页 484)

管理样品请求

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#) (第 页 45)
- [更新记录详细信息](#) (第 页 95)
- [将记录链接到所选记录](#) (第 页 97)
- [使用列表](#) (第 页 104)
- [查看记录的审计追踪](#) (第 页 145)
- [共享记录（团队）](#) (第 页 121)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

样品请求字段

使用“编辑样品请求”页面添加样品请求，或更新现有样品请求的详细信息。“编辑样品请求”页面显示了样品请求的完整字段集。

提示： 您也可以在“样品请求列表”页面和“样品请求详细信息”页面上编辑样品请求。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#) (第 页 95)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些样品请求字段的附加信息。

字段	说明
关键样品请求信息	
订单编号	分配给每个样品请求订单的唯一编号。Oracle CRM On Demand 会生成此编号。
类型	样品请求类别。样品请求记录类型的默认值为“样品请求”。您可以通过使用选择列表选择以下值：样品请求和订单。 注意： 公司管理员必须将这一可编辑字段设置为可用于页面布局，因为默认情况下该字段不可用于页面布局。
客户	与样品请求订单关联的客户。 此字段会自动填充。有关更多信息，请参阅关于自动填充样品请求字段 (第 页 519)。
联系人	(必填) 与样品请求订单关联的联系人。如果根据拜访创建样品请求，则会自动填充此字段。有关更多信息，请参阅关于自动填充样品请求字段 (第 页 519)。要创建样品请求订单，必须填写此字段。有关更多信息，请参阅将样品请求信息链接到拜访 (第 页 484)。
订单创建日期	创建样品请求订单时的日期。

字段	说明
发运地址	（必填）样品请求订单将发运到的地址。您必须先选择联系人或客户，然后才能选择地址。此地址可以是非共享地址或者是已经验证的共享地址。 如果根据拜访创建样品请求，则会自动填充此字段。有关更多信息，请参阅关于自动填充样品请求字段（第 页 519）。要创建样品请求订单，必须填写此字段。有关更多信息，请参阅将样品请求信息链接到拜访（第 页 484）。
状态	此字段的默认值是“待处理”。提交产品的样品请求订单后，此字段的值将更改为“已提交”。此字段的可能值为： ■ 已延交 ■ 已预订 ■ 已创建 ■ 已输入 ■ 已失败 ■ 进行中 ■ 待处理 ■ 已处理 ■ 收到 ■ 已拒绝 ■ 已发运 ■ 已签定 ■ 已提交 ■ 已作废
附加信息	
责任人	创建此样品请求订单记录的人员。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。
创建者/日期	创建样品请求记录时的日期和时间。
修改者/日期	上次修改样品请求记录时的日期和时间。
可用部分	
说明	（可选）订单的说明。

相关信息

请参阅以下主题以了解样品请求的相关信息：

- [样品请求（第 页 515）](#)
- [使用样品请求主页（第 页 516）](#)
- [管理样品请求（第 页 517）](#)
- [关于自动填充样品请求字段（第 页 519）](#)
- [将样品请求信息链接到拜访（第 页 484）](#)

关于自动填充样品请求字段

当您根据客户拜访或联系人拜访创建样品请求时，Oracle CRM On Demand 会自动填充“客户”、“联系人”和“发运地址”字段。

注意：在以下情况下，您可以使用“查找”图标改写 Oracle CRM On Demand 选择的值。

如果根据客户拜访创建样品请求，则 Oracle CRM On Demand 会按以下方式填充以下字段：

- **客户。**Oracle CRM On Demand 会在此字段中填充父客户拜访中的客户名称。
- **联系人。**Oracle CRM On Demand 会在此字段中填充父客户拜访中的联系人姓名。
如果父客户拜访中缺少联系人，则 Oracle CRM On Demand 会在此字段中填充客户的主要联系人。如果客户没有主要联系人，则 Oracle CRM On Demand 会在您尝试保存记录时显示错误消息。
- **发运地址。**Oracle CRM On Demand 会在此字段中填充父客户拜访中的联系人的主要地址。
如果父客户拜访中缺少联系人的主要地址，则 Oracle CRM On Demand 会在此字段中填充客户的发运地址。如果缺少客户的发运地址，则 Oracle CRM On Demand 会将此字段留空。但是，如果您尝试保存记录，则 Oracle CRM On Demand 会显示一条错误消息。

如果根据联系人拜访或参加者拜访创建样品请求，则 Oracle CRM On Demand 会按以下方式填充以下字段：

- **客户。**Oracle CRM On Demand 会在此字段中填充父联系人拜访或参加者拜访中的客户名称。
如果父联系人拜访或参加者拜访中缺少客户，则 Oracle CRM On Demand 会在此字段中填充联系人的主要客户。如果联系人没有主要客户，则 Oracle CRM On Demand 会将客户字段留空。
- **联系人。**Oracle CRM On Demand 会在此字段中填充父联系人拜访或参加者拜访中的联系人姓名。
- **发运地址。**Oracle CRM On Demand 会在此字段中填充父联系人拜访或参加者拜访中的联系人的主要地址。
如果父联系人拜访或参加者拜访中缺少联系人的主要地址，则 Oracle CRM On Demand 会在此字段中填充客户的发运地址。如果缺少客户的发运地址，则 Oracle CRM On Demand 会将此字段留空。但是，如果您尝试保存记录，则 Oracle CRM On Demand 会显示一条错误消息。

个性化内容传送

本主题介绍 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 提供的个性化内容传送（PCD）功能。

关于个性化内容传送

个性化内容传送（PCD）是 Oracle 用于电子化详情介绍的闭环营销解决方案。PCD 使销售和营销组织能够管理数字内容，创建消息计划，以及向现场销售人员分发这些消息计划。然后销售组织可以向客户提供量身定制的介绍，同时自动获取客户响应度量并传递回营销组织进行闭环分析。需要使用 PCD 传送介绍并获取客户响应度量。

使用 PCD 的方案

Oracle CRM On Demand PCD 使用户能够：

- 管理数字内容
- 管理消息计划
- 存储客户对消息计划的响应

Oracle CRM On Demand PCD 解决方案的目标用户是产品经理、销售运营经理以及其他制定销售人员所用的宣传册的人员。

以下方案概述应该如何使用 PCD 功能：

1 管理数字内容

首先将数字内容（图形文件）附加到解决方案记录中。虽然 PCD 支持许多图形格式，但最常见的格式是 SWF 文件，它支持富媒体呈现。对应的缩略图（通常是 PNG、GIF 或 JPG 文件）也被附加到同一个解决方案记录，以便以缩略图形式显示较大的媒体文件。解决方案记录包括有关所附加文件的元数据的字段，例如到期日期、是否通过了营销和法律部门的审批等。

要建立解决方案记录，请参阅[解决方案](#)（第 页 341）。

2 管理消息计划

在将图形文件附加到解决方案记录之后，用户创建消息计划，它由排版后可传达销售消息的媒体文件集合组成。用户指定构成消息计划的消息计划项目序列。每个消息计划项目对应于一条解决方案记录及其关联的数字内容，还包括介绍者可用来更详细了解指定主题的相关媒体文件。但是，一个解决方案记录由一个可用于多个消息计划的数字媒体文件组成，而一个消息计划项目则代表指定解决方案媒体文件的一个独特例程，其中的元数据特定于将某个媒体文件用于特定的消息计划。

要建立消息计划及其关联记录，请参阅[消息计划](#)（第 页 520）、[消息计划项目](#)（第 页 525）以及[消息计划项目关系](#)（第 页 530）。

3 存储客户对消息计划的响应

消息计划在 Oracle CRM On Demand 的外部应用程序中提供。Oracle CRM On Demand 从外部应用程序中接收受众反馈，然后存储此信息。此类反馈将在传送消息计划过程中的不同时间内存储，还可与预定义的响应相关联。

要设置消息响应，请参阅[调整消息响应](#)（第 页 180）。

消息计划

使用“消息计划”页面可以创建、更新和跟踪消息计划。

*消息计划*是使用个人计算机或平板计算机提供的介绍。销售用户利用消息计划介绍产品和跟踪客户反馈。消息计划页面捕获消息计划的各种属性，如其适用的产品、消息计划的到期日期以及其他参数。

品牌经理、产品经理以及销售运营经理创建消息计划。消息计划由特定序列的内容组成，使销售用户能够提供符合公司法律和营销准则的介绍。

消息计划可能包括指定顺序的许多消息计划项目，这类似于由许多幻灯片组成的传统演示文稿。或者，消息计划也可能是宣传特定消息的单张幻灯片。创建活动，销售代表可以查看活动的建议消息计划，例如，销售访问、任务或预约，从而查看是否有任何建议。消息计划建议以消息计划与销售访问、任务或预约之间的细分匹配和目标关联为基础。有关更多信息，请参阅[查看活动的建议消息计划](#)（第 页 522）。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括管理消息计划信息，可能将不安装消息计划选项卡。您的用户角色必须包括“管理‘个性化内容传送’”权限，才能使用消息计划页面。

使用消息计划主页

可以从“消息计划主页”开始管理消息计划记录。此页面包含多个部分，显示与您相关的信息。

注意：公司管理员可以定制“消息计划主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建消息计划

通过在“最近修改的消息计划”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新消息计划。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[消息计划字段](#)（第 页 523）。

使用消息计划列表

“消息计划列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明消息计划的标准列表。

消息计划列表	筛选器
所有消息计划	您可以看到的所有消息计划，与消息计划的所有者无关。

消息计划列表	筛选器
最近修改的消息计划	“所有者”字段中按修改日期排序的带有您的姓名的所有消息计划。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的消息计划

“最近修改的消息计划”部分显示您最近修改的消息计划。

单击“显示完整列表”链接可展开列表。

向“消息计划主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“消息计划主页”：

- 最近创建的消息计划
- 最近修改的消息计划
- 我最近创建的消息计划
- 我最近修改的消息计划
- 附加报表部分（公司管理员可以使报表部分可供显示在“消息计划主页”上）

要向您的“消息计划主页”添加区域

- 1 在“消息计划主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“消息计划主页布局”页面上，单击方向箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理消息计划

有关管理消息计划的详细步骤信息，请参阅：

- [向消息计划添加工作簿（第 页 522）](#)
- [添加消息计划项目（第 页 522）](#)
- [查看活动的建议消息计划（第 页 522）](#)
- [从消息计划创建消息响应（第 页 523）](#)

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： Oracle CRM On Demand 标准版没有消息计划功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解消息计划的相关信息：

- [消息计划](#) (第 页 520)
- [使用消息计划主页](#) (第 页 520)
- [消息计划字段](#) (第 页 523)

注意：您的用户角色必须包括“管理‘个性化内容交付’”权限，才能使用“消息计划”页面。

向消息计划添加工作簿

使用以下过程向消息计划添加工作簿。当您向消息计划添加工作簿时，您可以修改或删除工作簿。此过程假设工作簿显示为“消息计划详细信息”页面上的相关项目。有关显示相关项目信息的更多信息，请参阅[定制相关项目的布局](#) (请参阅 [定制相关项目的布局](#) 第 页 1076)。

要向消息计划添加工作簿

- 1 在“消息计划列表”页面上，打开您想要的消息计划。
- 2 在“消息计划详细信息”页面上，单击页面“工作簿”部分中的“添加”。
- 3 在工作簿选择器中，选择您想要添加到消息计划的工作簿，然后单击“确定”。
有关工作簿的更多信息，请参阅[工作簿管理](#) (第 页 1206)。

添加消息计划项目

您可以向消息计划添加消息计划项目。消息计划项目包含有关构成消息计划的项目的信息。有关消息计划项目的更多信息，请参阅[消息计划项目](#) (第 页 525)。

注意：如果在“联系人详细信息”页面中未看到“消息计划项目关系”相关项目部分，请按照定制相关项目布局 (请参阅 [定制相关项目的布局](#) 第 页 1076) 中的说明添加此相关项目部分，或与公司管理员联系。

要向消息计划添加消息计划项目

- 1 从“消息计划详细信息”页面中，滚动到“消息计划项目”部分，然后单击“新建”。
- 2 按[消息计划项目字段](#) (第 页 528) 中所述填写字段。然后保存记录。

查看活动的建议消息计划

在活动创建过程中，销售代表可以记录关于与活动关联的客户、联系人或产品的信息。如果存在任何建议，销售代表还可以查看此活动的建议消息计划（销售访问、任务或预约）。消息计划建议以消息计划与销售访问、任务或预约之间的细分匹配和目标关联为基础，如下所示：

- 如果消息计划的主要或次要细分与为联系人指定的细分相匹配，则“访问详细信息”页面上“可用消息计划”部分中消息计划的“建议”字段用一颗完整的金星填充。
- 如果消息计划的主要或次要目标与活动的特定目标相匹配，则“访问详细信息”页面上“可用消息计划”部分中消息计划的“建议”字段用半颗金星填充。
- 如果消息计划与联系人或活动之间没有匹配的细分或目标，则“访问详细信息”页面上“可用消息计划”部分中消息计划的“建议”字段用一颗空白星填充。

有关销售访问的更多信息，请参阅[跟踪对客户的访问](#)（销售访问） (请参阅 [跟踪对客户的拜访](#) (销售拜访) 第 页 173) 和在销售访问期间发放样品 (请参阅 [在销售拜访期间发放样品](#) 第 页 474)。有关活动的更多信息，请参阅[日历和活动](#) (第 页 157)。

使用以下过程查看活动的建议消息计划。

要查看活动的建议消息计划

- 1 选择您的访问的活动。

有关选择活动的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

- 2 在活动的“详细信息”页面（“访问”、“任务”、“预约”），向下滚动到“访问”部分，打开想要查看的销售访问。
- 3 在“访问详细信息”页面中，向下滚动“可用消息计划”部分，查看消息计划的列表，如下所示：
 - “建议”字段中的完整金星表示消息计划与联系人之间存在细分匹配。
 - “建议”字段中的半颗金星表示消息计划与活动之间的目标匹配。
 - “建议”字段中的空白星表示消息计划与活动之间没有细分匹配或目标匹配。
- 4 单击消息计划名称链接以打开和查看消息计划。

从消息计划创建消息响应

可以向消息计划中添加消息响应。*消息响应*是特定期限内演示消息计划时从受众那里获得的反馈。有关消息响应的更多信息，请参阅[调整消息响应](#)（第 页 180）。

注意：只有在您已使用结构化产品信息页面布局为这些记录改变页面布局用途（即，消息响应已改变用途用作结果，消息计划已改变用途用作拜访计划等）时，才会从消息计划或消息计划项目创建消息响应。使用结构化产品信息，医药销售代表可从[请求了更多信息](#)、[积极响应](#)等标准响应集中进行选择。有关如何改变这些记录类型用途的更多信息，请参阅[结构化产品信息](#)（第 页 533）。

在开始之前。您的用户角色必须包括“管理‘个性化内容交付’”权限才可使用“消息响应”页面，公司管理员必须将“消息响应”相关信息部分添加到“消息计划详细信息”页面。

要从消息计划创建消息响应，请执行以下操作

- 1 如果在“消息计划详细信息”页面上看不到“消息响应”相关信息部分，请按定制相关项目布局（请参阅[定制相关项目的布局](#) 第 页 1076）中所述添加此相关信息部分，或与公司管理员联系。
- 2 在“消息计划详细信息”页面上，滚动到“消息响应”相关信息部分，然后单击“新建”。
- 3 按[调整消息响应](#)（第 页 180）中所述填写字段。
- 4 保存消息响应记录。

消息计划字段

使用“编辑消息计划”页面添加消息计划，或更新现有消息计划的详细信息。“编辑消息计划”页面显示了消息计划的完整字段集。

提示：您也可以在“消息计划列表”页面和“消息计划详细信息”页面上编辑消息计划。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些消息计划字段的附加信息。

字段	说明
关键消息计划信息	
名称	消息计划的名称。（必填。）
类型	消息计划类别。使用选择列表选取类型。（必填。） “类型”的默认值是“产品上市”、“目标消息”、“签名”和“拜访目标计划”。如果您的管理员已为某个记录类型设置动态页面布局，则选择此类型可使页面布局与消息计划的默认页面布局不同。例如，如果公司管理员已设置动态页面布局，则选择“拜访目标计划”会出现

字段	说明
	“拜访目标”页面布局。有关为此记录类型设置动态页面布局的更多信息，请参阅 指定动态页面布局 (第 页 1117) ，并另请参阅 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 中有关页面布局的主题。
产品	与此消息计划关联的产品。使用“查找”图标选择产品。（必填。） 注意：子“消息计划项目”、“消息计划项目关系”和“消息响应”记录中的“产品”字段值必须与父“消息计划”的“产品”值相同。但 Oracle CRM On Demand 不强制实施此要求。您必须手动确保所有子 PCD 记录中的此值与该父消息计划中的此值相同，否则会遇到数据完整性问题。例如，如果您在消息计划中将“产品”设置为 AAAA，并使用 Web 服务将某个消息计划项目的“产品”字段从 AAAA 更新为 BBBB，则消息计划项目将错误地描述产品 BBBB，而不是描述产品 AAAA。
代码	可用来按意图、治疗区域或其他在组织上定义的分类对消息计划进行分类的自由文本字段。
状态	消息计划的当前状态。可能的状态值包括：“已批准”、“进行中”、“已拒绝”、“已发布”或“已提交”。使用选择列表选择一个状态。（必填。）
验证	指明已验证组成消息计划的每个消息计划项目可以正确显示并且因此具有“成功”验证状态。如果所有消息计划项目要素的验证状态值都为“成功”，则“验证”字段的值设置为“成功”。否则，将该值设置为“已失败”。此字段由 Oracle CRM On Demand 自动设置。
细分	消息计划所针对的目标市场细分（也就是客户组）。
注意： 默认情况下，“主要目标对象”、“主要细分”、“次要目标对象”和“次要细分”字段不可用。要将这些字段添加到“消息计划详细信息”页面，请与公司管理员联系。	
主要目标对象	指明此消息计划的第一目标。输入您的目标，或单击“查找”图标，从列表中选择目标。
主要细分	指明要与此消息计划关联的主要细分。选项包括“白领”、“蓝领”、“农村/农场人员”、“大型零售人员”、“中产阶级”、“高资本净值人士”、“资产超五百万的富翁”和“超高资本净值人士”。
次要目标对象	指明此消息计划的第二目标。输入您的目标，或单击“查找”图标，从列表中选择目标。 注意：当主要目标与次要目标相同时，以及选择了次要目标但未选择主要目标时，将显示一条错误消息。
次要细分	指明要与此消息计划关联的次要细分。选项包括“白领”、“蓝领”、“农村/农场人员”、“大型零售人员”、“中产阶级”、“高资本净值人士”、“资产超五百万的富翁”和“超高资本净值人士”。 注意：当主要细分与次要细分相同时，以及选择了次要细分但未选择主要细分时，将显示一条错误消息。
责任人	（必填。）拥有消息计划记录的用户。默认情况下，此字段设置为创建消息计划的用户。使用“查找”图标更改所有者。
开始日期	消息计划开始可见的日期（MM/DD/YYYY）。使用“日历”图标选择日期。

字段	说明
到期日期	停用消息计划的日期 (MM/DD/YYYY)。使用“日历”图标选择日期。
发布日期	在个性化内容交付 (PCD) 中可以使用此内容的日期 (MM/DD/YYYY)。使用“日历”图标选择日期。
必须显示披露声明	此复选框指明在此消息计划的开头必须显示披露声明。(必填。)
启用跟进	此复选框旨在供将来使用。
锁定序号	在 Oracle CRM On Demand 的当前版本中未使用此复选框。(必填。)
产品标志	症状或疾病与缓解该症状或疾病的具体产品或药物的一种组合。通常，医药销售代表在拜访保健医生期间会详细介绍产品标志。有关更多信息，请参阅产品标志 (第 页 538)。 注意：默认不设置此字段。如果您要求设置此字段，请联系公司管理员进行设置。
附加消息计划信息	
受众	有关此消息计划的目标受众的说明。
注释	任何关于此消息计划的一般注释。
说明	此消息计划记录的说明。
注意：以下字段仅用于 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序，默认情况下不显示。它们必须由公司管理员进行设置。	
禁用导航	选中此复选框，以禁用 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 的电子详细信息设计器应用程序中用户实施自主导航所用的向前和向后按钮。默认情况下此复选框处于取消选中状态。
禁用响应	选中此复选框以指明对此消息计划禁用消息响应。默认情况下此复选框处于取消选中状态。
默认菜单栏控件	选中此复选框，以指明要使用 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 的电子详细信息设计器应用程序中的默认点击菜单栏。默认情况下此复选框处于取消选中状态。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的消息计划信息：

- [消息计划 \(第 页 520\)](#)
- [使用消息计划主页 \(第 页 520\)](#)
- [管理消息计划 \(第 页 521\)](#)

消息计划项目

使用“消息计划项目”页面可以创建、更新和跟踪消息计划项目。

消息计划项目包含构成消息计划的项目的有关信息。构成消息计划的这些项目采用特定顺序，类似于由许多幻灯片组成的传统演示文稿。

解决方案是介绍中使用的多媒体内容和图形文件（如 SWF、GIF 或 JPEG 文件），它们是消息计划项目的基础。虽然解决方案可以重复使用，但是消息计划项目对于单个消息计划来说是唯一的。“消息计划项目”页面包含超出了解决方案关联内容范围的附加属性信息。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪消息计划项目信息，则可能将不安装“消息计划项目”选项卡。您的用户角色必须包括“管理‘个性化内容传送’”权限，才能使用“消息计划项目”页面。

使用消息计划项目主页

可以从“消息计划项目主页”开始管理消息计划记录。此页面显示了与您相关的信息。

注意：公司管理员可以定制“消息计划项目主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建消息计划项目

通过在“最近修改的消息计划项目”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新消息计划。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[消息计划项目字段（第 页 528）](#)。

使用消息计划项目列表

“消息计划项目列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。

下表说明消息计划项目的标准列表。

管理计划项目列表	筛选器
所有消息计划项目	您可以看到的所有消息计划项目，与消息计划项目的所有者无关。
最近修改的消息计划项目	“所有者”字段中按修改日期排序的带有您的姓名的所有消息计划项目。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的消息计划项目

“最近修改的消息计划项目”部分显示了您最近修改的消息计划项目。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向“消息计划项目主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“消息计划项目主页”：

- 最近创建的消息计划项目
- 最近修改的消息计划项目
- 我最近创建的消息计划项目
- 我最近修改的消息计划项目
- 附加报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在“消息计划项目主页”上）

要向您的“消息计划项目主页”添加区域

- 1 在“消息计划项目主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“消息计划项目主页布局”页面上，单击方向箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。单击“保存”。

管理消息计划项目

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)
- [添加消息计划项目关系（第 页 527）](#)
- [从消息计划项目创建消息响应（第 页 527）](#)

注意： Oracle CRM On Demand 标准版没有消息计划项目功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解消息计划项目的相关信息：

- [消息计划项目（第 页 525）](#)
- [使用消息计划项目主页（第 页 526）](#)
- [消息计划项目字段（第 页 528）](#)

注意： 您的用户角色必须包括“管理‘个性化内容交付’”权限，才能使用“消息计划项目”页面。

添加消息计划项目关系

您可以向消息计划项目添加消息计划项目关系。*消息计划项目关系*是一个为支持主要消息计划项目提供可选信息的介绍项目。例如，如果主要项目显示新药物的副作用，则可选相关信息可能显示较早期同类药物的副作用。如果主要项目的主题是临床试验获得了好的效果，则可选详细信息可能显示临床试验中的数据。有关消息计划项目关系的更多信息，请参阅[消息计划项目关系（第 页 530）](#)。

注意： 如果在“联系人详细信息”页面中未看到“消息计划项目关系”相关项目部分，请按照定制相关项目布局（请参阅 [定制相关项目的布局（第 页 1076）](#)）中的说明添加此相关项目部分，或与公司管理员联系。

要向消息计划项目添加消息计划项目关系

- 1 从“消息计划项目详细信息”页面中，滚动到“消息计划项目关系”部分，然后单击“新建”。
- 2 按[消息计划项目关系字段（第 页 532）](#)中所述填写字段。保存记录。

从消息计划项目创建消息响应

可以向消息计划项目中添加消息响应。*消息响应*是特定期间内演示消息计划时从受众那里获得的反馈。有关消息响应的更多信息，请参阅[调整消息响应（第 页 180）](#)。

注意： 只有在您已使用结构化产品消息页面布局为这些记录改变页面布局用途（即，消息响应已改变用途用作结果，消息计划已改变用途用作拜访计划等）时，才会从消息计划或消息计划项目创建消息响应。使用结构化产品消

息，医药销售代表可从[请求了更多信息](#)、[积极响应](#)等标准响应集中进行选择。有关如何改变这些记录类型用途的更多信息，请参阅[结构化产品信息](#)（第 页 533）。

在开始之前。您的用户角色必须包括“管理‘个性化内容交付’”权限才可使用“消息响应”页面，公司管理员必须将“消息响应”相关信息部分添加到“消息计划项目详细信息”页面。

要从消息计划项目创建消息响应，请执行以下操作

- 1 如果在“消息计划项目详细信息”页面上看不到“消息响应”相关信息部分，请按定制相关项目布局（请参阅[定制相关项目的布局](#) 第 页 1076）中所述添加此相关信息部分，或与公司管理员联系。
- 2 在“消息计划项目详细信息”页面上，滚动到“消息响应”相关信息部分，然后单击“新建”。
- 3 按[调整消息响应](#)（第 页 180）中所述填写字段。
- 4 保存消息响应记录。

消息计划项目字段

使用“编辑消息计划项目”页面添加消息计划项目，或更新现有消息计划项目的详细信息。“编辑消息计划项目”页面显示了消息计划项目的完整字段集。

提示：也可以在“消息计划项目列表”页面和“消息计划项目详细信息”页面上编辑消息计划项目。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些消息计划项目字段的附加信息。

字段	说明
关键消息计划项目信息	
序号	此消息计划项目在消息计划中出现的顺序。（必填。）
名称	消息计划项目的名称。
显示名称	在消息计划中用来显示消息计划项目的名称。
产品	与父消息计划关联的产品。使用“查找”图标选择产品。（必填。） 注意： “产品”字段值必须与父消息计划记录相同。但 Oracle CRM On Demand 不强制实施此要求。您必须手动确保此值与父消息记录相同。如果您不执行此操作，则会遇到数据完整性问题。例如，如果您在消息计划中将“产品”字段设置为 AAAA，并在任一子 PCD 记录（消息计划项目、消息计划项目关系或消息响应）中将“产品”字段从 AAAA 更新为 BBBB，则子 PCD 记录将错误地描述产品 BBBB，而不是描述产品 AAAA。
解决方案名称	消息计划项目关系所基于的数字内容的名称。使用“查找”图标选择解决方案。 在版本 23 之前的版本中，默认情况下“解决方案”字段为必填字段。但对于版本 23，默认情况下此字段不再为必填字段。不过，如果您公司曾经在版本 23 之前的版本中针对此记录类型自定义了页面布局，则对于这些自定义布局，“解决方案”字段仍是必填字段。要将此字段更改为非必填字段，则公司管理员必须取消选中在此记录类型的自定义页面布局中针对“解决方案”字段设置的“必填”复选框。有关字段设置的更多信息，请参阅 创建和编辑字段 （第 页 1043）。

字段	说明
解决方案名称：验证状态	指明数字内容是否能正确显示。可能值包括：“未验证”、“成功”或“已失败”。（仅供查看） 此字段的值继承自链接的包含数字内容文件的解决方案记录。
解决方案名称：发布日期	在此日期之后解决方案内容可用于 PCD。（仅供查看。）
解决方案名称：到期日期	在此日期之后解决方案内容不可用于 PCD。（仅供查看。）
披露消息	此复选框将特定资产标记为披露消息。通常，消息计划必须以披露消息开头，旨在确保完全披露了所有相关信息并且符合所有法律和法规准则。（必填。）
类型	消息计划项目类别。使用选择列表选择一个类型。（必填。） “类型”的默认值如下：“消息计划项目”、“附件”、“相关”、“详细信息”和“拜访目标”。如果您的管理员已为某个记录类型设置动态页面布局，则选择此类型可使页面布局与消息计划项目的默认页面布局不同。例如，如果管理员已进行设置，选择“拜访目标”会出现“拜访目标”页面布局。有关为此记录类型设置动态页面布局的更多信息，请参阅 指定动态页面布局（第 页 1117） ，并另请参阅 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 中有关页面布局的主题。
等级	用来评定此项目效果的定性等级。使用选择列表选择一个等级。
父消息计划	此消息计划项目是其组件的消息计划。使用“查找”图标选择父消息计划。（必填。）
状态	消息计划项目的当前状态。使用选择列表选择状态。预配置的选项包括“隐藏”和“显示”。
说明	此项目内容的简要说明。
发送类型	Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序以电子邮件形式发送给收件人的销售演示文稿的 PDF 文件类型。您可以选择下列发送类型： ■ PDF 发送。整个多幻灯片演示文稿作为一个 PDF。 ■ 标准发送。仅演示文稿中的第一个幻灯片为 PDF 形式，这是默认类型。 注意： 此字段默认情况下在“消息计划项目”页面布局中不可用，并且必须由您的管理员添加到该布局中。有关将字段添加到页面布局的信息，请参阅 定制静态页面布局（第 页 1079） 。
禁用预加载	选中此字段可对 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序禁用动画预加载。默认情况下不会选中此字段，因此会预加载动画。 注意： 此字段默认情况下在“消息计划项目”页面布局中不可用，并且必须由您的管理员添加到该布局中。有关将字段添加到页面布局的信息，请参阅 定制静态页面布局（第 页 1079） 。
消息计划项目附加信息	

字段	说明
概要	项目的简要说明。
发言人注释	在介绍此项目时，您可以添加的附注。
受众	内容的目标用户。

相关主题

请参阅以下主题以了解消息计划项目的相关信息：

- [消息计划项目（第 页 525）](#)
- [使用消息计划项目主页（第 页 526）](#)
- [管理消息计划项目（第 页 527）](#)

消息计划项目关系

使用“消息计划项目关系”页面可以创建、更新和跟踪消息计划项目关系。

*消息计划项目关系*是一个为支持主要消息计划项目提供可选信息的介绍项目。例如，如果主要项目显示新药物的副作用，则可选相关信息可能显示较早期同类药物的副作用。如果主要项目的主题是临床试验获得了好的效果，则可选详细信息可能显示临床试验中的数据。消息计划由特定序列的许多消息计划项目构成，类似于由许多幻灯片组成的传统演示文稿。每个消息计划项目可能具有与它关联的相关项目，这些称为*消息计划项目关系*。“消息计划项目关系”页面包含有关这些支持的介绍项目的信息。

消息计划项目关系必须具有唯一性

如果您要设置具有相同类型值和父消息计划项目值的多个消息计划项目关系记录，则“解决方案”字段不能设置为相同的值。例如，如果尝试创建两个消息计划项目关系记录 MP1R1 和 MP1R2（两者的“类型”均设置为“附件”），而且父消息计划项目记录被设置为 MP1abc，则必须为每个消息计划项目关系记录将“解决方案”字段设置为不同的值。否则，Oracle CRM On Demand 将显示错误消息。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪消息计划项目关系，则可能将不安装“消息计划项目关系”选项卡。您的用户角色必须包括“管理‘个性化内容传送’”权限，才能使用“消息计划项目关系”页面。

使用消息计划项目关系主页

可以从“消息计划项目关系主页”开始管理消息计划项目关系记录。此页面包含多个部分，显示与您相关的信息。

注意：公司管理员可以定制“消息计划项目关系主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建消息计划项目关系

通过在“最近修改的消息计划项目关系”部分中单击“新建”按钮，您可以创建新消息计划项目关系。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[消息计划项目关系字段（第 页 532）](#)。

使用消息计划项目关系列表

“消息计划项目关系列表”部分显示许多筛选列表。*筛选列表*是使您可以限制一次处理的记录数量的子集或记录组。

下表说明“消息计划项目关系”的标准列表。

消息计划项目关系列表	筛选器
所有消息计划项目关系	您可以看到的所有消息计划项目关系，与消息计划项目关系的所有者无关。
最近修改的消息计划项目关系	“所有者”字段中按修改日期排序的带有您的姓名的所有消息计划项目。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的消息计划项目关系

“最近修改的消息计划项目关系”部分显示了您最近修改的消息计划项目关系。

单击“显示完整列表”链接可展开列表。

向“消息计划项目关系主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“消息计划项目关系主页”：

- 最近创建的消息计划项目关系
- 最近修改的消息计划项目关系
- 我最近创建的消息计划项目关系
- 我最近修改的消息计划项目关系
- 附加报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在“消息计划项目关系主页”上）

要向“消息计划项目关系主页”添加区域

- 1 在“消息计划项目关系主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“消息计划项目关系主页布局”页面上，单击方向箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理消息计划项目关系

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

注意： Oracle CRM On Demand 标准版没有消息计划项目关系功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解消息计划项目关系的相关信息：

- 消息计划项目关系 (第 页 530)
- 使用消息计划项目关系主页 (第 页 530)
- 消息计划项目关系字段 (第 页 532)

注意：您的用户角色必须包括“管理‘个性化内容交付’”权限，才能使用“消息计划项目关系”页面。

消息计划项目关系字段

使用“编辑消息计划项目关系”页面添加消息计划项目关系，或更新现有消息计划项目关系的详细信息。“编辑消息计划项目关系”页面显示了消息计划项目关系的完整字段集。

提示：您也可以在“消息计划项目关系列表”页面和“消息计划项目关系详细信息”页面上编辑消息计划项目关系。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息 \(第 页 95\)](#)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些“消息计划项目关系”字段的附加信息。

字段	说明
关键消息计划项目关系信息	
名称	消息计划项目关系的名称。
显示名称	在消息计划中用于显示消息计划项目关系的名称。
父 MP 项目	此消息计划项目关系为其提供可选备份或详细信息的父消息计划项目。（必填。）
产品	与父消息计划关联的产品。使用“查找”图标选择产品。（必填。） 注意： “产品”字段值必须与父消息计划记录相同。但 Oracle CRM On Demand 不强制实施此要求。您必须手动确保此值与父消息记录相同。如果您不执行此操作，则会遇到数据完整性问题。例如，如果您在消息计划中将“产品”字段设置为 AAAA，并在任一子 PCD 记录（消息计划项目、消息计划项目关系或消息响应）中将“产品”字段从 AAAA 更新为 BBBB，则子 PCD 记录将错误地描述产品 BBBB，而不是描述产品 AAAA。
说明	此项目内容的简要说明。
类型	消息计划项目关系类别。使用选择列表选择一个类型。（必填。） “类型”的默认值如下：“消息计划项目”、“附件”、“相关”、“详细信息”和“下一个拜访目标”。如果您的管理员已为某个记录类型设置动态页面布局，则选择此类型可使页面布局与消息计划项目关系的默认页面布局不同。例如，如果管理员已进行设置，则选择“下一个拜访目标”会出现“下一个拜访目标”页面布局。有关为此记录类型设置动态页面布局的更多信息，请参阅 指定动态页面布局 (第 页 1117) ，并另请参阅 <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> 中有关页面布局的主题。
解决方案名称	消息计划项目关系所基于的多媒体或图形文件内容的名称。 在版本 23 之前的版本中，默认情况下“解决方案”字段为必填字段。但对于版本 23，默认情况下此字段不再为必填字段。不过，如果您公司曾经在版本 23 之前的版本中针对此记录类型自定义了页面布局，则对于这些自定义布局，“解决方案”字段

字段	说明
	仍是必填字段。要将此字段更改为非必填字段，则公司管理员必须取消选中在此记录类型的自定义页面布局中针对“解决方案”字段设置的“必填”复选框。有关字段设置的更多信息，请参阅 创建和编辑字段（第 页 1043） 。
概要	项目的简要说明。

相关信息

请参阅以下主题以了解消息计划项目关系的相关信息：

- [消息计划项目关系（第 页 530）](#)
- [使用消息计划项目关系主页（第 页 530）](#)
- [管理消息计划项目关系（第 页 531）](#)

结构化产品信息

结构化产品信息（SPM） 指改变了用途的个性化内容传送（PCD）记录类型（消息计划、消息计划项目、消息计划项目关系和消息响应），管理员设置这些记录类型以使医药销售代表能够管理其销售拜访目标。管理员通过为这些记录定义动态页面布局来改变 PCD 记录类型的用途。通过为 PCD 记录适当地选择“类型”选择列表字段，用户可以动态更改与 Oracle CRM On Demand 中正在使用的 PCD 记录对应的页面布局。例如，选择值为“拜访目标”的类型会将消息计划项目的页面布局更改为“拜访目标”页面布局。

与 PCD 记录类型对应的 SPM 页面布局如下所示：拜访目标计划（针对消息计划）、拜访目标（针对消息计划项目）、下次拜访目标（针对消息计划项目关系）和结果（针对消息响应）。通常，销售代表会使用拜访目标计划来为与产品（例如，药物）关联的销售拜访记录拜访目标、下次拜访目标和结果。

如果您将使用默认 PCD 记录类型来管理电子化详情介绍，请参阅[个性化内容传送（第 页 519）](#)。此外，要使用默认布局在拜访期间获取产品详细信息，请参阅[将产品详细信息链接到拜访（第 页 478）](#)。

与 PCD 记录类型对应的 SPM 页面布局如下所述：

- 拜访目标计划基于“消息计划”记录类型，是将销售团队的拜访目标、下次拜访目标和结果打包的一个计划。拜访目标计划由管理员定义，并遵循标准选择的审批路径。拜访目标计划包含销售代表在产品详细推介会期间，在拜访（客户、联系人或参加者拜访）上下文中选择的预定义元数据。
- 拜访目标基于“消息计划项目”记录类型，是在描述特定产品时用于说明拜访的目的和目标的预定义值集。
- 下次拜访目标基于“消息计划项目关系”记录类型，是用于描述跟进拜访的目标和目的的预定义值集，并且与特定产品相关。
- 结果基于“消息响应”记录类型，是由管理员批准用于报告客户对产品详细推介会的响应的预定义值集。

拜访目标计划的示例

考虑为产品“药物 Z”定义的拜访目标计划。销售团队在与客户讨论药物 Z 时可能有多个拜访目标，如下所示：

- **拜访目标 1。**发布“药物 Z”产品。
- **拜访目标 2。**介绍药物 Z 的优点。
- **拜访目标 3。**讨论药物 Z 的安全使用。
- **拜访目标 4。**描述药物 Z 的潜在副作用。

下次拜访目标可能包括：

- **下次拜访目标 1。**描述药物 Z 的剂量。
- **下次拜访目标 2。**查看药物 Z 的定价。
- **下次拜访目标 3。**通过提供药物 Z 的样品，改进与医生之间的关系。

用于描述详细推介会响应的结果可能如下所述：

- 结果 1。积极响应。
- 结果 2。消极响应。
- 结果 3。医生有其他问题。
- 结果 4。需要跟进拜访。
- 结果 5。不需要跟进拜访。

本示例中的所有 SPM 记录均与已为产品“药物 Z”定义的拜访目标计划相关。销售代表在拜访时，在“拜访详细信息”页面上的“产品详细信息”相关项目部分中选择相应的项目。

注意：要使用 SPM 记录类型，管理员必须为 SPM 和 PCD 记录类型设置动态页面布局。如果管理员已为此记录类型设置动态页面布局，则选择 SPM 类型可导致页面布局与 PCD 记录的默认页面布局不同。例如，如果管理员已进行设置，则选择“拜访目标”类型会出现“拜访目标”页面布局。有关为此记录类型设置动态页面布局的更多信息，请参阅[指定动态页面布局（第 页 1117）](#)，并另请参阅 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 中有关页面布局的主题。

有关管理拜访目标的更多信息，请参阅以下主题：

- [选择结构化产品信息页面布局（第 页 534）](#)
- [将拜访目标、下次拜访目标和结果关联到销售拜访中的产品详细信息（第 页 535）](#)
- [为详细的产品选择主要拜访目标、主要下次拜访目标或主要结果（第 页 536）](#)

有关结构化产品信息记录可能以何种方式与产品标志一起使用的信息，请参阅[结构化产品信息记录和产品标志的使用示例（第 页 537）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

选择结构化产品信息页面布局

要在产品详细推介会期间使用“结构化产品信息（SPM）”页面布局来管理拜访目标，必须选择适当的类型值以便为 SPM 确定动态页面布局。

在开始之前。管理员必须按 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 中所述，为 SPM 设置动态页面布局。如果管理员设置了动态页面布局，则选择 SPM 类型将会产生一个不同于 PCD 记录类型的默认布局的页面布局。例如，对于消息计划项目记录，选择“拜访目标”类型将会产生一个“拜访目标”页面布局。有关设置动态页面布局的更多信息，请参阅[指定动态页面布局（第 页 1117）](#)。此外，管理员还必须设置您的用户访问权限配置文件，以便您对“产品详细信息”明细页面上的相关信息 SPM 记录拥有“只读”、“查看”或“继承主要”访问权限。

要选择结构化产品信息页面布局，请执行以下操作

- 1 导航到“消息计划详细信息”页面，然后在“类型”选择列表字段中，选择“拜访目标计划”以显示“拜访目标计划”页面布局。
- 2 导航到“消息计划项目详细信息”页面，然后在“类型”选择列表字段中，选择“拜访目标”以显示“拜访目标”页面布局。
- 3 导航到“消息计划项目关系详细信息”页面，然后在“类型”选择列表字段中，选择“下次拜访目标”以显示“下次拜访目标”页面布局。
- 4 导航到“拜访详细信息”页面上的“消息响应”相关项目部分，然后在“类型”选择列表字段中，选择“结果”以显示“结果”页面布局。

将拜访目标、下次拜访目标和结果关联到销售拜访中的产品详细信息

使用“结构化产品信息 (SPM)” 页面布局，销售代表可查看其产品的拜访目标、其产品的销售拜访的预期结果，而且他们可确定其将来拜访的拜访目标，所有这一切都是仅基于产品。通常，销售代表会在拜访的产品详细推介会期间与医生讨论一种或多种药物时访问这些记录。拜访的详细信息是在联系人拜访记录中获取的，而且产品记录中提供了药物的详细信息。

在“产品详细信息” 相关信息部分中，销售代表可以挑选以下信息：

- 来自特定产品或药物的预定义拜访目标集的拜访目标（消息计划项目）
- 来自特定产品或药物的预定义下次拜访目标集的下次拜访目标（消息计划项目关系）
- 来自特定产品或药物的预定义结果集的结果（消息响应）

例如，下表显示销售经理可能为销售代表设置的拜访目标（消息计划项目）。

RowID	产品名称	拜访目标名称
12-1111	药物 A	向医生介绍药物 A 的优点。
12-1112	药物 A	与医生讨论药物 A 的建议定价和折扣制度。
12-1113	药物 A	与医生讨论药物 A 在未来一年的潜在销售情况。
12-1114	药物 A	向医生发放有关药物 A 的补充信息。
12-1115	药物 B	告知医生有关药物 B 在某些医疗条件下相对优于药物 A 的情况。
12-1116	药物 B	向医生发放药物 B 的样品。

“产品详细信息” 相关信息部分中的字段

以下字段仅在“产品详细信息” 相关信息部分中可用：

- 主要消息计划项目（可重命名为“拜访目标”）
- 主要消息计划项目关系（可重命名为“下次拜访目标”）
- 主要消息响应（可重命名为“结果”）

此外，以下相关项目可用于将 SPM（或 PCD）记录与“产品详细信息” 记录进行关联：

- 拜访产品详细信息拜访目标（拜访产品详细信息消息计划项目）
- 拜访产品详细信息下次拜访目标（拜访产品详细信息消息计划项目关系）
- 拜访产品详细信息结果（拜访产品详细信息消息响应）

本主题将这些相关项目统称为*拜访产品详细信息相关项目*。“拜访产品详细信息” 相关项目和 PCD 记录具有多对多关系。也就是说，一个 PCD 记录可与多个不同的“拜访产品详细信息” 相关项目记录进行关联。

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的公司管理员可为客户拜访、联系人拜访和参加者拜访的拜访页面布局配置“产品详细信息” 相关信息部分。有关为 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 配置页面布局的更多信息，请参阅 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 中有关页面布局的信息。

在开始之前。管理员必须按 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 中所述，为 SPM 设置动态页面布局。如果管理员设置了动态页面布局，则选择 SPM 类型将会产生一个不同于 PCD 记录类型的默认布局的页面布局。例如，对于消息计划项目记录，选择“拜访目标” 类型将会产生一个“拜访目标” 页面布局。有关设置动态页面布局的更多信息，请参阅[指定动态页面布局（第 页 1117）](#)。此外，管理员还必须设置您的用户访问权限配置文件，以便您对“产品详细信息” 明细页面上的相关信息 SPM 记录拥有“只读”、“查看”或“继承主要”访问权限。

要将 SPM（或 PCD）记录类型与“产品详细信息”记录进行关联，必须满足以下条件：

- 拜访产品详细信息相关项目上的产品与 PCD 记录必须匹配。
- 必须如下所述设置 PCD 记录类型：
 - “消息计划项目”类型必须设置为“拜访目标”。
 - “消息计划项目关系”类型必须设置为“下次拜访目标”。
 - “消息响应”类型必须设置为“结果”。

这些条件在创建关联时强制执行。但是，此后它们不会强制执行。因此：

- 请勿在创建了关联后更改“拜访产品详细信息”相关项目上的“产品”字段。
- 请勿在将 PCD 记录上的“产品”和“类型”字段添加到“拜访产品详细信息”相关项目中作为子记录后修改这些字段。
- 请勿删除任何现有的关联或修改产品详细信息或 PCD 记录后尝试恢复关联。

要将拜访目标、下次拜访目标和结果与销售拜访中的产品详细信息进行关联，请执行以下操作

- 1 在联系人拜访、客户拜访或参加者拜访的“拜访详细信息”页面上，导航到“产品详细信息”相关信息部分。“产品详细信息”部分包括主要拜访目标（主要消息计划项目）、主要下次拜访目标（主要消息计划项目关系）和主要结果（主要消息响应）的列。
- 2 导航到销售拜访期间要讨论的产品所在的行，然后单击产品名称，例如，药物 A。
- 3 在“产品详细信息”明细页面上：
 - 要将拜访目标与药物 A 进行关联，请滚动到“拜访产品详细信息拜访目标（拜访产品详细信息消息计划项目）”相关信息部分，单击“选择”，并在“编辑”页面上，使用“查找”选择器，从拜访目标（消息计划项目）列表中为药物 A 选择拜访目标（消息计划项目），然后保存“产品详细信息”记录。
 - 要将下次拜访目标与药物 A 进行关联，请滚动到“拜访产品详细信息下次拜访目标（拜访产品详细信息消息计划项目关系）”相关信息部分，单击“选择”，并在“编辑”页面上，使用“查找”选择器，从下次拜访目标（消息计划项目关系）列表中为药物 A 选择下次拜访目标（消息计划项目关系），然后保存“产品详细信息”记录。
 - 要将结果与药物 A 进行关联，请滚动到“拜访产品详细信息结果（拜访产品详细信息消息响应）”相关信息部分，单击“选择”，并在“编辑”页面上，使用“查找”选择器，从结果（消息响应）列表中为药物 A 选择结果（消息响应），然后保存“产品详细信息”记录。

注意：您可能需要将相关信息部分（在前面的列表中）添加到“产品详细信息”明细页面中。有关个性化“详细信息”页面布局的信息，请参阅更改详细信息页面布局（请参阅 [更改“详细信息”页面布局](#) 第 页 639）。如果无法将这些部分添加到您的页面布局，则联系贵公司管理员。

注意：SPM（或 PCD）记录无法在“产品详细信息”明细视图中创建，但它们可只与“产品详细信息”记录进行关联。SPM（或 PCD）记录必须从 SPM（或 PCD）页面创建，并且必须与相同的产品品牌进行关联，例如，药物 A。每个 SPM（或 PCD）记录均可与不同拜访中详细介绍的产品品牌进行关联。但是，在相同的拜访中，您不能为正在详细介绍的同一产品选择相同的 SPM（或 PCD）记录。管理员必须按 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 中所述设置“SPM（或 PCD）详细信息”页面。

为详细的产品选择主要拜访目标、主要下次拜访目标或主要结果

您可以使用以下过程为正在详细介绍的产品选择主要拜访目标（主要消息计划项目）、主要下次拜访目标（主要消息计划项目关系）或主要结果（主要消息响应）。您选作主要信息的拜访目标、下次拜访目标和结果显示在“拜访详细信息”页面上的“产品详细信息”相关项目部分中。主要指定的目的是要确定哪个项目记录首先显示在“产品详细信息”页面上。没有对此指定进行任何特殊处理。

在开始之前。管理员必须按 *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* 中所述，为 SPM 设置动态页面布局。如果管理员设置了动态页面布局，则选择 SPM 类型将会产生一个不同于 PCD 记录类型的默认布局的页面布局。例如，对于消息计划项目记录，选择“拜访目标”类型将会产生一个“拜访目标”页面布局。有关设置动态页面布局的更多信息，请参阅[指定动态页面布局](#)（第 页 1117）。此外，管理员还必须设置您

的用户访问权限配置文件，以便您对“产品详细信息”明细页面上的相关信息 SPM 记录拥有“只读”、“查看”或“继承主要”访问权限。

要选择主要拜访目标、主要下次拜访目标或主要结果，请执行以下操作

- 1 导航到您正在详细介绍的产品（例如，药物 A）的“产品详细信息”明细页面。
- 2 要指定一个拜访目标（消息计划项目）作为主要拜访目标（主要消息计划项目），请执行以下操作：
 - a 编辑“产品详细信息”明细页面。
 - b 对于“主要拜访目标（主要消息计划项目）”字段，请使用“查找”选择器，从列表选择一个拜访目标（消息计划项目）作为主要目标。
- 3 要指定一个下次拜访目标（消息计划项目关系）作为主要下次拜访目标（主要消息计划项目关系），请执行以下操作：
 - a 编辑“产品详细信息”明细页面。
 - b 对于“主要下次拜访目标（主要消息计划项目关系）”字段，请使用“查找”选择器，从列表选择一个下次拜访目标（消息计划项目关系）作为主要目标。
- 4 要指定一个结果（消息响应）作为主要结果（消息响应），请执行以下操作：
 - a 编辑“产品详细信息”明细页面。
 - b 对于“主要结果（主要消息响应）”字段，请使用“查找”选择器，从列表选择一个结果（消息响应）作为主要结果。

结构化产品信息记录和产品标志的使用示例

本主题提供了一个关于管理员或销售经理可能以何种方式为销售代表设置“结构化产品信息（SPM）”记录和“产品标志”记录以便为客户详细介绍或发放产品的示例。您可以根据自己的业务模式以其他方式使用该功能。

- 1 销售经理或管理员通常为销售团队设置以下信息：
 - 可根据需要包括特定标志（产品标志）的特定产品的拜访目标计划（消息计划）有关消息计划的信息，请参阅[消息计划（第 页 520）](#)。
 - “产品标志”记录（根据需要）有关产品标志的信息，请参阅[产品标志（第 页 538）](#)。
 - 拜访目标计划的拜访目标（消息计划项目）、下次拜访目标（消息计划项目关系）和结果（消息响应）（根据需要）此步骤使拜访目的和结果标准化，并且使销售团队每个拜访的目标结构化。有关消息计划项目的信息，请参阅[消息计划项目（第 页 525）](#)。有关消息计划项目关系的信息，请参阅[消息计划项目关系（第 页 530）](#)。有关消息响应的信息，请参阅[调整消息响应（第 页 180）](#)。
- 2 设置 SPM 记录和产品标志后，医药销售代表通常会执行以下任务：
 - a 拜访医生或医院，并在“拜访详细信息”页面上为客户或联系人输入拜访信息有关执行销售拜访的信息，请参阅[跟踪对客户的拜访（销售拜访）（第 页 173）](#)。
 - b 使用“拜访详细信息”页面上相应的相关信息部分（“已发放样品”或“已发放促销项目”）记录为每个联系人发放的样品或促销项目。有关记录已发放样品或促销项目的信息，请参阅[将发放的样品信息链接到拜访（第 页 481）](#)或[将促销项目信息链接到拜访（第 页 483）](#)。
 - c 使用“拜访详细信息”页面上的“产品详细信息”相关信息部分为每个联系人或客户记录产品详细信息。对于每个产品详细信息，销售代表可执行以下操作：
 - 选择标志（产品标志）。
 - 记录附加拜访目标、下次拜访目标和结果。

- （可选）销售代表可识别标志并记录相应的拜访目标、下次拜访目标和结果。

有关记录产品详细信息的信息，请参阅[将产品详细信息链接到拜访（第 页 478）](#)。

- d 销售代表已选择并记录与拜访相关的所有项目后，销售代表会提交拜访。

产品标志

使用“产品标志”页面可创建、更新和跟踪产品标志。产品标志症状或疾病与缓解该症状或疾病的具体产品或药物的一种组合。通常，医药销售代表在拜访保健医生期间会详细介绍产品标志。产品标志的示例包括过敏反应 - 药物 A、哮喘 - 药物 A、心律不齐 - 药物 B 和心力衰竭 - 药物 C。在本示例中，药物 A 用于治疗过敏反应和哮喘的症状。

一种产品可以有零个或多个标志。“产品标志”记录用于跟踪产品与关联标志的唯一组合。如果存在产品标志，则产品标志名称必须具有唯一性。在客户拜访中显示产品详细信息时，产品标志列表可供销售代表在产品详细推介会期间选择。“拜访详细信息”页面上的“产品详细信息”相关信息部分中提供有产品标志。

产品标志是医药销售代表的产品信息流程的一个重要组成部分。产品或药物通常是在产品级别（而不是在产品库存系统中的库存单位（SKU）级别）由销售代表进行详细介绍。例如，药物 A 可以有多个标志：一个适用于慢性阻塞性肺病（COPD），一个适用于哮喘等。每个标志均有其自己唯一的拜访目标计划（消息计划）和拜访目标（消息计划项目）。您可以使用产品标志来筛选结构化产品信息记录的相应相关信息部分，例如拜访目标计划（消息计划）和拜访目标（消息计划项目）。有关使用“拜访详细信息”页面上的“产品详细信息”相关信息部分详细介绍产品的更多信息，请参阅[将产品详细信息链接到拜访（第 页 478）](#)。有关结构化产品信息（SPM）的更多信息，请参阅[结构化产品信息（第 页 533）](#)。

注意：公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪产品标志信息，则“产品标志”选项卡可能从您的设置中排除。

使用产品标志主页

可以从“产品标志主页”开始管理产品标志。此页面显示了与您相关的信息。

注意：公司管理员可以定制“产品标志主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

在开始之前。要使用产品标志，您的用户角色必须包括“管理药品访问权限”权限。

创建产品标志

您可以通过在“最近修改的产品标志”部分中单击“新建”按钮来创建新的产品标志。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[产品标志字段（第 页 540）](#)。

使用产品标志列表

“产品标志列表”部分显示许多筛选列表。这些筛选列表是记录的子集或组，利用筛选列表，您可以限制一次处理的记录的数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表描述产品标志的标准列表。

产品标志列表	筛选器
所有产品标志	您可以查看的所有产品标志，而不管产品标志的所有者是谁。
最近修改的产品标志	“所有者”字段显示您的姓名的所有产品标志，按修改日期排序。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要查看所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请参阅“[管理列表](#)”页面（第 页 116）。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的产品标志

“最近修改的产品标志”部分显示最近修改的产品标志。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向“产品标志主页”中添加部分

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到“产品标志主页”：

- [最近创建的产品标志](#)
- [最近修改的产品标志](#)
- [我最近创建的产品标志](#)
- [我最近修改的产品标志](#)
- [附加报表部分](#)（公司管理员可以使报表部分可供显示在“产品标志主页”上。）

要向“产品标志主页”中添加部分，请执行以下操作

- 1 在“产品标志主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“产品标志主页布局”页面上，使用箭头添加或移除部分，并在页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解产品标志的相关信息：

- [产品标志](#)（第 页 538）
- [管理产品标志](#)（第 页 539）
- [产品标志字段](#)（第 页 540）

管理产品标志

有关管理产品标志的信息，请参阅以下主题：

- [将产品标志记录与产品详细信息关联](#)（第 页 540）
- [将产品标志与结构化产品信息记录关联](#)（请参阅 [将产品标志与结构化产品信息记录进行关联](#) 第 页 540）

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解产品标志的相关信息：

- [产品标志](#)（第 页 538）
- [使用产品标志主页](#)（第 页 538）

■ 产品标志字段 (第 页 540)

将产品标志记录与产品详细信息关联

通常会通过使用“产品详细信息”相关信息部分，将产品标志记录与要详细介绍的产品进行关联。

要将产品标志记录与产品详细信息进行关联，请执行以下操作

- 1 为要详细介绍的产品创建产品标志记录。
- 2 导航到客户拜访的“拜访详细信息”页面上的“产品详细信息”相关信息部分，然后为感兴趣的产品编辑产品详细信息记录。
- 3 对于“标志名称”字段，请使用“查找”选择器，从要详细介绍的产品可用的产品标志列表中选择产品标志名称。

将产品标志与结构化产品信息记录进行关联

通常会将产品标志记录与拜访目标计划（消息计划）、拜访目标（消息计划项目）、下次拜访目标（消息计划项目关系）和结果（消息响应）等结构化产品信息（SPM）记录进行关联。

要将产品标志记录与结构化产品信息记录进行关联，请执行以下操作

- 1 为要详细介绍的产品创建产品标志记录。
- 2 导航到各个 SPM 记录类型（例如，拜访目标计划（消息计划）、拜访目标（消息计划项目）、下次拜访目标（消息计划项目关系）、结果（消息响应）），然后编辑感兴趣的记录。
- 3 对于“标志名称”字段，请使用“查找”选择器，从要详细介绍的产品可用的产品标志名称列表中选择产品标志名称。

注意：公司管理员必须设置 SPM 记录类型上的“标志名称”字段。

产品标志字段

使用“编辑产品标志”页面可添加产品标志或更新现有产品标志的详细信息。“编辑产品标志”页面显示了产品标志的完整字段集。

提示：您还可以在“产品标志列表”页面和“产品标志详细信息”页面上编辑产品标志。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息 \(第 页 95\)](#)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供有关某些产品标志字段的信息。

字段	说明
标志名称	产品标志记录的名称。一些示例包括过敏反应、哮喘、心律不齐、心力衰竭等。最大长度为 50 个字符。（必填）
产品标志名称	只读。“产品名称”和“标志名称”的级联。例如，哮喘 - 药物 A 或过敏反应 - 药物 A，假设药物 A 用于治疗哮喘和过敏反应。此字段在贵公司中必须具有唯一性。

字段	说明
产品	品牌级别的产品名称。品牌是在产品的“类型”字段设置为“详细信息”时在“产品”记录上定义的，例如“药物 A”。使用“查找”图标选择产品名称。产品标志记录按产品名称进行排序。此字段默认情况下为必填字段。 注意： 产品必须是“产品类别”字段的有效产品。
说明	用于描述标志的附加详细信息。最大长度为 255 个字符。
产品：产品类别	只读。所选产品品牌的产品类别。公司管理员可定义产品类别，例如抗高血压、抗焦虑、哮喘、营销促销项目等。

订单

尽管在 Oracle CRM On Demand 中提供了“订单”记录类型，但是该记录类型经过增强后可改进生命科学功能。您可使用“订单”页面创建、更新和跟踪产品的订单和关联订单项目。例如，销售代表可使用“订单”页面执行以下操作：

- 创建样品履行的直接请求，以及将订单提交给总公司，以将样品直接发送给客户。
- 向总公司下内部订单，以补充耗尽的样品。销售代表会定期用完样品，因此他们可根据需要重新订购。

“订单”记录类型已链接到所有定制对象，可通过使用 Web 集成事件和工作流为集成启用该记录类型。如果在定制对象详细信息页面上看不到“订单”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，并将“订单”部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。

开始之前：要使用订单，公司概要页面中的“订单使用情况”值必须设置为“CRM On Demand Order Management”，且您的用户角色必须包括“启用订单访问”权限。

注意：贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪订单和关联订单行项目信息，则可能不安装“订单”选项卡。

使用订单主页

可以从“订单主页”开始管理产品的订单和关联订单项目。

注意：公司管理员可以定制“订单主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和移除部分。

在开始之前。要使用产品的订单和订单项目，公司概要页面中的“订单使用情况”值必须设置为“CRM On Demand Order Management”，且您的用户角色必须包括“启用订单访问”权限。有关更多信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 965）。

创建订单

通过在“我最近创建的订单”部分中单击“新建”按钮，样品管理员可以创建新订单。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[订单字段](#)（第 页 545）。

使用订单列表

“订单列表”部分显示许多筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明订单的标准列表。

订单列表	筛选器
所有订单	不管谁拥有订单或何时创建，您均可看到的所有订单。
我最近创建的订单	筛选按创建日期排序且“所有者”字段中包含您的姓名的订单。
所有最近创建的订单	筛选您可以看到的所有创建的订单（按创建日期排序）

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近的订单

“我最近创建的订单”和“我最近查看的订单”部分显示了您最近创建或查看的订单。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向“订单主页”添加部分

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“订单主页”：

- 最近创建的订单
- 最近修改的订单
- 我最近创建的订单
- 我最近修改的订单
- 附加报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“订单主页”上。）

向“订单主页”添加部分

- 1 在“订单主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“订单主页布局”页面上，单击箭头以添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解样品的订单和订单项目的相关信息：

- [订单（第 页 541）](#)
- [订单字段（第 页 545）](#)
- [管理订单](#)

管理订单

有关管理订单的信息，请参阅：

- [关于 EBIZ PIP 集成和 Oracle CRM On Demand 订单管理（第 页 543）](#)
- [创建产品的订单项目（第 页 543）](#)
- [提交产品的订单（第 页 545）](#)
- [将样品请求信息链接到拜访（第 页 484）](#)

注意：Oracle CRM On Demand 标准版没有订单功能，因此您的公司可能无法使用此功能。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)

- [更新记录详细信息](#) (第 页 95)
- [将记录链接到所选记录](#) (第 页 97)
- [使用列表](#) (第 页 104)
- [使用记录](#) (第 页 42)
- [转让记录的所有权](#) (请参阅 [转移记录的所有权](#) 第 页 120)
- [删除和恢复记录](#) (第 页 143)
- [共享记录 \(团队\)](#) (第 页 121)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题了解订单的相关信息：

- [订单](#) (第 页 541)
- [订单字段](#) (第 页 545)
- [使用订单主页](#) (第 页 541)

关于 Ebiz PIP 集成和 Oracle CRM On Demand 订单管理

Oracle CRM On Demand 支持两种互斥类型的订单管理。通过在“公司概况”页面中设置“订单处理”选项，管理员可以选择要使用的订单管理类型：

- Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中提供的 Oracle CRM On Demand 订单管理
您无法使用 Oracle CRM On Demand 订单管理并且无法将订单与 Oracle E-Business Suite 集成。要将订单与 Oracle E-Business Suite 集成，您必须使用“Ebiz PIP 集成”选项。
- Ebiz PIP 集成 (Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 集成解决方案)
利用“Ebiz PIP 集成”选项，Oracle CRM On Demand 中的订单记录将包含只读标题信息，这样，就可以将 Oracle E-Business Suite 中的信息存储在 Oracle CRM On Demand 中以便仅进行显示。所有订单和行项目均在 Oracle E-Business Suite 中创建。如果您选择“Ebiz PIP 集成”选项，则 Oracle CRM On Demand 不会跟踪订单行项目。

将 Ebiz PIP 集成订单管理迁移到 Oracle CRM On Demand 订单管理时的注意事项

如果您当前正在使用“Ebiz PIP 集成”选项进行订单管理，并且想要在 Oracle CRM On Demand 上显示以下项目并为定制提供定制对象支持，则您必须将您的订单迁移到 Oracle CRM On Demand 订单管理：

- 订单主页
- 每个客户或联系人的订单列表
- 订单行项目

除了迁移到 Oracle CRM On Demand 订单管理之外，Oracle CRM On Demand Customer Care 还必须启用“订单”和“订单项目”记录类型，以及工作流、导入和导出及 Web 服务。Oracle CRM On Demand 提供了与“价格表”记录类型的集成，以前这仅在 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 中才提供。将订单迁移到 Oracle CRM On Demand 订单管理时，Oracle CRM On Demand Customer Care 必须启用所需权限，以便您能够看到“价格表”记录类型。将订单迁移到 Oracle CRM On Demand 订单管理后，您可以针对业务逻辑要求在 Oracle CRM On Demand 中定制订单记录。有关在公司概要中使用“订单处理”选项的更多信息，请参阅[设置公司概况和全局默认值](#) (第 页 965)。

创建产品的订单项目

您可以使用“订单”页面创建和更新产品的订单项目，以便可以跟踪客户在订单中购买的产品。

注意：您也可以使用“样品请求”页面将样品请求信息链接到拜访，请参阅[将样品请求信息链接到拜访](#)（第 页 484）。请注意，如果通过添加新字段来定制“订单详细信息”页面，则新字段也可用于“样品请求”页面。

在开始之前。要使用产品的订单和订单项目，公司概要页面中的“订单使用情况”值必须设置为“CRM On Demand Order Management”，且您的用户角色必须包括“启用订单访问”权限。

创建或更新产品的订单项目

- 1 在“订单主页”中，选择所需订单。
有关选择订单的信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“订单详细信息”页面中：
 - 单击“订单项目”部分中的“新建”，将订单行项目添加到订单。
注意：您不妨将“订单项目”部分添加到布局。有关更改布局的更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局](#)（第 页 639）。
 - 单击现有订单行项目旁边的“编辑”，以更新订单项目。
- 3 在“订单项目详细信息”或“编辑”页面中，填写下表中说明的字段，然后保存记录。

字段	说明
订单项目编号	（只读）此订单行项目的唯一编号。
货币	用于处理此订单项目的币种。使用“查找”选择器选择币种。
折扣金额	此字段不适用于当前版本的 Oracle CRM On Demand。
折扣百分比	此字段不适用于当前版本的 Oracle CRM On Demand。
产品	（必填）订购的产品。
数量	（必填）订购的产品数量。此字段的值不能为负。
订单	（只读）此订单行项目链接到的父订单。
订单：外部唯一 ID	（只读）此订单行项目链接到的父订单的唯一外部 ID。
价格	此字段不适用于当前版本的 Oracle CRM On Demand。
折后价格	此字段不适用于当前版本的 Oracle CRM On Demand。
状态	（必填）默认情况下，此字段的值是“进行中”。

相关主题

请参阅以下主题了解订单的相关信息：

- [订单](#)（第 页 541）
- [使用订单主页](#)（第 页 541）
- [管理订单](#)
- [订单字段](#)（第 页 545）

提交产品的订单

创建和更新订单对象的订单项目后，即可提交订单。

在开始之前。要使用产品的订单和订单项目，公司概要页面中的“订单使用情况”值必须设置为“CRM On Demand Order Management”，且您的用户角色必须包括“启用订单访问”权限。

提交产品的订单

- 1 在“订单主页”中，选择所需订单。
有关选择订单的信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。
- 2 在“订单详细信息”页面，查看与此产品订单关联的订单项目，并确保您对记录的信息满意。
- 3 单击“提交”来提交产品的订单，包括其关联的订单行项目。
订单的“订单创建状态”字段值更改为“已提交”，这表示已提交该产品订单供处理。您不能修改已提交的产品订单。

相关主题

请参阅以下主题了解订单的相关信息：

- [订单](#)（第 页 541）
- [使用订单主页](#)（第 页 541）
- [管理订单](#)
- [订单字段](#)（第 页 545）

订单字段

使用“编辑订单”页面可添加产品订单或更新现有产品订单的详细信息。“编辑订单”页面显示订单的所有字段。

提示：您也可以在“订单详细信息”页面中编辑订单。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些订单字段的信息。

字段	说明
关键订单信息	
订单编号	为每个订单分配的唯一编号。
类型	订单类别。订单记录类型的默认值为“订单”。您可以使用选择列表选择以下值：样品请求和订单。 注意：公司管理员必须将这一可编辑字段设置为可用于页面布局，因为默认情况下该字段不可用于页面布局。
客户	与此订单关联的客户。
商机	与此订单关联的商机。
联系人	与此订单关联的联系人。

字段	说明
订单创建日期	订单的创建日期。
订单创建状态	(只读) 默认情况下, 此字段的值为“进行中”。提交产品订单后, 此字段的值将更改为“已提交”。
外部唯一 ID	用于与 Oracle CRM On Demand 的订单集成的唯一外部 ID。
ID	此字段的值唯一标识订单。
发运地址	订单的收货地址。使用“查找”选择器选择地址。必须填写此字段才能创建样品请求订单。请参阅 将样品请求信息链接到拜访 (第 页 484) 。
开票地址	订单在上下文中的开票地址。
订单状态	订单的状态, 可以是以下值之一: 待处理、已发货、已处理或已提交。如果需要, 您可以设置状态。提交订单后, 订单状态将更改为“已提交”。
附加信息	
责任人	创建此订单记录的人员。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式, 您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段, 而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息, 请参阅 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权 (第 页 42) 。
说明	(可选) 订单的说明。

相关主题

请参阅以下主题了解订单的相关信息:

- [订单 \(第 页 541\)](#)
- [使用订单主页 \(第 页 541\)](#)
- [管理订单](#)

报价

报价记录包含以特定价格针对特定产品和服务给客户的出价。使用 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite, 您可以通过单击商机记录的“报价”相关项目部分中的“新建报价”按钮, 开始通过 Oracle CRM On Demand 创建报价。报价记录在 Oracle E-Business Suite 内创建和维护, 并与 Oracle CRM On Demand 进行同步。在 Oracle CRM On Demand 中, 用户可以查看与已通过集成包创建的客户或商机关联的所有报价。集成包使用 Oracle CRM On Demand 中的“报价”记录类型。已获取集成包许可的客户必须联系 Oracle CRM On Demand Customer Care 以设置“报价”记录类型。

设置“报价”记录类型后, 您可以在 Oracle E-Business Suite 中输入或更新客户、客户-联系人和产品信息, 然后将该信息同步到 Oracle CRM On Demand。您可以在 Oracle CRM On Demand 内使用此数据来管理潜在商机和商机。通常, 当销售周期发展到需要报价的时间点时, 您开始通过 Oracle CRM On Demand 创建报价。有关配置集成包的更多信息, 请参阅 *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [订单（第 页 541）](#)
- [关于 Ebiz PIP 集成和 Oracle CRM On Demand 订单管理（第 页 543）](#)
- [商机（第 页 260）](#)
- [客户（第 页 221）](#)

已锁定产品

此功能专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。使用“已锁定产品”页面指定为主要联系人锁定特定产品。针对要为指定的主要联系人锁定的每个产品，您可以创建一个已锁定产品记录。您可以在“联系人详细信息”页面的“已锁定产品”相关信息部分的只读列表中查看为联系人锁定的产品。

哪些限制适用于已锁定产品？

使用已锁定产品记录可筛选您可以在客户拜访期间为产品详细信息、已发放样品、促销项目和样品请求选择的产品。已锁定产品记录可防止指定的已锁定产品出现在以下“拜访详细信息”相关项目中可用的产品列表上：

- 可用的待详述产品
- 可用的待发放样品
- 可用的待发放促销项目
- 可用的消息计划

已锁定产品记录还可防止指定的已锁定产品出现在“产品详细信息”或“产品编辑”页面的“产品查找”窗口中。如果您不希望进行此筛选，则不要填写已锁定产品记录。

注意：在 Oracle CRM On Demand 的早期版本中，在填写客户拜访时，已锁定产品记录不会筛选“拜访详细信息”相关项目或“产品查找窗口”中可用的产品。要在此版本中防止版本 22 之前创建的已锁定产品记录筛选可用产品，您必须删除这些已锁定产品记录。

未在品牌级别锁定产品

要防止在销售拜访中发放或讨论某个产品品牌的所有项目，您必须锁定该产品品牌的所有可用项目，包括促销项目、信息项目或产品样品。例如，要对主要联系人史密斯医生锁定与药物 X 关联的所有产品项目，您必须将您要锁定的每个项目的单个条目设置为“已锁定产品”记录中的数据行：

- 史密斯医生 - 药物 X 400 毫克
- 史密斯医生 - 药物 X 200 毫克
- 史密斯医生 - 药物 X 促销传单
- 史密斯医生 - 药物 X 高尔夫球

锁定产品使您可以锁定某个产品品牌的某些项目，同时不锁定其他项目。例如，您可以阻止主要联系人接收药物的样品，但是您可以允许联系人接收关于该药物的促销项目，或者您可以允许联系人接收某药物的 400 毫克剂量，但不能接收 200 毫克剂量。

对主要联系人锁定产品的要求

要对主要联系人锁定产品，您的用户角色和访问权限配置文件必须具有对“已锁定产品”记录类型的相应访问权限。此外，“已锁定产品”选项卡必须可用于您的角色。要使“已锁定产品”选项卡可用于另一个用户角色，您的用户角色必须包括“管理药品访问权限”权限。

使用已锁定产品主页

可以从“已锁定产品主页”开始管理已锁定产品。

注意：公司管理员可以定制“已锁定产品主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和移除各个部分。

创建已锁定产品记录

要创建已锁定产品记录，请在“已锁定产品主页”的“最近修改的已锁定产品”部分中单击“新建”按钮。

使用已锁定产品列表

“已锁定产品列表”部分显示了大量筛选列表。筛选列表是记录子集或记录组，您可以通过它限制一次处理的记录数量。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明已锁定产品的标准列表。

已锁定产品列表	筛选器
所有已锁定产品	您可以查看的所有已锁定产品。
最近修改的已锁定产品	您可以查看的所有已锁定产品（按修改日期排序）。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的已锁定产品

“最近修改的已锁定产品”部分显示最近修改的已锁定产品。

单击“显示完整列表”可展开列表。

向“已锁定产品主页”添加部分

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则您可以向“已锁定产品主页”添加附加报表部分。公司管理员可以使报表部分显示在“已锁定产品主页”上。

向“已锁定产品主页”添加部分

- 1 在“已锁定产品主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“已锁定产品主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解已锁定产品的相关信息：

- [已锁定产品](#)（第 页 547）
- [管理已锁定产品](#)（第 页 548）
- [关于为联系人显示已锁定产品的列表](#)（第 页 549）
- [已锁定产品字段](#)（第 页 550）
- [在销售拜访期间发放样品](#)（第 页 474）

管理已锁定产品

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

- [已锁定产品（第 页 547）](#)
- [使用已锁定产品主页（第 页 547）](#)
- [关于为联系人显示已锁定产品的列表（第 页 549）](#)
- [关于锁定产品和智能拜访模板（第 页 549）](#)
- [关于样品请求项目工作流和已锁定产品规则（第 页 549）](#)
- [已锁定产品字段（第 页 550）](#)
- [在销售拜访期间发放样品（第 页 474）](#)

关于为联系人显示已锁定产品的列表

要允许用户查看“联系人详细信息”页面上的“已锁定产品”部分，您必须针对合适的角色将“已锁定产品”相关信息部分添加到“联系人详细信息”页面布局中。您还必须配置合适的用户角色以及访问权限配置文件，以为用户提供“联系人”记录类型的“已锁定产品”相关记录类型的只读访问权限。有关向页面布局添加相关信息部分的信息，请参阅[定制静态页面布局（第 页 1079）](#)和[指定动态页面布局（第 页 1117）](#)。有关为用户角色和访问权限配置文件设置访问权限级别的信息，请参阅[用户管理和访问控制（第 页 1156）](#)。

相关主题

- [已锁定产品（第 页 547）](#)
- [使用已锁定产品主页（第 页 547）](#)
- [管理已锁定产品（第 页 548）](#)
- [已锁定产品字段（第 页 550）](#)
- [在销售拜访期间发放样品（第 页 474）](#)

关于锁定产品和智能拜访模板

不对智能拜访模板应用锁定产品的 Oracle CRM On Demand 规则。如果您为组或重复使用创建智能拜访，并在之后对在智能拜访模板中指定的产品应用程序锁定规则，则在使用该智能拜访模板时 Oracle CRM On Demand 在样品投放、产品详细信息或产品促销过程中不锁定产品。

例如，考虑以下情形：

- 1 创建两个联系人，例如联系人 1 和联系人 2。
- 2 为联系人 1 创建一个拜访，并为联系人 1 投放一个样品，将产品设置为样品 A。
- 3 使用“公共智能拜访”模板保存该拜访。
- 4 为联系人 2 创建一个已锁定产品，将产品设置为样品 A。
- 5 为联系人 2 创建一个拜访，并选择您创建的智能拜访模板。

在此情况下，如果使用模板，则会自动创建样品 A、将其与联系人 2 关联并忽略产品阻止规则。即使定义对联系人 2 阻止样品 A，样品 A 在联系人 2 的产品查找中仍然可用。

警告： 根据上个示例的结果，在锁定产品时使用智能拜访模板必须慎重。如果在设置智能拜访模板后添加产品锁定规则，则必须为产品支付手动更改报告机制。如果您在公司中锁定产品，则建议您在已定义产品锁定规则后创建智能拜访模板，并将产品添加到智能拜访（如果没有为特定客户锁定产品）。

关于样品请求项目工作流和已锁定产品规则

在 Oracle CRM On Demand 中使用工作流时，样品请求项目不支持处理锁定的产品。例如，在以下情形中，为样品请求项目创建的工作流使用已锁定产品 Prod1 设置样品请求项目的“产品”字段：

- 1 创建以下记录：
 - 客户: Acc1
 - 联系人: Con1（带地址）
 - 产品: Prod1 和 Prod2
- 2 将 Prod1 和 Prod2 分配给管理用户。
- 3 为 Prod1 和 Con1 创建一个已锁定产品记录，使 Prod1 对联系人 Con1 定义为已锁定产品。
- 4 使用“在保存新记录时”触发器和“更新值”操作（“字段名称”设置为“产品”，其值设置为 Prod1），为样品请求项目创建工作流。
- 5 您可以根据 Acc1 创建一个拜访，然后在该拜访（使用 Con1 作为拜访中的联系人）中的“样品请求”部分中创建样品请求。
- 6 在“样品请求”部分中，单击“样品请求项目”上的“新建”，然后按如下所示填充字段：
 - 订单项目编号: 1
 - 数量: 1
 - 产品: Prod2

注意：仅 Prod2 可见，因为 Prod1 对联系人 Con1 已锁定。

- 7 保存记录。

因为 Prod1 已锁定，所以您可能预期样品请求项目工作流不将“产品”字段设置为 Prod1。然而，虽然在步骤 4 中设置的工作流操作已触发，该工作流却并不遵守产品锁定规则。因而，该工作流使用锁定产品 Prod1 设置样品请求项目的“产品”字段。

已锁定产品字段

“编辑已锁定产品”页面显示了已锁定产品的完整字段集。

提示：您也可以在“已锁定产品列表”页面和“已锁定产品详细信息”页面上编辑已锁定产品。有关更新记录的更多信息，请参阅“更新记录详细信息”。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供关于某些已锁定产品字段的信息。

字段	说明
产品	您要锁定的产品。
联系人	您要锁定产品的对应联系人。

相关主题

- [已锁定产品](#)（第 页 547）
- [使用已锁定产品主页](#)（第 页 547）
- [管理已锁定产品](#)（第 页 548）
- [关于为联系人显示已锁定产品的列表](#)（第 页 549）
- [在销售拜访期间发放样品](#)（第 页 474）

10 财富管理

Oracle CRM On Demand 为财富管理提供了以下记录类型：

- **财务帐户**。使用这些页面管理财务帐户信息。
- **财务帐户持有者**。使用这些页面管理有关财务帐户的持有者的信息。
- **财务帐户产品**。使用这些页面为财务帐户管理单个财务产品的交易。
- **金融计划**。使用这些页面管理联系人或企业的一个或多个特定财务帐户的金融计划。
- **金融产品**。使用这些页面管理金融产品信息。
- **金融交易**。使用这些页面跟踪特定财务帐户的交易。
- **资产组合**。使用这些页面管理证券资产客户。
- **家庭**。使用这些页面管理生活在同一家庭中的一组相关联系人的信息。

所有这些记录类型仅在 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 中提供。

家庭

使用“家庭”页面可以创建、更新和跟踪家庭记录。您也可以使用“家庭”页面添加直接与家庭关联的预约、任务、商机和服务请求。

家庭是一组通常共享公共链接或关联的联系人，如居住在同一地址的同一住宅内的一家人（父母和子女）。“家庭”允许将联系人分组，可以跟踪联系人分组，从而允许将联系人分组到一个或多个家庭或联系人组中。金融机构和个人用户（例如银行家、顾问和关系经理）在许多不同的用途上都要将联系人分组。可以从链接到家庭的联系人处累积家庭的相关信息。

家庭提供有关整个家庭的重要细分信息，以及有关家庭成员联系人的信息汇总。可以使用家庭页面标识和捕捉有关家庭的人口统计信息。还可以使用家庭页面查看客户与该家庭关联的财务帐户、产品和联系人信息。此信息可让您评估客户的数据。

通过按家庭将客户的所有帐户分组，金融机构可以确定客户对机构的价值，并寻找机会向客户交叉销售和追加销售其他产品和服务，例如户主的保险和孩子的教育贷款。此外，通过能够按家庭查看客户的所有财务帐户，金融机构可以查看家庭的总体财务状况。

家庭的子帐户和相关信息

可以使用家庭页面标识和扼要描述家庭。也可以使用“家庭”页面查看家庭的子帐户和其他相关信息，其中包括：

- **联系人**。可以使联系人与家庭相关。在“家庭”页面上，可以查看与家庭相关的所有联系人。有关联系人的信息，请参阅[联系人](#)（第 页 240）。
- **活动**。预约或任务可直接或通过家庭联系人与家庭相关。在“家庭”页面上，可以查看与家庭相关的所有活动，并且可以直接为家庭创建新活动。从“家庭”页面中创建新预约或任务时，默认情况下使用家庭的“家庭名称”和“主要联系人”的值。有关活动的更多信息，请参阅[活动字段](#)（第 页 191）。
- **商机**。商机可直接或通过家庭联系人与家庭相关。在“家庭”页面上，可以查看与家庭相关的所有商机，并且可以直接为家庭创建新商机。从“家庭”页面中创建新商机时，默认情况下使用家庭的“家庭名称”和“主要联系人”的值。有关机会的更多信息，请参阅[商机](#)（第 页 260）。

- **服务请求。**服务请求可直接或通过家庭联系人与家庭相关。在“家庭”页面上，可以查看与家庭相关的所有服务请求，并且可以直接为家庭创建新服务请求。从“家庭”页面中创建新服务请求时，默认情况下使用家庭的“家庭名称”和“主要联系人”的值。有关服务请求的信息，请参阅[服务请求（第 页 334）](#)。
- **索赔。**可以使索赔与家庭相关。在“家庭”页面上，可以查看与家庭相关的所有索赔。有关索赔的信息，请参阅[索赔（第 页 586）](#)。
- **金融计划。**可以使金融计划与家庭相关。在“家庭”页面上，可以查看与家庭相关的所有金融计划。有关金融计划的信息，请参阅[金融计划（第 页 571）](#)。
- **投保人。**可以使投保人与家庭相关。在“家庭”页面上，可以查看与家庭相关的所有投保人。有关投保人的信息，请参阅[投保人（第 页 604）](#)。
- **财务帐户持有者。**可以使财务帐户持有者与家庭相关。在“家庭”页面上，可以查看与家庭相关的所有财务帐户持有者。有关财务帐户持有者的信息，请参阅[财务帐户持有者（第 页 566）](#)。
- **家庭团队。**用户可以是与家庭相关的团队的一部分。在“家庭”页面上，可以查看与家庭相关的所有团队成员（用户）。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪家庭信息，则可能将不安装“家庭”选项卡。

使用家庭主页

可以从“家庭主页”开始管理家庭。

注意： 公司管理员可以定制您的“家庭主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建家庭

通过在“我最近查看的家庭”部分中单击“新建”按钮，您可以创建家庭。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[家庭字段（第 页 555）](#)。

使用家庭列表

“家庭列表”部分显示许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明家庭的标准列表。

家庭列表	筛选器
最近修改的家庭	“所有者”字段中有您的姓名的所有家庭（按修改日期排序）
所有家庭	您能够查看的所有家庭，与家庭的所有者无关

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的家庭

“我最近查看的家庭”部分显示了您最近查看的家庭。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向您的家庭主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将以下某些或所有部分添加到您的“家庭主页”：

- 最近创建的家庭
- 最近修改的家庭
- 我最近创建的家庭
- 我最近修改的家庭
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在您的“家庭主页”上。）

向您的家庭主页添加区域

- 1 在“家庭主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“家庭主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的家庭信息：

- [家庭（第 页 551）](#)
- [管理家庭（第 页 553）](#)
- [家庭字段（第 页 555）](#)

管理家庭

要管理家庭，请执行以下任务：

- [建立家庭资料（第 页 554）](#)
- [跟踪家庭成员（第 页 554）](#)

注意：此功能不属于标准应用产品，因此您的 Oracle CRM On Demand 版本中可能没有该功能。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)
- [转让记录的所有权（请参阅 \[转移记录的所有权\]\(#\) 第 页 120）](#)
- [添加附注（第 页 130）](#)
- [对记录附加文件和 URL（第 页 135）](#)
- [删除和恢复记录（第 页 143）](#)
- [合并记录（第 页 126）](#)
- [共享记录（团队）（第 页 121）](#)
- [查看记录的审计追踪（第 页 145）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的家庭信息：

- [家庭（第 页 551）](#)
- [使用家庭主页（第 页 552）](#)
- [家庭字段（第 页 555）](#)

建立家庭资料

您可以通过更新家庭记录中的信息来建立家庭资料。

建立家庭资料

- 1 选择家庭。
有关选择家庭的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“家庭详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 3 在“编辑家庭”页面上，填写信息。有关字段的说明，请参阅[家庭字段（第 页 555）](#)。

跟踪家庭成员

要跟踪家庭成员，请将成员添加为家庭中的联系人。

跟踪家庭成员

- 1 选择家庭记录。
有关选择家庭记录的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“家庭详细信息”页面上，向下滚动到“联系人”部分，然后单击“添加”。
注意：可能需要将“联系人”部分添加到布局中。有关更改布局的信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局（第 页 639）](#)。
- 3 在“联系人列表”页面上，单击“新联系人”字段中的“查找”图标。这将启动“搜索联系人”窗口。
- 4 在“搜索联系人”窗口中，选择一个联系人。
- 5 在“联系人列表”页面上的“关系”下拉列表中选择该联系人与家庭之间的关系。

字段	说明
新联系人	家庭的联系人名字。在“搜索联系人”窗口中选择联系人。
关系	联系人与家庭的关系。您可以选择许多预定义的关系，例如：户主、配偶、子女、姻亲、第 2 代子女、上司等等。
累计	选中“累计”复选框以选择要累计到家庭财务总额（例如，资本净值合计或总收入）中的联系人子集。未选定的联系人将不被累计到任何家庭总额中或任何相关列表（例如机会、证券资产、活动或附注）的总额中。默认情况下“累计”处于选中状态。 注意：“联系人详细信息”页面和“家庭详细信息”页面上的“累计”复选框相同，因此在一个页面上所做的更改将反映在另一个页面中。

- 6 单击“联系人列表”页面上的“保存”。
 - 7 在“新联系人”字段中追溯以选择一个联系人，然后在“关系”选择列表中选择该联系人与家庭之间的关系。
- 有关“家庭”字段的信息，请参阅[家庭字段（第 页 555）](#)。

注意：通过添加定制字段，以及以“联系人”或“家庭”为相关记录类型的定制相关信息字段，您的管理员可以定制“家庭联系人”记录类型。您的管理员可以在“家庭联系人”页面布局中包括新的定制字段以及定制的相关信息字段。您可以在“家庭联系人”相关信息部分中编辑定制字段，但无法编辑定制的相关信息字段。有关定制相关信息字段及如何创建这些字段的信息，请参阅[关于定制相关信息字段（第 页 1049）](#)和[创建定制相关信息字段（第 页 1050）](#)。

家庭字段

使用“编辑家庭”页面添加家庭，或更新现有家庭的详细信息。“编辑家庭”页面显示了家庭的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。“家庭”页面上的许多字段是只读字段，因为这些字段是根据链接到家庭且“累计”字段处于选定状态的联系人记录计算的。系统将计算家庭中“累计”字段处于选定状态的所有联系人的相加字段的总和，例如“总资产”。系统通常将累计家庭中主要联系人的非相加字段，例如地址。

如果没有链接到家庭的联系人记录，则可以向家庭记录添加联系人，具体请参阅[跟踪家庭成员（第 页 554）](#)。

字段	说明
关键家庭信息	
家庭名称	限制为 50 个字符。
主要	只读。
家庭详细信息	
类型	默认值为：家庭 - 子女、家庭 - 无子女、家庭 - 老年人、未婚、单亲家庭、家庭、大家庭、未婚夫妇、空巢家庭、退休和其他。
细分	默认值为：“白领”、“蓝领”、“农村人口”、“自有住宅”、“承租人”、“农村/农场人员”、“大型零售人员”、“中产阶级”、“高资本净值人士”、“资产超五百万的富翁”和“超高资本净值人士”。
上个活动	只读。反映了链接到家庭的上个活动的日期。
户主生日	只读。
附加信息	
客户	只读。
联系人	只读。
责任人	家庭记录的所有者。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。 “所有者”字段的值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。

字段	说明
家庭财务资料	
总收入	累计到家庭的所有联系人的总收入。只读。
总资产	累计到家庭的所有联系人的总资产。只读。
总费用	累计到家庭的所有联系人的总费用。只读。
总负债	累计到家庭的所有联系人的总负债。只读。
资本净值合计	累计到家庭的所有联系人的资本净值合计。只读。
投资风险资料	
风险资料	根据家庭的主要联系人记录填充。只读。
经验水平	根据家庭的主要联系人记录填充。只读。
投资展望期	根据家庭的主要联系人记录填充。只读。
当前投资组合	根据家庭的主要联系人记录填充。只读。
目标	根据家庭的主要联系人记录填充。只读。
主要目标	根据家庭的主要联系人记录填充。只读。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的家庭信息：

- [家庭](#)（第 页 551）
- [使用家庭主页](#)（第 页 552）
- [管理家庭](#)（第 页 553）
- [共享记录（团队）](#)（第 页 121）

证券资产

使用“证券资产”页面可以创建、更新和跟踪任何类型的证券资产。证券资产可以是与您希望跟踪的联系人相关的任何信息类型。

证券资产可能表示以下内容：

- **财务帐户。** 经纪帐户、贷款或信用卡
- **保险合同。** 人寿保险单或年金

可以利用“证券资产”页面确定和概述证券资产。

提示： 利用财务帐户记录类型和财务帐户层次结构，您可以跟踪财务帐户组（也称为证券资产）。有关财务帐户的更多信息，请参阅[跟踪父财务帐户](#)（第 页 564）。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪财务帐户信息，则可能将不安装“证券资产”选项卡。

使用资产组合客户主页

可以从“证券资产客户主页”开始管理证券资产客户。

注意： 贵公司管理员可以定制“证券资产客户主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建证券资产客户

通过在“我最近查看的证券资产”部分中单击“新建”按钮，您可以创建证券资产客户。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和证券资产客户字段（请参阅 [资产组合客户字段](#) 第 页 559）。

使用证券资产客户列表

“证券资产列表”部分显示许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明证券资产客户的标准列表。

资产组合列表	筛选器
所有资产组合客户	您可以看到的所有证券资产客户
最近创建的资产组合	您可以看到的所有证券资产客户（按创建日期排序）
最近修改的资产组合	您可以看到的所有证券资产客户（按修改日期排序）
我最近修改的证券资产	您最近修改的所有证券资产客户。
我最近创建的证券资产	您最近创建的所有证券资产客户。
我的资产组合客户	“所有者”字段中有您的名字的所有证券资产客户

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

注意： “资产组合客户”列表中“车辆”和“资产”记录类型的可用性由公司概要上的“从资产组合客户中排除车辆/资产记录”选项控制。有关更多信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 965）。

查看最近修改的证券资产客户

“我最近查看的证券资产”部分显示了您最近查看的证券资产客户。

向您的证券资产客户主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“证券资产客户主页”：

- 最近创建的资产组合
- 最近修改的资产组合

- 我最近创建的证券资产
- 我最近修改的证券资产
- 一个或多个报表部分（贵公司管理员可以使报表部分显示在“证券资产客户主页”上。）

向您的证券资产客户主页添加区域

- 1 在“证券资产客户主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“证券资产客户主页布局”页面上，单击箭头添加或移除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的证券资产客户信息：

- [资产组合客户字段](#)（第 页 559）
- [管理资产组合客户](#)（第 页 558）

管理资产组合客户

要管理资产组合客户，请执行以下任务：

- [跟踪资产组合客户的关键联系人](#)（第 页 559）
- [指定资产组合子客户](#)（第 页 559）

注意： 此功能不属于标准应用产品，因此您的 Oracle CRM On Demand 版本中可能没有该功能。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）（包括被推介人）
- [共享记录（团队）](#)（第 页 121）
- [转让记录的所有权](#)（请参阅 [转移记录的所有权](#) 第 页 120）
- [添加附注](#)（第 页 130）
- [对记录附加文件和 URL](#)（第 页 135）
- [删除和恢复记录](#)（第 页 143）
- [重命名记录类型](#)（第 页 1141）
- [合并记录](#)（第 页 126）
- [管理日历和活动](#)（第 页 163）
- [设置工作簿的过程](#)（第 页 1222）
- [创建记录类型 Web 小程序](#)（第 页 1088）
- [查看记录的审计追踪](#)（第 页 145）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的资产组合客户信息：

- [使用资产组合客户主页](#)（第 页 557）

■ 资产组合客户字段 (第 页 559)

跟踪资产组合客户的关键联系人

要跟踪资产组合客户的关键联系人，请将其添加为连接到资产组合客户记录的联系人。

跟踪资产组合客户的关键联系人

1 选择资产组合客户记录。

有关选择资产组合客户的说明，请参阅[查找记录 \(第 页 66\)](#)。

2 在“资产组合客户详细信息”页面上，向下滚动到“联系人”部分并单击“添加”。

注意：可能需要将“联系人”部分添加到布局中。有关更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局 \(第 页 639\)](#)。

3 在“联系人列表”页面上，单击“名称”列旁边的“查找”图标。

4 在“查找”窗口中，您可以单击“新建”来创建新联系人记录或选择现有联系人。

5 在“联系人列表”页面上，填写所需的信息。

6 保存记录。

指定资产组合子客户

通过指定父-子关系，您可以指明资产组合客户的层次结构，例如人寿保险单或经纪帐户内的共同基金。首先创建父资产组合客户，然后选择该客户作为子项的父项或资产组合子客户的父项。

资产组合与资产组合子客户之间具有一对多关系。例如，您可能具有经纪资产组合客户的多个共同基金或股票子帐户。

创建资产组合子客户

1 选择父资产组合客户。

有关选择资产组合客户的信息，请参阅[查找记录 \(第 页 66\)](#)。

2 在“资产组合客户详细信息”页面上，滚动到“资产组合子客户”部分并单击“新建”。

注意：可能一定要将“资产组合子客户”部分添加到布局中。有关更改布局的信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局 \(第 页 639\)](#)。

3 请填写所启动的“编辑资产组合客户”页面中的字段。

4 保存记录。

指定父资产组合客户

1 选择子资产组合子客户。

有关选择资产组合客户的说明，请参阅[查找记录 \(第 页 66\)](#)。

2 在“编辑资产组合客户”页面上，单击“父资产组合客户”字段旁边的“查找”图标。

3 在“查找”窗口中，选择父资产组合客户。

4 保存记录。

资产组合客户字段

使用“编辑资产组合客户”页面添加资产组合客户，或更新现有资产组合客户的详细信息。“编辑资产组合客户”页面显示了资产组合客户的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键客户信息	
客户编号	必填字段。限制为 100 个字符。
机构	与此资产组合客户链接的机构的查找字段。
产品	与此资产组合客户链接的产品的查找字段。
客户类型	可用帐户类型的选择列表。默认值为：年金保险合同、组保险单、401K、支票、IRA、人寿保险、共同基金、储蓄和其他。
主要联系人	只读。
客户	与此资产组合客户链接的客户的查找字段。
收入	与此资产组合客户链接的收入。
采购日期	财务帐户的开户日期。
取消/售出日期	帐户的结束日期。如果是个人持股，则可能是售出所有股票的日期。
状态	资产组合客户的状态。默认值为：活动、待处理、报价、终止和已完成。
父资产组合客户	当前资产组合客户的父资产组合客户。
责任人	资产组合客户记录的所有者。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。 “所有者”字段的值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。
主要组	主要的资产组合所有者组。 对于版本 13 以前的版本，此字段用于定义组对“资产组合”记录的可见性。建议使用工作簿功能替代此功能。有关更多信息，请参阅设置工作簿的过程（第 页 1222）。

字段	说明
保险单信息	
风险等级	定义资产组合的风险级别。限制为 50 个字符。
保险费	保险单的成本（以您的币种单位计）。
保险金额	保险单的保险金额（以您的币种单位计）。
有效日期	保险单的开始日期。
到期日期	保险单的到期日期。
投资信息	
资产总值	所有您的投资的价值（以您的币种单位计）。
估值日期	对您的总资产进行估值的日期。
贷款信息	
贷款金额	您的贷款的价值（以您的币种单位计）。
年利率	您的贷款的利率。
到期日	应偿还贷款的日期。
期限	只读。“期限长度”和“期限单位”的级联。
期限长度	分期偿还贷款的时间期，通常以月数表示。
期限单位	可能的期限单位的选择列表。默认值为“日”、“星期”、“月”和“年”。
信用卡信息	
信用限额	帐户的最大可用信用。
年利率	对余额借款收取的年利率。

资产组合联系人字段

下表提供了有关某些字段的信息，公司管理员可能会提供这些信息，并且您可能在资产组合客户的联系人相关记录下面看到这些信息。

字段	说明
主被保险人	此复选框指明该人员通常为预期的保险单所有者，而且指明填写并签署投保请求的人员。

字段	说明
责任人	此复选框指明投保财产的责任人。
指定被保险人	此复选框指明保险合同适用的指定个人，其利益受保险单保护。

注意：通过添加定制字段，以及以“联系人”或“资产组合”为相关记录类型的定制相关信息字段，您的管理员可以定制“联系人资产组合”记录类型。您的管理员可以在“联系人资产组合”页面布局中包括新的定制字段以及定制的相关信息字段。您可以在“联系人资产组合”相关信息部分中编辑定制字段，但无法编辑定制的相关信息字段。有关定制相关信息字段及如何创建这些字段的信息，请参阅[关于定制相关信息字段（第 页 1049）](#)和[创建定制相关信息字段（第 页 1050）](#)。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的资产组合客户信息：

- [使用资产组合客户主页（第 页 557）](#)
- [管理资产组合客户（第 页 558）](#)

财务帐户

使用“财务帐户”页面可以创建、更新和跟踪任何类型的财务帐户。财务帐户通常是指金融机构管理的联系人或公司的财务帐户。但是，财务帐户页面也可以跟踪联系人或公司的所有财务帐户，包括其他金融机构的那些帐户。

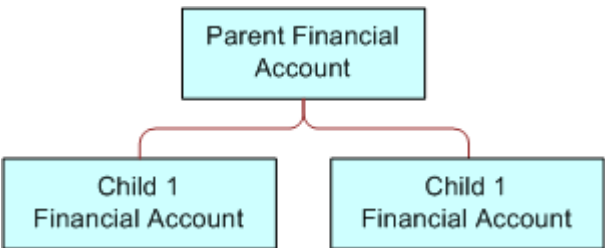
注意：贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪财务帐户信息，则可能将不安装“财务帐户”选项卡。

财务帐户是金融机构之间的金融交易的记录。金融机构对财务帐户中包含的金融产品负有特定受托责任。财务帐户为金融机构提供了一个管理联系人和业务关系的平台。

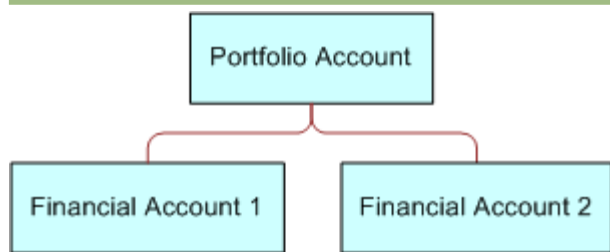
注意：在 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 中，客户被重命名为业务客户。业务客户代表法律实体，如企业、公司或信托机构。它们通过提供父子关系来支持分部、部门和其他复杂的法律结构。

使用财务帐户可以跟踪任何财务帐户类型，如储蓄帐户、支票帐户、抵押帐户、定期存款帐户、信用卡帐户、活期存款帐户、投资帐户、贷款帐户、退休帐户、教育帐户等。

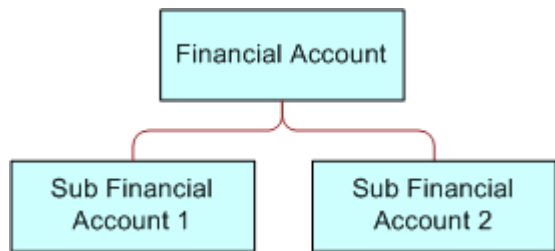
通过使用财务帐户，金融机构可以从以财务帐户为中心的关系模式转变为以客户和家庭为中心的关系模式。利用此功能，可以访问包含在“财务帐户类型”、“余额”和“联合”字段中，用于支持以客户和家庭为中心的关系的高级财务帐户信息，其中包括活动、机会、服务请求和日历。财务帐户还支持帐户层次结构和子帐户。利用这些层次结构，可以将帐户分组到证券资产。可以使用帐户的分组功能将财务帐户分组到证券资产中。下面显示了层次结构的一些示例。图 1 显示财务帐户的父子关系。图 2 显示证券资产帐户和财务帐户的关系。图 3 显示财务帐户和子帐户的关系。



Parent and Child Relationship for Financial Account



Portfolio Account and Financial Account Relationship



Financial Account and Subaccount Relationship

可以使用“财务帐户”页面确定和概述财务帐户。也可以使用“财务帐户”页面查看财务帐户的子帐户和其他相关信息，其中包括：

- [财务帐户所有者](#)（第 页 566）
- [财务帐户产品](#)（第 页 569）
- [金融交易](#)（第 页 579）
- [金融计划](#)（第 页 571）
- [保险单](#)（第 页 600）
- [商机](#)（第 页 260）。在“财务帐户”页面上，可以查看与财务帐户相关的所有机会。
- [活动](#)。在“财务帐户”页面上，可以查看与财务帐户相关的所有活动。
- [服务请求](#)（第 页 334）。在“财务帐户”页面上，可以查看与财务帐户相关的所有服务请求。
- [潜在商机](#)（第 页 202）。在“财务帐户”页面上，可以查看与财务帐户相关的所有潜在商机。

使用“财务账户主页”。

可以从“财务帐户主页”开始管理财务帐户。

注意：公司管理员可以定制“财务帐户主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建财务帐户

可以在“最近修改的财务账户”部分中单击“新建”按钮来创建财务账户。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和财务账户字段（请参阅 [财务帐户字段](#) 第 页 565）。

使用财务账户列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明了财务账户的标准列表。

财务帐户列表	筛选器
所有财务帐户	您可以看到的所有财务帐户

财务帐户列表	筛选器
最近修改的财务帐户	您最近修改的所有财务帐户。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的财务帐户

“最近修改的财务帐户”部分显示最近修改的财务帐户。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向您的财务帐户主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以向“财务帐户主页”添加其它部分，具体取决于贵公司管理员设置了哪些可以在“财务帐户主页”上显示的部分。

以下过程描述如何向“财务帐户主页”添加部分。

向“财务帐户主页”添加区域

- 1 在“财务帐户主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“财务帐户主页布局”页面上，单击箭头添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理财务帐户

要管理财务账户，请执行以下任务：

■ [跟踪父财务帐户](#)（第 页 564）

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的财务帐户信息：

- [使用“财务账户主页”](#)。（第 页 563）
- [财务帐户字段](#)（第 页 565）

跟踪父财务帐户

要允许跟踪财务帐户的父财务帐户，请针对子财务帐户将该父财务帐户添加到“父财务帐户”字段中。

跟踪父财务帐户

- 1 选择财务帐户。
有关选择财务帐户的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“财务帐户详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 3 在“编辑财务帐户”页面上，选择“父财务帐户”字段，然后选择一个财务帐户。

财务帐户字段

使用“编辑财务帐户”页面可以添加财务帐户，或更新现有财务帐户的详细信息。“编辑财务帐户”页面显示了财务帐户的完整字段集。

提示：通过选择财务帐户，可以指明财务帐户层次结构，如附属于“资产组合”财务帐户的“退休”财务帐户。有关指明层次结构的更多信息，请参阅[跟踪父财务帐户（第 页 564）](#)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
财务帐户概要	
财务帐户帐号	财务帐户的帐号。此字段限制为 50 个字符。
财务帐户类型	财务帐户类型，如储蓄帐户、信用帐户、抵押帐户、投资帐户、财富帐户、教育帐户、保险帐户等。
主帐户	该复选框用于指明此财务帐户是否为主财务帐户。
国内分支	金融机构内针对该财务帐户的国内分支。
财务帐户	财务帐户的名称。此字段限制为 50 个字符。
开户日期	在金融机构开立该财务帐户的日期。
联合	该复选框用于指定此财务帐户是否具有共同所有权。可以有多个联系人共享此财务帐户的所有权。
他方持有	该复选框用于指明此财务帐户是否被他方持有。 <i>他方持有</i> 表示此财务帐户由另一家金融机构而非此金融机构持有。
余额	表示财务帐户余额的币种字段。
余额截止时间	最后一次更新余额的日期和时间。
财务帐户详细信息	
集成 ID	此财务帐户相关外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。

字段	说明
他方持有机构	作为他方持有者持有此财务帐户的金融机构的名称。
父财务帐户	此子财务帐户的父财务帐户。
财务帐户集成	
说明	对财务帐户的详细说明。
外部 ID	此财务帐户相关外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后一次更新此财务帐户的数据的日期和时间。
外部来源	有关财务帐户产品的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
附加信息	
责任人	财务帐户记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权 （第 页 42）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的财务帐户信息：

- [使用“财务账户主页”](#)。（第 页 563）
- [管理财务帐户](#)（第 页 564）

财务帐户持有者

使用“财务帐户持有者”页面创建、更新和跟踪财务帐户及其持有者之间的关系。*财务帐户持有者* 是指与财务帐户有关系的任何联系人（通常是指财务帐户的合法所有者）。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪财务帐户持有者信息，则可能将不安装“财务帐户持有者”选项卡。

财务帐户持有者记录跟踪联系人和财务帐户之间的关系，能够全面了解哪些联系人与哪些财务帐户相关，以及哪些财务帐户与哪些联系人相关。

通过财务帐户持有者，金融机构和用户可以跟踪联系人和财务帐户之间的关系，还可以跟踪关系的特定属性和详细信息。财务帐户持有者跟踪与财务帐户相关的联系人角色，例如法定所有者、监护人、顾问、捐助人等等。

使用财务帐户持有者主页

可以从“财务帐户持有者主页”开始管理财务帐户持有者。

注意：贵公司管理员可以定制“财务帐户持有者主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和删除部分。

创建财务帐户持有者

可以在“最近修改的财务账户所有者”部分中单击“新建”按钮来创建财务账户所有者。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和财务账户所有者字段（请参阅 [财务帐户所有者字段](#) 第 页 568）。

使用财务账户所有者列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明财务账户持有者的标准列表。

财务帐户所有者列表	筛选器
所有财务帐户所有者	您可以看到的所有财务帐户所有者，与财务帐户持有者的所有者无关
最近修改的财务帐户所有者	按修改日期排序的所有财务帐户所有者

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的财务帐户所有者

“最近修改的财务帐户所有者”部分显示最近修改的财务帐户所有者。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向“财务帐户所有者主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以向“财务帐户主页所有者”添加其它部分，具体取决于贵公司管理员设置了哪些可以在“财务帐户主页所有者”上显示的部分。

以下过程说明如何向“财务帐户所有者主页”添加区域。

向“财务帐户所有者主页”添加区域

- 1 在“财务帐户所有者主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“财务帐户所有者主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的财务帐户所有者信息：

- [管理财务帐户所有者（第 页 567）](#)
- [财务帐户所有者字段（第 页 568）](#)

管理财务帐户所有者

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [使用财务帐户持有者主页（第 页 566）](#)
- [财务帐户持有者字段（第 页 568）](#)

财务帐户持有者字段

可以使用“编辑财务帐户持有者”页面添加财务帐户持有者，或更新现有财务帐户持有者的详细信息。“编辑财务帐户持有者”页面显示了财务帐户持有者的完整字段集。

提示： 您也可以在“财务帐户持有者列表”页面和“财务帐户持有者详细信息”页面上编辑财务帐户持有者信息。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
财务帐户持有者概要	
财务帐户持有者名称	财务帐户持有者（通常为联系人）的名称。此字段限制为 100 个字符。
财务帐户	与财务帐户持有者关联的财务帐户。
角色	财务帐户持有者的角色。财务帐户持有者可以具有多个角色。例如：法定监护人、所有者、律师和影响者。
主要联系人	表明财务帐户持有者是否为财务帐户的第一联系人。
联接	财务帐户持有者第一次与财务帐户关联的日期。此日期可能不同于财务帐户的开户日期。例如，在某个财务帐户开户日期之后，可能会将该财务帐户分配给法定监护人，或法定监护人可能要对此财务帐户负责。
外部 ID	有关财务帐户持有者的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关财务帐户持有者的外部信息的来源。例如，应用产品名称、数据库名称、集成名称等。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此财务帐户持有者数据的日期和时间。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [使用财务帐户持有者主页（第 页 566）](#)

财务帐户产品

使用“财务帐户产品”页面可以创建、更新和跟踪特定财务帐户持有的金融产品。财务帐户产品通常是财务帐户单个金融产品的所有财务帐户交易的总和。

通过财务帐户产品，您可以了解每个财务帐户持有的金融产品。财务帐户产品可用于跟踪所有类型的金融产品，例如：

- 实物资产（如房屋、艺术品和汽车）
- 金融凭证（如债券、股票、共同基金）
- 金融服务和贷款（如抵押、信贷限额）
- 您在金融产品中定义的任何其它凭证

通过使用财务帐户产品，金融机构可以通过其中、后端办公应用产品提供有关客户财务帐户的摘要信息。此信息基于客户或家庭提供视图。在管理客户关系时，Oracle CRM On Demand 内会提供有关财务帐户产品的详细信息，例如数量、价格、业绩以及重要日期（如采购日期）。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪财务帐户信息，则可能将不安装“财务帐户产品”选项卡。

使用财务账户产品主页

可以从“财务帐户产品主页”开始管理财务帐户产品。

注意：贵公司管理员可以定制“财务帐户产品主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建财务帐户产品

可以在“最近修改的财务帐户产品”部分中单击“新建”按钮来创建财务帐户产品。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[财务帐户产品字段（第 页 570）](#)。

使用财务账户产品列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明财务账户产品的标准列表。

财务账户产品列表	筛选器
所有财务帐户产品	您可以看到的所有财务帐户产品，与财务帐户产品的所有者无关
最近修改的财务帐户产品	按修改日期排序的所有财务帐户产品

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的财务帐户产品

“最近修改的财务帐户产品”部分显示最近修改的财务帐户产品。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向“财务帐户产品主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则或许可以向“财务帐户产品主页”添加其它部分，具体取决于贵公司管理员的设置。

以下过程说明如何向“财务帐户产品主页”添加区域。

向“财务帐户产品主页”添加区域

- 1 在“财务帐户产品主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“财务帐户产品主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理财务帐户产品

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [财务帐户产品字段（第 页 570）](#)

财务帐户产品字段

使用“编辑财务帐户产品”页面可以添加财务帐户产品，也可以更新现有财务帐户产品的详细信息。“编辑财务帐户产品”页面显示了财务帐户产品的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
财务帐户产品概要	
财务帐户	与财务帐户产品关联的财务帐户。
金融产品	与财务帐户产品关联的金融产品。
财务帐户产品的名称	财务帐户产品的唯一名称。
数量	此财务帐户下该金融产品持有财产的金融产品单位数量。此信息通常来自外部来源。
采购价格	此财务帐户下该金融产品持有财产的采购价格。此信息通常来自外部来源。

字段	说明
采购日期	此财务帐户下该金融产品持有财产的采购日期。此信息通常来自外部来源。
值	持有财产的值（即，购买价格乘以数量）。此信息通常来自外部来源。
业绩	此财务帐户下该金融产品持有财产的损益百分比。此信息通常来自外部来源。
财务帐户产品集成	
集成 ID	有关财务帐户产品的外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部 ID	有关财务帐户产品的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关财务帐户产品的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此财务帐户产品数据的日期和时间。

金融计划

使用“金融计划”页面创建、更新和跟踪财务帐户的金融计划。金融计划通常是指联系人或企业的金融计划，针对的是金融机构管理的一个或多个特定财务帐户。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪财务帐户计划信息，则可能不安装“金融计划”选项卡。

金融计划通过提供对诸如状态、计划阶段以及审批之类的信息的访问权限来实现高级金融计划。它还提供指向中、后端办公应用产品的链接。来自 Web 服务的批量反馈和更新通常用于在 Oracle CRM On Demand 中集成中、后端办公信息。

通过使用金融计划，金融机构可以在整个金融计划生命周期中将客户关系管理与金融计划任务、工作流以及交付项集成。可以使用此功能针对金融计划跟踪活动、机会、服务请求以及潜在商机，从而实现以客户和家庭为中心的金融计划。

可以使用“金融计划”页面确定和概述金融计划。还可以使用“金融计划”页面查看金融计划的子客户和其他相关的信息，其中包括：

- **商机。**有关更多信息，请参阅关于机会和预测（请参阅 [关于商机和预测](#) 第 页 260）。
- **活动。**有关更多信息，请参阅[活动字段](#)（第 页 191）。
- **服务请求。**有关更多信息，请参阅[服务请求的管理流程](#)（第 页 333）。
- **潜在商机。**有关更多信息，请参阅[潜在商机](#)（第 页 202）。

使用金融计划主页

可以从“金融计划主页”开始管理金融计划。

注意： 贵公司管理员可以定制“金融计划主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建金融计划

可以在“最近修改的金融计划”部分中单击“新建”按钮来创建金融计划。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[金融计划字段](#)（第 页 573）。

使用金融计划列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明金融计划的标准列表。

金融计划列表	筛选器
所有金融计划	您可以看到的所有金融计划，与金融计划的所有者无关。
最近修改的金融计划	“所有者”字段中按修改日期排序的带有您的姓名的所有金融计划。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的金融计划

“最近修改的金融计划”部分显示您最近查看的金融计划。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向“金融计划主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其它部分添加到您的“金融计划主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“金融计划主页”上显示的部分。

以下过程说明如何向“金融计划主页”添加区域。

向“金融计划主页”添加区域

- 1 在“金融计划主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“金融计划主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理金融计划

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [使用金融计划主页（第 页 571）](#)

金融计划字段 (第 页 573)

金融计划字段

使用“编辑金融计划”页面可以添加金融计划，也可以更新现有金融计划的详细信息。“编辑金融计划”页面显示了金融计划的完整字段集。

提示：您也可以在“金融计划列表”和“金融计划详细信息”页面上编辑金融计划。有关更新记录的更多信息，请参阅“更新记录详细信息”。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供关于某些金融计划字段的附加信息。

字段	说明
金融计划概要	
金融计划名称	金融计划的名称。
类型	金融计划的类型。例如：退休、资产组合、财产、教育等等。
财务帐户	与计划关联的财务帐户。
状态	金融计划的状态。例如：进行中、有效、已批准、管理层正在复审、客户正在复审等等。
已发送给联系人	选中该复选框可以表明此金融计划是否已发送给联系人。
已由联系人批准	选中该复选框可以表明此金融计划是否已经联系人批准。
金融计划摘要	
外部来源	有关金融计划的外部信息的来源。例如，应用产品名称、数据库名称、集成名称等。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此金融计划数据的日期和时间。
集成 ID	此金融计划的集成 ID。
说明	金融计划的详细说明。此字段限制为 16350 个字符。
附加信息	
责任人	金融计划记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权 (第 页 42) 。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的金融计划信息：

- [使用金融计划主页（第 页 571）](#)
- [管理金融计划（第 页 572）](#)

金融产品

使用“金融产品”页面来创建、更新和跟踪任何类型的金融产品。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪金融产品信息，则可能将不安装“金融产品”选项卡。

Oracle CRM On Demand 中的 *金融产品* 可以是金融机构向其客户提供的实物或服务，或一组金融产品，但也可以指任何金融机构提供的任何金融产品。

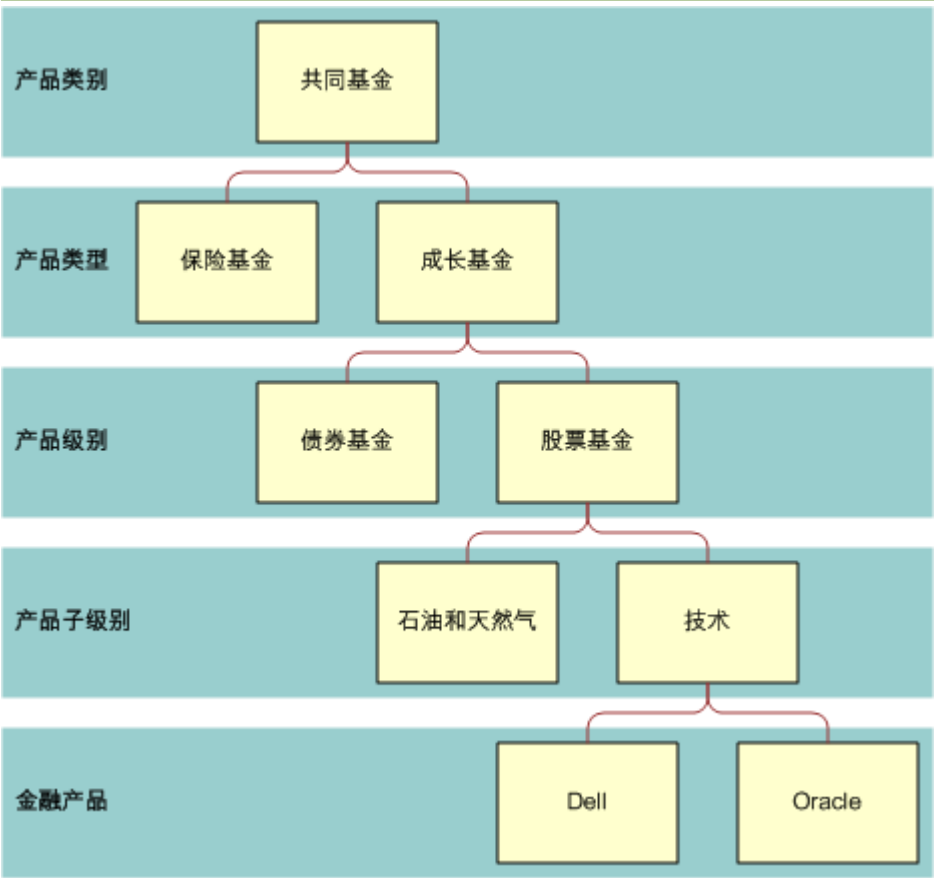
金融产品可用于跟踪金融产品类型，例如贷款、直接存款（支票帐户和储蓄帐户）、市场利率存款（货币市场帐户）、定期存款（存单）等等。金融产品还可以是股票、衍生产品金融投资工具、独立帐户以及对冲基金或共同基金。

通过使用金融产品记录，金融机构可以查看有关金融产品的详细信息，包括高级产品详细信息、指向金融产品网站的 URL 链接，或者目录。可以使用此功能访问最新的金融产品详细信息和客户的活动、机会、服务请求和日历的相关信息。

金融产品记录类型还支持金融产品层次结构。利用这些层次结构，可以对金融产品进行分组，例如，将金融产品分为捆绑产品、共同基金，或所需的任何其他多层次结构或多分组。

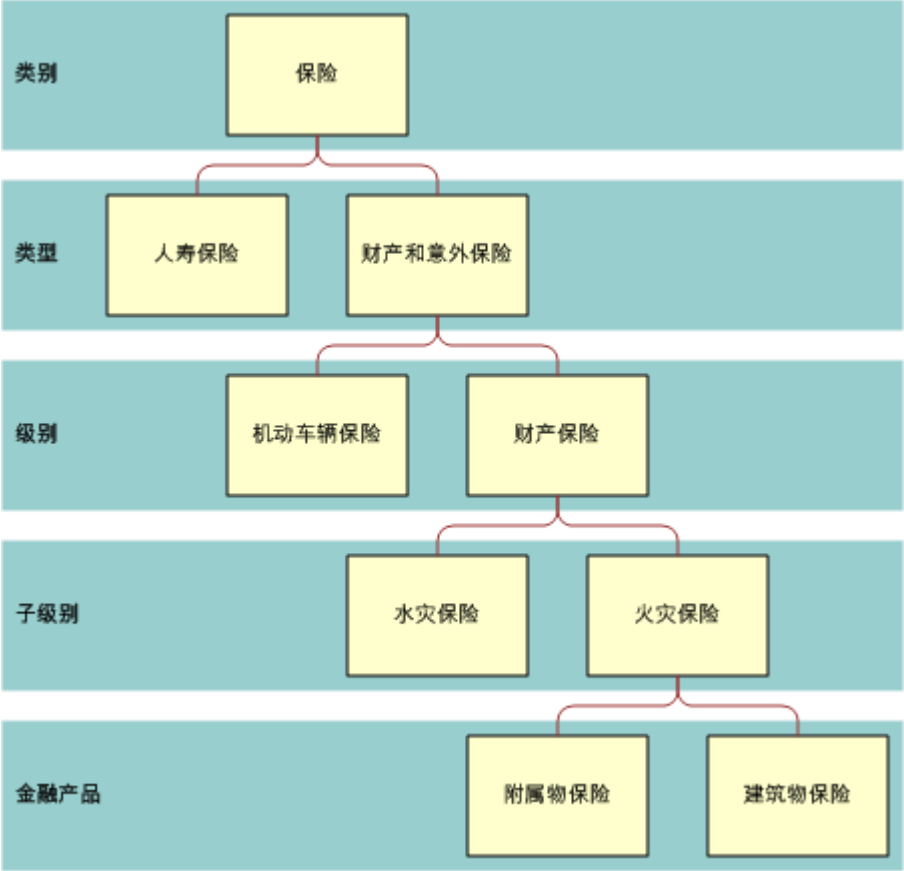
下面的图中显示了金融产品层次结构的一些示例。

图 4 显示了共同基金层次结构示例。



共同基金层次结构示例

图 5 显示了保险单层次结构示例。



保险单层次结构示例

使用金融产品主页

可以从“金融产品主页”开始管理金融产品。

注意：公司管理员可以定制“金融产品主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建金融产品记录

可以在“最近修改的金融产品”部分中单击“新建”按钮来创建金融产品记录。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[金融产品字段](#)（第 页 578）。

提示：通过选择“父金融产品”字段，可以指明金融产品的层次结构，例如，可以将股票指定为共同基金的子项。有关金融产品层次结构的信息，请参阅[跟踪父金融产品](#)（第 页 577）。

使用金融产品列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明金融产品的标准列表。

金融产品列表	筛选器
所有金融产品	您可以查看的所有金融产品，不管金融产品的所有者是谁。

金融产品列表	筛选器
最近修改的金融产品	您的姓名出现在其“所有者”字段中的所有金融产品，按修改日期排序

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的金融产品

“最近修改的金融产品”部分显示您最近查看的金融产品。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向“金融产品主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以向“金融产品主页”添加其它部分，具体取决于贵公司管理员显示于“金融产品主页”上的部分。

以下过程说明如何向“金融产品主页”添加区域。

向“金融产品主页”添加区域

- 1 在“金融产品主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“金融产品主页布局”页面上，单击箭头添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理金融产品

要管理金融产品，请执行以下任务：

■ [跟踪父金融产品](#)（第 页 577）

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的金融产品信息：

- [使用金融计划主页](#)（第 页 571）
- [金融产品字段](#)（第 页 578）

跟踪父金融产品

要允许跟踪金融产品的父金融产品，请针对子金融产品将父金融产品添加到父金融产品字段。

跟踪父金融产品

- 1 选择金融产品。
有关选择金融产品的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“金融产品详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 3 在“编辑金融产品”页面上，选择“父金融产品”字段，并选择金融产品。

金融产品字段

使用“编辑金融产品”页面可以添加金融产品，也可以更新现有金融产品的详细信息。“编辑金融产品”页面显示了金融产品的完整字段集。

提示：您也可以在“金融产品列表”页面和“金融产品详细信息”页面上编辑金融产品。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供关于某些金融产品字段的附加信息。

字段	说明
金融产品概要	
金融产品名称	金融产品的通用名称。例如：Oracle Corporation、共同基金 X、黄金储蓄、最佳抵押等等。
类别	金融产品的类别。推荐的层次结构如下：类型、类别、级、子类、金融产品、子金融产品、更多子项（如果需要）。
类型	金融产品的类型。例如：增长基金、安全基金。
类别	金融产品的级。例如：股票、债券。
子类别	金融产品的子类。例如：科技、石油和天然气。
父金融产品	此产品的父金融产品。
金融产品 ID	金融机构用来确定其金融产品中心或同等实体中的金融产品的金融产品 ID。
MDM 产品中心 ID	金融业或外部公司用来确定外部主数据管理（MDM）金融产品中心中的金融产品的金融产品 ID。
当前价格	金融产品的价格。该价格可以来自诸如市场定价之类的外部来源，也可以来自内部的价格列表。
价格来源	有关金融产品价格信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
当前价格最后更新时间	从价格来源最后更新此金融产品价格的时间和日期。
产品目录	

字段	说明
产品 URL	此金融产品的目录位置的 URL。它通常是外部金融产品 URL。
产品概述	有关金融产品的摘要或说明信息。此字段限制为 16350 个字符。
产品目录	包含此金融产品的金融产品目录的 URL。此 URL 通常是内部金融产品 URL。
金融产品概述	
外部 ID	有关金融产品持有者的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关金融产品的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此金融产品数据的日期和时间。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的金融产品信息：

- [金融产品](#)（第 页 574）
- [使用金融产品主页](#)（第 页 576）
- [管理金融产品](#)（第 页 577）

金融交易

使用“金融交易”页面可以针对特定财务帐户创建、更新和跟踪任何类型的金融交易。*金融交易* 是某财务帐户上针对所有金融产品的各项交易。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪金融交易信息，则可能将不安装“金融交易”选项卡。

利用金融交易记录，您可以确定哪些财务帐户的哪些交易与所有金融产品相关。通过此信息，可以全面了解按财务帐户组织的金融交易。金融交易记录可用于跟踪所有类型的金融产品交易，例如购买、销售、高价、偿还、存款、提款，以及您在金融产品中定义的任何其它凭证。

通过使用金融交易，金融机构可以通过其中、后端办公应用产品提供有关客户财务帐户方面的摘要信息。此信息基于客户或家庭提供视图。在管理客户关系时，Oracle CRM On Demand 内会提供有关金融交易的详细信息，例如数量、价格以及重要日期（如采购日期）。

使用金融交易主页

可以从“金融交易主页”开始管理金融交易。

注意： 公司管理员可以定制“金融交易主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在页面中添加和删除部分。

创建金融交易

可以在“最近修改的金融交易”部分中单击“新建”按钮来创建金融交易。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[金融交易字段](#)（第 页 580）。

使用金融交易列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明金融交易的标准列表：

金融交易列表	筛选器
所有金融交易	您可以查看的所有金融交易，而不管金融交易的所有者是谁
最近修改的金融交易	按修改日期排序的所有金融交易

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的金融交易

“最近修改的金融交易”部分显示最近修改的金融交易，按修改日期排序。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向“金融交易主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可能可以向“金融交易主页”添加其它部分，具体取决于贵公司管理员的设置。

以下过程说明如何向“金融交易主页”添加区域。

向“金融交易主页”添加区域

- 1 在“金融交易主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“金融交易主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理金融交易

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

金融交易字段

使用“编辑金融交易”页面添加金融交易，或者更新现有金融交易的详细信息。“编辑金融交易”页面显示金融交易的完整字段集。

提示：也可以在“金融交易列表”页面和“金融交易详细信息”页面上编辑金融交易信息。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
金融交易概要	
财务帐户	金融交易与之关联的财务帐户。
金融产品	金融交易与之关联的金融产品。
交易类型	金融交易的类型。例如购买、销售、高价、偿还等等。
数量	此金融交易的金融产品单位数。此信息通常来自外部来源。
交易 ID	金融交易的 ID。此字段限制为 50 个字符。
交易期	金融交易的期间。例如高价交易日、月、季度等等。
交易价格	此金融交易的金融产品价格。此信息通常来自外部来源。
交易日期时间	金融交易的日期和时间。此信息通常来自外部来源。
值	金融交易的价值（即价格乘以数量）。此信息通常来自外部来源。
金融交易集成	
交易来源	金融机构用来在中端或后端办公应用产品中识别金融交易的来源。
集成 ID	有关金融交易的外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部 ID	有关金融交易的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关金融交易的外部信息的来源，例如应用程序名称、数据库名称、集成名称等。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此金融交易的数据的日期和时间。

11 保险

Oracle CRM On Demand 为保险信息提供了以下记录类型：

- [索赔 \(第 页 586\)](#)。使用这些页面管理有关保险索赔的信息。
- [保险范围 \(第 页 591\)](#)。使用这些页面管理保险单所涵盖的金额限制和险种。
- [损坏 \(第 页 593\)](#)。使用这些页面管理有关联系人投保财产损坏的信息。
- [投保财产 \(第 页 596\)](#)。使用这些页面管理有关投保财产的信息。
- [当事人 \(第 页 598\)](#)。使用这些页面管理有关保险索赔所涉及的联系人的信息。
- [保险单 \(第 页 600\)](#)。使用这些页面管理有关保险单的信息。
- [投保人 \(第 页 604\)](#)。使用这些页面管理有关保险单投保人的信息。
- [经纪人概要 \(第 页 607\)](#)。使用这些页面管理有关代理的信息。

所有这些记录类型仅在 [Oracle CRM On Demand Financial Services Edition](#) 中提供。

管理保险

要管理保险，请执行以下流程：

- [渠道计划的执行流程 \(第 页 583\)](#)
- [索赔损失及时通知的生成流程 \(第 页 584\)](#)
- [代理-经纪人关系的招募和建立流程 \(第 页 584\)](#)
- [代理-经纪人关系的管理流程 \(第 页 584\)](#)
- [销售和预算的计划流程 \(第 页 584\)](#)
- [利用保险销售人员成功模型将保险潜在商机转换为客户的流程 \(请参阅 \[利用保险销售人员成功模型将保险潜在商机转换为客户的流程\]\(#\) 第 页 585\)](#)
- [服务请求的管理流程 \(第 页 584\)](#)
-

注意：其中一些流程在 [Oracle CRM On Demand](#) 中执行，其他流程在 [Oracle CRM On Demand](#) 之外执行。

渠道计划的执行流程

渠道计划包括制定策略并安排由负责渠道的渠道经理执行的活动。

要执行渠道计划，请执行以下任务：

- 1 创建业务计划，请参阅[业务计划 \(第 页 313\)](#)。
- 2 创建业务计划的目标，请参阅[目标 \(第 页 320\)](#)。
- 3 管理计划客户，请参阅[计划客户 \(第 页 324\)](#)。
- 4 管理计划联系人，请参阅[计划联系人 \(第 页 327\)](#)。
- 5 管理计划机会，请参阅[计划机会 \(请参阅 \[计划商机\]\(#\) 第 页 329\)](#)。

索赔损失及时通知的生成流程

损失及时通知包括生成客户索赔报表，其中包括有关索赔和索赔人的信息。此报表包括由呼叫中心座席提供的保险范围验证。呼叫中心座席将验证保险单和保险范围信息。

要创建损失及时通知，请执行以下任务：

- 1 验证索赔人提供的保险单和保险范围信息，请参阅[保险单](#)（第 页 600）。
- 2 创建索赔记录，请参阅[索赔](#)（第 页 586）。
- 3 输入有关损失及时通知的信息，请参阅[索赔](#)（第 页 586）。

代理-经纪人关系的招募和建立流程

建立代理-经纪人关系包括计划和执行针对潜在代理的营销商业活动，以及设置新代理。

要招募新代理并建立代理-经纪人关系，请执行以下任务：

- 1 创建商业活动记录，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[商业活动字段](#)（第 页 200）。
- 2 将潜在代理与商业活动相关联，请参阅[确定商业活动的目标联系人](#)（第 页 198）。
- 3 执行营销商业活动，请参阅商业活动处理流程（请参阅 [商业活动处理流程](#)。第 页 195）。
- 4 管理代理的申请，并批准新代理。
- 5 设置新的已批准代理，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[合作伙伴字段](#)（第 页 359）。

代理-经纪人关系的管理流程

管理代理-经纪人关系包括与代理沟通、监控代理-经纪人关系，更新有关代理人数量统计的信息、监控证书和工作簿维护等。

要管理代理-经纪人关系，请执行以下任务：

- 1 更新有关代理和代理机构的信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。
- 2 监控代理和代理机构的证书，请参阅[管理合作伙伴客户](#)（第 页 357）。
- 3 管理业务计划，请参阅[管理业务计划](#)（第 页 317）。
- 4 监控来自代理和机构的机会和服务请求，请参阅管理机会（请参阅 [管理商机](#) 第 页 263）和[管理服务请求](#)（第 页 336）。

销售和预算的计划流程

保险销售计划包括年度、季度或其它期间的销售计划。它还包括管理销售计划，例如，管理销售预算、管理销售预测和地区。

要计划销售和预算，请执行以下任务：

- 1 计划年度、季度或其它期间的销售计划，请参阅[业务计划](#)（第 页 313）。
- 2 管理销售预算和定额，请参阅[预测](#)（第 页 276）。
- 3 管理销售预测，请参阅[预测](#)（第 页 276）。
- 4 管理地区，请参阅[地区管理](#)（第 页 1242）。

服务请求的管理流程

管理服务请求包括处理一般查询以及从始至终解决单个服务请求。此外，它还包括评估服务问题以及确定请求的优先级。

要管理服务请求，请执行以下任务：

- 1 创建服务请求，请参阅[服务请求](#)（第 页 334）。
- 2 分配或升级服务请求，请参阅[分配服务请求](#)（第 页 336）或[升级服务请求](#)（第 页 337）。
- 3 处理服务请求的解决方案，请参阅[将解决方案添加到服务请求](#)（第 页 337）。
- 4 关闭已经解决的服务请求。请参阅[关闭已解决的服务请求](#)（请参阅 [结束已解决的服务请求](#) 第 页 338）。

利用保险销售人员成功模型将保险潜在商机转换为客户的流程

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以使用 workflow 规则来指定每次发生指定的事件时必须自动执行一项或多项操作。您可以根据想要执行的业务流程配置尽可能多的 workflow 规则。

Oracle CRM On Demand 中的保险销售人员成功模型（PSM）是一种使用 workflow 规则自动创建活动的结构，允许保险代理或财务顾问跟进其潜在商机并定期与其客户保持联系。

在“保险销售人员成功模型”中，使用了以下术语：

- **保险销售人员。** *保险销售人员*是指保险代理或财务顾问。
- **客户。** A *客户*是指贵公司与之维持长期关系的联系人，以便您可以监视客户情况的更改，并发现向客户交叉销售其他产品的机会。客户通常还会咨询哪一款产品符合自己的需要。

保险销售人员成功模型使用 workflow 规则执行以下操作：

- 每次创建潜在商机记录时，创建一个在第二个工作日访问潜在商机的任务。
- 访问潜在商机或客户后，如果保险销售人员更新了“任务详细信息”页面中“电话结果”字段中的值，则创建后续任务。

保险销售人员对潜在商机或客户的访问包括以下类型：

- **推介电话。** 保险销售人员为跟进潜在商机必须执行的访问。
- **生日祝贺电话。** 保险销售人员在现有潜在商机或客户生日时向其执行的访问。
- **回顾电话。** 自上次访问潜在用户六个月后，客户对潜在商机或客户执行的访问。

保险销售人员可以获取“任务详细信息”页面的“电话结果”字段中这些访问的结果。“电话结果”字段包括以下值：

- **未接听。** 无法联系潜在商机。
- **保持联系。** 潜在商机或联系人今天不想谈话，但潜在商机希望保险销售人员保持联系。
- **停用归档。** 潜在商机今天不想谈话，也不希望再有联系。
- **预约。** 潜在商机或客户已准备好预约。

根据不同的电话结果，workflow 将创建不同的后续任务。例如，如果电话结果为“未连接”，workflow 将创建第二天访问同一潜在商机或客户的任务。如果电话结果为“保持联系”，workflow 将创建从现在开始六个月后或其生日前一周（以时间较早者优先）访问潜在商机或客户的任务。

注意： 保险销售人员成功模型要求配置 workflow 规则和操作。有关详细信息，请参阅 [Oracle On Demand Financial Services Edition 的配置文档](#)。

要利用保险销售人员成功模型将保险潜在商机转换为客户，请执行以下任务：

- 1 针对介绍创建新的潜在商机记录。
workflow 规则会自动创建在第二个工作日访问潜在商机的任务。
- 2 在“活动列表”页面中，查看介绍访问的每日访问列表并访问潜在商机，请参阅[使用活动列表](#)（第 页 168）。
- 3 在“电话结果”字段中记录电话结果信息。
workflow 将根据电话结果创建后续任务。
- 4 安排预约与潜在商机见面，请参阅[安排与他人的预约](#)（第 页 182）。
- 5 与合格的潜在商机见面并收集附加信息。

- 6 从“潜在商机类型”选择列表中选择“潜在客户”，将潜在商机升级为潜在客户，请参阅[潜在商机字段](#)（第 页 216）。
- 7 如果客户感兴趣，提供产品以满足潜在客户的需要并创建机会，请参阅[使用机会主页](#)（请参阅 [使用商机主页](#) 第 页 262）。
- 8 执行结束访问并销售产品。
- 9 如果客户购买了产品，则从“联系人类型”选择列表中选择“客户”，将联系人升级为客户。
- 10 在“联系人详细信息”页面中，将“访问频率”设置为“1-2 次/年”。有关“创建任务”工作流的更多信息，请参阅[创建工作流操作：创建任务](#)（第 页 1302）。

索赔

使用“索赔”页面创建、更新和跟踪任何类型的索赔。索赔通常是指保险公司管理的联系人或企业的索赔。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪索赔信息，则可能将不安装“索赔”选项卡。

索赔是指针对被保险对象遭受的损失或损坏，以正式的书面形式向保险公司提出的补偿要求。

通过了解客户的索赔历史记录，包括当前索赔状态，可帮助销售和服务人员进一步认识保险人-客户关系这一重要方面。保险人还可以使用“索赔”页面快速记录有关及时损失通知的关键信息，并将索赔准确传送给相关人员。

索赔记录类型支持所有类型的“及时损失通知”索赔，如汽车、财产、一般责任等索赔。索赔可以有父索赔，因此，支持所有类型的索赔结构和索赔层次结构，例如，可以将索赔组成索赔组。

可以使用索赔详细信息页面确定和捕获有关索赔的概要及详细信息。也可以使用索赔详细信息页面查看索赔的子索赔以及其它相关信息，其中包括：

- [当事人](#)（第 页 598）

- [损坏](#)（第 页 593）

- 活动

活动可能与索赔相关。您可以在索赔详细信息页面上查看与索赔相关的所有活动。

- 服务请求

服务请求可能与索赔相关。您可以在索赔详细信息页面上查看与索赔相关的所有服务请求。

使用索赔主页

可以从“索赔主页”开始管理索赔。此页面包含多个部分，显示与您相关的信息。

注意： 公司管理员可以定制“索赔主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建索赔

通过在“最近修改的索赔”部分中单击“新建”按钮，您可以创建索赔。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[索赔字段](#)（第 页 588）。

使用索赔列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明索赔的标准列表。

索赔列表	筛选器
所有索赔	您可以看到的所有索赔，与索赔的所有者无关。
最近修改的索赔	按修改日期排序的所有索赔。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看“最近修改的索赔”部分

“最近修改的索赔”部分显示按修改日期排序的最近修改的索赔。要展开此列表，请单击“显示完整列表”链接。以下过程描述如何向“索赔主页”添加区域。

向“索赔主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其他部分添加到您的“索赔主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“索赔主页”上显示的部分。

向“索赔主页”添加区域

- 1 在“索赔主页”上，单击“编辑布局”链接。
- 2 在“索赔主页布局”页面上，单击箭头添加或移除部分，并在页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的索赔信息：

- [索赔字段（第 页 588）](#)
- [管理索赔（第 页 587）](#)

管理索赔

单击主题以查看执行以下操作的分步过程：

- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [跟踪父索赔（第 页 588）](#)

有关所有记录公用的其它过程，请参阅[使用记录（第 页 42）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行前面列表中描述的所有操作，具体情况取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的索赔信息：

- [使用索赔主页（第 页 586）](#)
- [索赔字段（第 页 588）](#)

跟踪父索赔

要允许跟踪父索赔，请将父索赔添加到子索赔记录上的“父索赔”字段中。

跟踪父索赔

- 1 选择索赔。
有关选择索赔的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“索赔详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 3 在“编辑索赔”页面上，选择“父索赔”字段，然后选择索赔。

索赔字段

使用“编辑索赔”页面可以添加新索赔，或更新现有索赔的详细信息。“编辑索赔”页面显示索赔的完整字段集。

提示：也可以在“索赔列表”页面和“索赔详细信息”页面上编辑索赔。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
索赔概要	
索赔编号	索赔标识符。
业务范围	保险业务范围，如汽车保险、财产保险、一般责任险、劳工保险、人寿保险等。
损失代码	特定损失的代码，例如，保险公司可以指定车祸的代码为 100，偷窃的代码为 200，等等。
损失类型	损失的类型，与损失代码相关。例如，损失类型包括车祸、偷窃等。
报告日期	被保险人报告事故索赔的日期。
损失日期和时间	事故或损失发生的日期。
货币	索赔的币种。
结束日期	索赔结案的日期。
事件编号	用于标识事件的数字。保险公司通常会对灾难性事件进行分类。例如，事件编号 1002 表示飓风“艾克”，1003 表示飓风“安德鲁”，等等。
状态	索赔的状态，例如，“损失报告”、“未完成”或“已复审”，以及“已完成”。
索赔详细信息	

字段	说明
损失类型	损失的类型，如火灾、偷窃、人身伤害、风灾、水灾、冰雹或其他。
损失类别	大多数保险公司用来对损失进行分类的损失类别。例如，A. 住宅；B. 其他结构；C. 个人财产；D. 使用价值损失。
损失地点	损失发生的地点，如停车场、购物中心，等等。
损失金额	客户蒙受的损失金额。如果指定损失的总额超出责任金额，客户可能不得不自行承担超出的那一部分。
责任起源	导致此索赔的责任起源。例如，雇员人身损害、雇员财产损失、私人人身损害、私人财产损失、滑倒或交通损伤。
责任金额	发生损失时必须赔付的金额。
与被保险人的关系	受损害方与被保险人的关系。例如，雇主、主管或同事。
受伤地点	伤害发生的地点。
雇主知道伤害的日期	雇主知道雇员受伤的日期。
雇主知道索赔的日期	雇主知道雇员提出索赔的日期。
受伤人数	在事故中受伤的人员的数量。这些人中有些可能是雇员，有些可能不是。
受伤雇员数	在事故中受伤的雇员的数量。
身体受伤部位	身体受伤的部位，如手、腿、颈部等。
受伤类型	受伤类型，如烧伤、骨折、扭伤、重复性压力损伤等。
医疗伤害代码	特定医疗伤害的代码，如 IDC-9 和 IDC-10。
工作能力	指明雇员遭受此伤害后是否可以继续工作。
雇员类别	雇员类别，如秘书、经理等。
是否为工伤？	指明此伤害是否在工作时间发生。
医院名称	索赔人受伤后接受治疗所在的医院的名称。
死亡时间	伤者死亡的时间。
警察/法医报告编号	与某工人的赔偿申请相关的警察或法医报告的报告编号。

字段	说明
索赔集成	
外部系统 ID	跟踪此索赔的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关索赔的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
外部最后更新时间	跟踪对此索赔的数据进行最后一次外部更新的日期和时间。从外部来源最后一次更新此保险单的数据的日期和时间。
索赔保险单	
保险单	链接到此索赔的保险单。
报告人	报告事故的人员的身份。例如，指定被保险人、投保车辆的驾驶员或代理。
报告人联系信息	报告事故的人员的联系信息。
情况	发生事故时的情况，比如描述天气情况： <i>那天一直在下雨。</i>
过错方	确定谁是过错方。例如，投保的驾驶员和其他驾驶员。
警察部门/消防部门	撰写报告的警局/消防站。
报告编号	与事故相关的报告编号。
注释	索赔的详细说明。
损失说明	对损失的描述，例如，小汽车被卡车撞到。
业务客户	链接到此索赔的业务客户。
地址	发生索赔的地址。该地址可能与 Oracle CRM On Demand 中的其他任何地址都不同，并且与联系人或公司地址或者物业地址不相关。此地址为必填地址，只适用于并且只与此索赔记录相关。
城市	索赔发生地所在的城市。该城市可能与 Oracle CRM On Demand 中的其他任何城市都不同，并且可能与联系人或公司所在城市的记录或物业所在城市不相关。此城市名称为必填地址，只适用于并且只与此索赔记录相关。
省/自治区/直辖市	索赔发生地所在的州（按州划分的管辖区域，如美国）或省（按省划分的管辖区域，如加拿大）。例如，CA 表示加利福尼亚州，ON 表示安大略省。
邮政编码	事故发生地点的邮政编码（在美国或其他管辖区域）。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的索赔信息：

■ [使用索赔主页（第 页 586）](#)

■ [管理索赔（第 页 587）](#)

保险范围

使用“保险范围”页面可以创建、更新和跟踪任何类型的保险范围。保险范围通常指保险单中针对联系人载明的金额限制和险种。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪保险范围信息，则可能将不安装“保险范围”选项卡。

*保险范围*是保险单中载明的金额限制和险种。要跟踪保险单的保险范围，请将金额限制和险种作为保险范围添加到保险单中。“保险范围”可用于跟踪所有类型的保险范围，如车辆碰撞险、人身伤害险、火险等。可以使用“保险范围”页面捕获保险范围信息（如保险范围类型、单笔限额、总限额、自负额等），从而确定和概述保险范围。

使用保险范围主页

可以从“保险范围主页”开始管理保险范围记录。

注意： 公司管理员可以定制“保险范围主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建保险范围记录

通过在“最近修改的保险范围”部分中单击“新建”按钮，您可以创建保险范围记录。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[保险范围字段（第 页 592）](#)。

使用保险范围列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明保险范围的标准列表

保险范围列表	筛选器
所有保险范围	您可以看到的所有保险范围，与保险范围的所有者无关。
最近修改的保险范围	按修改日期排序并且“所有者”字段中为您的名字的所有保险范围。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的保险范围

“最近修改的保险范围”部分显示您最近查看的保险范围。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向“保险范围主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其它部分添加到您的“保险范围主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“保险范围主页”上显示的部分。

向“保险范围主页”添加区域

- 1 在“保险范围主页”上，单击“编辑布局”链接。
- 2 在“保险范围主页布局”页面上，单击箭头添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的保险范围信息：

- [保险范围字段](#)（第 页 592）
- [管理保险范围](#)（第 页 592）

管理保险范围

单击主题以查看执行以下操作的分步过程：

- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）

有关所有记录公用的其它过程，请参阅[使用记录](#)（第 页 42）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的保险范围信息：

- [使用保险范围主页](#)（第 页 591）
- [保险范围字段](#)（第 页 592）

保险范围字段

使用“编辑保险范围”页面可以添加保险范围记录，或更新现有保险范围记录的详细信息。“编辑保险范围”页面显示了保险范围记录的完整字段集。

提示： 也可以在“保险范围列表”页面和“保险范围详细信息”页面编辑保险范围记录。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息](#)（第 页 95）。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
保险范围概要	
保险范围名称	保险范围的唯一名称。
保险单	链接到此保险范围的保险单。
保险范围	保险单中客户所购买的对其责任承保的保险范围类型。例如，车辆碰撞险、综合险、人身伤害险、医疗险等。
保险范围状态	保险范围的状态，如“待处理”、“未完成”和“已完成”。

字段	说明
货币	保险范围的币种。
投保财产	链接到保险范围记录的投保财产。
单笔限额	单个保险范围的限额。例如，车辆碰撞险赔付的最高金额可能为 \$100,000。
总限额	可能赔付的总限额。例如，如果被保险人是一场两车相撞事故的当事人，那么，根据车辆碰撞险相关规定，为这两辆车赔付的总限额最高可能不超过 \$300,000。
保险范围产品	与此保险范围关联的保险产品。
保险范围详细信息	
自负额	在保险公司赔付之前客户必须先承担的金额。（术语 <i>自负额</i> 在某些国家/地区也称为 <i>超出额</i> ，如在英国和爱尔兰。）
开始	保险范围生效的日期。
结束	保险范围结束的日期。
投保金额	投保的金额。
保险范围集成	
外部系统 ID	跟踪保险范围相关外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关保险单的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
集成 ID	跟踪此保险范围记录相关外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此保险单的数据的日期和时间。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的保险范围信息：

- [使用保险范围主页（第 页 591）](#)
- [管理保险范围（第 页 592）](#)

损坏

可以使用“损坏”页面确定和捕获损坏信息，如损坏说明和损坏金额。*损坏*指对财产造成损害而导致其失去价值。“损坏”在保险索赔中用于跟踪对保险单保险范围内财产的损坏。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪损坏信息，则可能将不安装“损坏”选项卡。

使用损坏主页

可以从“损坏主页”开始管理损坏。

注意：公司管理员可以定制“损坏主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建损坏记录

通过在“最近修改的损坏”部分中单击“新建”按钮，您可以创建损坏记录。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 45 页）和[损坏字段](#)（第 595 页）。

使用损坏列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明损坏的标准列表。

损坏列表	筛选器
所有损坏	您可以看到的所有损坏，与损坏记录的所有者无关。
最近修改的损坏	按修改日期排序的所有损坏。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 108 页）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的损坏

“最近修改的损坏”部分显示最近修改的损坏记录。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向您的损坏主页添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以向“损坏主页”添加其它部分，具体取决于贵公司管理员设置了哪些可以在“损坏主页”上显示的部分。

以下过程描述如何向“损坏主页”添加部分。

向“损坏主页”添加区域

- 1 在“损坏主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“损坏主页布局”页面上，单击箭头添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的损坏信息：

- [损坏字段](#)（第 595 页）
- [管理损坏](#)（第 595 页）

管理损坏

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的损坏信息：

- [使用损坏主页（第 页 594）](#)
- [损坏字段（第 页 595）](#)

损坏字段

使用“编辑损坏”页面可以添加损坏记录，或更新现有损坏记录的详细信息。“编辑损坏”页面显示了损坏记录的完整字段集。

提示： 也可以在“损坏列表”页面和“损坏详细信息”页面上编辑损坏记录。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
损坏概要	
索赔	链接到此损坏记录的索赔。
投保财产	链接到此损坏记录的投保财产。
损坏名称	损坏的唯一名称。此字段限制为 50 个字符。
损坏财产的说明	对损坏财产的描述，例如，宝马车。此字段限制为 16,350 个字符。
损坏说明	对损坏的描述，例如， <i>前右转向灯损坏</i> 。此字段限制为 16,350 个字符。
货币	损坏的币种。
财产编号	财产的编号，例如，财产 1、财产 2 等。举例来说，如果保险单中有三辆车，您可以按以下方式对它们进行编号：1 表示 Toyota Corolla，2 表示 Mazda Miata，3 表示 Hyundai Pony。
损坏财产的类型	财产的类型，如摩托车、旅行房车、私人客车、住宅等。

字段	说明
评估金额	对投保财产损失金额的评估。
损坏集成	
外部系统 ID	跟踪此损坏记录相关外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关保险单的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
集成 ID	跟踪此损坏记录相关外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此保险单的数据的日期和时间。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的损坏信息：

- [使用损坏主页（第 页 594）](#)
- [管理损坏（第 页 595）](#)

投保财产

使用“投保财产”页面可以创建、更新和跟踪投保财产帐户。通过投保财产记录，可以将联系人组合在一起，并且其相关信息可以从链接到投保财产的联系人处进行汇总。

投保财产 是联系人或企业所有者拥有合法权利的有形资产。所有者购买保险单，以免有形财产因被盗、火灾和其它危险而遭受损失。此术语（投保财产）也在索赔中使用。所有者可以指明在事件中损坏的投保财产。可以使用投保财产记录来跟踪所有类型的投保财产，例如汽车、船只、珠宝、房屋等等。

可以使用“投保财产”页面来捕捉诸如车型、型号、建造年份、驾照编号等信息，以标识和扼要描述投保财产。也可以使用“投保财产”页面来查看其它相关信息。有关更多信息，请参阅[保险范围（第 页 591）](#)和[损坏（第 页 593）](#)。

注意： 贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪投保财产信息，则可能将不安装“投保财产”选项卡。

使用投保财产主页

可以从“投保财产主页”开始管理投保财产记录。

注意： 公司管理员可以定制“投保财产主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建投保财产记录

可以在“最近修改的投保财产”部分中单击“新建”按钮来创建投保财产记录。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[投保财产字段（第 页 597）](#)。

使用投保财产列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明投保财产可用的标准列表。

投保财产列表	筛选器
所有投保财产	您可以看到的所有投保财产
最近修改的投保财产	您的姓名出现在其“所有者”字段中的所有投保财产，按修改日期排序

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看“最近修改的投保财产”部分

“最近修改的投保财产”部分显示您最近查看的投保财产。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向“投保财产主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其它部分添加到您的“投保财产主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“投保财产主页”上显示的部分。

以下过程说明如何向“投保财产财产主页”添加区域。

向“投保财产财产主页”添加区域

- 1 在“投保财产主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“投保财产主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理投保财产

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

投保财产字段

使用“编辑投保财产”页面添加投保财产记录，或更新现有投保财产的详细信息。“编辑投保财产”页面显示投保财产的完整字段集。

提示： 也可以在“投保财产列表”页面和“投保财产详细信息”页面上编辑投保财产。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
财产概要	
保险单	链接到投保财产的保险单。
序号	投保财产的序号。例如，一张保险单可能包含三辆汽车，序号 1 可能代表 Toyota Corolla，序号 2 可能代表 Mazda Miata，而序号 3 可能代表 Hyundai 汽车。
类型	投保财产的类型，例如摩托车、旅行房车、私人轿车、家庭住宅等等。
说明	投保财产的详细说明。此字段限制为 16,350 个字符。
金额	投保财产的投保金额。
货币	投保财产的币种。
财产集成	
外部 ID	跟踪有关索赔的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关投保财产的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
集成 ID	跟踪外部系统的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。

当事人

使用“当事人”页面可以创建、更新和跟踪任何类型的当事人。当事人将跟踪联系人和索赔之间的关系。

注意：公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪当事人信息，则可能将不安装“当事人”选项卡。

当事人是指牵涉到保险索赔的联系人。每个联系人在索赔中都可能扮演一个角色。可以使用“当事人”选项卡跟踪联系人与索赔的关系。联系人在索赔中的角色的一些示例有：索赔人、投保的驾驶员和律师。可以使用“当事人”页面来标识和扼要描述当事人。

使用当事人主页

可以从“当事人主页”开始管理当事人。

注意：公司管理员可以定制“当事人主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建当事人记录

可以在“最近修改的当事人”部分中单击“新建”按钮来创建当事人记录。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 45 页）和[当事人字段](#)（第 599 页）。

使用当事人列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明标准列表。

当事人列表	筛选器
所有当事人	您可以查看的所有当事人，而不管当事人的所有者是谁。
最近修改的当事人	您的姓名出现在其“所有者”字段中的所有当事人，按修改日期排序。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的当事人

“最近修改的当事人”部分显示您最近修改的当事人。

要展开列表，请单击“显示完整列表”。

向“当事人主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其它部分添加到您的“当事人主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“当事人主页”上显示的部分。

以下过程说明如何向“当事人主页”添加部分。

向“当事人主页”添加区域

- 1 在“当事人主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“当事人主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理当事人

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

当事人字段

使用“编辑当事人”页面添加当事人，或者更新现有当事人的详细信息。“编辑当事人”页面显示当事人的完整字段集。

提示：也可以在“当事人列表”页面和“当事人详细信息”页面上编辑当事人。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些当事人字段的附加信息。

字段	说明
当事人概要	
索赔	链接到此当事人的索赔。
联系人	索赔的联系人姓名。
当事人姓名	当事人的唯一姓名。
角色	联系人在索赔中的角色。例如敌对索赔人、索赔人、目击者、律师和被保险人的配偶。
货币	当事人的币种。
事故责任	当事人在事故中的角色。例如驾驶员、乘客和步行者。
地点	事故发生时索赔人的位置。例如在牵涉到的汽车中、在未牵涉到的汽车中和步行中。
当事人详细信息	
伤害摘要	当事人所受伤害的摘要。此字段限制为 250 个字符。
伤害说明	当事人所受伤害的详细说明。此字段限制为 16,350 个字符。
当事人集成	
外部系统 ID	跟踪有关当事人的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关当事人的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
集成 ID	跟踪有关当事人的外部信息的集成 ID。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此当事人的数据的日期和时间。

保险单

使用“保险单”页面可以创建、更新和跟踪任何类型的保险单。保险单通常指联系人或公司所拥有的由保险公司管理的保险单，但是也可以跟踪联系人或公司的所有保险单，包括那些由其他保险公司管理的保险单。

注意： 您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪保险单信息，则可能将不安装“保险单”选项卡。

保险单是保险公司和投保人之间签定的书面协议，在此协议中，保险公司承诺在发生可保事故时提供保险赔偿费，而投保人则承诺缴纳保险费。保险单为保险公司提供了一种管理合同和业务关系的结构。

通过保险单记录类型，保险公司可以访问高级保险单信息，从而从以保险单为中心的关系转为以客户和家庭为中心的关系。保险单信息（例如，Oracle CRM On Demand 内的类型、状态和有效日期）支持以客户和家庭为中心的关系的合约，例如，活动、索赔和日历。保险单记录类型可用于跟踪所有类型的保险单，例如汽车、财产、一般性责任以及其他类型的保险单。保险单可以有父保险单，因此所有类型的保险单结构和层次结构都受支持。这些保险单层次结构支持将保险单分为若干保险单组，从而可以灵活地实现任何所需的保险单结构。

关于保险单的概要和相关信息

可以使用“保险单”页面确定和获取有关保险单的概要和详细信息。也可以使用“保险单”页面查看保险单的子保险单和其他相关的信息，其中包括：

- [投保人（第 页 604）](#)
- [索赔（第 页 586）](#)
- [投保财产（第 页 596）](#)
- [保险范围（第 页 591）](#)
- **活动。**活动可以与保险单相关。在“保险单主页”上，可以显示与保险单相关的活动。有关更多信息，请参阅[使用保险单主页（第 页 601）](#)。
- **服务请求。**服务请求可以与保险单相关。在“保险单主页”上，可以显示与保险单相关的服务请求。有关服务请求的更多信息，请参阅[服务请求（第 页 334）](#)。

使用保险单主页

可以从“保险单主页”开始管理保险单。

注意：贵公司的管理员可以定制“保险单主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建保险单

通过在“最近修改的保险单”部分中单击“新建”按钮，您可以创建保险单。有关更多信息，请参阅[创建记录（第 页 45）](#)和[保险单字段（第 页 602）](#)。

使用保险单列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表描述了保险单的标准列表。

保险单列表	筛选器
所有保险单	您可以看到的所有保险单，与该记录的拥有者无关
最近修改的保险单	“拥有者”字段中按修改日期排序的带有您的姓名的所有保险单。
我的保险单	“拥有者”字段中包含您的姓名的保险单。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表（第 页 108）](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的保险单

“最近修改的保险单”部分显示最近修改的保险单。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向“保险单主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其他部分添加到您的“保险单主页”，这具体取决于贵公司的管理员设置了哪些可以在您的“保险单主页”上显示的部分。

以下过程说明如何向“保险单主页”添加区域。

向“保险单主页”添加区域

- 1 在“保险单主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“保险单主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

管理保险单

要管理保险单，请执行以下任务：[跟踪父保险单（第 页 602）](#)。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录（第 页 45）](#)
- [更新记录详细信息（第 页 95）](#)
- [将记录链接到所选记录（第 页 97）](#)
- [使用列表（第 页 104）](#)
- [使用附件（第 页 133）](#)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

跟踪父保险单

要允许跟踪保险单的父保险单，请将父保险单添加到子保险单上的“父保险单”字段中。

跟踪父保险单

- 1 选择保险单。
有关选择保险单的信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。
- 2 在“保险单详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 3 在“编辑保险单”页面上，选择“父保险单”字段，然后选择保险单。

保险单字段

使用“编辑保险单”页面添加保险单，或者更新现有保险单的详细信息。“编辑保险单”页面显示保险单的完整字段集。

还可以在“保险单列表”页面和“保险单详细信息”页面上编辑保险单记录。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

提示： 通过在保险单记录中选择一个父保险单，您可以指明保险单层次结构，其中一个保险单是另一个保险单的子项。有关跟踪父保险单的信息，请参阅[跟踪父保险单（第 页 602）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些保险单字段的附加信息。

字段	说明
保险单概要	
保险单编号	通常由保险单系统生成的保险单编号。
保险单类型	保险单的类型，例如汽车险、财产险、综合责任险、工伤补偿险或寿险。
状态	保险单状态，例如新业务、有效、待处理、已终止、续保或报价。
子状态	保险单子状态，例如未提交、经纪人复审、已取消或已过期。
货币	保险单的币种。
有效日期	保险单的生效日期。
到期日期	保险单的到期日期。
取消日期	保险单的取消日期。
费率状态	可以应用到处于特定状态的保险单的费率。
费率计划	此保险单的费率计划。每家保险公司都可能有不同的保险单费率层级。示例值包括：01、02、03 等等。
责任人	保险单记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。
保险单集成	
外部系统 ID	跟踪有关保险单的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关保险单的外部信息的来源，例如应用产品名称、数据库名称、集成名称等。
集成 ID	跟踪有关保险单的外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此保险单的数据的日期和时间。

字段	说明
保险单代理	
主要机构	启动保险单的主要机构。
主要代理	处理此保险单的主要代理。
推介人来源	推介人来源，例如 Internet、直接邮件、杂志广告和客户推介。
保险业务员代码	给保险公司带来此保险单的保险业务员的代码。
面额	保险单上指明在死亡或到期时要支付的金额。
保险金合计	此保险单的总保险费。
开票状态	保险单的开票状态，例如已开票、失效或已支付。
发票到期日	保险单发票的到期日。
期限	保险单的期限，例如 1 年、2 年等等。
保险单付款方式	客户用来支付保险单费用的方法，例如现金、记帐、支票或电子资金转帐。

投保人

使用“投保人”页面创建、更新和跟踪任何类型的投保人。*投保人* 通常是拥有保险公司管理的保险单的联系入。

投保人记录用于跟踪联系人和保险单之间的关系。它捕捉联系人在保险单中可能扮演的所有类型的角色。例如：被保险人、主要驾驶员、受益人等等。可以根据需要创建其它角色。有关设置字段和字段值的信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 1043）。

注意：您的公司管理员确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪投保人信息，则可能将不安装“投保人”选项卡。

使用投保人主页

可以从“投保人主页”开始管理投保人。

注意：公司管理员可以定制“投保人主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建投保人

通过在“最近修改的投保人”部分中单击“新建”按钮，您可以创建投保人。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[投保人字段](#)（第 页 606）。

使用投保人列表

Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明投保人的标准列表。

投保人列表	筛选器
所有投保人	您可以查看的所有投保人，而不管投保人的所有者是谁
最近修改的投保人	按修改日期排序的所有投保人

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的投保人

“最近修改的投保人”部分显示您最近修改的投保人。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向“投保人主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以将其它部分添加到您的“投保人主页”，这具体取决于公司的管理员设置了哪些可以在您的“投保人主页”上显示的部分。

以下过程说明如何向“投保人主页”添加区域。

要向“投保人主页”添加区域

- 1 在“投保人主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“投保人主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [管理投保人](#)（第 页 605）
- [投保人字段](#)（第 页 606）

管理投保人

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [使用投保人主页（第 页 604）](#)
- [投保人字段（第 页 606）](#)

投保人字段

使用“编辑投保人”页面添加投保人，或者更新现有投保人的详细信息。“编辑投保人”页面显示投保人的完整字段集。

提示：也可以在“投保人列表”页面和“投保人详细信息”页面上编辑投保人信息。有关更新记录的更多信息，请参阅[更新记录详细信息（第 页 95）](#)。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
投保人概要	
保险单	链接到此投保人的保险单。
联系人持有者	保险单的联系人姓名。
投保人姓名	投保人的唯一姓名。
角色	联系人在此保险单中的角色。例如：被保险人、主要驾驶员和受益人。
货币	投保人的币种。
被保险人类型	每个联系人在保险单中的被保险人类型，例如主要或次要。
百分比	持有者拥有的保险单百分比。例如，对于寿险保险单，客户可以根据此百分比获得保险单的收益。
投保人集成	
外部系统 ID	有关投保人的外部信息的外部来源 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部来源	有关投保人的外部信息的来源，例如应用程序名称、数据库名称、集成名称等。此字段限制为 50 个字符。
集成 ID	有关投保人的外部信息的集成 ID。此字段限制为 50 个字符。
外部最后更新时间	从外部来源最后更新此投保人的数据的日期和时间。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [使用投保人主页（第 页 604）](#)

“代理概要”选项卡表示销售或提供保险产品的任何保险代理。通常，渠道经理每年都与每个代理会面并创建当年新的代理概要。代理概要捕获关于代理在特定年份的人口统计信息。

通过 Oracle CRM On Demand 中的代理概要页面，您可以捕获关于合作伙伴的人口统计信息，例如，代理名称、地址、电话号码、传真号码、网站、收入、业务说明等。代理概要是合作伙伴的一个子项。有关合作伙伴的更多信息，请参阅[合作伙伴](#)（第 页 355）。

可以从“经纪人概要主页”开始管理经纪人概要。

注意：贵公司管理员可以定制“经纪人概要主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

可以在“最近修改的经纪人概要”部分中单击“新建”按钮来创建经纪人概要。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[经纪人概要字段](#)（第 页 608）。

“经纪人概要列表”部分显示了许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明经纪人概要的标准列表。

经纪人概要列表	说明
所有经纪人概要	显示您能够看见的所有记录，与列表的所有者无关。它不筛选经纪人概要。
最近修改的经纪人概要	筛选按修改日期排序的所有经纪人概要。
全部全国性经纪人概要	筛选其“子渠道”设置为“全国性”的所有经纪人概要。
我的经纪人概要	筛选“所有者”字段中包含您的姓名的经纪人概要。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

“我最近修改的经纪人概要”部分显示您拥有且最近修改过的经纪人概要请求。要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“经纪人概要主页”：

- 经纪人概要列表
- 我最近修改的经纪人概要
- 我的经纪人概要
- 全部全国性经纪人概要。

向经纪人概要主页添加区域

- 1 在“经纪人概要主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“经纪人概要主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。然后单击“保存”。

管理经纪人概要

有关所有记录公用的其它过程，请参阅[使用记录](#)（第 页 42）。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

经纪人概要字段

使用“编辑代理概要”页面添加代理概要或更新现有代理概要的详细信息。“编辑代理概要”页面显示了代理概要的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
人口统计信息	
经纪人概要名称	合作伙伴的名称。为了避免重复记录，请确保采用公司为缩写、大写等等设置的命名惯例。
合作伙伴	拥有此概要的代理名称。
子渠道	代理范围的说明。选项包括：“全球性”、“地方性”、“全国性”、“区域性”和“批发商”。
细分市场	代理细分市场的说明。选项包括：“商业”、“增长”和“零售”。
经纪人概要年份	代理概要有效的年份。
电话号码	代理的电话号码。
传真号码	代理的传真号码。
网站	公司的 URL 地址。

字段	说明
国家/地区	客户组织所在的国家/地区。
地址 1	代理地点的地址。
地址 2	代理地点的地址。
城市	代理所在的城市。
省	索赔发生地所在的州（按州划分的管辖区域，如美国）或省（按省划分的管辖区域，如加拿大）。例如， <i>CA</i> 表示加利福尼亚州， <i>ON</i> 表示安大略省。
邮政编码	事故发生地点的邮政编码（在美国或其他管辖区域）。
杂项	
公司概述	代理概述。
公司历史和未来增长	代理历史增长和未来增长的描述。
地区/区域结构	代理地区和区域结构的说明。

12 汽车

Oracle CRM On Demand 提供了以下用来提供汽车信息的记录类型：

- **车辆。**使用这些页面跟踪车辆的销售历史记录和服务历史记录。
- **经销商。**使用这些页面管理经销商信息。

注意：这些记录类型仅在 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 上提供。

经销商

使用“经销商”主页来创建、更新和跟踪经销商记录。

注意：贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪经销商信息，则可能将不安装“经销商”选项卡。

使用经销商主页

可以从“经销商主页”开始管理经销商的操作。

注意：公司管理员可以定制您的“经销商主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建经销商

通过在“我最近查看的经销商”部分中单击“新建”按钮，您可以创建经销商。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 页 45）和[经销商字段](#)（第 页 613）。

使用经销商列表

“经销商列表”部分显示许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明经销商的标准列表。

经销商列表	筛选器
所有经销商	您可以看到的所有经销商，与经销商的所有者无关
我的经销商	“所有者”字段中有您的姓名的经销商
最近修改的经销商	“所有者”字段中按修改日期排序的带有您的姓名的所有经销商。

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

要复查所有可用列表、创建新列表或查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的经销商

“我最近查看的经销商”部分显示了您最近查看的经销商。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

查看经销商相关商机

“经销商相关商机”部分显示分配给您的最重要商机。

要展开经销商相关商机的列表，请单击“显示完整列表”。

向“经销商主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“经销商主页”：

- 最近创建的经销商
- 最近修改的经销商
- 我最近创建的经销商
- 我最近修改的经销商
- 一个或多个报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在您的“经销商主页”上）

要向“经销商主页”添加区域

- 1 在“经销商主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“经销商主页布局”页面上，单击箭头以添加或删除部分，以及组织页面上的各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的经销商信息：

- [经销商字段](#)（第 页 613）
- [管理经销商](#)（第 页 612）

管理经销商

要管理经销商，请执行以下任务：

- [创建记录](#)（第 页 45）
- [更新记录详细信息](#)（第 页 95）
- [将记录链接到所选记录](#)（第 页 97）
- [使用列表](#)（第 页 104）
- [转让记录的所有权](#)（请参阅 [转移记录的所有权](#) 第 页 120）
- [添加附注](#)（第 页 130）
- [对记录附加文件和 URL](#)（第 页 135）
- [删除和恢复记录](#)（第 页 143）
- [管理日历和活动](#)（第 页 163）

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的经销商信息：

- [经销商](#) (第 页 611)
- [经销商字段](#) (第 页 613)
- [使用经销商主页](#) (第 页 611)
- [分析](#) (第 页 671)

经销商字段

使用“编辑经销商”页面添加经销商，或更新现有经销商的详细信息。“编辑经销商”页面显示了经销商的完整字段集。

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键经销商信息	
名称	汽车经销商的名称。限制为 100 个字符。
电话号码	经销商的电话号码。
经销商类型	经销商类型（例如，“卡车经销商”）。限制为 20 个字符。
站点	经销商的网站。限制为 50 个字符。
电子邮件	经销商的联系人电子邮件地址。限制为 50 个字符。
注意： 默认情况下，以下“开票”和“发运”地址字段不可用。公司管理员必须在附加部分的“经销商详细信息”页面中进行相应设置。有关设置“详细信息”页面的更多信息，请参阅 定制静态页面布局 (第 页 1079)。	
开票地址 1、2、3	经销商的开票地址。 注意： 如果为公司设置了共享地址，则开票地址为只读，且地址字段将更改为满足共享地址要求。有关共享地址的更多信息，请参阅 地址 。
开票城市	无。
开票国家/地区	在经销商的开票地址中指定的国家/地区。默认的有效值是世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <i>USA</i> 。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入任何数据前匹配此字段的有效值。有关更多信息，请参阅 关于国家/地区和地址映射 (第 页 1373)。
开票邮箱/分拣编码	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区。有关更多信息，请参阅 关于国家/地区和地址映射 (第 页 1373)。

字段	说明
开票省/自治区/直辖市	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项或与美国的州对应的地址项映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区。有关更多信息，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） 。
开票美国州	所有美国州的默认有效值均是标准两字母缩写形式（字母全大写）。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入任何数据前匹配此字段的有效值。
开票邮政编码	无。
发运地址 1、2、3	经销商的发运地址。有关如何按国家/地区映射地址字段的信息，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） 。 注意： 如果为公司设置了共享地址，则发运地址为只读，且地址字段将更改为满足共享地址要求。有关共享地址的更多信息，请参阅 地址 。
发运城市	无。
发运国家/地区	默认的有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <i>USA</i> 。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入任何数据前匹配此字段的有效值。有关更多信息，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） 。
发运邮箱/分拣编码	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区。有关更多信息，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） 。
发运省/自治区/直辖市	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项或与美国的州对应的地址项映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区。有关更多信息，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） 。
发运美国州	所有美国州的默认有效值均是标准两字母缩写形式（字母全大写）。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入任何数据前匹配此字段的有效值。
发运邮政编码	无。
附加信息	
状态	经销商的状态（例如，“活动”）。
父经销商	当前经销商记录的父经销商。
货币	收益的币种。
等级	某个经销商相对于其他经销商的等级，通常用于销售或服务目的。限制为 22 个字符。

字段	说明
责任人	经销商记录的所有者。 通常，记录的所有者可以更新记录、将记录传输给另一所有者或删除记录。但是，公司管理员可以调整访问级别来限制或扩大用户的访问权限。 “所有者”字段的值影响哪些记录包括在您或您的经理在“分析”页面运行的报表中。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）。
URL	经销商的统一资源定位符（URL）。限制为 100 个字符。
父站点	父经销商的网站。限制为 50 个字符。
阶段	经销商申请和签约过程的阶段。默认值为：“活动”、“申请待决”、“候选人”和“合同待决”。

定制字段

注意：其角色包括“定制应用产品”权限的公司管理员通常会创建定制字段。

在“客户”记录中创建的任何定制字段都会显示为“经销商”记录中的相同定制字段，因为“经销商”记录继承“客户”记录中的定制字段。但是，在“经销商”记录中创建的任何定制字段不会自动出现在“客户”记录中。

如果您想要在“客户”视图和“经销商”视图中同时看到相同的定制字段，公司管理员可以在“客户”记录中创建定制字段，并使该字段对于“客户”视图和“经销商”视图都可见。

如果您不想在“客户”视图和“经销商”视图中同时看到相同的定制字段，公司管理员可以在“客户”记录中创建特定于客户的定制字段，并使该定制字段仅在“客户”视图中可见。

有关定制字段的更多信息，请参阅[关于定制字段（第 页 1034）](#)。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的经销商信息：

- [经销商（第 页 611）](#)
- [使用经销商主页（第 页 611）](#)
- [管理经销商（第 页 612）](#)

车辆

使用“车辆”页面来创建、更新和跟踪车辆。

注意：贵公司管理员将确定您可以使用哪些选项卡。如果您的工作职责不包括跟踪车辆信息，则可能将不安装“车辆”选项卡。

使用车辆主页

可以从“车辆主页”开始管理车辆。

注意：公司管理员可以定制“车辆主页”的布局。此外，如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以在该页面中添加和移除各部分。

创建车辆

通过在“我最近查看的车辆”部分中单击“新建”按钮，您可以创建车辆。有关更多信息，请参阅[创建记录](#)（第 45 页）和[车辆字段](#)（第 621 页）。

使用车辆列表

“车辆列表”部分显示许多列表。Oracle CRM On Demand 附带了一组标准列表。所有标准列表都是公共的。您和您的经理可以根据不同标准创建其他列表。

下表说明车辆的标准列表。

车辆列表	筛选器
所有车辆	所有车辆，按车辆识别号（VIN）排序
所有最近修改的车辆	按修改日期排序的所有车辆

要查看列表，请单击列表名称。

要创建新列表，请单击“新建”。有关创建列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)。

要复查所有可用列表、创建新列表或者查看、编辑或删除现有列表，请单击“管理列表”。“管理列表”页面还包括 Oracle CRM On Demand 提供的标准列表。这些列表仅供查看。因此，您不能编辑或删除这些列表。

查看最近修改的车辆

“最近修改的车辆”部分显示您最近查看的车辆。

查看车辆相关服务请求

“车辆相关服务请求”部分显示以下信息：

- **服务编号。**分配给您的服务请求。单击“服务请求编号”链接以查看服务请求。
- **主题。**服务请求的主题。
- **资产。**服务请求的相应资产。
- **显示完整列表。**用于展开车辆相关服务请求列表。

要展开此列表，请单击“显示完整列表”。

向“车辆主页”添加区域

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，则可以将以下某些或所有部分添加到您的“车辆主页”：

- 最近创建的车辆
- 最近修改的车辆
- 我最近创建的车辆
- 我最近修改的车辆
- 一个或多个报表部分（公司管理员可以使报表部分显示在“车辆主页”上。）

要将各部分添加到“车辆主页”，请完成以下任务。

要向“车辆主页”添加区域

- 1 在“车辆主页”上，单击“编辑布局”。
- 2 在“车辆主页布局”页面上，单击箭头添加或删除部分，并在页面上组织各个部分。
- 3 单击“保存”。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的车辆信息：

- [车辆字段](#) (第 页 621)
- [管理车辆](#) (第 页 617)

管理车辆

以下主题说明了公司管理员在 Oracle CRM On Demand 中管理车辆时可以执行的可选配置。

- [启用车辆产品类型](#) (第 页 618)
- [根据服务请求启用车辆关联](#) (第 页 617)

单击主题以查看执行以下操作的分步过程：

- [更新车辆所有权](#) (第 页 619)
- [跟踪车辆的服务请求](#) (第 页 619)
- [跟踪车辆的销售历史记录](#) (第 页 620)
- [跟踪车辆的服务历史记录](#) (第 页 620)
- [跟踪车辆的财务信息](#) (第 页 621)

注意： 此功能不属于标准应用产品，因此您的 Oracle CRM On Demand 版本中可能没有该功能。

有关许多记录类型公用的详细步骤信息，请参阅：

- [创建记录](#) (第 页 45)
- [更新记录详细信息](#) (第 页 95)
- [将记录链接到所选记录](#) (第 页 97)
- [使用列表](#) (第 页 104)
- [使用记录](#) (第 页 42)
- [添加附注](#) (第 页 130)
- [转让记录的所有权](#) (请参阅 [转移记录的所有权](#) 第 页 120)
- [跟踪资产](#) (第 页 232) (包括将车辆链接到客户)
- [对记录附加文件和 URL](#) (第 页 135)
- [查看记录的审计追踪](#) (第 页 145)
- [删除和恢复记录](#) (第 页 143)
- [跟踪资产](#) (第 页 232) (包括将车辆链接到客户)
- [重命名记录类型](#) (第 页 1141)

注意： 公司管理员可以采用多种方法定制 Oracle CRM On Demand，例如更改记录类型、字段和列表中的选项的名称。因此，您看到的信息可能与此联机帮助中描述的标准信息有所不同。

此外，您可能无法执行以上列表中描述的所有过程，具体取决于您具有的访问级别。

提示： 在标准应用产品中，车辆包括在 Oracle CRM On Demand 内的资产组合客户列表中。但是，如果您的管理员在公司概要中选中“从资产组合客户中排除车辆/资产记录”复选框，则资产组合客户列表中不包括车辆。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的车辆信息：

- [车辆](#) (第 页 615)
- [车辆字段](#) (第 页 621)
- [使用车辆主页](#) (第 页 615)
- [分析](#) (第 页 671)

根据服务请求启用车辆关联

默认服务请求布局不显示车辆关联。但是，贵公司管理员可以通过完成以下过程配置定制服务请求页面布局。

在服务请求记录中显示车辆关联

- 1 从任何页面中，单击“管理”，单击“应用产品定制”，单击“服务请求”，然后单击“服务请求页面布局”。
- 2 在“页面布局”列表中执行以下操作之一：
 - 单击现有布局的“编辑”链接对其进行修改。
 - 单击“新建布局”按钮以新建布局。
 - 单击“复制”链接以复制现有布局。
 此时将显示“页面布局向导”。

注意：“页面布局向导”中的步骤数可能因所单击的“页面布局”链接而异。

- 3 在第 1 步“布局名称”中，输入布局名称和说明（可选）。
- 4 在第 2 步“字段设置”中，根据需要选择字段特征。
- 5 在第 3 步“字段布局”中，确保“车辆”字段可用于“服务请求页面布局”。
- 6 单击“完成”退出向导。
现在您必须使用“角色管理向导”将新的定制布局分配给用户角色。
- 7 单击“管理”>“用户管理和访问控制”>“角色管理”：
- 8 找到想要向其分配定制服务请求页面布局的角色，然后单击“编辑”。
- 9 在向导的第 6 步中，将“页面布局名称”更改为服务请求记录的定制服务请求页面布局。
- 10 单击“完成”退出向导。

注意：通过启用车辆关联，您还可以更新“车辆搜索”页面布局，从而更改用户看到的关联选择。有关更多信息，请参阅[管理搜索布局](#)（第 页 1102）。

启用车辆产品类型

通常，为了添加产品，公司管理员将使用“管理”工具的“内容管理”部分。对于车辆，管理员可以更新“产品类型”字段设置为“车辆”的产品记录。请注意，在产品默认布局中，不会显示“车辆”记录的“产品类型”。要启用车辆的“产品类型”，公司管理员可以通过完成以下过程中的步骤创建一个定制产品页面布局。

显示车辆记录的产品类型

- 1 从任何页面中，单击“管理”，单击“应用产品定制”，单击“产品”，单击“产品页面布局”，并将“产品页面标准布局”复制到新布局。
- 2 完成产品的页面布局向导：
 - a 在步骤 1 中，为布局提供一个名称。
 - b 在步骤 2 中，为“产品类型”选中“必需”框。
 - c 在步骤 3 中，确保“产品类型”字段列在右边的“关键产品信息”部分中。
 - d 单击“完成”退出向导。
- 3 根据需要使用“角色管理向导”将新的定制布局分配给用户角色。
 - a 单击“管理”>“用户管理和访问控制”>“角色管理”：
 - b 查找想要分配给定制产品页面布局的角色，并单击“编辑”。
 - c 在向导的步骤 6 中，将“页面布局名称”更改为产品记录的定制产品页面布局。
 - d 单击“完成”退出向导。

角色经过修改的用户可利用“内容管理”功能创建具有“产品类型”字段的产品记录。有关添加产品的更多信息，请参阅[设置公司产品](#)（第 页 1585）。

有关更多信息，请参阅[设置公司产品](#)（第 页 1585）。

跟踪车辆的服务请求

如果想要查看、更新或创建车辆的服务请求，请更新车辆记录或创建相关车辆的服务请求。

要跟踪车辆的服务请求

- 1 选择想要跟踪的车辆。

有关选择车辆的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

- 2 在“车辆详细信息”页面上，向下滚动并在“服务请求”标题栏中单击“新建”。

注意：在创建服务请求时，如果选择经销商，用户可以从所有联系人搜索更改为相关经销商的联系人。您可以将筛选器更改为按需运行查询。

- 3 在“编辑服务请求”页面上填写信息。

下表描述了服务历史记录中的某些字段信息。

字段	注释
服务编号	Oracle CRM On Demand 将生成此编号。
主题	此活动的标题或简要说明。
优先级	服务请求的优先级，如“1-尽快”、“2-高”或“3-中等”。
状态	服务请求的状态，如“未完成”、“待处理”、“已完成”。
创建时间	指明创建服务请求的时间。Oracle CRM On Demand 将生成此编号。
联系人	与服务请求相关的联系人。
经销商	与服务请求相关的经销商。
责任人	服务请求的所有者。

注意：创建服务请求时选择经销商，会将所有联系人更改为仅默认情况下与经销商关联的联系人。筛选器可以更改为查询所有联系人。

更新车辆所有权

售出车辆后，请更新车辆记录以跟踪车辆所有权。

- 1 选择车辆。

有关选择车辆的说明，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

- 2 在“车辆详细信息”页面上，单击标题栏中的“编辑”。

有关“车辆详细信息”页面中字段的的信息，请参阅“车辆”字段（请参阅 [车辆字段](#) 第 页 621）。

- 3 在“编辑车辆”页面上，更新“车辆”记录中的“所有者”字段。

- 4 保存记录：

- 要保存此记录并随后打开“车辆详细信息”页面（您可在其中将信息链接到此记录），请单击“保存”。
- 要保存此记录并随后打开“编辑”页面（可在其中创建另一个车辆记录），请单击“保存并新建车辆”。

跟踪车辆的销售历史记录

如果想要查看、更新或创建车辆的销售历史记录，请更新车辆记录。

要跟踪车辆的销售历史记录

- 1 选择车辆。

有关选择车辆的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

- 2 在“车辆详细信息”页面上，向下滚动到“销售历史记录”部分，然后单击标题栏中的“添加”。

注意：如果“车辆明细”页面上未显示“销售历史记录”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将“销售历史记录”部分添加到页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。

- 3 在“编辑销售历史记录”页面上填写信息。

下表描述了销售历史记录的某些字段信息。

字段	注释
销售编号	系统生成的编号。
货币代码	默认为您的货币。
责任人名字	选择了姓氏后，将会填写此字段。
责任人姓氏	车辆的拥有者。

- 4 保存记录。

跟踪车辆的服务历史记录

如果想要查看、更新或创建车辆的服务历史记录，请更新车辆记录。服务历史记录可以包含服务请求以及车辆相关的其他服务。

要跟踪车辆的服务历史记录

- 1 选择车辆。

有关选择车辆的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

- 2 在“车辆详细信息”页面上，向下滚动并在“服务历史记录”标题栏中单击“添加”。

注意：如果“车辆详细信息”页面上未显示“服务历史记录”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将“服务历史记录”部分添加到页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。

- 3 在“编辑服务历史记录”页面上填写信息。

下表描述了服务历史记录的某些字段信息。

字段	注释
服务历史记录编号	服务历史记录编号限制为 30 个字符。Oracle CRM On Demand 将生成此编号。
服务请求号	链接到此服务历史记录的服务请求记录。限制为 64 个字符。

字段	注释
责任人姓氏	车辆的拥有者。限制为 50 个字符。
服务日期	默认值是当前日期。
货币代码	默认为您的货币。限制为 20 个字符。
服务名称	链接到服务历史记录的名称或编号。限制为 100 个字符。
型号	车辆的制造商或商标名称。只读。
责任人名字	选择了姓氏后，将会填写此字段。限制为 50 个字符。
服务提供商	为车辆提供服务的经销商或其他服务提供商。限制为 100 个字符。
说明	此字段限制为 16,350 个字符。

4 保存记录。

跟踪车辆的财务信息

您可以跟踪车辆的财务信息。

要跟踪车辆的财务信息

1 选择车辆。

有关选择车辆的说明，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。

2 在“车辆详细信息”页面上，向下滚动并在“财务信息”标题栏中单击“添加”。

注释：如果“车辆明细”页面上未显示“财务信息”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，然后将“财务信息”部分添加到页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。

3 在“编辑财务信息”页面上填写信息。

下表描述了财务信息的某些字段信息。

字段	注释
财务详细信息编号	系统生成的编号。限制为 15 个字符。
财务提供者	限制为 30 个字符。

车辆字段

使用“编辑车辆”页面添加车辆，或更新现有车辆的详细信息。“编辑车辆”页面显示了车辆的完整字段集。

注意：公司管理员可以采用多种方法定制您的应用产品，例如更改记录类型、字段和选择列表中选项的名称。因此，您看到的信息可能与此表中描述的标准信息有所不同。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键车辆信息	
车辆识别号	车辆识别号 (VIN)。限制为 100 个字符。
型号	车辆的制造商或商标名称。默认值包括：“地铁列车”、“Toyota”和“未知型号”。
车型	车辆的型号。默认值为：“四驱”和“塔科马”。
年份	车辆的生产年份。这是一个数值选择列表，不接受非数字字符。
产品名称	产品的名称。 通常，为了添加产品，公司管理员将使用“内容管理”功能。对于车辆，公司管理员可以更新“产品类型”字段设置为“车辆”的产品记录。请注意，产品默认布局中不会显示“产品类型”。 启用车辆产品类型 (第 页 618)中描述了显示车辆“产品类型”的过程。
外部装饰	车辆的外部装饰。默认值为：“2WD”和“Prerunner”。
车门	车辆的车门数量。默认值为：“2 门”、“3 门”和“4 门”。
外部颜色	车辆的颜色。
车辆货币	车辆价格的指定币种，例如美元 (USD)。
责任人	车辆记录的所有者。 根据贵公司管理员为记录类型设置的记录所有权模式，您可能会在记录的“详细信息”页面上看到“所有者”字段和/或“工作簿”字段，而且一个或两个字段可能为空。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅关于数据访问权限、记录共享和记录所有权 (第 页 42)。
附加车辆信息	
二手/全新	车辆是全新车辆还是二手车。
产品类型	车辆的类型。限制为 30 个字符。 注意：此字段为只读。
内部颜色	车辆内部的颜色（例如，红色）。
变速箱	车辆的变速箱类型。默认值为：“汽车”、“手工”和“选项”。
引擎	车辆的引擎类型。默认值为：“4 缸”、“6 缸”、“8 缸”、“10 缸”以及“选项”。

字段	说明
车身	车辆的车身类型（例如，“轿车”或“敞篷车”）。
责任人	车辆所有权类型（例如，“业务”或“公司用车”）。
联系人	车辆的联系人。限制为 100 个字符。 注意：此字段为只读。
客户	与车辆链接的客户。
客户地点	客户的地点。限制为 50 个字符。 注意：此字段为只读。
销售经销商	销售车辆的经销商的名称。限制为 100 个字符。
服务经销商	为车辆提供服务的经销商的名称。限制为 100 个字符。
MSRP	制造商的建议零售价（MSRP），以“车辆”记录中使用的币种为单位。限制为 22 个字符。
经销商发票价格	经销商的发票价格，以“车辆”记录中使用的币种为单位。限制为 22 个字符。
状态	车辆的当前状态（例如，“生产”）。
地点	车辆的位置（例如，“经销商批次”）。
当前里程数	车辆里程表上显示的当前英里数。限制为 22 个字符（数字）。
担保类型	随车辆一起提供的担保类型（例如，“全部”或“扩展的”）。
驾照编号	所有者的驾照编号。限制为 30 个字符。
驾照所在省/自治区	针对其颁发驾照的省/自治区。
说明	限制为 250 个字符。

注意：要配置任何选择列表字段（例如，“车型”、“外部装饰”、“车门”），公司管理员可以按[更改选择列表值（第 1073 页）](#)中描述的步骤针对选择列表值定制应用产品。

定制字段

注意：其角色包括“定制应用产品”权限的公司管理员通常会创建定制字段。

在“资产”记录中创建的任何定制字段都会显示为“车辆”记录中的相同定制字段。“车辆”记录继承“资产”记录中的定制字段。但是，在“车辆”记录中创建的任何定制字段不会自动出现在“资产”记录中。

如果您想要在“资产”视图和“车辆”视图中同时看到相同的定制字段，公司管理员可以在“资产”记录中创建定制字段，并使该字段对于“资产”视图和“车辆”视图都可见。

如果您不想在“资产”视图和“车辆”记录中同时看到相同的定制字段，公司管理员可以为资产创建专用于资产的定制字段，并使该定制字段仅在“资产”视图中可见。

有关定制字段的更多信息，请参阅[关于定制字段（第 页 1034）](#)。

附加字段

默认情况下，有若干字段不会出现在“车辆详细信息”页面上：“部件号”、“采购日期”、“采购价格”、“数量”、“发货日期”、“安装日期”、“到期日期”、“通知日期”、“产品类别”和“合同”。

公司管理员可以根据需要更改这些字段的定义。有关更改字段定义的更多信息，请参阅[创建和编辑字段（第 页 1043）](#)。要使字段可见，公司管理员必须将这些字段包括在页面布局中。有关使这些字段在页面上可见的更多信息，请参阅[定制静态页面布局（第 页 1079）](#)。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的车辆信息：

- [使用车辆主页（第 页 615）](#)
- [管理车辆（第 页 617）](#)

13 个性化应用程序

可以通过“我的设置”页面个性化 Oracle CRM On Demand。有关逐步说明，请单击以下主题之一：

- [更新个人详细信息 \(第 页 626\)](#)
- [设置默认搜索记录类型 \(第 页 633\)](#)
- [设置主题 \(第 页 634\)](#)
- [设置记录预览模式 \(第 页 634\)](#)
- [更改语言设置 \(第 页 635\)](#)
- [查看审计追踪字段 \(第 页 635\)](#)
- [管理定额 \(第 页 635\)](#)
- [查看登录活动 \(第 页 636\)](#)
- [更改密码 \(第 页 636\)](#)
- [设置安全问题 \(请参阅 \[设置您的安全问题\]\(#\) 第 页 637\)](#)
- [查看委派信息 \(第 页 637\)](#)
- [添加委派用户 \(第 页 638\)](#)
- [对技术支持人员授予登录访问权限 \(请参阅 \[为技术支持人员授予登录访问权限\]\(#\) 第 页 638\)](#)
- [显示您的选项卡 \(第 页 639\)](#)
- [更改“详细信息”页面布局 \(第 页 639\)](#)
- [个性化字段布局 \(第 页 643\)](#)
- [管理相关信息部分的记录指示符 \(第 页 645\)](#)
- [个性化相关信息布局 \(第 页 640\)](#)
- [更改主页布局 \(第 页 646\)](#)
- [更改操作栏布局 \(第 页 646\)](#)
- [设置日历 \(第 页 647\)](#)
- [访问数据和集成工具 \(第 页 649\)](#)
- [查看导出请求 \(第 页 650\)](#)
- [嵌入收藏项列表小组件 \(第 页 653\)](#)
- [嵌入消息中心小组件 \(第 页 653\)](#)
- [嵌入报表小组件 \(第 页 653\)](#)
- [嵌入简单列表小组件 \(第 页 654\)](#)

相关主题

有关个性化应用产品的信息，请参阅下列主题：

- [关于 On Demand 小组件 \(第 页 652\)](#)
- [导入您的联系人 \(第 页 243\)](#)
- [从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中添加电子邮件 \(第 页 655\)](#)

更新个人详细信息

可更新个人详细信息（如地址和电话号码）。公司管理员控制显示在“个人详细信息”页面中的布局和信息，因此，以下说明可能不同于您看到的内容。

注意： 注销并再次登录后，对“个人资料”页面上“默认语言”、“币种”、“时区”和“国家/地区”所做的更改才会反映在所有报表和分析中。

要更新个人详细信息

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。
- 3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接。
- 4 在“个人详细信息”部分中，单击“编辑”。
- 5 在“编辑个人信息”表单中，更新信息，然后保存记录。

注意： 必须注销并再次登录才能激活某些更改（“语言”、“区域设置”、“时区”和“币种”）。

下表描述了您可以查看或更新的一些字段。

字段	说明
关键用户信息	
名字	用户的名字。限制为 50 个字符。这是必填字段。
姓氏	用户的姓氏。限制为 50 个字符。这是必填字段。
中间名	用户的中间名。限制为 50 个字符。
先生/女士	用户的称谓。
状态	此只读字段指明用户的状态。只有有效用户才能访问 Oracle CRM On Demand。
报告对象	此只读字段指明用户的管理者。 注意： 根据公司管理员为公司设置用户页面布局的方式，可能会显示“报告对象（别名）”字段，而不是“报告对象”字段。“报告对象（别名）”字段显示用户经理的简短标识符。
职称	此只读字段显示用户的职称
区域	用户所在的区域或地区。限制为 40 个字符。
子区域	用户所在区域或地区的进一步细分。限制为 40 个字符。
角色	此只读字段指明 Oracle CRM On Demand 中分配给用户的角色。用户角色定义了 Oracle CRM On Demand 中用户有权使用的功能、授予用户使用受保护信息的权限集，以及显示信息的用户界面设置。

字段	说明
主要组	已向其中添加此用户的组。只读。
默认工作簿	在 Oracle CRM On Demand 中开始会话时，默认情况下您在工作簿选择器中看到的用户工作簿或定制工作簿。默认工作簿适用于 Oracle CRM On Demand 中除“分析”页面以外的所有区域中的工作簿选择器。“默认工作簿”字段中的设置不会限制您对记录的访问。您可以在工作簿选择器中选择不同的工作簿。 您可以更改自己的默认工作簿。您可以选择任何对您可见的工作簿，也就是说，您可以选择任何您是其成员的工作簿，或您是其成员的工作簿的任何子工作簿。但是，要选择定制工作簿作为默认工作簿，您的用户角色必须允许您访问“工作簿”记录类型。也就是说，必须在您的角色中为“工作簿”记录类型选中了“可存取”复选框。 注意：您的管理员可以为您的每种记录类型指定默认工作簿。如果您的某记录类型指定了默认工作簿，则在工作簿选择器中，该记录类型的默认工作簿将优先于在您的个人概要的“默认工作簿”字段中指定的默认工作簿。
用于分析的默认工作簿	默认情况下您在“分析”页面的工作簿选择器中看到的用户工作簿或定制工作簿。此设置不会限制您对数据的访问。您可以在工作簿选择器中选择不同的工作簿。
保留默认工作簿	此复选框适用于 Oracle CRM On Demand 中除“分析”页面以外的所有区域中的工作簿选择器。“保留默认工作簿”复选框的工作机制如下： - 如果选中了此复选框，则每当您打开任何可以使用工作簿选择器的页面或窗口时，工作簿选择器将显示在您的用户概要的“默认工作簿”字段中选择的工作簿。您可以在任何页面或窗口的工作簿选择器中选择不同的工作簿。但是，下次您重新访问该页面或窗口，或打开任何其他可以使用工作簿选择器的页面或窗口时，您将在工作簿选择器中看到默认工作簿。您之前在工作簿选择器中做出的选择将会丢失。 - 如果未选中此复选框，则工作簿选择器将显示在您的用户概要的“默认工作簿”字段中选择的工作簿，直到您在工作簿选择器中选择了其他工作簿。您在工作簿选择器中选择了其他工作簿之后，您将在工作簿选择器中继续看到用于该记录类型的新工作簿，直到您注销并再次登录。
用户详细信息	
别名	用于分配或显示特定记录类型上的所有权的用户的简短标识符。例如，输入用户的常用名或昵称。这是必填字段，并且由公司管理员设置。
用户 ID	用户登录应用程序所使用的唯一系统标识符（与公司登录 ID 结合使用）。这是公司管理员设置的必填字段。
电子邮件	用户的完整电子邮件地址，比如 isample@rightequip.com。用于系统通知（比如重置密码通知）的电子邮件地址。这是公司管理员设置的必填字段。
辅助电子邮件	用户的辅助电子邮件地址。

字段	说明
工作电话号码	用户的工作电话号码。这是必填字段。
移动电话号码	用户的移动电话号码。
公司登录 ID	用户所属的公司。这是默认字段，并且是在创建公司时设置的。
用户登录 ID	用户登录应用程序所用的 ID。此 ID 是公司登录 ID 和用户 ID 的组合，用前斜线分隔。“用户登录 ID”是由公司管理员设置的必填字段。
联系人首选项	
永不呼叫	如果不希望接听 Oracle CRM On Demand 营销部门的电话，请选中此复选框。
永不发邮件	如果不希望收到 Oracle CRM On Demand 营销部门发来的邮件，请选中此复选框。
永不发电子邮件	如果不希望收到 Oracle CRM On Demand 营销部门发来的电子邮件，请选中此复选框。
始终发送重要的通知	如果选中此复选框，您会从 Oracle CRM On Demand 收到包含重要信息的电子邮件。这些消息包括： - 有关 Oracle CRM On Demand 和相关产品的产品更新和服务变更的重要信息 - 有关升级到主要新版本的说明和计划 - 对常规支持流程加以补充的高优先级或紧急通信（例如在出现硬件故障时） 在您的“个人详细信息”页面上不能更新此字段。只有公司管理员能够从“用户详细信息”页面中为用户更新此复选框。 注意：此复选框不用于确定哪些用户接收 Oracle CRM On Demand Customer Care 发出的系统预警，如即将发生的计划维护的提醒。
用户地理信息	
语言、区域设置、币种、时区	管理员将为这些项目设置默认设置。通过单击每一项的选择列表并选择所需的值，您可以改写这些默认值。 有关这些字段的更多信息，请参阅关于用户的配置信息设置（请参阅 关于用户资料设置 第 页 631）。 必须先注销然后再重新登录，才能使对语言、区域设置、币种或时区所做的任何更改生效。
用户安全信息	

字段	说明
报告主题区域	使用此选择列表设置对“分析”中实时报表记录的可见性。这些报表提供数据的实时分析。您可以选择下列任一值： ■ 经理可见性。允许您查看您自己的数据，以及您的下属直接拥有的数据。（这是默认设置。） ■ 团队可见性。允许您查看您自己的数据，以及客户和商机团队与您共享的数据。 如果不定义“报告主题区域”设置，则会应用公司管理员设定的适用于整个公司的设置。有关报表的更多信息，请参阅分析（第 页 671），特别是关于分析中记录的可见性（第 页 688）主题。
历史主题区域	使用此选择列表设置对“分析”中历史报表记录的可见性。历史报表与历史分析或趋势分析有关，或者所含的计算要比实时报表中的计算更为复杂。您可以选择下列任一值： ■ 经理可见性。允许您查看您自己的数据，以及您的下属直接拥有的数据。（这是默认设置。） ■ 团队可见性。允许您查看您自己的数据，以及客户和商机团队与您共享的数据。 ■ 完整可见性。此设置合并了“经理可见性”、“团队可见性”和工作簿。 如果不定义“历史主题区域”设置，则会应用公司管理员设定的适用于整个公司的设置。有关报表的更多信息，请参阅分析（第 页 671），特别是关于分析中记录的可见性（第 页 688）主题。
基于角色可以读取所有记录	使用此选择列表指定您是否希望“分析”基于记录类型使用“可读取所有记录”设置（如角色管理向导中的“记录类型访问”页面中所定义）。如果通过公司概要或您的用户概要启用“基于角色可以读取所有记录”设置，以及如果您的管理员基于指定的记录类型为您的用户角色选择了“可以读取所有记录”可见性设置，则您可以在“分析”中查看该记录类型的所有记录。 有关何时以及如何启用“基于角色可以读取所有记录”设置的指导，请参阅关于“基于角色可以读取所有记录”设置（第 页 633）。 如果未启用“基于角色可以读取所有记录”设置，则“分析”将使用“报告主题区域”和“历史主题区域”字段上设置的可见性。
单一登录的外部标识符	只读。有关更多信息，请参阅 设置公司概要和全局默认值（第 页 965） 。
上次登录	系统生成的字段。有关查看您的所有登录尝试的信息，请参阅 查看登录活动（第 页 636） 。
附加信息	
默认主题	在使用台式机或手提电脑登录到 Oracle CRM On Demand 时，此选择列表允许您为应用产品选择适用于整个应用产品的主题。主题将更改应用产品的外观，其中包括应用产品的背景颜色、超级链接和图标。有多个预定义

字段	说明
	主题可用。但是，公司管理员可以在 Oracle CRM On Demand 中创建定制主题。空白值表示您必须使用公司管理员已在公司概要中设置的主题。有关创建定制主题的更多信息，请参阅 创建新主题 （第 页 1146）。
平板主题	如果 Oracle CRM On Demand 检测到平板计算机或其他触屏设备，则在使用平板计算机或其他触屏设备登录到 Oracle CRM On Demand 时，会自动使用平板主题。如果未在您的个人概要中选择默认主题和平板主题，则会使用为您的用户角色指定的主题；如果没有为您的用户角色指定主题，则使用为您的公司指定的主题。有关 Oracle CRM On Demand 中主题工作方式的更多信息，请参阅 关于界面 （第 页 27）。
默认搜索记录类型	此选择列表允许您更改要在操作栏搜索中显示的默认搜索记录类型。（例如，将“联系人”更改为“客户”或您可访问的另一种记录类型。）每次您登录到应用产品时，操作栏搜索将默认使用此记录类型，而不管您上次登录到应用产品时是在何处离开的。
登录时显示欢迎页	此复选框允许您指定当您登录到应用产品时是否显示 Oracle CRM On Demand 的“欢迎”页面。
记录预览模式	通过此选择列表，可以启用记录预览功能以及指定预览窗口的打开方式。根据所选的设置，在将指针悬停在指向记录的链接上时，或者在单击预览图标（预览图标在指针悬停在指向记录的链接上时出现）时，预览窗口即会打开。预览窗口显示记录的“详细信息”页面的第一个部分。您也可以在此字段中选择“关”来禁用记录预览功能。 该记录预览设置可由公司管理员和每个用户在公司层指定。您的个人设置将覆盖公司的设置。如果此字段为空，则使用公司的记录预览设置。
抬头显示栏	如果打开了抬头显示栏功能，并且对您的主题选中了“支持抬头显示栏设置”复选框，则会在浏览器窗口底部的抬头显示栏中提供页面相关信息部分（如链接的记录部分）的链接。您可以通过单击链接转至相关信息部分而不必向下滚动页面。通过单击显示中的减号（-）可以折叠直观显示栏；要重新展开该显示栏，可以单击加号（+）。系统将为所有记录保持直观显示栏中的该设置，直到您再次更改，即使在您注销应用产品之后再登录时也是如此。 您可通过在个人概要中关闭该功能，从“详细信息”页面中完全删除抬头显示栏。 注意：如果您的主题支持抬头显示栏功能，则可在公司级别以及按个别用户开启或关闭抬头显示栏功能。此外，您的个人设置将覆盖公司设置。您的管理员可通过对您的主题取消选中“支持抬头显示栏设置”复选框，完全删除抬头显示栏。抬头显示栏中的颜色由您使用的主题确定。有关选择主题的更多信息，请参阅设置主题（第 页 634）。

字段	说明
相关信息格式	如果用户角色具有“个性化相关信息显示格式”权限，则可以选择将记录的“详细信息”页面中的相关信息部分显示为列表或选项卡。如果个人概要中的“相关信息格式”字段为空，则使用用户角色的设置；如果用户角色中的“相关信息格式”字段为空，则使用公司的设置。
报告主题区域的用户时区支持	如果在用户概要中选中此复选框，则根据时区显示实时报表中的日期和时间。 根据贵公司管理员设置“个人概要”页面的方式，您或许能更改此设置。 如果在用户概要中未选中此复选框，则根据公司时区显示报表中显示的日期和时间。
冻结列表列标题	此选择列表确定您如何在 Oracle CRM On Demand 中查看列表的列标题和搜索结果。您可以选择以下值： 开。您向下滚动记录列表并且列标题行到达浏览器窗口顶部时，列标签始终可见。 关。您向下滚动记录列表并且列标题行到达浏览器窗口顶部时，列标签不再可见。 注意：如果您个人概要中的“冻结列表列标题”字段为空白，则使用公司的设置。
启用定制代码	此选择列表字段将确定是为您启用还是禁用 Oracle CRM On Demand 的页面上的任何定制代码。此字段也确定是为您启用还是禁用定制代码指示符。提供以下选项： 已启用。这是标准应用产品中的默认设置。选择此选项时，会启用 Oracle CRM On Demand 的页面中可用的所有自定义代码，但不会启用自定义代码指示符。 已启用且带有指示符。选择此选项时，会启用 Oracle CRM On Demand 的页面中可用的所有自定义代码。此外，会启用自定义代码指示符。 已禁用且带有指示符。选择此选项时，会禁用 Oracle CRM On Demand 的页面中可用的所有自定义代码。此外，会启用自定义代码指示符。 注意：如果将此字段设置为“已禁用且带有指示符”，则定制 Web 小程序中嵌入的任何报表和仪表盘都不会为您运行。 注意：更改您的用户概要中的“自定义代码启用”字段中的值不会影响任何其他用户的自定义代码或自定义代码指示符的行为。有关定制代码和定制代码指示符的详细信息，请参阅关于启用和禁用定制代码和定制代码指示符（第 153 页）。

关于用户资料设置

每个公司至少都有一名指派的公司管理员，该管理员为整个组织设置和定制 Oracle CRM On Demand。公司管理员最初会设置一些每位用户都可继承的默认值，但每位用户都可以改写这些初始默认设置。下表描述这些设置的影响。

设置名称	说明
时区	应用程序支持通用时间代码 (UTC)，因此将依据用户的时区显示所有时间和日期。例如，某个约会计划在上午 11:00 进行。对于其设置为 EST 的用户，PST 将显示为下午 2:00，因为有三个小时的时差。
区域设置	“区域设置”设置确定数字、货币、电话号码、时间和日期的格式。例如，选择“德文 - 德国”区域设置的用户将看到显示 110.000,00 的货币金额，而选择“英文 - 美国”设置的用户将看到显示为 110,000.00 的相同金额。用户应选择他们最为适应的格式。
语言	“语言”设置允许用户更改用户界面、联机帮助和教程的语言。视公司的默认语言而定，用户可能会在报表中看到某些采用非用户默认语言显示的项目。
货币	“货币”设置提供与用户创建的所有新记录链接的默认货币金额。当用户查看收入报表时，报表将采用用户的默认货币显示。如果经理查看采用不同货币的多个用户的累积收入，她将看到采用她的默认货币显示的金额（公司管理员必须设置汇率才能实现此功能）。 但是，预测始终会累积为公司的默认货币。例如，使用美元作为其默认货币的用户将看到他的预测转换为欧元（如果公司的货币为欧元）。
国家/地区	当用户使用一个地址创建新记录时，用户配置信息上的“国家/地区”设置决定了用于显示默认国家/地区特定地址字段的模板。例如，如果用户配置信息上的“国家/地区”字段设置为“法国”，那么当用户使用一个地址创建记录（例如客户记录）并首次打开新记录页面时，便会使用“法国”模板来显示特定于法国的发运和开票地址字段。Oracle CRM On Demand 拥有特定于 60 多个国家/地区的地址模板。
电话	“电话”格式由“区域设置”设置确定。应用程序会针对区域外的电话号码进行调整，以便用户能看到他们需要拨打的整个序列。例如，美国的用户在拨打国际电话时需要加拨 011。因此，当用户输入英国号码 +44 3333 333 333 时，号码将显示为 011 +44 3333 333 333。 注意： 用户应在国际号码前输入前缀加号 (+)。 电话字段的旁边有一个电话图标。单击该图标将打开一个电话验证窗口，该窗口允许用户验证应用程序是否正确标识了号码：国家/地区代码、城市代码/区号、本地号码以及该号码的任何分机。如果关闭该窗口，则会提示应用程序输入正确的拨号序列。 此外，如果用户想要确定某个国家/地区的国家/地区代码，他们可以单击电话图标，选择该国家/地区，然后保存信息。该国家/地区的国家/地区代码将显示在“电话”字段中。

注意： 当这些设置改变时，用户必须退出并再次登录，Oracle CRM On Demand 才能使用新设置显示数据。

关于“基于角色可以读取所有记录”设置

由公司管理员设置“公司概要”页面上的“基于角色可以读取所有记录”设置，但用户可在其“用户概要”页面中覆盖此设置。根据“基于角色可以读取所有记录”设置的配置方式，“分析”使用用户角色定义上基于对象而设置的可见性，或使用“公司概要”和“用户概要”页面上的“报告主题区域”和“历史主题区域”字段中设置的可见性。有关公司和用户概要的更多信息，请参阅[配置分析可见性设置](#)（第 页 984）和[用户字段](#)（第 页 1160）。

下表提供关于“基于角色可以读取所有记录”设置的启用时间和启用方式的信息。

“基于角色可以读取所有记录”设置		角色记录类型的可见性
公司概要设置	用户概要设置	
是	是	已启用
是	否	已禁用
是	NULL	已启用（默认显示公司概要设置）
NULL	是	已启用
NULL	NULL	已禁用（默认显示公司概要设置）
NULL	否	已禁用

要更新个人概要，请参阅[更新个人详细信息](#)（第 页 626）。

要更新公司概要（仅限公司管理员），请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 965）。

设置默认搜索记录类型

可从个人资料信息中设置默认搜索记录类型。例如，可能需要将目标搜索的默认搜索记录类型从联系人记录改为客户记录。有关使用 Oracle CRM On Demand 执行搜索的更多信息，请参阅[查找记录](#)（第 页 66）。要设置默认搜索记录类型，请执行以下过程中的步骤。

设置默认搜索记录类型

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。
- 3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接
- 4 在“个人详细信息”页面中，单击“编辑”。
- 5 在“编辑个人信息”页面中，向下滚动到“附加信息”部分。
- 6 在“默认搜索记录类型”选择列表中选择所需的记录类型。
- 7 保存记录。

注意：必须注销并再次登录 Oracle CRM On Demand 才能看到所做的更改。

设置主题

您可以从您的个人概要信息中将 UI 主题设置为 Oracle CRM On Demand 中多个预定义主题之一或设置为公司管理员已创建的定制主题。有关创建新主题的更多信息，请参阅[创建新主题](#)（第 页 1146）。空白主题表示没有为您定义主题。在此情况下，会使用公司主题或角色主题（如果已定义）。

要设置主题，请完成以下过程中的步骤。当您指定一个主题时，该主题优先于在角色或公司级别指定的其它任何主题。

要设置您的主题

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。
- 3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接，然后单击“编辑”。
- 4 向下滚动到“附加信息”部分。
- 5 在“默认名称”选择列表中选择所需的主题。
- 6 （可选）要选择想在使用平板电脑或其他触屏设备时使用的主题，请在“平板主题”字段中单击“查找”图标（放大镜）。

注意：如果 Oracle CRM On Demand 检测到平板电脑或触屏设备，则 Oracle CRM On Demand 将使用“平板主题”字段中指定的主题。如果未在您的个人概要中选择默认主题和平板主题，则会使用为您的用户角色指定的主题；如果没有为您的用户角色指定主题，则使用为您的公司指定的主题。如果未在任何级别指定平板主题，则会使用您的默认主题。有关 Oracle CRM On Demand 中主题工作方式的信息，请参阅[关于界面](#)（第 页 27）。

设置记录预览模式

如果启用了记录预览功能，则可以通过在 Oracle CRM On Demand 中的许多地方出现的记录链接来预览记录，这些地方包括：

- 我的主页
- 记录主页
- 记录列表页面
- 记录详细信息页面（包括相关记录的列表）
- 操作栏
- 放在地图上以指示邻近搜索返回的地址位置的大头针。有关执行邻近搜索的信息，请参阅[执行邻近搜索](#)（第 页 307）。

预览窗口显示记录的“详细信息”页面的第一个部分。可以在“个人详细信息”页面中设置记录预览模式。视所选择的设置而定，当将指针停留在指向记录的链接上时，或者当单击在将指针停留在指向记录的链接上时出现的预览图标时，预览窗口将会打开。也可以禁用记录预览功能。

您的公司管理员可以在公司级别指定记录预览模式，而每个用户也可以在“个人详细信息”页面中指定记录预览模式。您的个人设置将覆盖公司的设置。如果个人概要中的“记录预览模式”字段为空，则使用公司的记录预览模式。

要设置记录预览模式，请完成以下过程中的步骤。

设置记录预览模式

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”。
- 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”。
- 3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”。

- 4 在“个人详细信息”页面中，单击“编辑”。
- 5 在“编辑个人信息”页面中，向下滚动到“附加信息”部分。
- 6 在“记录预览模式”字段中，从选择列表中选择所要的模式。
如果要使用公司的记录预览模式，请从选择列表中选择空白选项。
- 7 保存记录。

更改语言设置

个人详细信息中的语言设置将控制可在用户界面、联机帮助和教程中看到的语言。您的语言最初由贵公司管理员指定，但您可以在自己的个人详细信息中更改此设置。视公司的默认语言而定，您或许会发现报表中某些项所采用的语言与所设置的默认语言不同。

要更改语言设置，请完成以下过程中的步骤。

更改语言设置

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”。
- 3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”。
- 4 在“个人详细信息”页面中，单击“编辑”。
- 5 在“编辑个人信息”页面中，向下滚动到“用户地理信息”部分。
- 6 在“语言”选择列表中选择所需的语言。
- 7 保存记录。
- 8 注销 Oracle CRM On Demand，然后再重新登录以使更改生效。

查看审计追踪字段

要查看软件应用产品（如 Web 服务和 Oracle Outlook Email Integration On Demand）的活动，请完成以下过程中的步骤。

要查看审计追踪字段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。
- 3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接。
- 4 向下滚动到“审计追踪”部分以查看能够进行审计的字段。

管理定额

您或您的公司管理员可以设置您的定额。作为最终用户，您不需要任何特殊权限，但是公司管理员却需要“管理用户”权限才能设置您的定额。

您可以查看和修改现有定额，或者通过以下方式输入并计算新定额：

- 输入年度定额，系统会将该定额均摊到年度中
- 为每月输入一个定额，系统会计算定额的年度总计

选择定额开始的年度时，您可以选择当前日历年度、前三年的其中一年或即将来临的三年的其中一年。您可以随时激活定额。激活定额后，Oracle CRM On Demand 将使用定额信息来填充“预测”页面中的字段。它会保存您每

年的目标，这样，您将能够查看您的目标历史记录，并将预测与定额进行比较。有关附加信息，请参阅[管理定额](#)（第 页 282）。

注意： 每年可以有多个现行定额。由于在创建预测时只会使用现行定额，因此，请确保激活想要包括在预测中的所有定额。

要定义您的定额

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
 - 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。
 - 3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接。
 - 4 在“个人详细信息”页面中，滚动到“定额”部分。
 - 5 在“定额”部分中，单击“新建定额”。
 - 6 在“编辑定额”表单中，输入定额的“定额开始”和“名称”。
 - 7 执行下列任一操作：
 - 要将年度定额均摊到会计年度中，请在“总定额”字段中输入数额并单击“分摊”。
 - 要将每月定额相加，请输入每月的数额，然后单击“合计”。
- 注意：** 单击“合计”会将所有每月定额项相加，然后在“合计”字段中显示合计。
- 8 保存记录。

查看登录活动

您可以查看您的登录活动，例如，您登录到应用程序的次数。

注意： 每天晚上，Oracle CRM On Demand 都会永久删除早于 90 天的用户登录记录。

查看登录活动

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
 - 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。
 - 3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接。
 - 4 在“个人详细信息”页面中，向下滚动到“登录历史记录”部分以查看登录活动。
- 该活动包括从其它应用程序（包括 Oracle CRM On Demand Integration for Office、Oracle Outlook Email Integration On Demand 等）中进行的登录活动。
- 注意：** 登录记录中的“类型”字段显示了尝试登录所通过的渠道。例如，如果通过浏览器窗口尝试登录，则“类型”字段会显示值“交互”。如果通过 Web 服务尝试登录，则“类型”字段会显示值“Web 服务”。

更改密码

Oracle CRM On Demand 允许您随时更改密码，前提是您的角色拥有“重置个人密码”权限。

注意： 如果贵公司实施的解决方案要求必须使用单一登录（SSO）来访问 Oracle CRM On Demand，则必须使用该解决方案重置密码，而不是在 Oracle CRM On Demand 中重置密码。

更改您的密码

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。

- 3 在“个人信息”部分中单击“密码更新”链接。
- 4 在“密码更新”页面中，首先查看密码策略，然后再更改密码。
通常，密码策略由公司管理员设置并可以更改。
- 5 在“密码更新”部分中，填写各个字段。
- 6 保存记录。

设置您的安全问题

如果忘记了 Oracle CRM On Demand 密码，可使用安全问题。首次登录 Oracle CRM On Demand 时设置安全问题。并可随时更改安全问题和答案。

忘记了密码会发生什么？

如果忘记了 Oracle CRM On Demand 密码，可以单击 Oracle CRM On Demand 登录页面上的“无法访问您的帐户？”链接，然后单击“忘记我的密码”链接重置密码。随后，Oracle CRM On Demand 会发送一封含有应用程序临时链接的电子邮件。访问该临时链接时，需要回答安全问题以验证身份。如果问题正确回答，便能在 Oracle CRM On Demand 中设置密码。有关在忘记密码时重置密码的更多信息，请参阅找回您的用户登录 ID 或重置您的密码（请参阅 [检索用户登录 ID 或重置密码](#) 第 页 154）。

注意：如果忘记了用户登录 ID，也可以使用 Oracle CRM On Demand 登录页面上的“无法访问您的帐户？”链接，提交通过电子邮件向您发送用户登录 ID 的请求。

以下介绍如何设置安全问题。

要设置您的安全问题

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。
- 3 在“个人概要”页面上，单击“我的安全问题”链接。
- 4 在“我的安全问题”页面的“当前密码”字段中，输入您的 Oracle CRM On Demand 密码（如果不是首次设置安全问题）。
- 5 选择问题并输入答案。

注意：答案不能超过 100 个字符。

- 6 保存记录。

提示：请记下设置的安全密码和答案，以便忘记密码时随时使用。

查看委派信息

用户委派功能让支持多个人的用户可查看属于这些人的所有记录。如果公司管理员启用了用户委派功能且您的用户角色设置了用户委派，则可以执行以下操作：

- 查看您是其委派的用户列表。
- 查看是您的委派的用户列表。
- 添加自身的委派。

有关添加委派用户的更多信息，请参阅[添加委派用户](#)（第 页 638）。

要查看您是其委派的用户列表，请完成以下过程中的步骤。

查看您是其委派的用户列表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

- 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。
- 3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接。
- 4 在“个人详细信息”页面中，向下滚动到“委派自用户”部分，以查看您是其委派的用户列表。

要查看是您的委派的用户列表，请完成以下过程中的步骤。

查看是您的委派的用户列表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。
- 3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接。
- 4 在“个人详细信息”页面中，向下滚动到“委派给用户”部分，以查看是您的委派的用户列表。

注意：如果“委派自用户”部分或“委派给用户”部分在“个人详细信息”页面中不可见，请单击页面右上角的“编辑布局”，然后将该部分添加到页面布局。如果无法将此部分添加到您的页面布局，则联系您的公司管理员。

相关主题

[关于用户委派 \(第 页 1172\)](#)

添加委派用户

用户委派功能让支持多个人的用户可查看属于这些人的所有记录。如果公司管理员启用了用户委派功能且您的用户角色设置了用户委派，则可以通过将用户添加到委派用户列表，让该用户充当您的代表。您的委派用户能够像所有者一样访问您所拥有的记录。

公司管理员也可为您指定委派。有关公司管理员如何指定委派用户的更多信息，请参阅[管理委派用户（管理员） \(第 页 1173\)](#)。

添加委派用户

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。
- 3 在“个人信息”部分中，单击“我的概要”链接。
- 4 向下滚动到“委派给用户”部分，并单击“添加用户”。

注意：如果“委派给用户”部分在“个人详细信息”页面中不可见，请单击页面右上角的“编辑布局”，然后将“委派给用户”部分添加到页面布局。如果无法将此部分添加到您的页面布局，则联系您的公司管理员。

- 5 在“编辑委派用户”页面中，单击“查找”图标以选择想要添加到“委派用户”列表中的用户。
- 6 如果在“委派用户角色”字段中定义了值，则可以根据需要选择每个用户的委派用户角色。
- 7 单击“保存”。

相关主题

[关于用户委派 \(第 页 1172\)](#)

为技术支持人员授予登录访问权限

可以为技术支持代表授予访问您的 Oracle CRM On Demand 会话的权限。可能必须这样做才能让技术支持代表对问题进行故障诊断。

为其他人授予登录访问权限

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人概要”部分中，单击“个人概要”链接。
- 3 在“个人信息”部分中单击“登录访问”链接。
- 4 在“登录访问”页面上，输入您允许该人员访问您的会话的期间的日期和时间范围。
- 5 保存记录。

注意：如果想要在指定的“访问结束日期”之前中止登录访问权限，并且已经使用此功能授予了访问权限，请输入一个包含过去日期的新日期和时间范围。

显示您的选项卡

通过横跨页面顶部的选项卡，您可以开始管理您的数据。公司管理员为您分配的角色确定了您可以使用哪些选项卡，以及这些选项卡最初显示的顺序。

注意：只有为您的角色启用了“个性化选项卡设置”权限时，您才能个性化您的选项卡。有关更多信息，请联系公司管理员。

以下过程说明如何更改选项卡的显示顺序。

要更改选项卡顺序

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“布局个性化”部分中，单击“个人布局”链接。
- 3 在“个人选项卡布局”部分中，单击“选项卡布局”链接。
- 4 在“可用的选项卡”部分，选择想要添加的选项卡，然后单击向右箭头按钮将其从“可用的选项卡”部分移到“选定的选项卡”部分。
注意： 可以一次选择多个选项卡，方法是在单击选择选项卡时按住 Shift 或 Ctrl 键。
- 5 在“选定的选项卡”部分，每次选择一个选项卡，然后使用箭头上下移动选项卡，直到以所需的顺序显示。
注意：（可选）要将您的选项卡布局恢复为角色的默认设置，请单击“默认”。
- 6 单击“确定”并保存记录。

更改“详细信息”页面布局

如果为用户角色启用了“个性化详细信息页面设置 - 相关信息”权限，则用户可以个性化记录类型的“详细信息”页面上相关信息部分的布局。关于个性化相关信息布局的逐步说明，请参阅[个性化相关信息布局（第 640 页）](#)。

如果按如下方式设置用户角色，则用户可以在记录类型的“详细信息”页面上个性化字段布局。

- 为角色启用“个性化详细信息页面设置 - 字段”权限。
- 将定制页面布局分配给记录类型的角色。

用户为记录类型的“详细信息”页面创建的个性化字段布局也用于用户编辑该记录类型的记录所在的页面。根据用户的角色设置方式，用户的个性化字段布局也可以用于用户为新记录输入信息所在的页面。关于个性化字段布局的逐步说明，请参阅[个性化字段布局（第 643 页）](#)。

关于访问“个人布局”页面

如果您的用户角色允许您个性化“详细信息”页面布局，则可以通过记录类型的记录“详细信息”页面中的“编辑布局”链接访问该记录类型的“个人布局”页面。您也可以通过“我的设置”全局链接访问该记录类型的“详细信息”页面的“个人布局”页面。根据为您的用户角色启用的权限，访问“个人布局”页面以个性化“详细信息”页面布局时的行为如下：

- 如果您的用户角色包括以下任何两种权限，则会打开“个人布局”页面：“个性化详细信息页面设置 - 字段”权限、“个性化详细信息页面设置 - 相关信息”权限，或“个人详细信息页面 - 记录指示符”权限。
“个人布局”页面上有三个链接，如下所示：
 - **字段布局。**此链接会打开“个人布局 - 字段”页面，您可以在该页面中个性化记录类型的字段布局。
注意：仅当将定制页面布局分配给您的记录类型用户角色时，才能在“个人布局”页面中使用“字段布局”链接。如果将该记录类型的“标准”页面布局分配给您的用户角色，则“字段布局”链接不可用。
 - **相关信息布局。**此链接会打开“个人布局 - 相关信息”页面，您可以在该页面中个性化该记录类型的“详细信息”页面上相关信息部分的布局。
 - **管理记录指示符。**此链接会打开“个人布局 - 记录指示符”页面，您可以在其中设置相关信息部分，以便显示指示符来表明部分中是否存在任何记录。
- 如果您的用户角色包括“个性化详细信息页面设置 - 字段”权限，但不包括“个性化详细信息页面设置 - 相关信息”权限或“个人详细信息页面 - 记录指示符”权限，则会直接打开“个人布局 - 字段”页面。
- 如果您的用户角色包括“个性化详细信息页面设置 - 相关信息”权限，但不包括“个性化详细信息页面设置 - 字段”权限或“个人详细信息页面 - 记录指示符”权限，则会直接打开“个人布局 - 相关信息”页面。
- 如果您的用户角色包括“个人详细信息页面 - 记录指示符”权限，但不包括“个性化详细信息页面设置 - 字段”权限或“个人详细信息页面 - 相关信息”权限，则会直接打开“个人布局 - 记录指示符”页面。

相关主题

有关个性化页面布局的更多信息，请参阅以下主题：

- [个性化相关信息布局（第 页 640）](#)
- [管理相关信息部分的记录指示符（第 页 645）](#)
- [个性化字段布局（第 页 643）](#)
- [关于新记录页面的布局（第 页 45）](#)

个性化相关信息布局

如果您的用户角色拥有“个性化详细信息页面设置 - 相关信息”权限，则您可以在记录类型的“详细信息”页面上创建相关信息部分的个性化布局。相关信息部分显示可链接到选定记录的各种记录类型。例如，注释和活动是可链接到商机或联系人的相关信息。公司管理员确定各个“详细信息”页面上默认显示的相关信息部分的类型和顺序。您可以更改相关信息部分的顺序，也可以隐藏未使用的任何相关信息部分。更改这些设置只会影响您的应用程序视图。

注意：如果公司管理员从您的用户角色中删除了“个性化详细信息页面设置 - 相关信息”权限，则您无法在“详细信息”页面上个性化相关信息部分的布局。

关于静态和动态详细信息页面布局

“详细信息”页面布局既可以为静态也可以为动态。当使用静态页面布局时，您将看到指定记录类型的所有记录都采用相同的页面布局。动态页面布局允许公司管理员为相同记录类型的不同记录指定不同的页面布局，具体取决于您在记录的特定选择列表字段中选择的值。静态和动态页面布局都可以进行个性化。

关于创建个性化相关信息布局后对默认页面布局所做的更改

公司管理员可以随时更新静态页面布局或更新动态布局中使用的任何页面布局。为记录类型的“详细信息”页面创建相关信息部分的个性化布局后，公司管理员对默认页面布局上相关信息部分的可用性所做的任何更改都不会立即反映在您的个性化布局中。

如果将相关信息部分添加到默认页面布局会发生什么情况？

在您为某个记录类型创建个性化布局后，公司管理员可能会将新的相关信息部分添加到该记录类型中与您的用户角色对应的默认页面布局。如果出现这种情况，而且您也希望将任何新部分添加到该页面的个性化布局，则您必须首先将页面布局重置为默认布局。然后您可以使用默认页面布局或新建一个包含新部分的个性化布局。

如果将相关信息部分从默认页面布局中删除会发生什么情况？

公司管理员可能会将相关信息部分从某个记录类型的与您的用户角色对应的默认页面布局中删除。如果公司管理员从默认页面布局中删除的部分是包括在该页面的个性化布局中的，则这些部分会继续对您的个性化布局可用，除非您将这些部分从布局中删除或将布局重置为默认布局。

针对静态页面布局个性化相关信息布局

以下过程说明如何通过“我的设置”全局链接访问“个人布局”页面来针对静态布局个性化相关信息部分的布局。通过单击记录“详细信息”页面上的“编辑布局”链接，您也可以针对静态页面布局个性化相关信息部分的布局。对于静态布局，无论您通过何种方式访问页面，看到的行为都相同。

针对静态“详细信息”页面布局个性化相关信息部分的布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“布局个性化”部分中，单击“个人布局”链接。
- 3 在“个人详细信息页面布局”部分中，单击想要更改其详细信息页面布局的布局页面链接。
- 4 如果打开了“个人布局”页面，则单击“相关信息布局”。
- 5 在“个人布局 - 相关信息”页面内的“可用的相关信息”部分，选择想要显示的相关信息部分，单击箭头将其移到“显示的相关信息”部分。

提示：您可以按住 Shift 或 Ctrl 键一次选择多个部分。

- 6 在“显示的相关信息”部分，每次选择一个部分，然后使用箭头上下移动相关信息部分，直到以所需的顺序显示。
- 7 保存记录。

个性化相关信息部分的布局后，会在该记录类型的所有记录的“详细信息”页面中使用新布局，直到以下其中一项操作发生为止：

- 您重新更改布局。
- 您将相关信息部分的布局恢复为默认布局。

注意：将字段布局恢复为默认布局不会影响相关信息部分的任何个性化布局。同样，将相关信息部分的个性化布局恢复为默认布局不会影响记录类型的任何个性化字段布局。

- 管理员将您的角色的页面布局重置为默认布局。

注意：如果管理员将记录类型的页面布局重置为角色的默认布局，则所有个性化字段布局以及该记录类型的相关信息部分的所有个性化布局都会恢复为具有该角色的用户的默认值。但是，如果管理员将记录类型的新页面布局分配给角色，则具有该角色的所有用户都将看到该记录类型的新字段布局，但用户会继续看到该记录类型的相关信息部分的个性化布局，直到他们将其相关信息布局恢复为默认布局为止。

针对动态页面布局个性化相关信息布局

使用动态布局时，您也许能够为确定页面布局动态渲染的选择列表字段中的每个值创建相关信息部分的个性化布局。该功能允许您为记录类型创建相关信息部分的多个个性化布局，并由公司概要中的“启用个人动态页布局的个性化”复选框控制，如下所示：

- 如果取消选中“启用个人动态页布局的个性化”复选框，则您仅可以为记录类型创建一个相关信息部分个性化布局。对某个记录类型布局进行个性化之后，您会在该类型所有记录的“详细信息”页面上看到相同的一组相关信息部分，而与在确定页面布局动态渲染的选择列表字段中选择的值无关。
- 如果选中公司概要中的“启用个人动态页布局的个性化”复选框，则您可以为确定页面布局动态渲染的选择列表字段中的每个值创建相关信息部分个性化布局。

以下过程说明如何在不启用个人动态页布局的个性化时对动态“详细信息”页面的相关信息部分布局进行个性化。此过程说明如何通过“我的设置”全局链接访问“个人布局”页面来对动态布局进行个性化。您也可以通过单击记录“详细信息”页面上的“编辑布局”链接来对动态页面布局进行个性化。如果不启用个人动态布局的个性化，则无论您通过何种方式访问页面，看到的行为都相同。

在不启用个人动态布局的个性化时对动态布局进行个性化

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“布局个性化”部分中，单击“个人布局”链接。
- 3 在“个人详细信息页面布局”部分中，单击想要更改其详细信息页面布局的布局页面链接。
- 4 如果打开了“个人布局”页面，则单击“相关信息布局”。
- 5 在“个人布局 - 相关信息”页面内的“可用的相关信息”部分，选择想要显示的相关信息部分，单击箭头将其移到“显示的相关信息”部分。

提示：您可以按住 Shift 或 Ctrl 键一次选择多个部分。

- 6 在“显示的相关信息”部分，每次选择一个部分，然后使用箭头上下移动相关信息部分，直到以所需的顺序显示。
- 7 保存记录。

对相关信息部分的布局进行个性化后，会在该记录类型所有记录的“详细信息”页面中使用新布局（与确定页面的动态布局的选择列表字段值无关），直到您再次更改布局或恢复“详细信息”页面的默认布局（以先发生者为准）为止。

以下过程说明在启用个人动态页面布局的个性化时如何对动态“详细信息”页面的布局进行个性化。此过程说明如何通过“我的设置”全局链接访问“个人布局”页面来对动态布局进行个性化。您也可以通过单击记录“详细信息”页面上的“编辑布局”链接来对动态页面布局进行个性化。启用个人动态布局的个性化时，动态布局的行为如下：

- 如果您通过“我的设置”链接访问“个人布局”页面，则您可以为确定页面的动态布局的选择列表中的所有值创建个性化布局。
- 如果您通过“详细信息”页面上的“编辑布局”链接访问“个人布局”页面，则您仅可以为当前在确定页面动态布局的选择列表中选择的值创建个性化布局。

在启用个人动态布局的个性化时对动态布局进行个性化

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“布局个性化”部分中，单击“个人布局”链接。
- 3 在“个人详细信息页面布局”部分中，单击想要更改其详细信息页面布局的布局页面链接。
- 4 如果打开了“个人布局”页面，则单击“相关信息布局”。
- 5 在“个人布局 - 相关信息”页面内的“驱动选择列表可用值”部分中，选择要为其创建个性化布局的值。

注意：如果您希望创建用于在选择列表中不选择任何值时使用的个性化布局，则请在选择列表字段中选择空白值。

- 6 在“可用的相关信息”部分，选择要显示的相关信息部分，然后使用方向箭头将其移到“显示的相关信息”部分。

提示：您可以按住 Shift 或 Ctrl 键一次选择多个部分。

- 7 在“显示的相关信息”部分中，一次选择一个部分，然后单击箭头上下移动相关信息部分，直到以所需的顺序显示。
- 8 重复步骤 5 至 7，创建所需的任何其他个性化布局。

注意：如果不为某个选择列表值创建个性化布局，则使用该选择列表值的默认页面布局。

- 9 保存记录。

对某个选择列表值的相关信息部分的布局进行个性化后，会在选择了该选择列表值的所有记录的“详细信息”页面中使用该个性化布局，直到您再次更改该选择列表值的布局或恢复“详细信息”页面的默认布局（以先发生者为准）为止。

将相关信息布局恢复为默认布局

以下过程说明如何通过“我的设置”全局链接访问“个人布局”页面来将相关信息布局恢复为默认布局。您也可以单击记录“详细信息”页面上的“编辑布局”链接来将相关信息布局恢复为默认布局。如果启用个人动态布局的个性化，则动态布局的行为如下：

- 如果您通过“我的设置”全局链接访问“个人布局”页面，则您可以为确定页面动态布局的选择列表字段中的所有值恢复默认相关信息布局。您还可以在为某些选择列表值保持个性化布局的同时为另一些选择列表值恢复默认相关信息布局。
- 如果您通过记录“详细信息”页面上的“编辑布局”链接访问“个人布局”页面，则您仅可以为当前在确定页面动态布局的选择列表字段中选择的选择列表值恢复默认相关信息布局。无法为其他选择列表值恢复默认相关信息布局。

将相关信息布局恢复为默认布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“布局个性化”部分中，单击“个人布局”链接。
- 3 在“个人详细信息页面布局”部分中，单击想要更改其详细信息页面布局的布局页面链接。
- 4 如果打开了“个人布局”页面，则单击“相关信息布局”。
- 5 在“个人布局 - 相关信息”页面中，执行以下操作之一：
 - 单击“默认”以将“驱动选择列表可用值”列中选定值的布局恢复为默认布局。
 - 单击“默认所有”以将“驱动选择列表可用值”列中所有值的布局恢复为默认布局。

注意：“默认所有”按钮仅适用于一些个人详细信息页面布局。

有关个性化页面布局与角色页面布局的交互方式的信息，请参阅[个性化相关信息布局与角色页面布局的交互方式](#)（第 页 1121）。

“记录详细信息”页面中的“相关信息格式”

如果用户角色具有“个性化相关信息显示格式”权限，则还可以选择将记录的“详细信息”页面中的相关信息部分显示为列表或选项卡，方法是在个人概要中设置“相关信息格式”选项。如果个人概要中的“相关信息格式”字段为空，则使用用户角色的设置；如果用户角色中的“相关信息格式”字段为空，则使用公司的设置。有关在个人概要中更改“相关信息格式”选项的信息，请参阅[更新个人详细信息](#)（第 页 626）。

个性化字段布局

如果按如下方式设置用户角色，则用户可以在记录类型的“详细信息”页面上个性化字段布局。

- 为角色启用“个性化详细信息页面设置 - 字段”权限。
- 将定制页面布局分配给记录类型的角色。

您可以个性化静态和动态布局的字段布局。个性化字段布局时，请注意以下几点：

- 默认情况下，您的布局上会出现在分配给记录类型用户角色的定制布局上所有的可用字段，直到您个性化该布局为止。
- 您可以在个性化布局上删除（隐藏）某些字段，但是无法将默认布局中未显示的任何字段添加到您的个性化布局中。
- 您不能从布局中删除必填字段。此外，管理员可能会指定某些字段必须始终出现在布局上，因此您无法从个性化布局中删除这些字段。在“个人布局 - 字段”页面中，必须始终出现在布局上的字段会采用与必填字段相同的字体颜色来显示。

根据所使用的页面布局的类型，您或许可以通过“我的设置”全局链接和/或记录“详细信息”页面上的“编辑布局”链接来个性化字段布局。下表显示了可用于个性化字段布局的链接。在所有情况下，分配给您的用户角色的页面布局必须是定制页面布局，即，您不能在 Oracle CRM On Demand 中个性化记录类型的标准页面布局。如果想要

将个性化字段布局恢复为默认字段布局，则此表中的信息也适用。有关将字段布局恢复为默认字段布局的信息，请参阅本主题的“将字段布局恢复为默认布局”部分。

布局类型	“我的设置”链接	“编辑布局”链接
静态布局。	是	是
动态布局的默认布局。 有关信息，请参阅此表后面的附注。	是	是。在记录“详细信息”页面上，动态布局的决定性选择列表字段必须为空白。
决定性选择列表中特定值的布局。	否	是。必须在动态布局的决定性选择列表字段中选择合适的值。

注意： 动态布局的默认布局是记录上的动态布局决定性选择列表字段为空白时使用的布局。

要个性化记录类型的字段布局，请完成以下过程中的步骤。

个性化记录类型的字段布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

注意： 如果想要个性化用于动态布局决定性选择列表字段中的特定值的字段布局，则不要单击“我的设置”链接，而是要打开决定性选择列表字段中具有合适值的记录，单击“编辑布局”，然后跳到步骤 4。

- 2 在“布局个性化”部分中，单击“个人布局”。
- 3 在“个人详细信息页面布局”部分中，单击想要个性化的页面的“布局”页面链接。
例如，如果想要个性化“客户”记录类型的字段布局，则单击“客户布局”。
- 4 如果打开了“个人布局”页面，则单击“字段布局”。
- 5 在“个人布局 - 字段”页面中，使用箭头重新组织布局上的字段。

您可以在一个页面部分内移动字段，并且可以将字段从一个页面部分移到其他部分。如果不希望某个字段出现在您的个性化页面布局上，则将此字段移到“可用字段”部分。

注意： 如果将必填字段或管理员指定必须始终出现在布局上的字段移到“可用字段”部分，则当您尝试保存布局时，会出现错误消息，因此您必须将字段移回到布局上的任何一个部分中。

- 6 保存所做的更改。

在用户创建个性化字段布局之后，每次用户打开或编辑该记录类型的记录时，都会使用该布局，直到以下其中一项操作发生为止：

- 用户再次更改字段布局。
- 用户恢复页面的默认字段布局。

注意： 将字段布局恢复为默认布局不会影响相关信息部分的任何个性化布局。同样，将相关信息部分的个性化布局恢复为默认布局不会影响记录类型的任何个性化字段布局。

- 管理员将用户角色的页面布局重置为默认布局，或者将其他布局分配给该记录类型的角色。

注意： 如果管理员将记录类型的页面布局重置为角色的默认布局，则所有个性化字段布局以及该记录类型的相关信息部分的所有个性化布局都会恢复为具有该角色的用户的默认值。但是，如果管理员将记录类型的新页面布局分配给角色，则具有该角色的所有用户都将看到该记录类型的新字段布局，但用户会继续看到该记录类型的相关信息部分的个性化布局，直到他们将其相关信息布局恢复为默认布局为止。

根据用户的角色设置方式，用户的个性化字段布局也可以用于用户为新记录输入信息所在的页面。有关新记录页面上的字段布局的更多信息，请参阅[关于新记录页面的布局](#)（第 页 45）。

将字段布局恢复为默认布局

如果想要停止使用个性化字段布局，则可以针对您的角色将该字段布局恢复为记录类型的默认布局。根据所使用的页面布局的类型，您或许可以通过“我的设置”全局链接和/或记录“详细信息”页面上的“编辑布局”链接来恢复字段布局。有关要使用的链接的信息，请参阅本主题的前一部分中的表。

要将个性化字段布局恢复为默认布局，请完成以下过程中的步骤。

将字段布局恢复为默认布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。

注意：如果想要将用于动态布局决定性选择列表字段中的特定值的字段布局恢复为该值的默认字段布局，则不要单击“我的设置”链接，而是要打开决定性选择列表字段中具有合适值的记录，单击“编辑布局”，然后跳到步骤 4。

- 2 在“布局个性化”部分中，单击“个人布局”。
- 3 在“个人详细信息页面布局”部分中，单击想要恢复为默认值的页面的“布局”页面链接。
- 4 如果打开了“个人布局”页面，则单击“字段布局”。
- 5 在“个人布局 - 字段”页面中，单击“默认”。
- 6 保存所做的更改。

下次打开、编辑或创建该记录类型的记录时，您会看到分配给您的记录类型角色的默认布局。

相关主题

请参阅以下主题，了解有关个性化字段布局的相关信息：

- [个性化字段布局与角色页面布局的交互方式](#)（第 页 1123）

管理相关信息部分的记录指示符

如果您的用户角色拥有“个性化详细信息页面 - 记录指示符”权限，则可以在记录的“详细信息”页面上设置相关信息部分的记录指示符。记录指示符允许您查看相关信息部分中是否存在任何记录，而无需打开该部分。您的管理员也可以在角色级别为记录类型的“详细信息”页面配置记录指示符。如果未个性化记录类型的记录指示符设置，则使用为您的角色记录类型配置的设置。有关记录指示符行为的信息，请参阅[关于相关信息部分的记录指示符](#)（第 页 63）。

注意：任何记录类型上的“附件”相关信息部分或“分部”记录类型上的“用户列表”相关信息部分均不支持相关的指示符功能。此外，定制 Web 小程序不支持此功能。

要个性化记录类型的记录指示符设置，请完成以下过程中的步骤。

个性化记录类型的记录指示符设置

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“布局个性化”部分中，单击“个人布局”链接。
- 3 在“个人详细信息页面布局”部分中，单击记录类型“布局”页面链接。
- 4 如果打开了“个人布局”页面，则单击“管理记录指示符”链接。

注意：您也可以通过单击任何记录详细信息页面上的“编辑布局”链接来访问“个人布局 - 记录指示符”页面。

- 5 在“个人布局 - 记录指示符”页面内的“可用的相关信息”列表中，选择想要对其显示记录指示符的相关信息部分，并单击箭头以将其移到“选定的相关信息”列表中。

提示：您可以按住 Shift 或 Ctrl 键一次选择多个部分。

- 6 保存所做的更改。

个性化记录类型的记录指示符设置之后，您的个性化设置会应用于该记录类型的所有记录的“详细信息”页面，直到以下操作之一发生为止：

- 您再次在相关信息部分上更新记录指示符设置。
- 您将记录类型的记录指示符设置恢复为角色的该记录类型的默认设置。实施了管理员最初在角色级别执行的任何更新。
- 管理员将您的角色的页面布局重置为默认布局。用于显示该记录类型的相关信息部分记录指示符的所有个性化设置均恢复为在角色级别为记录类型配置的设置。

要将记录类型的记录指示符设置恢复为角色记录类型的默认设置，请完成以下过程中的步骤。

将记录类型的记录指示符设置恢复为默认设置

- 在“个人布局 - 记录指示符”页面中，单击“默认”。

更改主页布局

如果您的用户角色包括“个性化主页设置”权限，您可以从主页布局（我的主页、客户主页、联系人主页、潜在商机主页、机会主页和服务请求主页）中添加和删除块。公司管理员配置您默认情况下看到的主页布局。

注意：您也可以通过单击各个主页上的“编辑布局”链接来个性化主页设置。

更改主页布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“布局个性化”部分中，单击“个人布局”。
- 3 在“个人布局”页面的“个人主页布局”部分，单击想要修改的主页布局（例如“我的主页布局”）。
- 4 在页面的“可用块”部分，选择想要显示在主页上的部分，然后使用箭头将此部分移到“左侧”部分或“右侧”部分。

提示：您可以一次选择多个部分，方法是在单击选择部分时按住 Shift 或 Ctrl 键。

- 5 在“左侧”或“右侧”部分，每次选择一个部分，然后使用箭头上下移动此部分，直到以所需的顺序显示在主页上。
- 6 保存记录。

更改操作栏布局

公司管理员向每个用户角色分配一个操作栏布局。公司管理员还能使操作栏对您的用户角色不可用。

如果操作栏对您的用户角色不可用，则此操作栏会默认显示在所有 Oracle CRM On Demand 页面的左侧。您可以根据需要隐藏和显示操作栏。有关更多信息，请参阅[关于显示或隐藏操作栏](#)（第 36 页）。

如果您的角色启用了“个性化操作栏”权限，则您可以显示或隐藏操作栏部分，包括公司管理员已经针对您的用户角色在操作栏布局中启用的 Web 小程序。有关用户角色设置的更多信息，请联系公司管理员。

如果记录是搜索返回的唯一记录，则您可以指定该记录的显示方式。可以在记录的“详细信息”页面中直接打开此记录，或者可以在列表页面中显示此记录。控制此行为的选项是“如果仅返回一个记录，则直接导航至详细信息页面”复选框，该复选框位于个人设置中“操作栏布局”页面的“快速搜索选项”部分。以下注意事项适用于“如果仅返回一个记录，则直接导航至详细信息页面”复选框：

- 默认情况下，此复选框处于取消选中状态。
- 如果此复选框处于取消选中状态并且搜索仅返回一个记录，则该记录会显示在列表页面中，并且您可以从该列表页面中打开此记录。
- 如果此复选框处于选中状态并且搜索仅返回一个记录，则该记录会直接在记录的“详细信息”页面中打开。

- 在选中或取消选中该复选框之后，此设置将应用于操作栏中以及高级搜索中所有仅返回一个记录的搜索，直到您再次更改该复选框的设置为止。
- 该复选框的设置将应用于操作栏中的搜索，并且仅应用于高级搜索。您在 Oracle CRM On Demand 内的其他区域中打开的列表始终显示在列表页面中，即使列表仅包含一个记录也不例外。

要更改操作栏布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
 - 2 在“布局个性化”部分中，单击“个人布局”。
 - 3 在“个人布局”页面的“个人操作栏布局”部分中，单击“操作栏布局”。
 - 4 在“个人布局”页面中，使用箭头移动部分，如下所示：
 - 将想要显示在操作栏中的部分从“可用部分”移到“显示的部分”。
 - 将不想显示在操作栏中的部分从“显示的部分”移到“可用部分”。
- 注意：**对于要在 Oracle CRM On Demand 中显示的操作栏，页面的“显示的部分”部分中必须有至少一个部分。
- 5 滚动到“定制收藏项”部分，选择适当选项，并根据个人喜好，将新收藏项添加到收藏项列表（“收藏记录”和“收藏项列表”）的开头或结尾。
有关“收藏记录”的更多信息，请参阅[“收藏记录”页面（第 页 103）](#)。有关“收藏项列表”的更多信息，请参阅[“收藏项列表”页面（第 页 118）](#)。
 - 6 在“快速搜索选项”部分中，选中或取消选中“如果仅返回一个记录，则直接导航至详细信息页面”复选框，以指定当搜索仅返回一个记录时的行为，如下所述：
 - 如果想要记录直接在记录的“详细信息”页面中打开，则选中该复选框。
 - 如果想要记录在列表页面中显示，则取消选中该复选框。
 - 7 保存所做的更改。

设置日历

本主题说明如何通过“我的设置”全局链接设置您的日历。

在设置默认日历视图时，可以执行以下操作：

- 选择每次单击“日历”选项卡时要显示的日历视图。
- 选择将显示在自己日历的每日和每周视图以及与您共享日历的其他用户的个人日历（每日和每周用户日历视图）中的活动列表。

在标准应用程序中，显示了“未完成任务”列表，不过您可以在日历设置的“用户日历视图上的活动列表”字段中选择其他列表。管理员也可以为您的用户角色选择一个列表。如果将“用户日历视图上的活动列表”字段留空，则使用您角色的设置，而如果您用户角色的“用户日历视图上的活动列表”字段为空，则显示“未完成任务”列表。

您可使用的所有列表都可供选择，包括私人列表、公共列表、系统列表以及特定于您的活动记录类型用户角色的列表。在每日和每周用户日历视图中，仅显示列表中的三列，如下所示：

- 只要在列表定义中选择“主题”字段作为显示字段，就始终显示“主题”列。
- 显示列表的前两列，而不是“主题”列。

如果您选择的列表稍后被删除或对您不可用，则按以下方式确定每日和每周用户日历视图中显示的列表：

- 如果您用户角色的“用户日历视图上的活动列表”字段中选择一个列表，则会显示该列表。
- 如果您用户角色上的“用户日历视图上的活动列表”字段为空，则显示“未完成任务”列表。
- 在日历中，以及在为 Oracle CRM On Demand 中的日期字段选择值所使用的日期选择器中，指定将哪一天显示为周内第一天。
- 如果不想使用公司范围内的设置，请选择您要在日历中显示的工作日和营业时间。

默认情况下，工作日的的所有复选框都处于取消选中状态，“营业时间的开始时间”和“营业时间的结束时间”字段为空。指定营业时间时，您只能输入一个开始时间和一个结束时间。您无法为个别工作日指定不同的营业时间。如果您输入营业时间的开始时间，则还必须输入结束时间，且结束时间必须迟于开始时间。同样，如果您输入结束时间，则还必须输入开始时间。如有必要，在您保存所做的更改后，Oracle CRM On Demand 会将您输入的开始时间和结束时间转换为您所在区域设置的相应格式。

在您自己的日历以及与您共享日历的其他用户的个人日历的每日和每周视图中，如果您使用经典主题，营业时间的开始和结束时间可能以整点显示；如果您使用现代日历，则可能以整点或半点显示。在组日历和定制日历视图中，营业时间的开始和结束时间可能以整点显示。Oracle CRM On Demand 会视情况将营业时间的开始时间向下舍入到最近的整点或半点，并将营业时间的结束时间向上舍入到最近的整点或半点。例如，如果您输入 08:40 A.M. 作为开始时间，在您使用经典主题时，Oracle CRM On Demand 会将个人日历的每日和每周视图的开始时间向下舍入到 08:00 A.M.；在您使用现代主题时，则会开始时间向下舍入到 08:30 A.M.。如果您输入 5:40 P.M. 作为结束时间，则在经典主题或现代主题中，Oracle CRM On Demand 会将个人日历的每日和每周视图的结束时间向上舍入到 06:00 P.M.。

有关在您的日历视图中如何显示工作日和营业时间的更多信息，请参阅[关于日历工作日和营业时间](#)（第 160 页）。

- 选择要在日历视图内的预约中显示的附加信息。默认情况下，日历视图内的预约中会显示预约内的“主题”、“位置”和“联系人姓名”字段中的信息。您可以选择显示以下附加信息：
 - 链接到预约的客户名称。客户名称是指向客户记录的链接。
 - 预约的状态。
 - 链接到预约的主要联系人的电话号码。电话号码是指向联系人记录的链接。如果在联系人记录上填充了“工作电话”字段，则会显示工作电话号码。如果在联系人记录上未填充“工作电话”字段，但填充了“移动电话”字段，则会显示移动电话号码。
- 如果针对活动配置了提醒，请指定是否要接收关于您负责的活动的提醒，或接收关于用户列表中包括您的活动的提醒。“活动通知”字段中的选项如下所示：
 - **无**。如果您选择此选项，则不会收到任何提醒。
 - **电子邮件**。如果您选择此选项，则将收到电子邮件提醒。
 - **弹出提醒**。如果您选择此选项，则在您登录到 Oracle CRM On Demand 时，“活动提醒”弹出窗口中会显示这些提醒。
 - **电子邮件和弹出提醒**。如果您选择此选项，则在您登录到 Oracle CRM On Demand 时，将收到电子邮件提醒，并且这些提醒还会显示在“活动提醒”弹出窗口中。
 - **空**。如果您将“活动通知”字段留空，则应用在公司级别的“活动通知”字段中选择的选项。公司级别的默认选项为“无”，但您的管理员可以选择其他选项。

要设置日历，请完成以下过程中的步骤。有关日历的更多信息，请参阅[日历和活动](#)（第 157 页）。

在开始之前。要与其他用户共享您的日历，或者要设置定制组日历视图，您的用户角色必须包括“共享日历”权限。

设置日历

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“日历设置”部分中，单击“日历设置”。
- 3 要设置默认日历视图，请执行以下操作：
 - a 单击“默认日历视图”。
 - b 选择日历视图。
 - c （可选）选择将显示在每日和每周用户日历视图中的活动列表。
 - d 在日历中选择要显示为周内第一天的日期。

默认情况下，“日历周的开始日期”字段为空白。如果将此字段留空，则使用周内第一天的公司范围设置。

注意：更改周内开始天之后，必须注销 Oracle CRM On Demand，然后重新登录，使更改在日历和日期选择器中生效；在日期选择器中，您可以为 Oracle CRM On Demand 中的日期字段选择值。

- e 在“日历工作周”部分中，为日历设置工作日和营业时间，如下所示：
 - 在日历中，选中要显示为工作日的每日的复选框。如果您选中一日或多日的复选框，则在每日和每周用户日历视图中，仅这些日会显示为工作日，而不管在公司级别指定了哪些工作日。如果取消选中所有日的复选框，则在公司级别指定的工作日会应用于您的日历。
 - 如果您要指定的营业时间的开始时间与在公司级别指定的时间不同，则在“营业时间的开始时间”字段中输入开始时间。
 - 如果您已指定营业时间的开始时间，则在“营业时间结束时间”字段中输入结束时间。结束时间必须迟于开始时间。

注意：如果您未输入营业时间的开始时间和结束时间，则在公司级别指定的营业时间会应用于您的日历。

- f 在“预约信息首选项”部分中，针对想要在日历视图内的预约中显示的附加信息，选中相应的复选框。
- g 在“活动通知”字段中，选择所需的选项，如果想要应用公司级别的设置，请将此字段留空。
- h 保存所做的更改。

4 与其他用户共享您的日历：

- a 单击“共享日历”。
- b 在“我的日历共享列表”中，单击“添加用户”。
- c 在“授予新用户”窗口中，使用“查找”图标添加想要与其共享您的日历的用户。

5 设置定制组日历视图：

- a 单击“管理组视图”。
- b 在“我的定制视图”中，单击“添加”。
- c 完成“管理视图”窗口中的字段，然后保存记录。

通过设置定制组日历视图，您将能够管理您的视图对于其他用户的可用性。在创建新预约时，请转到“组日历”选项卡并选择您或公司管理员创建的日历组以查看可用性。

访问数据和集成工具

“个人主页”上含有一些工具的链接，您可以通过它们导入数据并使用其他应用程序将数据集成到 Oracle CRM On Demand。

注意：公司管理员将设置和启用可用客户的访问权限。客户包括：Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle CRM On Demand Desktop。

要访问数据和集成工具

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人主页”的“数据和集成工具”部分，单击想要使用的工具链接：
 - 要导入联系人，单击“数据和集成工具”，然后单击“导入您的联系人”。有关更多信息，请参阅[导入您的联系人（第 页 243）](#)。
 - 要查看有关待处理和已完成导入请求的信息，请单击“数据和集成工具”，然后单击“导入请求队列”。有关更多信息，请参阅[查看导入结果（第 页 1565）](#)。
 - 要查看有关待处理和已完成导出请求的信息，请单击“数据和集成工具”，然后单击“导出请求队列”。有关更多信息，请参阅[查看导出请求（第 页 650）](#)。
 - 要安装 Oracle CRM On Demand Desktop，请单击“数据和集成工具”，然后单击“Oracle CRM On Demand Desktop”，并按照说明完成安装。有关更多信息，请参阅[安装 Oracle CRM On Demand Desktop（第 页 1612）](#)。

- 要将特定电子邮件链接到 Oracle CRM On Demand 中的客户、联系人、潜在商机、商机或服务请求记录，单击“数据和集成工具”，然后单击“Oracle Outlook Email Integration On Demand”。
有关更多信息，请参阅从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 添加电子邮件（请参阅 [从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中添加电子邮件](#) 第 页 655）。
- 要嵌入小组件，单击“嵌入 CRM On Demand 内容”。
有关更多信息，请参阅以下主题：
 - [嵌入收藏项列表小组件](#)（第 页 653）
 - [嵌入消息中心小组件](#)（第 页 653）
 - [嵌入报表小组件](#)（第 页 653）
 - [嵌入简单列表小组件](#)（第 页 654）

相关主题

请参阅以下主题了解数据和集成工具的相关信息：

- [关于 On Demand 小组件](#)（第 页 652）

查看导出请求

“个人导出请求队列”页面显示您通过“列表”页面或数据导出助手提交的所有待处理和已完成的导出请求。如果请求位于“待处理的请求”部分，可以单击“刷新”来查看请求是否已完成。请求已完成时，您可以追溯请求来检索输出文件。

注意：根据您的权限，某些导出请求可能对您不可见，或您可能无法检索某些输出文件。

关于导出请求和导出请求附件的保留期间

在标准应用产品中，Oracle CRM On Demand 会将导出请求详细信息及其输出保留一段时间，如下所示：

- 导出请求的详细信息保留 60 天，之后会被清除。
- 导出请求的输出保留 168 小时（即 7 天），之后会被清除。

保留期间适用于通过“列表”页面以及数据导出助手提交的导出操作。

您的管理员可通过在公司概要中更改以下字段的值来调整导出请求及其附件的保留期间：

- 导出请求到期（天数）
- 导出请求附件到期（天数）

有关更新这些字段的信息，请参阅[配置公司设置](#)（第 页 966）。

以下过程说明如何查看您的导出请求。

查看导出请求

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”。
- 2 单击“数据和集成工具”。
- 3 单击“导出请求队列”。

将出现“个人导出请求队列”页面，其中显示导出请求的详细信息。下表描述导出请求信息。

导出记录信息	说明
类型	请求类型：个人或公司。

导出记录信息	说明
导出类型	导出的类型： ■ 全部。全部导出公司数据。 ■ 部分。部分导出公司数据。 ■ 列表。从列表页面进行的导出请求。系统仅显示登录用户执行的导出。
记录类型	记录类型。对于包括子记录的部分请求，子记录以父子格式表示，如：客户:联系人。
列表	对于列表导出请求，此字段指明列表名称。
状态	状态，例如：“进行中”或“已完成”。
客户名称	客户应用程序的名称。
代请求者	为其提交请求的用户。
请求者	提交请求的用户。管理员可通过 Web 服务为用户创建个人提取请求。
已提交	提交导出请求的时间和日期。
已完成	完成导出请求的时间和日期。

以下过程说明如何查看导出请求的详细信息。

查看导出请求的详细信息

- 在请求对应的行中，单击“导出类型”或“记录类型”链接以打开“列出导出请求详细信息”页面或“导出请求详细信息”页面。

该页面将显示导出属性，其中包括导出的记录数（已导出数）。对于通过数据导出助手提交的导出请求，此页面还显示成功导出且没有任何问题的记录类型数（已完成对象数）。在该页面的“导出记录类型”部分中，您可以看到关于为每种记录类型导出的记录数的详细信息。

有关下载和删除导出请求附件（即，包含导出请求的输出的 ZIP 文件）的信息，请参阅[下载和删除导出请求附件（第 页 651）](#)。

下载和删除导出请求附件

在“列出导出请求详细信息”页面（从“列表”页面提交的导出请求）或“导出请求详细信息”页面（通过数据导出助手提交的导出请求）中，以附件形式提供包含成功导出请求的输出的 ZIP 文件。

根据您的用户角色权限，您或许能够通过 Oracle CRM On Demand 中的以下一个或多个区域访问和下载导出请求的附件：

- **“我的设置”链接**。有关更多信息，请参阅[查看导出请求（第 页 650）](#)。
- **Oracle CRM On Demand 中的管理页面**。有关更多信息，请参阅[查看导出结果（第 页 1569）](#)和[查看贵公司的所有导出请求（第 页 1011）](#)。

如果您的用户角色具有“删除导出请求附件”权限，则您可以删除任何有权访问的导出请求附件。否则，您无法删除任何导出请求附件，包括您自己的导出请求附件。

以下过程说明如何从“列出导出请求详细信息”页面或“导出请求详细信息”页面下载导出请求附件。

下载导出请求附件

- 在此页面的“导出请求附件”部分中，从附件的记录级菜单中选择“下载”，然后保存 ZIP 文件。
此 ZIP 文件包含已导出的每种记录类型的导出摘要文本文件和 CSV 文件。如果从“列表”页面执行过导出，则只有一个 CSV 文件。

注意：如果您导出主审计追踪，CSV 文件会包含列“记录类型 - 显示名称”和“修改的字段 - 显示名称”。这些列分别列出记录类型的 UI 中显示的值和修改的字段。相反，“修改的字段”和“记录类型”列仅显示记录类型的内部值。

以下过程说明如何删除导出请求附件。

开始之前：要执行此过程，您的用户角色必须具有“删除导出请求附件”权限。

删除导出请求附件

- 在“列出导出请求详细信息”页面或“导出请求详细信息”页面的“导出请求附件”部分中，从附件的记录级菜单中选择“删除”，然后确认要删除此附件。

关于 On Demand 小组件

Oracle CRM On Demand 中有可用于在支持 Web 小组件的桌面应用程序中嵌入若干 On Demand 小组件的 HTML 代码。也可将 Web 小组件嵌入门户网站或独立 Web 页中。Web 小组件是一段可移植的第三方代码，可嵌入 HTML。如果公司管理员已对您提供此功能，则会在 Oracle CRM On Demand 的“嵌入 CRM On Demand 内容”页面中提供可用于将 On Demand 小组件嵌入其他应用产品的 HTML 代码。

将这种 HTML 代码成功嵌入应用程序后，会显示 Oracle CRM On Demand 登录窗口。然后就可以输入登录详细信息，以访问 Oracle CRM On Demand 的“收藏项列表”、“消息中心”等。通过单击“打开应用程序”，可在新浏览器窗口中打开 Oracle CRM On Demand。

注意：仅当公司管理员启用此功能后，Oracle CRM On Demand 应用产品中才会有此功能。要确认是否已在 Oracle CRM On Demand 应用产品中启用了这种功能，请单击“我的设置”全局链接。如果已启用，“个人主页”上会显示“嵌入 On Demand 内容”链接。如果公司管理员未授予对 On Demand 小组件的使用权限，但您尝试登录 On Demand 小组件，则登录会失败。

可使用以下 On Demand 小组件：

- **收藏项列表小组件。**这种 On Demand 小组件可显示收藏的 Oracle CRM On Demand 列表，例如“所有机会”、“我的客户”等。“收藏项列表”位于 Oracle CRM On Demand 主页的操作栏中。有关嵌入收藏项列表小组件的更多信息，请参阅[嵌入收藏项列表小组件（第 页 653）](#)。
- **消息中心小组件。**通过这种 On Demand 小组件，您可以访问在 Oracle CRM On Demand 中收到的消息，而不必先登录 Oracle CRM On Demand 应用产品。消息中心位于 Oracle CRM On Demand 主页的操作栏中。有关嵌入消息中心小组件的更多信息，请参阅[嵌入消息中心小组件（第 页 653）](#)。
- **报表小组件。**这种 On Demand 小组件可显示在 Oracle CRM On Demand 中创建的报表和仪表盘。有关嵌入报表小组件的更多信息，请参阅[嵌入报表小组件（第 页 653）](#)。
- **简单列表小组件。**这种 On Demand 小组件可显示 Oracle CRM On Demand 记录快捷方式的单列列表。有关嵌入“简单列表小组件”的更多信息，请参阅[嵌入简单列表小组件（第 页 654）](#)。

提示：如果主题使用大号字体，则收藏项列表小组件中可能会显示滚动栏。通过在小组件中编辑 Web 选项卡 HTML 字段的高度和宽度值，您可以删除此滚动栏。有关更多信息，请参阅在选项卡中显示外部 Web 页、报表和仪表盘（第 页 1125）。

嵌入收藏项列表小组件

可以将 Oracle CRM On Demand 中的收藏项列表（例如“所有商机”、“我的客户”等）嵌入支持 Web 小组件的桌面应用程序。也可将其嵌入门户网站和独立 Web 页。

注意：仅当公司管理员启用了此功能，Oracle CRM On Demand 中才为您提供该功能。

嵌入收藏项列表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人主页”的“数据和集成工具”部分中，单击“嵌入 CRM On Demand 内容”。
- 3 在“收藏项列表小组件”部分中，将 HTML 代码复制到应用程序中。
将这种 HTML 代码成功嵌入应用程序后，会显示 Oracle CRM On Demand 登录窗口。
- 4 输入 Oracle CRM On Demand 登录详细信息，以访问收藏项列表数据。

提示：如果主题使用大号字体，则收藏项列表小组件中可能会显示滚动栏。通过在小组件中编辑 Web 选项卡 HTML 字段的高度和宽度值，您可以删除此滚动栏。有关更多信息，请参阅在选项卡中显示外部 Web 页、报表和仪表盘（第 页 1125）。

嵌入消息中心小组件

可以将 Oracle CRM On Demand 消息中心嵌入支持 Web 小组件的桌面应用程序。也可以将它嵌入门户和独立的 Web 页。通过使用消息中心小组件，无需登录到 Oracle CRM On Demand 就能访问在 Oracle CRM On Demand 中收到的消息。消息中心位于 Oracle CRM On Demand 主页的操作栏中。

注意：仅当公司管理员启用了此功能，Oracle CRM On Demand 中才为您提供该功能。

嵌入消息中心

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人主页”的“数据和集成工具”部分中，单击“嵌入 CRM On Demand 内容”。
- 3 在“消息中心小组件”部分中，将 HTML 代码复制到应用程序中。
将这种 HTML 代码成功嵌入应用程序后，会显示 Oracle CRM On Demand 登录窗口。
- 4 输入 Oracle CRM On Demand 登录详细信息，以访问消息中心内的消息。
- 5 单击“刷新”以访问新消息。

嵌入报表小组件

可以将 Oracle CRM On Demand 中的报表和仪表盘嵌入支持 Web 小组件的桌面应用程序。还可以将它们嵌入门户和独立的 Web 页中，在这样做时无需登录到 Oracle CRM On Demand 应用程序。有关报表和仪表盘的更多信息，请参阅[使用分析主页](#)（第 页 671）。

Oracle CRM On Demand 可以生成您在小组件中嵌入报表和仪表盘所需的 HTML。

开始之前：要嵌入的报表或仪表盘必须存储在“共享文件夹”下您有权访问的文件夹中。

嵌入报表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人主页”的“数据和集成工具”部分中，单击“嵌入 CRM On Demand 内容”。
- 3 在“报表小组件”部分的“类型”字段中，选择“单个报表”。
- 4 单击“查找”图标（放大镜），然后导航到共享文件夹中所需的报表。

系统会在您选择报表之后自动填充“路径”字段。

- 5 如果希望显示针对分析配置的任何提示，以便用户可以筛选分析，请选中“显示报表提示”复选框。
- 6 指定查看嵌入式分析的用户是否可以刷新、打印或导出分析：
 - **刷新链接。**如果选中此复选框，则会提供“刷新”链接，用户可借此刷新分析中的数据。
 - **打印链接。**如果选中此复选框，则会提供“打印”链接，用户可借此打印分析。
 - **导出链接。**如果选中此复选框，则会提供“导出”链接，用户可借此导出分析。
- 7 单击“显示新的 HTML”。
- 8 将 HTML 代码复制到应用产品中。

将这种 HTML 代码成功嵌入应用程序后，会显示 Oracle CRM On Demand 登录窗口。
- 9 输入 Oracle CRM On Demand 登录详细信息，以访问报表。

嵌入仪表盘

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人主页”的“数据和集成工具”部分中，单击“嵌入 CRM On Demand 内容”。
- 3 在“报表小组件”部分的“类型”字段中，选择“仪表盘”。
- 4 单击“查找”图标（放大镜），然后导航到共享文件夹中所需的仪表盘。

系统会在您选择仪表盘之后自动填充“路径”字段。
- 5 单击“显示新的 HTML”。
- 6 将 HTML 代码复制到应用产品中。

将这种 HTML 代码成功嵌入应用程序后，会显示 Oracle CRM On Demand 登录窗口。
- 7 输入 Oracle CRM On Demand 登录详细信息，以访问仪表盘。

嵌入简单列表小组件

通过这种 On Demand 小组件，可以将记录的简单列表嵌入支持 Web 小组件的桌面应用产品。还可以将它们嵌入门户和独立的 Web 页中，在这样做时无需登录到 Oracle CRM On Demand 应用程序。“简单列表”小组件将显示除“资金”和“资金请求”以外的标准记录类型列表的快捷方式。

注意：仅当公司管理员启用此功能后，Oracle CRM On Demand 应用程序中才会有此功能。

嵌入简单列表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人主页”的“数据和集成工具”部分中，单击“嵌入 CRM On Demand 内容”。
- 3 在“简单列表小组件”部分，从菜单中选择列表。
- 4 将 HTML 代码复制到应用产品中。

将这种 HTML 代码成功嵌入应用程序后，会显示 Oracle CRM On Demand 登录窗口。
- 5 输入 Oracle CRM On Demand 登录详细信息，以访问列表。
- 6 要查看另一列表，请单击“配置”。

注意：此操作会更改可用的列表，所做的更改会话结束时就会失效。在会话过程中更改列表的次数不限。但退出会话后，列表就会恢复为原始列表。

14 使用其他应用产品

Oracle CRM On Demand 使用以下应用产品来提供额外的功能：

- Microsoft Outlook 和 • Lotus Notes 电子邮件集成

通过 Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Notes Email Integration On Demand，您可以将特定电子邮件链接到 Oracle CRM On Demand 中的客户、联系人、潜在商机、商机或服务请求记录。利用这项功能，可以将重要的电子邮件与它们关联到的记录存储在一起。

- Microsoft Word

借助 Oracle CRM On Demand，可以使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office 数据在 Microsoft Word 中创建邮件合并和批量电子邮件。

- Microsoft Excel

借助 Oracle CRM On Demand，可以创建包含 Oracle CRM On Demand Integration for Office 数据并且可刷新新的 Microsoft Excel 离线报表。

- 细分向导

在 Oracle CRM On Demand 中，可以使用细分向导根据客户、联系人、商机和服务请求字段的组合生成联系人细分，即联系人列表。

查看系统要求

在安装软件之前，请确保计算机满足系统要求。有关更多信息，请参阅 [Oracle CRM On Demand 网站](#)。

从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中添加电子邮件

利用 Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) 和 Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) 这两个模块，可以将 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中的电子邮件添加到 Oracle CRM On Demand 中。这些电子邮件成为所有客户交互的历史记录，并且可供整个销售团队访问。

在将电子邮件（已收到的电子邮件或外发电子邮件）添加到应用产品时，您可以：

- 添加电子邮件以作为 Oracle CRM On Demand 中与客户、联系人、潜在商机、商机或服务记录链接的任务记录（已完成活动）
- 将电子邮件收件人作为联系人、潜在商机、商机或服务请求添加到 Oracle CRM On Demand
- 从 Oracle CRM On Demand 中的电子邮件创建后续任务或预约
- 直接从 Outlook 或 Notes 更新 Oracle CRM On Demand 记录，包括新的电子邮件地址
- 搜索 Oracle CRM On Demand 以查找收件人信息（仅限 Outlook Email Integration client）

要使用 Outlook Email Integration client 或 Notes Email Integration client，请将其安装在手提电脑或台式机上。

注意：要使用 Outlook Email Integration client 或 Notes Email Integration client，您的用户角色必须具有“Outlook/Notes 电子邮件集成”权限。

安装 Oracle Outlook Email Integration On Demand

要安装 Outlook Email Integration client, 请下载并运行安装程序, 该程序将运行 InstallShield 向导。此向导创建一个 Outlook 插件, 它将以下图标或标签添加到 Outlook 工具栏:

- 添加至 CRM On Demand。它出现在“收件箱”工具栏中。
- 发送并添加至 CRM On Demand。它出现在“邮件”窗口工具栏中。
- CRM On Demand 查找。此图标出现在“邮件”窗口工具栏中。

开始安装 Outlook Email Integration client 之前:

- 确保计算机符合为 Oracle Outlook Email Integration On Demand 中的 Oracle CRM On Demand 指定的系统要求。有关如何检查系统要求的信息, 请参阅 [Oracle CRM On Demand 网站](#)。
- 如果您正在使用 Microsoft Outlook 2003, 请确保未选择 Microsoft Word 作为电子邮件编辑器。要验证这一点, 请单击 Outlook 菜单栏中的“工具”, 选择“选项”。在“邮件格式”选项卡下, 清除字段“使用 Microsoft Word 编辑电子邮件”的复选框。

安装 Outlook Email Integration client

- 1 退出 Microsoft Outlook 并关闭它打开的所有窗口。
- 2 登录到 Oracle CRM On Demand。
- 3 单击任意页面顶部的“我的设置”链接。
- 4 在“个人主页”上, 单击“数据和集成工具”链接。
- 5 在“数据和集成工具”页面上, 单击“Oracle Outlook Email Integration On Demand”链接。
- 6 在“Oracle Outlook Email Integration On Demand”页面上, 阅读信息, 然后单击“下载 Oracle Outlook Email Integration On Demand”链接。
- 7 在第二个“Oracle Outlook Email Integration On Demand”页面上, 阅读附加信息, 然后单击“下载 Oracle Outlook Email Integration On Demand”链接。
- 8 在该窗口中, 您可以:
 - 单击“保存”以将 Oracle_OEI_OnDemand.exe 文件复制到硬盘驱动器, 并在您处于离线状态时安装。(建议)
 - 单击“运行”开始安装。您需要保持连接到 Internet 才能继续安装。
- 9 按照说明完成安装。

安装 Oracle Notes Email Integration On Demand

将 Lotus Notes Email 与 Oracle CRM On Demand 相集成是一个分为两步的过程:

- 修改 Lotus Notes 模板
- 在用户的计算机上安装 Notes Email Integration client

修改 Lotus Notes 模板

Lotus Notes 模板由 Lotus Notes 管理员在公司级别进行修改, 以公开用于提供 Notes Email Integration client 接口的必需代码和 UI 元素。

以下过程说明如何下载 Oracle Notes Email Integration On Demand 文件。

要下载 Oracle Notes Email Integration On Demand 文件

- 1 单击任何页面右上角的“培训和支持”链接, 然后登录到“My Oracle Support”。
如果已有 Oracle.com 帐户, 则无需注册即可登录到“My Oracle Support”。如果没有 Oracle.com 帐户, 则必须以新用户身份注册。
- 2 在“My Oracle Support”页面中, 单击“下载”链接, 然后单击链接以下载相应 Oracle Notes Email Integration On Demand 版本的 Oracle CRM On Demand 文件。

安装 Notes Email Integration Client

要安装 Notes Email Integration client, 请运行安装程序, 该程序将运行 InstallShield 向导。此向导安装并注册 Notes Email Integration client, 它向 Lotus Notes 中的文件夹和备注视图添加以下按钮:

- 添加到 Oracle CRM On Demand。此按钮出现在“收件箱”和“已发送邮件”文件夹视图中。
- 发送并添加到 Oracle CRM On Demand。此按钮出现在“新建备注”和“回复备注”视图中。

开始安装 Notes Email Integration client 之前:

- Notes Email Integration client 使用路由服务器自动检索用户的实例 URL。确保让路由器设置为使用 Notes Email Integration client 安装。有关更多信息, 请联系客户关怀。
- 向 Oracle CRM On Demand 管理员核实以了解公司是否已启用了 Notes Email Integration client。您公司的 Lotus Notes 管理员必须先修改公司的 Lotus Notes 公司模板以启用 Notes Email Integration client, 才能正常使用。

警告: 在确保公司已经启用 Notes Email Integration client 之前, 请勿尝试安装它。如果这样做, 则将需要卸载并重新安装 Notes Email Integration client 才能使它正常工作。

- 要下载 Notes Email Integration client 的安装包, 请单击任何页面右上角的“培训和支持”链接以打开“培训和支持中心”页面。在该页面上, 单击“知识和培训”链接, 然后登录到“My Oracle Support”。在“My Oracle Support”页面上, 单击“下载”链接, 然后下载安装包。
- 确保计算机符合为 Oracle Notes Email Integration On Demand 中的 Oracle CRM On Demand 指定的系统要求。有关如何检查系统要求的信息, 请参阅 [Oracle CRM On Demand 网站](#)。

安装 Notes Email Integration client

- 1 退出 Lotus Notes 并关闭该程序的所有窗口。
- 2 从 Notes Email Integration client 管理员处获取 Oracle CRM On Demand 安装文件, 然后将其保存到桌面。
- 3 从桌面运行该安装文件, 然后按照说明进行操作以完成安装。

卸载 Oracle Outlook Email Integration On Demand 或 Oracle Notes Email Integration On Demand

可以随时使用 Microsoft Windows “添加/删除程序”实用程序卸载 Oracle Outlook Email Integration On Demand 或 Oracle Notes Email Integration On Demand。

向 Oracle CRM On Demand 添加电子邮件信息

向 Oracle CRM On Demand 添加电子邮件时, 电子邮件和附件的合并文件大小不能超过 5 兆字节 (MB)。Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Notes Email Integration On Demand 不支持将压缩文件作为附件, 例如 .zip、.rar、.7z、.cab 等。

注意: 在 Outlook 2007 中打开或创建电子邮件时, CRM On Demand 按钮会出现在功能区上“消息”选项卡的 CRM On Demand 组中。

要添加电子邮件信息

- 1 突出显示或打开想添加到 Oracle CRM On Demand 的电子邮件。
- 2 在 Microsoft Outlook 中, 单击“添加至 CRM On Demand”。在 Lotus Notes 中, 单击“添加至 Oracle”。
- 3 在“登录”窗口中, 输入通常用于访问 Oracle CRM On Demand 的电子邮件地址和密码。

注意: 对于每个 Outlook 或 Notes 会话, 只需登录一次; 在关闭 Outlook 或 Notes 之前, 不必再次登录。出于安全原因, 在 Oracle CRM On Demand 和 Outlook Email Integration client 或 Notes Email Integration client 之间来回发送的数据始终会被加密。

- 4 要在此会话过程中自动将电子邮件与“收件人”、“抄送”和“发件人”字段中的联系人姓名链接, 请为“自动关联”选择“是”。

在使用自动关联时，应用程序将在 Oracle CRM On Demand 中搜索电子邮件，并以完成的任务的形式自动添加此电子邮件。如果未找到匹配项，则会出现窗口，以供您手动搜索并将电子邮件链接到记录。

5 单击“登录”按钮。

应用程序将在 Oracle CRM On Demand 中搜索记录，并在“创建任务”窗口中显示结果，如下表中所述。

此区域	包含这些记录
选定记录	一开始，此区域将显示其在 Oracle CRM On Demand 中的电子邮件地址与电子邮件中的“收件人”、“抄送”和“发件人”字段中的电子邮件地址匹配的联系人记录。 可以将记录从此窗口中的其他区域移到“选定记录”。当您在此窗口中单击“保存”时，应用程序会将电子邮件保存到此区域中的所有记录，以及链接到它们的客户记录。 注意： 要将此电子邮件保存到联系人中，联系人必须具有链接的客户记录。
未找到的电子邮件收件人	此区域显示出现在电子邮件的“收件人”或“抄送”字段中的名称，这些名称无法映射到 Oracle CRM On Demand 中的现有联系人。
相关记录	此区域显示 Oracle CRM On Demand 中链接到联系人记录（对应于电子邮件收件人）的记录，例如商机。

6 在“创建任务”窗口中，您可以执行以下操作：

要执行此任务	执行以下步骤
将后续任务或预约添加到 Oracle CRM On Demand	1 在“保存后选项”区域中，选中“创建新任务”或“创建新预约”复选框。 2 单击“保存”。 3 在“新建任务”或“新建预约”表单中，更新信息并保存记录。
添加链接到电子邮件收件人的新商机或服务请求	1 在“选定记录”区域中，右击电子邮件收件人姓名。 2 选择“将新商机添加到 On Demand”或“将新服务请求添加到 On Demand”。 3 在“新建商机”或“新建服务请求”表单中更新信息。 4 单击“保存”。
以联系人或潜在商机的形式添加电子邮件收件人	1 在“未找到的电子邮件收件人”区域中，右击电子邮件收件人姓名。 2 选择“添加到 On Demand”（对于新联系人记录）或“将新潜在商机添加到 On Demand”（对于新潜在商机记录）。 3 在“新建联系人”或“新建潜在商机”表单中更新信息。 4 单击“保存”。

	电子邮件收件人的姓名即会移到窗口中的“选定记录”区域。
以已完成任务的形式添加此电子邮件	1 确保记录出现在“选定记录”区域中。 2 单击“保存”。 此电子邮件将被保存为链接到“选定记录”区域中每条记录的已完成任务，与之一起保存的还有链接到这些记录的客户。除非您更新了在“活动详细信息”中显示的默认值，否则将使用这些值。
将此电子邮件链接到另一记录	1 在“创建任务”窗口中，双击任何找到的记录，将它们移到“选定记录”区域中。 2 （可选）更新“活动详细信息”区域中的默认设置。 3 单击“保存”。 此电子邮件即被保存为链接到选定记录的任务，值显示在“活动详细信息”区域中。
从“选定记录”区域中删除记录	■ 双击记录。它即会移到窗口的左侧，因此将不会链接到此电子邮件。
在 Oracle CRM On Demand 中搜索其他联系人、客户、商机、潜在商机或服务请求	1 在“搜索”下拉列表中，选择记录类型。 2 输入要搜索的名称。 3 单击“提交”。 与该名称匹配的记录即会出现在“搜索结果”区域中。
更新记录	1 右击记录。 2 选择“编辑”。 3 在“编辑”表单中更新信息。 4 单击“保存”。
依据此电子邮件更新 Oracle CRM On Demand 中的电子邮件地址	1 在“搜索结果”区域中，右击记录。 2 选择“关联电子邮件地址”。 3 在“将联系人与收件人关联”窗口中，从下拉列表中选择更新的电子邮件地址。 4 单击“保存”。 新的电子邮件地址即会出现在联系人记录中。
查看记录信息，如记录名称、电子邮件地址及相关记录名称	■ 将鼠标移到记录上并保持不动，直至出现显示此信息的工具提示。

要发送电子邮件并将其添加到 Oracle CRM On Demand

- 1 在 Microsoft Outlook 中的工具栏上单击“新建”。在 Lotus Notes 中，单击“新建备注”或“回复”按钮。
- 2 （可选）依据 Oracle CRM On Demand 联系人记录添加电子邮件收件人：
 - a 在“邮件”窗口中的“CRM On Demand 查找”字段中输入一个名称。

b 按 Enter。

在 Oracle CRM On Demand 中找到的联系人显示在一个窗口中。

c 选择以下选项之一：“收件人”、“抄送”或“密件抄送”。

d 单击“选择”。

注意：如果您输入的电子邮件地址多于 100 个字符，则 Outlook 电子邮件集成客户端会忽略该电子邮件地址，并且不会将任务添加至 Oracle CRM On Demand。

3 按正常方式输入其他信息以便发送电子邮件。

注意：使用 Oracle Outlook Email Integration On Demand 时，必须将图像作为电子邮件附件上载。如果使用此集成将图像嵌入电子邮件中，则会从电子邮件中排除图像。

4 执行下列任一操作：

■ 在 Microsoft Outlook 中，单击“发送并添加至 CRM On Demand”。

■ 在 Lotus Notes 中，单击“发送并添加至 Oracle”。

当您单击“保存”时，电子邮件将被发送到选定的收件人，并且将依据“创建任务”窗口中的信息保存电子邮件。

使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office 由以下可下载的模板文件组成：

- Word 邮件合并
- Excel 报表和分析
- 细分向导

这些模板文件会在 Microsoft Word 和 Microsoft Excel 中插入特殊工具栏。您可以使用这些工具栏在 Microsoft Word 或 Excel 中处理 Oracle CRM On Demand 数据，以创建用于营销商业活动的直接邮件、批量电子邮件、可刷新的离线报表和联系人列表（称为“细分”）。

以下各节描述如何使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office 模板：

- [使用 Word 邮件合并功能（第 页 660）](#)。描述 Microsoft Word 中的 On Demand Integration 工具栏，提供有关正确打开“Word 邮件合并”模板的信息，并说明如何使用 Oracle CRM On Demand 中的数据在 Microsoft Word 中创建直接邮件或批量电子邮件。
- [使用“Excel 报表和分析”（第 页 663）](#)。描述 Microsoft Excel 中的 On Demand Integration 工具栏，提供有关使用“Excel 报表和分析”模板创建报表的背景信息，并描述如何使用“Excel 报表和分析”模板运行现有报表和创建新报表。
- [使用细分向导（第 页 667）](#)。描述 Microsoft Excel 中的“目标生成器”工具栏，提供有关细分类型的背景信息，并描述如何创建、上载和导出细分。

注意：要使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office，管理员必须在 Oracle CRM On Demand 中启用了 Web 服务。

注意：不支持使用已验证代理的网络。

使用 Word 邮件合并功能

通过使用 Word 邮件合并功能，可以将 Oracle CRM On Demand 数据下载到 Microsoft Word 中，以创建直接邮件或批量电子邮件。在这样做之前，必须设置 Word 邮件合并模板。

单击主题以查看执行以下操作的分步过程：

- [下载 Word 邮件合并模板（第 页 661）](#)
- [创建 Word 邮件合并模板（第 页 662）](#)

■ [使用 Word 邮件合并功能创建直接邮件或批量电子邮件 \(第 页 662\)](#)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [关于 Word 邮件合并中的 On Demand Integration 工具栏 \(第 页 661\)](#)

关于 Word 邮件合并中的 On Demand Integration 工具栏

Word 邮件合并包含 On Demand Integration 工具栏，借助该工具栏可以用 Oracle CRM On Demand 数据创建邮件合并。

注意：如果使用的是 Microsoft Office 2007，则可在“加载项”选项卡中使用 On Demand Integration 工具栏。单击“外接程序”选项卡可显示所有 On Demand Integration 选项。

下表说明 Word 邮件合并包含的 On Demand Integration 工具栏中的可用选项。

工具栏选项	说明
1. 获取 On Demand 数据	允许登录到 Oracle CRM On Demand 并将数据下载到 Microsoft Word。可用选项包括“联系人”、“潜在商机”、“客户”、“机会”、“服务请求”和“使用保存的列表”。如果选择“使用保存的列表”，则可以选择在计算机上存储为列表的现有数据源。
2. 调整收件人	允许您选择要与已下载数据中的哪些收件人通信。
3. 调整邮件	包含以下选项： ■ 自动图文集。允许将预定的字段插入到邮件中。例如，您可以使用“自动图文集”选项将结束行插入到每封邮件中。 ■ 插入 Oracle 字段。允许将 Oracle CRM On Demand 记录中的字段插入到邮件中。例如，可以选择将 Full_Name 插入到每封邮件的问候语中。
4. 预览	允许您预览每封邮件。您可以使用箭头滚动浏览每封邮件。
5. 打印或发送邮件	允许您将数据合并到模板中并打印、合并到单独的 Word 文档中或合并到单独发送的电子邮件中并发送出去。
6. 记录为 On Demand 活动	允许在 Oracle CRM On Demand 中创建活动以作为通信记录。此项活动与邮件的每个收件人相关联。所发送的模板的文本将自动插入到此活动的说明中。

下载 Word 邮件合并模板

Word 邮件合并模板可将 On Demand Integration 工具栏添加到 Microsoft Word。以下过程说明如何下载此模板。

下载 Word 邮件合并模板

- 1 单击 Oracle CRM On Demand 顶部的“培训和支持”链接，然后登录到“My Oracle Support”。
如果已有 Oracle.com 帐户，则无需注册即可登录到“My Oracle Support”。如果没有 Oracle.com 帐户，则必须以新用户身份注册。
- 2 在“My Oracle Support 知识”页面中，单击“下载”链接，然后单击该链接以下载 Oracle Word 邮件合并模板。
- 3 按照 Web 页上提供的说明下载模板。

创建 Word 邮件合并模板

Word 邮件合并工具栏 (On Demand Integration 工具栏) 已附加到每个模板文件。以下过程说明如何使用 On Demand Integration 工具栏创建 Word 邮件合并模板。通过使用此工具栏创建 Word 邮件合并模板，可以确保 Oracle CRM On Demand 数据将支持在模板中嵌入的个性化设置。

关于打开 Word 邮件合并模板

要确保将“Word 邮件合并”附加到您创建或修改的任何模板中，必须始终打开原始模板文件。要确保已经打开了原始模板文件，请检查标题栏。文档标题必须具有 .dot 文件扩展名。

注意： 不要通过双击方式打开文件，因为此操作打开的是基于模板文件的 Word 新文档。如果在此模式下保存任何更改，则保存的将是未附加 On Demand Integration 工具栏的普通 Word 文档。

要创建或修改 Word 邮件合并模板

- 1 右键单击已下载并保存到本地的 Word 邮件合并模板，然后选择“打开”。
文件将在 Microsoft Word 中打开。
- 2 使用 On Demand Integration 工具栏和 Word 功能创建一封普通信件。
可以执行调整收件人、插入 Oracle CRM On Demand 字段、预览等操作。有关如何使用工具栏创建信件的具体详细信息，请参阅[使用 Word 邮件合并功能创建直接邮件或批量电子邮件](#) (第 页 662)。
- 3 在保存模板之前，请将数据源与模板断开链接，操作如下：
 - a 单击 Microsoft Word 邮件合并工具栏上的“主文档设置”按钮。
 - b 在“主文档类型”对话框中，选择“普通 Word 文档”单选按钮。

注意： 如果无法看到 Microsoft Word 邮件合并工具栏，请在 Word 菜单栏中依次单击“视图”、“工具栏”、“邮件合并”以访问它。如果使用的是 Microsoft Office 2007，则单击“邮件”选项卡，然后单击“开始邮件合并”。

警告： 如果在与数据源断开连接之前保存和发布模板，则在使用文件时，该文件将尝试连接到本机上的数据源。
- 4 执行下列任一操作：
 - 如果要保存新模板，请依次选择“文件”、“另存为”。
 - 如果要保存对现有模板所做的更改，请依次选择“文件”、“保存”。

使用 Word 邮件合并功能创建直接邮件或批量电子邮件

通过使用 Word 邮件合并功能，可以下载 Oracle CRM On Demand 数据，然后将它与 Word 文档合并。以下过程使用联系人作为示例，但也可以使用 Oracle CRM On Demand 的潜在商机、客户、商机和服务请求数据，或者使用已保存在本地的收件人列表，来创建邮件合并。

注意： 最多可以下载 4000 条记录。

要使用 Word 邮件合并功能创建直接邮件或批量电子邮件

- 1 打开要用于直接邮寄的 Word 模板文件。

- 2 在 On Demand Integration 工具栏中，单击“获取 On Demand 数据”，然后单击“联系人”。
- 3 在“Oracle On Demand - 登录”对话框中，填写适当的字段，然后单击“登录”以登录到 Oracle CRM On Demand。
- 4 在“定义列表”对话框中，请执行以下操作：
 - a 在“筛选器”选项卡中，为要下载到 Word 中的数据定义标准。
有关创建筛选器的更多信息，请参阅[使用列表（第 页 104）](#)。
 - b 在“字段”选项卡中，选择要下载的特定信息字段。最多可以选择 40 个字段。
系统将扫描当前的模板，并自动选择所需的每个字段。如果要进一步对信件进行个性化设置，则可以选择其它字段，以插入到模板中。
注意： 还应选择发送信件可能需要的其它信息字段。例如，如果将发送批量电子邮件，则必须在收件人文件中包含电子邮件地址。
 - c 单击“确定”。
- 5 在“是否保存列表？”对话框中，执行以下操作之一：
 - a 要将列表保存到本地以便以后使用，请单击“是”。在“另存为”对话框中，填写适当的字段，然后单击“保存”。
 - b 如果打算仅使用列表一次，请单击“否”，然后单击“确定”。选择此选项会自动将收件人列表保存为临时文件，它在用完后将被删除。
- 6 在“邮件合并 - 收件人”对话框中，可以执行以下操作：
 - 清除复选框，以便从此信件中删除收件人。
 - 选中复选框，以便将收件人包括在此信件中。
 编辑完收件人后，单击“确定”。

注意： 通过单击 On Demand Integration 工具栏中的“调整收件人”，可以重新打开“邮件合并 - 收件人”对话框。
- 7 单击“调整邮件”以将 Oracle CRM On Demand 字段或自动图文集插入到 Word 文档中。有关“调整邮件”按钮的更多信息，请参阅[使用 Word 邮件合并功能（第 页 660）](#)。
- 8 单击“预览”并使用箭头按钮滚动每封邮件，以查看邮件在打印时或通过电子邮件发送时的具体外观。
有关“预览”按钮的更多信息，请参阅[关于 Word 邮件合并中的 On Demand Integration 工具栏（第 页 661）](#)。
- 9 单击“打印或发送邮件”，然后执行以下操作之一：
 - a 要发送到其它 Word 文档，请选择“合并到文档”。
 - b 要打印，请选择“合并到打印机”。
 - c 要作为批量电子邮件分发，请选择“作为电子邮件发送”。
 - d 要作为批量传真分发，请选择“作为传真发送”。

注意： 要作为批量传真分发信件，首先要配置 Microsoft Office。有关更多信息，请在 Microsoft Office 帮助文件中搜索“传真”。
- 10 （可选）单击“记录为 On Demand 活动”，以创建一项 Oracle CRM On Demand 活动，它将与为邮件合并选择的每个联系人相关联。此活动的“说明”字段会自动用模板的文本填充。在“任务”对话框中，填写适当的字段，然后单击“保存”。

使用“Excel 报表和分析”

通过使用“Excel 报表和分析”，您可以将 Oracle CRM On Demand 数据下载到 Microsoft Excel 中，并使用该数据创建报表。本节包括以下主题：

- 关于“Excel 报表和分析”中的 On Demand Integration 工具栏 (请参阅 [关于“Excel 报表和分析”中的 On Demand Integration 工具栏](#) 第 页 664)
- [关于使用“Excel 报表和分析”创建报表](#) (第 页 664)
- [下载“Excel 报表和分析”模板](#) (第 页 664)
- [使用“Excel 报表和分析”创建报表](#) (第 页 665)

关于“Excel 报表和分析”中的 On Demand Integration 工具栏

“Excel 报表和分析”包含 On Demand Integration 工具栏，您可以使用 Oracle CRM On Demand 中的数据通过该工具栏来创建报表。

注意：如果您使用的是 Office 2007，则“外接程序”选项卡中未提供 On Demand Integration 工具栏。单击“外接程序”选项卡可显示所有 On Demand Integration 选项。

下表描述“Excel 报表和分析”中的 On Demand Integration 工具栏。

工具栏选项	说明
配置 On Demand 报表	允许登录到 Oracle CRM On Demand 以及将数据下载到 Excel 中。
刷新 On Demand 报表	使用 Oracle CRM On Demand 中提供的最新数据更新要在 Excel 中查看的数据。

关于使用“Excel 报表和分析”创建报表

通过使用“Excel 报表和分析”，您可以下载 Oracle CRM On Demand 数据并在 Microsoft Excel 中对其进行处理。单击“Excel 报表和分析”中 On Demand Integration 工具栏上的“配置 On Demand 报表”时，将出现“配置报表”对话框。通过使用“配置报表”对话框，您能够编辑现有报表、创建新报表或删除现有报表。下表描述“配置报表”对话框中提供的选项。

按钮	注释
编辑报表	单击以修改选定报表中包括的筛选器设置和字段。
新建报表	单击以便为选定的记录类型创建定制报表。您可以针对该记录类型的每个标准字段和定制字段设置筛选标准。有关在列表中设置筛选标准的信息，请参阅 使用列表 (第 页 104)。
删除报表	单击以从 Excel 工作簿中删除报表。
运行报表	单击以运行当前选定的报表。运行之后，会将该报表作为新工作表添加到工作簿中。
退出	单击以退出“配置报表”对话框。

下载“Excel 报表和分析”模板

“Excel 报表和分析”模板向 Microsoft Excel 添加 Oracle CRM On Demand Integration 工具栏。以下过程说明如何下载此模板。

下载“Excel 报表和分析”模板

- 1 单击 Oracle CRM On Demand 顶部的“培训和支持”链接。
- 2 单击“支持”选项卡。
- 3 单击“My Oracle Support 登录”。
- 4 单击“登录”，然后输入您的登录证书。
- 5 在“搜索知识库”字段中，输入 1800044.1，然后开始搜索。
- 6 单击“Oracle Excel 报表和分析模板”。
- 7 按照 Web 页上提供的说明下载模板（ZIP 文件）。
- 8 将 ZIP 文件解压缩到本地目录。

使用“Excel 报表和分析”创建报表

本节包含以下主题：

- 运行现有的报表
- 创建新报表

运行现有的报表

以下过程描述如何使用“Excel 报表和分析”运行现有报表。其中还包括一个可选步骤，此步骤描述如何编辑现有报表。运行报表之后，您可以在工作簿中处理数据。您可以构建数据透视表、数据透视图、图表和图形，并且可以根据报表工作表中包含的信息计算字段。

注意： 在添加数据透视表、数据透视图以及图形和图表时，应该在新工作表中创建它们，否则，在刷新报表时，将会覆盖它们。

要运行现有报表

- 1 打开 Excel 模板文件。
- 2 在 On Demand Integration 工具栏中，单击“配置 On Demand 报表”。
- 3 在“CRM On Demand - 登录”对话框中，填写适当的字段，然后单击“登录”以登录到 Oracle CRM On Demand。
- 4 从“配置报表”对话框的“选择记录类型”下拉列表中，为报表选择所需的记录类型。选项包括：
 - 客户
 - 联系人
 - 商机
 - 潜在商机
 - 服务请求
 - 解决方案
 - 家庭
 - 定制对象 1
 - 定制对象 2
 - 商业活动收件人
 - 定制对象 1 客户
 - 定制对象 1 商机
 - 定制对象 2 客户
 - 定制对象 2 商机

所选记录类型的可用报表出现在“可用报表”列表中。您可以编辑现有报表、移除现有报表或创建新报表。有关“配置报表”对话框的更多信息，请参阅[关于使用“Excel 报表和分析”创建报表（第 664 页）](#)。有关创建新报表的更多信息，请参阅本主题中的“创建新报表”。

- 5 从“可用报表”列表中选择现有报表。
- 6 (可选)单击“编辑报表”以修改当前所选报表附带的筛选器设置和字段。
 - a 在“定义报表”对话框的“筛选器”选项卡中,为想要下载的数据定义标准。
有关创建筛选器的更多信息,请参阅[使用列表 \(第 页 104\)](#)。
 - b 在“字段”选项卡中,选择要下载的特定信息字段,然后单击“确定”。
注意: 最多可以选择 100 个字段以包括在报表中。
- 7 单击“运行报表”。
请求的数据将作为标有报表名称的新工作表插入到 Excel 工作簿中。
- 8 单击“配置报表”对话框中的“退出”以开始编辑 Excel 中的数据。
- 9 单击“刷新 On Demand 报表”,以便使用 Oracle CRM On Demand 中的最新数据更新您在 Microsoft Excel 中编辑的数据。
注意: 单击“刷新 On Demand 报表”时,将用 Oracle CRM On Demand 中的最新信息覆盖工作簿中的每个报表工作表。

创建新报表

以下过程描述如何使用“Excel 报表和分析”创建和运行新报表。

要创建新报表

- 1 打开要用于创建报表的 Excel 模板文件。
- 2 在 On Demand Integration 工具栏中,单击“配置 On Demand 报表”。
- 3 在“CRM On Demand - 登录”对话框中,填写适当的字段,然后单击“登录”以登录到 Oracle CRM On Demand。
- 4 从“配置报表”对话框的“选择记录类型”下拉列表中,选择想要用于报表的记录类型。选项为:“客户”、“联系人”、“潜在商机”、“商机”、“服务请求”或“解决方案”。
所选记录类型的可用报表出现在“可用报表”列表中。
- 5 单击“新建报表”以创建自己的查询。
注意: 通过创建新报表,可以为所选记录类型创建定制报表。您可以针对该记录类型的每个标准字段和定制字段设置筛选标准。
- 6 在“定义报表”对话框中,请执行以下操作:
 - a 在“筛选器”选项卡中,为想要下载的数据定义标准。
有关创建筛选器的更多信息,请参阅[使用列表 \(第 页 104\)](#)。
 - b 在“字段”选项卡中,选择要下载的特定信息字段,然后单击“确定”。
注意: 最多可以选择 100 个字段以包括在报表中。
- 7 在“保存报表”对话框的“报表名称”字段中为此报表输入名称以供将来使用,然后单击“保存”。
- 8 在“配置报表”对话框中,选择刚才创建的报表,然后单击“运行报表”。
所创建的报表作为标有指明的名称的工作表出现在 Excel 中。
- 9 添加了所需的所有报表之后,单击“退出”以关闭“配置报表”对话框,并开始处理工作表中的数据。
- 10 单击“刷新 On Demand 报表”,以便使用 Oracle CRM On Demand 中的最新数据更新您在 Microsoft Excel 中编辑的数据。
如果单击“刷新 On Demand 报表”,则会更新工作簿中的每个报表工作表。

使用细分向导

通过使用细分向导，可基于多种记录类型定义联系人细分。细分是 Oracle CRM On Demand 中联系人的列表。本节包括以下主题：

- [关于细分向导中的“目标生成器”工具栏](#) (第 页 667)
- [关于细分向导](#) (第 页 667)
- [下载细分向导](#) (第 页 668)
- [创建细分](#) (第 页 668)
- [上载细分](#) (第 页 670)
- [导出细分](#) (第 页 670)

关于细分向导中的“目标生成器”工具栏

细分向导包含“目标生成器”工具栏，通过该工具栏，可以使用 Oracle CRM On Demand 中的数据创建联系人细分。

下表说明细分向导中的“目标生成器”工具栏。

工具栏选项	说明
管理细分	允许使用 Oracle CRM On Demand 中的数据创建和更新细分，以及将细分导出为 CSV 文件。
刷新细分	使用 Oracle CRM On Demand 中提供的最新数据更新要在 Microsoft Excel 中查看的数据。
上载细分	利用细分向导将细分列表上载到 Oracle CRM On Demand。

关于细分向导

在 Oracle CRM On Demand 中，可以使用细分向导根据的客户、联系人、商机和服务请求字段的组合来生成联系人细分，即特定联系人列表。所生成的细分为目标商业活动的多维客户列表。

可以创建以下细分类型：

- **动态细分。**可以在必要时刷新动态细分。刷新动态细分后，随细分一起保存的筛选器会重新应用于 Oracle CRM On Demand 中的记录，并会更新该细分以包括新记录。新分会覆盖之前的细分。
- **静态细分。**静态细分会保留为快照。通过使用静态细分，还可以手动选择要包括在列表中的联系人。您无法刷新静态细分。
- **外部细分。**外部细分基于外部系统或来源中的数据。细分向导将查找与外部数据列表匹配的 Oracle CRM On Demand 记录，并返回链接的联系人。

此外，还可以利用细分向导进行以下操作：

- 将细分作为商业活动收件人上载到 Oracle CRM On Demand
- 将细分导出为 CSV 文件

细分向导应用情景

营销小组计划在德国为汽车部门主管人员举办一场营销活动。在这次活动中，公司的主管人员可帮助公司在本季度结束前获取大量的有效机会。

要生成细分以满足此业务需求，请应用以下筛选器：

- 将“联系人职务”设置为“总裁”。

- 将“客户地点”设置为“德国”。
- 将“客户行业”设置为“汽车”。
- 将“机会销售阶段”设置为“洽谈机会”。
- 收入将超过 €1,000,000。

生成的细分为 Oracle CRM On Demand 中达到所有已定义标准的联系人的列表。

例如，要将联系人记录包括在列表中，必须将联系人记录链接到满足这些记录类型标准的客户和机会记录（并且联系人记录中的职位应为“总裁”）。

下载细分向导

细分向导包含“目标生成器”工具栏，通过该工具栏，可以使用 Oracle CRM On Demand 中的数据创建联系人细分。以下过程说明如何下载细分向导（Excel 文件）。

下载细分向导

- 1 单击 Oracle CRM On Demand 顶部的“培训和支持”链接，然后登录到“My Oracle Support”。
如果已有 Oracle.com 帐户，则无需注册即可登录到“My Oracle Support”。如果没有 Oracle.com 帐户，则在登录前必须以新用户身份注册。
- 2 在“支持”选项卡中，单击“附加应用产品”。
- 3 在“附加应用产品”页面中，单击“细分向导”。
- 4 按照 Web 页上提供的说明下载文件。
- 5 将文件保存到本地目录。

创建细分

创建细分时，先指定要创建的细分的类型。然后，设置筛选器来定义该细分，输入细分名称，并通过 Oracle CRM On Demand 记录生成细分。

以下过程说明如何创建细分。

在开始之前。请确保输入的筛选器值与要包括在细分中的记录内的值匹配。有关筛选 Oracle CRM On Demand 中列表的更多信息，请参阅[使用列表](#)（第 104 页）。

注意：“细分向导”不支持多选选择列表字段。

创建细分

- 1 打开细分向导（Excel）模板文件。
- 2 在“目标生成器”工具栏中，单击“管理细分”。
- 3 如果出现提示，请选择任意选项以启用宏。
- 4 如果出现提示，请使用 Oracle CRM On Demand 电子邮件地址和密码登录。
- 5 在“管理细分”窗口中，单击“新建”。
- 6 在“新建细分”窗口中，选择细分的类型：
 - **动态。**允许保存细分标准以及使用 Oracle CRM On Demand 中的最新信息刷新细分。
 - **静态。**允许先筛选联系人列表，然后有选择性地选择要包括在细分中的联系人。
 - **外部。**允许使用外部数据列表（外部 CSV 文件）从 Oracle CRM On Demand 中检索联系人列表。利用此细分类型，可以将细分基于可能已从其它内部数据系统获取或提取的第三方文件。
细分向导通过将 Oracle CRM On Demand 中的记录与 CSV 文件中的记录进行匹配来生成细分。可以指定在匹配记录时要使用的字段。
- 7 （仅限动态细分类型或静态细分类型）在“设置细分筛选器”窗口中设置要应用于其它记录类型的筛选器。

注意：输入数字字段筛选器值时不得使用千位分隔符，但必须使用句点 (.) 作为十进制分隔符。例如，在美国币种字段中，一千零五十分可输入为 1000.50。

a 单击与第一个筛选器的记录类型对应的选项卡。

针对任何记录类型设置筛选器后，链接到符合这些标准的记录的联系人将包括在细分内。

b 选择“字段”、“条件”和“筛选器值”以定义第一个筛选器。

c 重复步骤 a 和步骤 b，直到为该细分定义了所有筛选器为止。

d 单击“保存细分”。

8 （仅限外部细分类型）按以下方式设置细分：

a 在“外部列表”窗口中，指定外部列表包含的记录的类型，并指定是否希望应用其它联系人筛选器。

b 在“查找外部列表”窗口中，选择 CSV 文件。

c 在“外部列表”窗口中，选择字段，您希望细分向导使用这些字段来确定 CSV 文件和 Oracle CRM On Demand 字段间的匹配项，然后将 CSV 文件中的这些字段映射到相应的 Oracle CRM On Demand 字段，并单击“保存”。

9 在“保存细分”窗口中，为细分输入名称，然后单击“保存”。

细分向导将生成符合所有已设置标准的记录联系人列表。该列表显示在新创建的工作表中，此工作表的标签已被您用作细分名称。

注意：细分向导生成细分后，将仅返回您在 Oracle CRM On Demand 中可以访问的那些记录。

10 （可选，仅限静态细分）在“成员列表”窗口中选择或清除联系人，并单击“保存”。

以下过程说明如何刷新动态细分。

注意：刷新动态细分后，该细分将被覆盖，并且无法恢复。

刷新动态细分

1 打开细分向导 (Excel) 模板文件。

2 在“目标生成器”工具栏中，单击“刷新细分”。

3 在“刷新动态细分”窗口中，选择细分。

4 单击“刷新”。

以下过程说明如何更新动态细分或静态细分。

更新动态细分或静态细分

1 打开细分向导 (Excel) 模板文件。

2 在“目标生成器”工具栏中，单击“管理细分”。

3 选择要更新的动态细分或静态细分。

4 单击“编辑”。

5 执行下列任一操作：

■ 对于静态细分，在“选择细分成员”窗口中选择或清除联系人。

■ 对于动态细分，更新筛选器。

6 单击“保存”。

细分向导将使用新定义的标准生成细分。

上载细分

可以将细分向导中创建的细分上载到 Oracle CRM On Demand。上载细分后，Oracle CRM On Demand 会将列表中的联系人链接至 Oracle CRM On Demand 中的商业活动。联系人将显示在“商业活动详细信息”页面的“接收者”部分中。

以下过程说明如何将细分上载到 Oracle CRM On Demand。

在开始之前。在 Oracle CRM On Demand 中，创建要链接到细分的商业活动。

上载细分

- 1 打开细分向导 (Excel) 模板文件。
- 2 在“目标生成器”工具栏中，单击“上载细分”。
- 3 在“上载细分”窗口中：
 - a 选择要上载的细分。
 - b 为该细分选择商业活动。
 - c 为要上载的接收者选择交付状态。
所选值将显示在“商业活动详细信息”页面上“接收者”部分的“交付状态”列中。
 - d 单击“上载”。

注意：总共能将 10,000 个接收者上载到一个商业活动。

导出细分

可以将细分导出为 CSV 文件，随后分发给第三方。以下过程说明如何导出细分。

导出细分

- 1 打开细分向导 (Excel) 模板文件。
- 2 在“目标生成器”工具栏中，单击“管理细分”。
- 3 在“管理细分”窗口中，选择要导出的细分，然后单击“导出”。
- 4 将要包括的字段移至“选定字段”区域，按所需顺序进行排列，然后单击“导出”。
- 5 在“另存为”窗口中，为文件命名，并将其保存到所需位置。

15 分析

通过“分析”选项卡，您可以：

- 创建历史分析和实时分析。
- 创建显示分析的仪表盘。
- 访问一组预生成的分析。

注意：要访问“分析”选项卡，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。

另外，“分析”功能还提供以下功能：

- 搜索分析和仪表盘的功能。
- 分析的高级功能、视图和图形类型以及条件。
- 支持可在运行 iOS 操作系统的移动设备和浏览器中显示的分析。

注意：在本文档中，术语“报表”和“分析”意思相同，可互换使用。

有关更多信息，请参阅以下主题：

- [使用分析主页（第 页 671）](#)
- [使用目录（第 页 672）](#)
- [管理收藏项（第 页 676）](#)
- [创建筛选器（第 页 679）](#)
- [创建条件（第 页 680）](#)
- [设计操作（第 页 681）](#)
- [设计分析（第 页 687）](#)
- [仪表盘（第 页 933）](#)

使用分析主页

分析主页是在目录中使用分析和仪表盘时的起始点。

单击主题以显示关于使用“分析”功能的更多信息：

- [打开分析、仪表盘、操作或条件（第 页 672）](#)
- [使用目录（第 页 672）](#)
- [运行分析（第 页 673）](#)
- [查看报表数据（第 页 673）](#)
- [打印分析（第 页 673）](#)
- [下载分析（第 页 674）](#)
- [删除分析（第 页 675）](#)
- [对分析重命名（第 页 675）](#)
- [管理收藏项（第 页 676）](#)
- [复制和移动分析对象（第 页 677）](#)

- [将分析对象从未部署复制到生产](#) (第 页 678)
- [创建筛选器](#) (第 页 679)
- [设计筛选器](#) (第 页 679)
- [创建条件](#) (第 页 680)
- [设计条件](#) (第 页 680)
- [设计操作](#) (第 页 681)
- [创建操作](#) (第 页 682)
- [设置分析中的文件夹](#) (第 页 684)
- [设置用户对共享分析文件夹的可见性](#) (第 页 685)
- [关于安排分析和仪表盘自动执行](#) (第 页 687)
- [设计分析](#) (第 页 687)
- [分析入门](#) (第 页 695)
- [将定制分析公开](#) (第 页 895)
- [创建仪表盘](#) (第 页 936)
- [编辑仪表盘](#) (第 页 936)
- [创建仪表盘提示](#) (第 页 939)
- [使用我的仪表盘](#) (第 页 938)
- [使用汇总报表](#) (第 页 950)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于分析中记录的可见性](#) (第 页 688)
- [关于分析中的定制会计日历](#) (第 页 694)
- [关于分析中的限制](#) (第 页 696)
- [预生成仪表盘 - 顾客仪表盘](#) (第 页 948)
- [预生成仪表盘 - 营销成效仪表盘](#) (第 页 950)
- [预生成仪表盘 - 概述仪表盘](#) (第 页 949)
- [预生成仪表盘 - 业务数据仪表盘](#) (第 页 949)
- [预生成仪表盘 - 销售成效仪表盘](#) (第 页 949)
- [预生成仪表盘 - 服务仪表盘](#) (第 页 950)

打开分析、仪表盘、操作或条件

“分析”选项卡提供了多种打开现有分析对象（分析、操作、仪表盘等）的方法。这些方法如下所示：

- **打开菜单。**打开“打开”下拉菜单，然后从下拉菜单中进行选择。
- **最近列表。**“分析”选项卡中的“最近”列表显示所有最近访问的分析对象。单击对象下方的“打开”链接。
- **收藏项菜单。**打开“收藏项”下拉菜单以选择已添加到“我的收藏项”的分析对象。
- **目录菜单。**打开“目录”下拉菜单以访问所有分析对象。

使用目录

您可以使用搜索功能来查找目录中的对象。

要从“主页”选项卡中搜索对象

- 1 在“主页”选项卡的“搜索”字段中，单击向下箭头，然后选择要搜索的对象类型。
- 2 将光标置于“搜索”字段旁边的字段中，然后输入部分或完整的对象名称或说明。

3 单击“搜索”以开始搜索。此时将显示“目录”页面，其中包含与搜索条件匹配的结果。

使用“目录”页面的功能提供搜索条件。如果您知道对象的名称、位置或类型，这种搜索方法会很有用。

要从“目录”中搜索对象

- 1 单击“目录”。
- 2 在“目录”页面中单击“搜索”。
- 3 在“搜索”窗格中，指定搜索条件。考虑使用以下选项：
 - **搜索：**名称中包含您所输入字符的所有对象和文件夹都会显示。
 - **位置：**选择要搜索的文件夹。管理员以及具有管理权限的用户可以搜索目录根文件夹。
 - **类型：**选择要搜索的对象类型（例如，条件或筛选器）。
- 4 单击“搜索”。

符合搜索条件的文件夹或对象将显示在“目录”区域中。

运行分析

虽然可以在应用产品中的不同页面上查看分析，但“分析”选项卡提供了对所有分析的单点访问。

要运行分析

- 1 在“分析”选项卡中，单击“目录”。
- 2 导航到分析。
- 3 在要运行的分析中单击“打开”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [打印分析（第 页 673）](#)
- [查看报表数据（第 页 673）](#)

查看报表数据

报表数据显示在列表、表或图形中。对于许多报表，您可以选择不同的类别以便从另一个不同角度重新组织相同的数据。例如，您可以显示先按区域分组的客户，然后更改所选项目以显示按行业分组的相同数据。

对于列表和表格，空值可能显示为空字段，以下情况除外：

- Id 字段，如“客户 Id”、“联系人 Id”等，此时它们会显示为负数
- 记录类型名称字段，如“客户名称”、“联系人全名”、“定制对象 1 名称”等，此时它们显示为未指定

打印分析

提示：以横向模式打印可优化分析外观。

要从“目录”中打印

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，单击“分析”选项卡。
- 2 单击“目录”。
- 3 浏览文件夹并选择分析。

- 4 单击图标栏中的“打印机”图标，然后选择“可打印的 PDF”或“可打印的 HTML”。
在新的 Web 浏览器选项卡中打印分析。

要从分析中打印报表

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，单击“分析”选项卡。
- 2 使用“主页”选项卡、“目录”选项卡或“收藏项”列表打开现有分析。
- 3 下拉图标栏中的“打印”图标，然后选择“可打印的 PDF”或“可打印的 HTML”。
在新的 Web 浏览器选项卡中打印分析。
- 4 关闭报表窗口。

下载分析

如果您的角色可以访问分析，则可以下载分析。

要从“目录”中下载分析

- 1 在“分析”选项卡中，单击“目录”。
- 2 导航到分析。
- 3 右键单击（或打开“更多”下拉菜单，具体取决于视图类型）分析，选择“导出”，然后选择以下项之一：
 - PDF
 - Excel 2007+
 - Powerpoint 2007+
 - Web 存档 (.mht)
 - 数据（需要从以下项做出进一步选择：）
 - CSV 格式
 - 制表符分隔格式
 - XML 格式
- 4 请按照屏幕上的说明下载分析。

要下载并打开分析

- 1 导航到分析并单击“打开”。
- 2 在屏幕底部单击“导出”，然后选择以下项之一：
 - PDF
 - Excel 2007+
 - Powerpoint 2007+
 - Web 存档 (.mht)
 - 数据（需要从以下项做出进一步选择：）
 - CSV 格式
 - 制表符分隔格式
 - XML 格式

导入您下载的报表

在 Excel 内，依次选择“文件”和“打开”以导入您下载的报表。如果数据只出现在一列中，请选择该列，然后依次选择“数据”和“分列”。对于某些 Excel 版本，您也可以在 Windows 资源管理器中双击已下载文件的图标以导入您下载的报表。

以 CSV 模式下载的分析报表在 Microsoft Excel 中打开时不会自动分隔数据。在以 CSV 模式下载报表后，请将 Microsoft Excel 的文本分列向导与逗号分隔符选项一起使用。有关 Microsoft Excel 不同版本兼容性的更多信息，请与您的内部 IT 支持团队联系。

在 Microsoft Excel 中分隔 CSV 文件

执行下列过程以在 Microsoft Excel (Windows 2003 或 2007) 中分隔 CSV 文件。

要在 Microsoft Excel 中分隔 CSV 文件

- 1 按 CTRL+A 选择所有数据。
- 2 在“数据”选项卡上，单击“分列”。
此时将出现文本分列向导。
- 3 选择“分隔”，然后单击“下一步”。
- 4 选中“逗号”并取消选中所有其他复选框，然后单击“下一步”。
- 5 选择“常规”，然后单击“完成”。

删除分析

除非您具有“管理定制报表”权限，否则无法删除共享定制报表。除非您具有“管理个人报表”权限，否则无法删除个人定制报表。

删除所创建的报表

- 1 在“分析”选项卡中，单击“目录”。
- 2 导航到分析。
- 3 要删除分析，请单击右键或打开其“更多”下拉菜单（具体取决于视图类型），然后选择“删除”。
- 4 在提示时，单击“确定”以确认您要删除分析。

对分析重命名

除非您具有“管理定制报表”权限，否则无法重命名共享定制报表。除非您具有“管理个人报表”权限，否则无法重命名个人定制报表。

要对您创建的分析重命名

- 1 在“分析”选项卡中，单击“目录”。
- 2 导航到分析。
- 3 对于要重命名的分析，请单击右键或打开其“更多”下拉菜单（具体取决于视图类型），然后选择“重命名”。
- 4 在提示时，为分析输入新名称。
- 5 要保留对原始分析名称的引用（如仪表盘），请选择“保留对此项目旧名称的引用”。
- 6 单击“确定”。

管理收藏项

使用“收藏项”功能为经常查看或要在以后再次查看的目录对象添加书签。将对象标记为收藏项后，您可以使用“管理收藏项”对话框，通过创建类别整理收藏项，以及按照最直观的查找顺序重新排列收藏项。通过单击“收藏项”，您可以访问标记为收藏项的对象列表以及您创建的任何类别。

有多种方法可以将对象添加到“收藏项”列表。您可通过添加书签将经常查看或要再次查看的目录对象标记为收藏项。例如，您可能经常查看目录中的“忠实顾客”分析。您可以将此分析标记为收藏项。将对象添加到“收藏项”列表后，该对象的图标会更新为包括金色星形。

要使用“目录”页面将对象添加到“收藏项”列表：

- 1 转至“目录”页面，然后浏览要添加到“收藏项”列表的对象。
- 2 右键单击该对象，然后选择“添加到收藏项”。该对象将添加到“收藏项”列表，它的图标中也会添加星形图标。

要在查看或编辑对象时将对象添加到“收藏项”列表：

- 1 打开或编辑对象。
- 2 将光标悬停于“收藏项”上方，然后单击“添加到收藏项”。该对象将添加到“收藏项”列表。

访问收藏项对象

将对象标记为收藏项后，可以使用“收藏项”菜单显示您的收藏项列表，然后浏览并选择一个收藏对象。

要访问收藏对象

- 1 将光标悬停于“收藏项”菜单上方。此时将显示标记为收藏项的对象列表。
- 2 滚动浏览对象和类别列表，然后通过单击选择一个对象。

整理收藏项

使用这些任务整理“收藏项”列表上的项目。

要创建“收藏项”类别：

- 1 在“分析”选项卡中，单击“收藏项”，然后选择“管理收藏项”。此时将显示“管理收藏项”对话框。
- 2 在“类别树”或“选择类别”区域中，浏览并选择要添加新类别的位置。
- 3 在工具栏上，单击“新建类别”。此时将显示“新建类别”对话框。
- 4 输入类别的唯一名称并单击“确定”。此时将显示新类别。

要重新排列收藏对象：

- 1 在“分析”选项卡中，单击“收藏项”，然后选择“管理收藏项”。此时将显示“管理收藏项”对话框。
- 2 在“类别树”或“选择类别”区域中，浏览到要重新排列的类别或对象的位置。要重新排列收藏项，您可以执行以下操作。
 - 选择一个对象或类别，然后单击移动按钮，以在“收藏项”列表中向上或向下移动对象。
 - 将对象拖放到类别中。将类别拖放到其他类别中（可实现嵌套）。
 - 复制一个位置中的对象或类别，然后将它们粘贴到另一个位置。
 - 对类别重命名。
 - 按字母升序或降序对所选类别或其中的对象进行排序。

- 3 单击“确定”。已重新排列的对象和类别将保存并显示在“收藏项”列表中。

从收藏项中删除对象

您可以从“收藏项”列表中删除项目。您可以从“收藏项”列表中删除不再需要经常访问的对象。例如，您可以从“收藏项”列表中删除不再需要经常访问的去年忠实顾客分析。从“收藏项”列表中删除对象后，该对象的图标将从含金色星形的图标更改为标准图标。

要使用“目录”页面从“收藏项”列表中删除对象：

- 1 转至“目录”页面并浏览要从“收藏项”列表中删除的对象。
- 2 右键单击该对象，然后选择“从收藏项中删除”。该对象将从“收藏项”列表中删除。

要在查看或编辑对象时从“收藏项”列表中删除对象：

- 1 在指定的查看器或编辑器中打开或编辑对象。
- 2 将光标悬停于“收藏项”菜单上方。此时将显示标记为收藏项的对象列表。
- 3 单击“从收藏项中删除”。该对象将从“收藏项”列表中删除。

要使用“管理收藏项”对话框从“收藏项”列表中删除对象：

- 1 将光标悬停于“收藏项”菜单上方。此时将显示标记为收藏项的对象列表。
- 2 单击“管理收藏项”。此时将显示“管理收藏项”对话框。
- 3 浏览并选择要删除的对象。
- 4 单击“删除”。
- 5 单击“确定”。该对象将从列表中删除。

复制和移动分析对象

您可通过两种方式将一个文件夹中的分析对象复制并移动到另一个文件夹：

- 通过编辑对象，然后使用“另存为”将对象保存到另一个文件夹中。
注意：当您想要将“我的文件夹”中的对象复制到共享文件夹时使用此方法。
- 在分析中使用“目录”页面中的“复制/粘贴”功能。

以下过程介绍如何复制分析对象。

要将对象复制到其他文件夹

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，单击“分析”选项卡。
- 2 单击“目录”。
- 3 在“目录”页面中，导航到要复制的对象。
- 4 通过单击“目录”页面图标栏中的复制图标，或者访问对象的“更多”菜单（右键单击对象或打开“更多”下拉菜单，具体取决于选定的目录列表视图类型）并选择“复制”，以此来复制对象。
- 5 导航到目标文件夹。
- 6 单击“目录”页面图标栏中的“粘贴”图标。

以下过程介绍如何将对象从一个文件夹移动到另一个文件夹。

要将对象移到另一个文件夹，请执行以下操作：

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，单击“分析”选项卡。
- 2 单击“目录”。
- 3 在“文件夹”窗格中，以树视图形式显示文件夹。如有必要，单击“文件夹”窗格顶部的树视图图标。
- 4 浏览文件夹，直到要移动的对象出现在右侧窗格中。
- 5 将该对象拖到目标文件夹。

该对象的名称不再显示在右侧窗格中，现在会显示在目标文件夹下。

将分析对象从未部署复制到生产

您可以将分析对象（除条件以外的所有对象类型）和包含分析对象的文件夹从未部署环境复制到生产环境。请注意，此功能不会将分析对象从 Oracle CRM On Demand 的一个版本复制到另一个版本，未部署环境和生产环境都必须使用相同的 Oracle CRM On Demand 版本。

复制方法用于将分析对象或文件夹存档到未部署环境中，然后将其放置到生产环境中。以下过程说明如何执行存档和放置步骤。

将分析对象或文件夹存档到未部署环境中

- 1 登录未部署环境。
- 2 单击“分析”选项卡。
- 3 单击“目录”。
- 4 导航到要复制的分析对象或文件夹。
- 5 在文件夹或分析对象的名称下，单击右键（或下拉“更多”菜单，具体取决于视图类型）并选择“存档”。此时将打开“存档”对话框。
- 6 单击“确定”。此时将打开“正在打开 报表名称.Catalog”对话框。
- 7 确保已选择“保存文件”并单击“确定”。此时将打开文件浏览器对话框。
- 8 导航到计算机上的文件夹并单击“保存”。所有对话框随之关闭，存档（.Catalog）文件现已保存在您的计算机上。
- 9 注销未部署环境。

将存档文件放置到生产环境中

- 1 登录生产环境。
- 2 单击“分析”选项卡。
- 3 单击“目录”。
- 4 导航到用于保存要放置的对象或文件夹的目标文件夹。
- 5 在目标文件夹下，单击右键（或下拉“更多”菜单，具体取决于视图类型）并选择“放置”。此时将打开“放置”对话框。
- 6 单击“浏览”并导航到您在上一过程中保存在计算机上的存档（.Catalog）文件，然后单击“打开”。
- 7 在“替换”下拉菜单中，选择以下项目：
 - **全部**。将存档中的所有可用文件粘贴到目标文件夹中。
 - **旧**。粘贴存档中的所有可用文件，但不改写任何现有文件（除非它们比来源更旧）。
 - **无**。（默认）粘贴存档中的所有可用文件，但不改写目标文件夹中的任何现有文件。

8 单击“确定”。

分析对象或文件夹随即从未部署复制到生产。

注意：文件大小限制为 20 MB。

请注意，如果您要放置的对象引用了已在未部署中创建但未在生产中重新创建的定制对象或定制字段，则放置的对象无法像在未部署环境中那样正常工作。此外，如果您放置的对象引用了生产环境中尚不存在的其他分析对象，则这些对象无法按预期工作。

放置的对象或文件夹将从目标文件夹（如果有）继承可见性规则。

创建筛选器

您可以创建命名筛选器，以便在多个分析和仪表盘中重复利用。通过创建可重复利用的命名筛选器，您可以让自己与他人设计的分析和仪表盘更加一致且更容易创建

要创建命名筛选器

- 1 单击“分析”选项卡。
- 2 打开“新建”下拉菜单，然后选择“筛选器”。
- 3 在“选择主题区域”对话框中，单击主题区域。

有关设计筛选器的信息，请参阅[设计筛选器](#)（第 页 679）。

设计筛选器

您可以创建命名筛选器，以便在多个分析和仪表盘中重复利用。通过创建可重复利用的命名筛选器，您可以让自己与他人设计的分析和仪表盘更加一致且更容易创建。

要创建命名筛选器：

- 1 从“分析主页”页面中，打开“新建”下拉菜单，然后选择“筛选器”。
- 2 在“选择主题区域”对话框中，选择要为其创建筛选器的主题区域。
- 3 从“筛选器”编辑器的“主题区域”窗格中，双击要为其创建筛选器的列。
- 4 在“新建筛选器”对话框的“运算符”字段中，为筛选器选择一个运算符。可供您选择的运算符列表根据您选定的列类型填充。
- 5 在“值”字段中，指定一个或多个要在应用筛选器或条件时使用的值。您可以：
 - 键入值（用分号分隔值）。
 - 从列表或日历中选择值。
- 6 要搜索特定值，请单击列表框中的“搜索”。此时将显示“选择值”对话框，您可在其中搜索并选择值。
- 7 单击“添加更多选项”按钮，以将 SQL 表达式、会话变量、资料库变量或介绍变量添加到筛选器。注意：如果您使用 SQL 表达式或变量设置筛选器值，请将“值”字段留空。
- 8 选择“保护筛选器”框，以避免筛选器值被匹配提示值覆盖或在用户导航到分析中的其他报表时被覆盖。从分析中的一个报表导航到另一个报表时，您在第一个报表中指定的任何提示值都可以传输至第二个报表。
- 9 要将筛选器转换为 SQL 语句，请选择“将此筛选器转换为 SQL”框。

此时将显示“高级 SQL 筛选器”对话框。

注意：这是单向转换。选择“将此筛选器转换为 SQL”框后，您无法再在“编辑筛选器”对话框中查看和编辑此筛选器。

将筛选器转换为 SQL 语句后，您只能在“高级 SQL 筛选器”对话框中以 SQL 语句形式查看和编辑此筛选器项目。

- 10 完成指定筛选器的条件后，单击“确定”。
- 11 单击“保存”。
- 12 在“另存为”对话框中，导航到保存筛选器的文件夹，填写“名称”（最多 512 个字符）和（可选）“说明”字段，然后单击“确定”。

创建条件

条件是指基于分析计算返回单一布尔值的对象。

要创建条件

- 1 单击“分析”选项卡。
- 2 打开“新建”下拉菜单，然后选择“条件”。
- 3 在“新建条件”对话框中，填写以下字段：
 - a 对于“创建条件的依据”，打开此下拉菜单，然后选择“条件所依据的分析”对象类型。
 - b 单击“浏览”并导航到选定类型的特定对象，然后单击“确定”
 - c 根据选定的对象类型和特定项目，该对象中可能存在提示的筛选器（即，当显示该对象时，您可通过选择值来改变显示内容）。这些是交互式提示，因此您可根据所做选择调整输出。但是，条件不能以交互方式进行这些选择，因此您必须为每个此类参数单击“编辑”（铅笔图标），然后选择一个运算符和值。例如，选择小于运算符并选择值。
 - d 对于 *存在行计数时为 True*，选择一个运算符和值。
- 4 （可选）要测试条件，请单击“测试”。

条件运行时，分析将使用参数（如果有）和 *存在行计数时为 True* 测试来计算该对象的结果，以确定条件的值为 True 还是 False。条件仅返回 True 或 False 值。

有关条件的更多信息，请参阅[设计条件（第 页 680）](#)。

设计条件

条件是指基于分析计算返回单一布尔值（True 或 False）的对象。如果分析返回任何行，即表示条件为 True。如果分析没有返回任何行，即表示条件为 False。

例如，一个条件可能计算分析结果返回的行数是否大于 0：

- 如果分析返回至少一行，则条件的计算结果为 True。
- 如果分析没有返回任何行，则条件的计算结果为 False。

您可以使用条件来确定：

- 操作链接（单击时运行操作）是否显示在仪表盘页面中
- 部分及其内容是否显示在仪表盘页面中

您也可以使用不同类型的条件来确定是否在分析中启用操作链接。

关于命名条件

命名条件是指您定义并使用名称保存在介绍目录中（以便在仪表盘页面中重复利用）的条件。通过“新建”菜单创建条件时，可以选择“分析和交互报告”下的“条件”来创建命名条件。

关于内联条件

内联条件是指您在使用时定义但未使用名称保存在目录中的条件。这种条件将作为仪表盘页面的一部分保存。包含内联条件的仪表盘页面被删除时，该内联条件也会自动删除。这样可有效地简化条件的目录管理。

在下列情况中，您可以创建内联条件：

- 将操作链接添加到仪表盘页面并指定有条件地显示该操作链接。
- 将部分添加到仪表盘页面并指定有条件地显示该部分。

创建命名条件

您可以创建可重复用于仪表盘页面的命名条件。

要创建命名条件

- 1 在“分析”选项卡中，打开“新建”下拉菜单，然后选择“条件”。
- 2 在“新建条件”对话框中，填写以下字段：
 - a 在“创建条件的依据”框中，选择条件要基于分析。
 - b 根据需要编辑任何提示筛选器。

注意：如果您为任何提示筛选器指定值，则在使用时无法覆盖这些值。

- c 按如下方式指定计算标准：
 - 在“存在数量或行数时条件为 True”区域中：
 - 在“运算符”框中，选择应用于行计数的运算符。
 - 在“行计数”框中，指定要求值的行数。

- d （可选）单击“测试”以测试条件。

注意：如果条件基于私人分析，则无法将其保存在 /Shared Folders 文件夹中。

- 3 单击“保存”
- 4 在“另存为”对话框中，导航到保存条件的文件夹，填写“名称”（最多 512 个字符）和（可选）“说明”字段，然后单击“确定”

设计操作

操作允许数据和计算变为交互式。操作提供了导航到相关内容或网页的功能

您可以在分析和仪表盘页面中包括操作。可按如下方式执行操作：

- 明确由单击以下位置嵌入的操作链接的最终用户执行：
 - 特定视图（如图形）中对标题、列值与层次结构级别值进行的分析，以及对表和数据透视表中合计和总计的分析
 - 仪表盘页面
- 直接从“主页”页面或“目录”页面执行

例如，销售总监想要与销售额低于特定阈值的所有区域的销售经理开会。您可以将操作对象嵌入到销售总监的仪表盘中，让销售经理只需单击链接即可安排此类会议。

关于操作链接和操作链接菜单

操作链接和操作链接菜单提供了与数据表示形式的交互。操作链接是指您在分析或仪表盘页面中嵌入的操作的链接，只需单击该链接即可运行关联的操作。

在分析中，多个操作链接将显示在列表中。在仪表盘页面中，您可通过独立链接的形式添加操作链接，也可在操作链接菜单上将多个操作链接分组到一起。通过操作链接菜单，用户可以从操作链接列表中选择出要执行的相应操作（基于他们从数据中获得的商业见解）。

此外，您可根据数据有条件地显示每个操作链接。凭借这种强大的功能，您可以设置上下文相关菜单，以便基于显示数据向用户显示相应的后续步骤。

您添加到分析的操作链接以下列视图的形式向用户显示：

- 漏斗图
- 量规
- 图形
- 地图视图
- 业绩区块
- 数据透视表
- 表
- 格状图
- 树视图

注意：不能以 Excel 和 PDF 等导出的格式包括操作链接。

有关更多信息，请参阅以下内容：

- [创建操作](#)（第 页 682）
- [设置操作选项](#)（第 页 682）
- [选择操作内容](#)（第 页 683）

创建操作

您可以创建供内容设计人员添加到分析和仪表盘页面的命名操作。

要创建命名操作

- 1 在“分析”选项卡中，打开“新建”下拉菜单，然后在“可付诸实施的情报”下选择“操作”。
- 2 在“导航”提示中选择：
 - 导航到 BI 内容（创建用于导航到分析或仪表盘页面的操作）
 - 导航到网页（创建用于导航到 URL 的操作）
- 3 在“新建操作”弹出窗口中单击“保存操作”。
- 4 在“保存操作”对话框中，选择文件夹，填写名称（最多 512 个字符）和“说明”字段，然后单击“确定”。

有关更多信息，请参阅以下内容：

- [设计操作](#)（第 页 681）
- [设置操作选项](#)（第 页 682）
- [选择操作内容](#)（第 页 683）

设置操作选项

您必须为所创建的每个操作指定设置。执行以下任何任务时，您可在“创建新操作”对话框中为新操作指定设置：

- 创建命名操作
- 将操作添加到分析
- 关于将操作添加到仪表盘页面

要设置操作选项

- 1 单击“创建新操作”链接，然后选择要创建的操作类型。
- 2 根据您要创建或编辑的操作类型，执行以下任务之一（如下表所述）：

操作类型	执行的任务
导航到 BI 内容	选择要导航到的 Oracle BI 内容。

操作类型	执行的任务
导航到网页	在 URL 字段中，输入网页的 URL。 提示：您可以高亮度显示浏览器中的 URL，然后将其复制并粘贴到 URL 字段。

- 3 （对“导航到网页”操作可选）要为操作定义参数，请单击“定义参数”以显示“定义参数”列表。
 - a 要添加参数，请单击“添加参数”按钮。新参数行将添加到“定义参数”列表。（请注意，“添加参数”按钮并非对所有操作类型都适用。）
 - b 为每个参数指定列值：
 - 在“名称”列中，如果您要创建新参数，则输入该参数的名称。请使用在操作中具有唯一性的名称。
 - 在“提示”列中，如果想让用户提供参数值，则输入要向用户显示的提示。
 - 在“值”列中，要提供参数值，请输入或选择该值。如果想让用户指定值，则将此字段保留原样。
 - 在“固定”列中，指定是否允许用户查看参数但不允许设置参数。此列并非对所有操作类型都适用。
 - 在“隐藏”列中，指定是否对用户隐藏参数。此列并非对所有操作类型都适用。
 - 在“可选”列中，指定在可执行操作之前是否需要为参数提供值。
 - 4 （可选）定制操作运行时向用户显示的信息：
 - a 单击“选项”以显示“操作选项”对话框。
 - b 指定所需的定制。
 - c 单击“确定”。

此功能仅适用于适合向用户显示信息的操作。
 - 5 单击“确定”。
- 如果您要创建命名操作，则会显示一个对话框，您可在其中指定用于保存操作的信息。

有关更多信息，请参阅以下内容：

- [设计操作（第 页 681）](#)
- [创建操作（第 页 682）](#)
- [选择操作内容（第 页 683）](#)

选择操作内容

您可以创建供内容设计人员添加到分析和仪表盘页面的命名操作。

要创建操作

- 1 在“分析”选项卡中，打开“新建”下拉菜单，然后在“可付诸实施的情报”下选择“操作”。
- 2 在“导航”提示中，选择“导航到 BI 内容”（创建用于导航到分析或仪表盘页面的操作）。
此时将显示“选择操作内容”对话框。
- 3 选择要用于此操作的分析，然后单击“确定”。
- 4 在“新建操作”弹出窗口中，单击“保存操作”。
- 5 在“保存操作”对话框中，选择文件夹，填写名称（最多 512 个字符）和“说明”字段，然后单击“确定”。

有关更多信息，请参阅以下内容：

- [设计操作（第 页 681）](#)
- [创建操作（第 页 682）](#)
- [设置操作选项（第 页 682）](#)

设置分析中的文件夹

您可以设置文件夹并限制用户对这些文件夹的可见性。此后，只有被授予某些文件夹可见性的用户才能在其报表主页上显示保存在这些文件夹中的报表，或者查看目录中的文件夹。

您还可以在仪表盘文件夹中设置文件夹。此后，只有被授予仪表盘文件夹内的某些文件夹可见性的用户才能在目录中看到它们。

要设置对仪表盘文件夹内的文件夹的可见性，您需要“管理仪表盘”权限和“管理角色和访问”权限。要设置对其他所有文件夹的可见性，您需要“管理定制报告”权限和“管理角色和访问”权限。

设置文件夹包含以下常规步骤：

- 1 创建文件夹和子文件夹。
- 2 为用户分配对文件夹的可见性。
有关设置用户可见性的更多信息，请参阅[设置用户对共享分析文件夹的可见性](#)（第 页 685）。
- 3 使用分析对象填充文件夹。

要创建文件夹，请执行以下操作：

- 1 单击“分析”选项卡。
- 2 在“主页”页面上，单击“目录”。
- 3 在“目录”页中，单击“新建”图标并选择“文件夹”。
- 4 输入文件夹名称，然后单击“确定”。

注意：请将文件夹名称限制在 255 个字符以内。无法为名称多于 255 个字符的共享文件夹配置可见性。

有关更多信息，请参阅[设置用户对共享分析文件夹的可见性](#)（第 页 685）。

文件夹路径名称限制

每个对象的路径都有最大字符限制，但是每个实例的限制不同，因此指定限制是不切实际的。为了避免因字符数限制而造成各种问题，请遵循以下准则：

- 对象名称应尽可能短
- 文件夹名称应尽可能短
- 避免在文件夹内嵌入文件夹。

要重命名文件夹

- 1 在“目录”页中，右键单击右窗格中的文件夹，然后从上下文菜单中选择“重命名”。
- 2 输入新名称。
- 3 （建议）选择“保留”对此项目原名称的参考。
- 4 单击“确定”。

要删除文件夹

- 在“目录”页中，右键单击右窗格中的文件夹，然后从上下文菜单中选择“删除”。

使用分析对象填充文件夹

- 执行下列任一操作：
 - 创建对象并将其保存在文件夹中。
 - 将现有已保存的对象从一个文件夹复制或移动到另一个文件夹中。

有关复制和移动对象的更多信息，请参阅[复制和移动分析对象](#)（第 页 677）。

设置用户对共享分析文件夹的可见性

默认情况下，所有用户角色都可以查看各个共享文件夹。您可以通过手动将特定角色链接到单独的文件夹来改写该默认设置。但是，如果手动将某个用户角色链接到文件夹，Oracle CRM On Demand 将为所有其他用户角色（除管理员角色外）撤消对该文件夹的可见性。您必须继续手动链接应具有可见性的每个角色。请注意，如果您删除所有手动链接的角色，默认可见性不会还原。删除所有链接的角色将导致任何人都无法访问文件夹，您必须手动将所有角色链接到该文件夹才能授予访问权限。

注意：要分配对已迁移的公司范围内的共享文件夹的可见性，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

如果将角色链接到包含子文件夹的文件夹，则会同时将角色链接到该文件夹的所有子文件夹。要更改这一点，请导航到子文件夹并进行任何所需的更改。对于每个文件夹，分配给您的用户角色的访问级别将控制您在该文件夹中的权限。访问级别权限如下：

- **读取。**（默认）您可以打开和显示文件夹中的对象。
- **更改/删除。**您可以显示、编辑和删除文件夹中的对象，以及在当前文件夹中创建新的文件夹和重命名子文件夹。然而，您无法使用此访问级别重命名当前文件夹。

您的访问级别还将控制“管理对象”、“打开对象”和“保存对象”操作，如下表所示。

操作	说明
管理对象	■ 读取。您只能显示内容。您不能启用任何操作。 ■ 更改/删除。您可以创建新文件夹并复制、删除、移动和重命名对象。
打开对象	此操作仅显示您的用户角色对其拥有“读取”或“更改/删除”访问级别的非空文件夹。
保存对象	您只能将对象保存到您的用户角色对其具有“更改/删除”访问级别的文件夹。

管理员角色无论任何时候都能看到所有文件夹。因此，无法将管理员角色手动链接到文件夹，或从文件夹中移除管理员角色。通过复制管理员角色创建的任何定制角色无论任何时候都继承对所有文件夹的相同可见性，而不管是否将该角色手动链接到了文件夹或从文件夹中取消链接了该角色。

下面的权限会影响“管理共享文件夹可见性”页面中显示的内容：

- 管理仪表盘
- 管理角色和访问
- 管理定制报表

下表根据您的权限介绍了“管理仪表盘可见性”页面的内容。

管理角色和访问	管理仪表盘	管理定制报表	“管理仪表盘可见性”页面的内容
是	是	否	显示“仪表盘”文件夹
是	否	是	显示除了主要“仪表盘”文件夹以外的所有文件夹
是	是	是	显示“仪表盘”文件夹以及目录中的其他文件夹

“管理定制报告”分析权限支持用户角色在任何报告文件夹中创建和保存定制报告，而无论个人用户对文件夹是否有可见性访问权限。

“管理仪表盘”分析权限允许用户角色在“仪表盘”文件夹内的任何文件夹中创建和保存定制仪表盘，而无论个人用户对文件夹是否有可见性访问权限。

要分配对共享文件夹的可见性

- 1 单击“分析”选项卡。
- 2 在“管理”窗格中单击“文件夹”。“文件夹列表”页面将显示“共享的定制分析”父文件夹的所有子文件夹。
注意： 所有用户都能看到“共享的定制分析”根文件夹。
- 3 选择文件夹，操作如下：
 - a 如果想要设置可见性的文件夹是顶层文件夹，则单击文件夹名称。
 - b 如果想要设置可见性的文件夹是子文件夹，则单击父文件夹的“子文件夹”链接，直至到达所需的文件夹，然后单击文件夹名称。
- 4 要向特定角色提供对文件夹的可见性：
 - a 在“文件夹详细信息”页面中，单击“添加角色”。
 - b 单击每个“角色”字段旁边的“选择”以链接用户角色。
 - c 单击“保存”。将向所有选定角色分配“读取”访问级别。
此时将显示“文件夹详细信息”页面，其中显示“关联角色”选项卡中的所有选定角色。
 - d 要将角色的访问级别从“读取”更改为“更改/删除”，请单击角色旁边的“编辑”。
 - 此时将显示“编辑角色访问”页面。
 - 在“访问级别”下拉菜单中，选择“读取”或“更改/删除”。
 - 单击“保存”。
- 5 要移除之前能够看到该文件夹的角色：
 - a 在“文件夹详细信息”页面中，打开记录级别下拉菜单（三角形图标）。
 - b 单击“删除”。
- 6 要编辑以前可查看文件夹的角色的访问级别，请执行以下操作：
 - a 在“文件夹详细信息”页面中，单击要更改的角色旁边的“编辑”。
 - b 在“编辑角色访问”页面中，修改访问级别。
 - c 单击“保存”。

提示： 设置子文件夹的可见性时，可以单击“父文件夹”字段中的文件夹名称，以返回到该父文件夹的“文件夹详细信息”页面。

共享私人报表

只有 Oracle CRM On Demand 会话用户才能看到您的私人报表文件夹。“我的分析”文件夹包含由用户创建并随后存储为私人报表的报表。具有“管理定制报表”权限的用户可以将私人报表保存在“公司范围内共享的文件夹”中，从而与其他人共享私人报表。

共享私人报表

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，单击“分析”选项卡。
- 2 在“主页”页面上，找到并打开分析。
- 3 分析打开后，单击“编辑”。
- 4 在右上角单击“另存为”图标。
- 5 在“另存为”对话框中的“共享文件夹”文件夹内，选择目标文件夹（如“公司范围内共享的文件夹”），然后单击“确定”。

关于共享和隐藏预生成的报表

预生成的报表对所有公司用户共享。

“访问分析报告 - 查看预生成的分析”权限控制是否针对特定角色向用户公开共享的预生成分析。如果为用户角色启用了“访问分析报告 - 查看预生成的分析”，则所有共享的预生成分析都会出现在用户的“分析”选项卡上。如果没有为用户角色启用该权限，则会隐藏所有预生成分析。

要隐藏特定的共享预生成报表并显示其他预生成报表，请取消选中“访问分析报表 - 查看预生成的分析”权限。这将隐藏所有共享的预生成报表。随后，要共享特定的预生成报表，请转至分析，打开要共享的报表，然后将其保存到“公司范围内共享的文件夹”内的一个共享文件夹中。根据需要配置共享文件夹可见性。

注意：“访问分析报表 - 查看预生成的分析”权限确定是否可访问预生成报表。如果未启用此权限，不管您从哪里访问报表，如“分析”选项卡、主页、仪表盘、Web 小程序或“Web”选项卡，都不显示报表，而且您可能会收到错误消息。

关于安排分析和仪表盘自动执行

您的管理员可以将 Oracle CRM On Demand 配置为按指定的时间间隔执行以下任务：

- 代表一个或多个指定用户执行分析对象。分析对象可以是分析、仪表盘或仪表盘页。
- 将为用户生成的结果作为电子邮件附件发送给该用户。

指定用户的访问权限决定了为该用户生成的结果。

您的管理员将 Oracle CRM On Demand 配置为通过为分析记录类型创建计划事件来执行这些任务。有关更多信息，请参阅[为分析创建计划事件](#)（第 页 1291）。

分析对象嵌入的注意事项

Oracle CRM On Demand 不支持使用来自 Oracle CRM On Demand 应用程序或外部嵌入式 URL 的直接分析 URL 引用。请勿使用此 URL 引用在定制 Web 选项卡、Web 小程序或 Web 链接中嵌入分析内容，因为这些定制在升级后可能无法使用。您不能就使用直接分析 URL 遇到的问题请求支持。仅对在 Oracle CRM On Demand 应用程序内出现的问题提供支持。

而应使用定制主页报表、报表和仪表盘类型的 Web 小程序、报表和仪表盘类型的 Web 选项卡以及报表和仪表盘类型的 Web 链接在 Oracle CRM On Demand 中嵌入分析对象。有关更多信息，请参阅[关于在 Oracle CRM On Demand 中嵌入报表和仪表盘](#)（第 页 1058）。

设计分析

如果您的角色包括“管理个人报表”权限或“管理定制报告”权限，则可以设计和创建分析。有关更多信息，请参阅[分析入门](#)（第 页 695）。

如果您的角色包含“管理定制报告”权限，则您还可以公开定制报表。有关更多信息，请参阅[公开定制分析](#)（请参阅[将定制分析公开](#) 第 页 895）。

相关主题

有关管理分析的其他信息，请参阅以下主题：

- [设置分析中的文件夹](#)（第 页 684）
- [设置用户对共享分析文件夹的可见性](#)（第 页 685）
- [查看报表数据](#)（第 页 673）
- [打印分析](#)（第 页 673）
- [运行分析](#)（第 页 673）
- [下载分析](#)（第 页 674）
- [删除分析](#)（第 页 675）
- [对分析重命名](#)（第 页 675）

■ 复制和移动分析对象 (第 页 677)

关于分析中记录的可见性

分析中的几项设置控制可见性。这些设置按以下顺序应用：

- 1 “访问分析中的所有数据” 设置（在角色权限中）
- 2 用户概要中的“报告主题区域” 设置
- 3 用户概要中的“历史主题区域” 设置
- 4 工作簿和工作簿选择器
- 5 用户委派
- 6 “基于角色可以读取所有记录” 设置（在公司和用户概要中）

使用这些设置的公司管理员可以控制在运行的报表上显示什么记录。例如，经理可以显示经理自己的商机和该经理的下属雇员的商机，但销售代表的设置则将商机限制为仅属于该销售代表的商机。

“访问分析中的所有数据” 设置

如果用户的角色设置中具有“访问分析中的所有数据” 权限，则该用户可以查看整个组织的所有数据（包括标记为“私人”的记录）。此权限通常授予公司管理员。此权限覆盖任何“分析可见性” 设置。

如果用户角色没有“访问分析中的所有数据” 权限，则在公司或用户概要中指定的“分析可见性” 设置决定用户可以在报表中显示哪些数据。

“报告主题区域” 设置

此设置一般用于组织中除公司管理员之外的所有用户。在公司和用户概要中均提供此设置。如果在用户概要中没有定义此设置，则适用公司概要设置。此设置具有以下值：

- **经理可见性。** 允许您显示自己的数据，以及您的下属直接拥有的所有数据，包括标记为“私人”的记录
- **团队可见性。** 允许您显示自己的数据，以及通过客户和商机团队和通过组分配与您共享的所有数据

“历史主题区域” 设置

此设置一般用于组织中除公司管理员之外的所有用户。在公司和用户概要中均提供此设置。如果在用户概要中没有定义此设置，则适用公司概要设置。

此设置具有以下可能值：

- **经理可见性。** 允许您显示自己的数据，以及您的下属直接拥有的所有数据，包括标记为“私人”的记录
- **团队可见性。** 允许您显示自己的数据，以及通过客户和商机团队和通过组分配与您共享的所有数据
- **完整可见性。** 结合经理和团队可见性，显示由您和您下属拥有的数据，以及与您和您下属共享的数据。

工作簿和工作簿选择器

如果您具有“完整可见性” 设置，则使用工作簿功能可以进一步控制报表中显示哪些数据。通过使用“报表” 页面上的工作簿选择器，可以将数据限制为工作簿及其子工作簿中包含的数据（如果工作簿有数据）。仅当给您分配了一个或多个工作簿并且您使用“分析”（不是“报告”）主题区域时，此功能才可用。如果您有“访问分析中的所有数据” 权限，无论选择了哪个工作簿，您都可以继续显示所有数据。此外，“基于角色可以读取所有记录” 可见性覆盖分析中的工作簿可见性。

公司管理员可以为每位用户设置“报表” 页面上的工作簿选择器的默认工作簿。可在用户概要的“默认分析工作簿” 字段中指定此设置。

注意：如果您的概要上的默认工作簿设置为不能包含数据的工作簿，或设置为您不具有访问权限的工作簿，则您将收到一个指示拒绝访问的错误。

通过工作簿可见性，分析还支持与工作簿关联的数据，这些数据用于在 Oracle CRM On Demand 中实施地区管理和对齐激活。在工作簿选择器中选择工作簿时，分析仅显示与工作簿关联的有效客户和联系人记录。与工作簿的关联已删除或将转为有效的记录不会显示在报表中。

工作簿所有权

用户和定制工作簿可拥有客户和联系人记录。工作簿所有权提供地区模拟功能。记录由工作簿专有时，该记录仅通过工作簿可见性可见。同样，记录由用户专有且不与任何工作簿关联时，则该记录无法通过工作簿可见性可见。要进一步说明记录所有权模式，请查看下表中的示例。

客户记录	记录所有权	工作簿关联	说明
Action Rentals	用户 (Lucy Harris)	无	Action Rentals 由 Lucy Harris 拥有且不与任何工作簿关联。
Bobcat Corp.	工作簿 (West)	West	Bobcat Corp. 由 West 工作簿拥有，因此 West 成为主要工作簿。
Coastal Company	用户 (Lucy Harris)	West	Coastal Company 由 Lucy Harris 拥有且与子级小程序中的 West 工作簿关联。

结果

以下记录在经理、团队和完整可见性模式中对 Lucy Harris 显示，因为这些记录由她拥有或共享：

- Action Rentals
- Coastal Company

Bobcat Corp. 记录在这些模式中不显示，因为此记录由 West 工作簿专有。从工作簿选择器选择 West 工作簿时，显示以下记录，因为这些记录由 West 工作簿拥有或与其关联：

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Action Rentals 记录在工作簿可见性模式中不显示，因为此记录由用户 Lucy Harris 专有。有关更多信息，请参阅[关于数据访问权限、记录共享和记录所有权（第 页 42）](#)和[关于记录所有权模式（第 页 1212）](#)。

用户委派

使用用户委派功能可以进一步控制报表中显示哪些数据。通过使用工作簿选择器，可以查看将您添加到其委派用户列表的任何用户的数据。可以从工作簿选择器中选择用户的姓名以查看该用户的报表数据。这时，在报表中不再显示您自己的数据，而仅显示选定用户的数据。但是，您的“分析可见性”设置仍然生效。例如，Ryan 将您添加到他的委派用户列表，他的“分析可见性”设置是“经理可见性”，如果您的设置不是“经理可见性”，则您在报表中显示的数据与 Ryan 显示的数据不一定相同。

“基于角色可以读取所有记录”设置

公司概要和用户概要中均存在此控制项。此控制项决定分析是否考虑记录类型的“可读取所有记录”的角色设置。当此控制项在公司概要中设置为“是”，或在用户概要中设置为“是”或“NULL”，并且任何记录类型选中了“可读取所有记录”标志时，用户可以在报表中显示该记录类型的所有记录。不满足这些条件时，分析将强制执行在“报告”和“分析”主题区域中定义的默认可见性设置。

如果为用户启用了“基于角色可以读取所有记录”，则分析忽略在角色定义中选中了“可读取所有记录”的记录类型的可见性设置。对于其他记录类型，分析强制执行可见性，该可见性基于报告和历史主题区域的默认可见性设置。例如，如果您的概要启用了“基于角色可以读取所有记录”，您对报告主题区域的可见性设置设为“经理可见性”，为“商机”设置了“可读取所有记录”，但没有为“联系人”记录类型设置此项，则运行报表时将显示所有商机，但仅为您和您的下属拥有的联系人显示。

在分析中使用“基于角色可以读取所有记录”类型设置时，公司和公司管理员必须知道以下事项：

- 基于角色的记录类型可见性覆盖工作簿可见性。在“工作簿选择器”中选择工作簿时，如果启用了基于角色的记录类型可见性并且在记录类型上为您的角色定义了“可读取所有记录”设置，则将显示该记录类型的所有记录，而不仅仅是该工作簿中包含的那些记录。
- 基于角色的记录类型可见性覆盖分析中可见性的用户层次和用户委派方面。在“工作簿选择器”中选择用户时，如果启用了基于角色的记录类型可见性并且在记录类型上为您的角色定义了“可读取所有记录”设置，则将显示该记录类型的所有记录，而不仅仅是您希望看到的选定用户的那些记录。
- 在含有两个或多个记录类型的报表中，记录可见性基于可见性控制最严格的记录类型。例如，如果在联系人记录类型上启用了基于角色的记录类型可见性，但在商机记录类型上没有启用该可见性，当这两个记录类型都位于报表中时，分析仅显示用户能够访问的商机及其相关联系人。
- 用户定额访问权限始终基于实时和历史主题区域中的经理可见性。基于角色的记录类型可见性不影响此行为。

历史分析和实时报告主题区域中的安全性和数据可见性

报表中显示的数据基于为记录类型定义的安全性和数据可见性以及为历史分析和实时报告主题区域定义的默认可见性设置。大多数记录类型在每个主题区域中均受保护，但为了支持相关记录类型的报告需求，该规则也有例外，即便当相关记录类型并未明确地由用户共享或拥有时也是如此。例如，客户记录类型仅在客户为主要驱动记录类型的主题区域中受到保护，但在剩余的主题区域中不受限制。

之所以让记录类型在主题区域中不受限制，是为了允许报告记录类型之间的关联。例如，在“潜在商机历史分析”主题区域中，您可以报告由您所有或共享的潜在商机及其对应客户，即便这些相关客户不为您所有或共享也是如此。

下表详细介绍了历史分析主题区域中的记录类型可见性。

记录类型	主题区域	经理可见性	团队可见性	完整可见性
客户	客户地址	保护	保护	保护
	客户竞争者历史记录	保护	保护	保护
	客户和合作伙伴历史记录	保护	保护	保护
	客户和相关客户历史记录	保护	保护	保护
	客户联系人历史记录	保护	保护	保护
	客户历史记录	保护	保护	保护
	客户团队历史记录	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	其他主题区域	无限制	无限制	无限制
客户竞争者	全部	无限制	无限制	无限制
客户合作伙伴	全部	无限制	无限制	无限制
客户相关客户	全部	无限制	无限制	无限制
客户收入	全部	保护	无限制	无限制

记录类型	主题区域	经理可见性	团队可见性	完整可见性
活动	全部	保护	保护	保护
资产	全部	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护
拜访活动	全部	保护	保护	保护
商业活动	全部	无限制	无限制	无限制
联系人	联系人团队历史记录	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	其他主题区域	保护	保护	保护
联系人兴趣	全部	保护	保护	保护
联系人收入	全部	保护	保护	保护
定制对象 01-05	全部	保护	保护	保护
经销商	经销商历史记录	保护	保护	保护
	其他主题区域	无限制	无限制	无限制
事件	全部	保护	保护	保护
家庭	全部	保护	保护	保护
潜在商机	潜在商机团队历史记录	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	其他主题区域	保护	保护	保护
消息计划	个性化内容传送历史记录	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护
消息计划项目	个性化内容传送历史记录	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护
消息响应	个性化内容传送历史记录	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护

记录类型	主题区域	经理可见性	团队可见性	完整可见性
商机	商机团队历史记录	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	其他主题区域	保护	保护	保护
商机竞争者	全部	无限制	无限制	无限制
商机合作伙伴	全部	无限制	无限制	无限制
合作伙伴	全部	保护	保护	保护
资产组合	全部	保护	保护	保护
产品收入	全部	保护	基于产品收入的商机记录类型的保护	基于经理可见性的商机记录类型和基于团队可见性的产品收入商机记录类型的保护
定额	全部	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护
关系联系人	全部	无限制	无限制	无限制
服务请求	服务请求团队历史记录	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	其他主题区域	保护	保护	保护
共享地址	全部	无限制	无限制	无限制
解决方案	全部	仅用户和下属创建的解决方案。	仅用户创建的解决方案。	仅用户和下属创建的解决方案。
用户	全部	无限制	无限制	无限制

下表详细介绍了实时报告主题区域中的记录类型可见性。

记录类型	主题区域	经理可见性	团队可见性
客户	客户	保护	保护
	客户和竞争者	保护	保护
	客户和合作伙伴	保护	保护
	客户和相关客户	保护	保护

记录类型	主题区域	经理可见性	团队可见性
	客户联系人	保护	保护
	客户团队	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	定制对象 1、2、3 和客户	保护	保护
	其他主题区域	无限制	无限制
客户竞争者	全部	无限制	无限制
客户合作伙伴	全部	无限制	无限制
客户相关客户	全部	无限制	无限制
活动	共享的活动	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	其他主题区域	保护	保护
资产	全部	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护
商业活动	全部	无限制	无限制
联系人	联系人团队	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	其他主题区域	保护	保护
定制对象 01-40	全部	保护	保护
经销商	全部	无限制	无限制
家庭	全部	保护	保护
潜在商机	潜在商机团队	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	其他主题区域	保护	保护
消息计划	个性化内容传送	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护
消息计划项目	个性化内容传送	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护
消息响应	个性化内容传送	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护

记录类型	主题区域	经理可见性	团队可见性
商机	商机团队	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	其他主题区域	保护	保护
商机竞争者	全部	无限制	无限制
商机合作伙伴	全部	无限制	无限制
合作伙伴	全部	保护	保护
产品收入	全部	保护	基于产品收入的商机记录类型的保护
定额	全部	基于经理可见性的保护	基于经理可见性的保护
关系联系人	全部	无限制	无限制
服务请求	服务请求团队	基于团队可见性的保护	基于团队可见性的保护
	其他主题区域	保护	保护
解决方案	全部	仅用户和下属创建的解决方案。	仅用户创建的解决方案。
用户	全部	无限制	无限制
车辆	全部	仅用户和下属创建的解决方案。	仅用户创建的解决方案。

附注：

1. 在所有记录类型上启用了基于角色的记录类型可见性。
2. 分析中的工作簿可见性对以下记录类型启用：客户、活动、联系人、事件、家庭、潜在商机、商机、产品收入、服务请求、解决方案和定制对象 01 至 40。报告主题区域中的“工作簿”可见性显示当前工作簿中的记录，但在历史分析主题区域中，还会显示子工作簿中包含的记录。
3. 当查询仅涉及“客户”度量时，不会对“客户”度量应用可见性控制。要启用可见性控制，请包括“客户”维度中的字段。

关于分析中的定制会计日历

分析支持多个日历选项表单：

- **日历季度。**会计年度可以在任何月份和日期开始的会计日历类型。每个会计年度有 12 个月，即四个季度，每个季度有三个月。每个月都是完整月份，于相同日期开始和结束。
- **5-4-4 模型。**会计年度可以在任何月份和日期开始的会计日历类型。每个会计年度有 12 个月，即四个季度，每个季度有三个月。第一个月长 5 周，第二和第三个月分别长 4 周。
- **4-4-5 模型。**会计年度可以在任何月份和日期开始的会计日历类型。每个会计年度有 12 个月，即四个季度，每个季度有三个月。第一和第二个月分别长 4 周，第三个月长 5 周。

- **定制会计日历。**每年具有唯一的开始日期和结束日期的会计日历类型。它还使公司能够以唯一的方式处理有第 53 周，即闰周的年度。

已经为除定制会计日历类型之外的所有日历类型生成了 41 年（2000 年至 2040 年）的日期维度。因此，定义了日历季度、4-4-5 或 5-4-4 日历类型的公司可以对日期在此范围（2000 年至 2040 年）内的数据分析会计度量。如果访问或联接通过的日期维度超出此范围，则无法按会计和日历期间分析数据。

采用定制会计日历的公司只能为在 Oracle CRM On Demand 中定义的年度通过日期维度分析会计度量。例如，如果为 2000 至 2010 年定义了会计日历，则只能为这 11 年分析会计度量。如果记录的创建日期、开始日期或结束日期在此范围以外，只要该记录没有通过日期维度表访问或联接，则仍可以在分析报表中看到该记录。

公司采用定制会计日历时，您必须熟悉以下事项：

- 如果公司将会计日历类型从标准或常规会计日历（日历季度、4-4-5、5-4-4 模型）更改为定制会计日历，此变更不会立即生效。公司必须请求完整的 ETL（提取、转换和加载）才能完成变更。
- 如果公司将会计日历从标准或常规会计日历更改为定制会计日历，则无法在分析中分析未在定制会计日历中定义的会计年度的历史业务数据快照。历史快照无法与新日历定义协调。
- 如果公司更改现有年度的定制会计日历定义，则在执行完整 ETL 后才会反映此变更。
- 新公司的定制会计日历定义以及现有公司的新会计年度日历定义在每夜的刷新过程中处理。
- 日期维度中的会计日历代码字段用来对采用标准日历或常规会计日历的公司的会计日历定义进行解码。但是，对于采用定制会计日历的公司，无法保证此代码一致，因此不能可靠地对此代码进行解码。
- 选择使用定制会计日历的公司必须输入会计日历定义，从最早可用年度开始，按顺序继续，在会计年度定义中不留任何间隔。如果要为较早的年度定义日历定义，则可以这样做，但必须请求完整 ETL。

分析入门

注意：要创建定制分析，您的用户角色必须包括“管理定制报告”权限或“管理个人报表”权限。

定制分析中可以使用两种类型的主题区域：历史分析主题区域和实时报告主题区域。大多数分析都只使用一个主题区域中的数据。可以使用两个主题区域中的数据创建分析，但这是一项高级任务。

每个主题区域包含数据字段（组织成维度）及其相关的度量。

“历史分析”主题区域使用每晚编译的数据。这些主题区域通常包含历史数据或趋势数据，或者其中所含的计算会比“实时报告”主题区域中找到的计算更为复杂。如果这是您首次登录，那么在首次 ETL 运行完成之前，“历史分析”主题区域不会显示数据。

“实时报告”主题区域提供实时分析。这些分析中的数据在工作日内可能发生变化。要实时更新分析，请在打开分析后单击“结果”选项卡图标栏中的“刷新”图标或者单击“刷新”链接。有关主题区域的更多信息，请参阅[选择主题区域（第 页 703）](#)。

创建新分析后，设置定制分析的过程包括以下任务：

- 1 **步骤 1：定义分析中的标准（第 页 835）**
设置列和筛选器。添加筛选器以确定要包括的数据（可选操作，但建议执行）。筛选器用于限制所显示的数据，从而减小数据集，避免出现性能问题。
- 2 **步骤 2：查看结果和创建布局（第 页 856）**
添加视图以包括数据的图形或备选表示形式。
- 3 **步骤 3：定义分析提示（可选）（第 页 891）**
添加提示，由用户用于在运行报表时指定筛选器值。
- 4 **步骤 4：保存分析（第 页 895）**
保存分析。

创建新定制分析

以下过程说明如何创建新分析。

在开始之前。请执行以下操作：

- 熟悉分析及报告记录类型的限制。有关更多信息，请参阅[关于分析中的限制](#)（第 页 696）。
- 查看关于定制分析的信息。如果已添加新字段，您可以在分析上使用这些定制字段。如果更改了字段的显示名称，则将对分析使用新显示名称。

注意：如果在导入数据时选择了添加新选择列表值的选项，这些新选择列表值可能在下一次 ETL 运行完成之前不会在报表中显示。因此，在该时间段内您可能无法使用新选择列表值作为筛选器。

注意：定制相关信息字段不会显示在分析中。您应转而采用定制相关信息字段所引用的原始字段进行报告。

创建定制分析

- 1 单击“分析”选项卡。
- 2 在“主页”页面的“创建”窗格下单击“分析”。
- 3 单击“历史分析”主题区域或“实时报告”主题区域。

相关主题

- [选择主题区域](#)（第 页 703）

关于分析中的限制

随后各部分列出报表的限制。

说明文本限制

“说明”文本字段限制可以在报表中显示多少文本：

- 如果字符集使用单字节字符，则总字节大小小于 4,000 时，显示前 2,000 个字符。
- 如果字符集使用多字节字符，则总字节大小大于 2,000 时，显示前 1,000 个字符。

最大记录数

可以显示的最大记录数如下所示：

- **表视图。**对于此视图，分析的最大大小为 700,000 行（一次最多显示 10,000 行）。如果您尝试显示超过 700,000 行，则 Oracle CRM On Demand 会显示有关超过最大记录数的错误消息。下载为 CSV 文件或制表符分隔的文本文件时，可以下载的最大行数为 700,000。对于其他所有下载格式（PDF、PPT、XML 和 Excel 文件或 MHTML (Mime HTML)），可以下载的最大行数为 65,000。
- **下拉列表。**下拉列表的最大可显示值数是 1,000。此数字包括筛选条件和报表提示、仪表盘提示、表视图提示、透视表视图提示及图形视图提示中的下拉列表。

放置目标限制

视图编辑器中的“布局”窗格可以包含一个或多个放置目标，具体取决于视图类型。放置目标是放置一个或多个列的区域，用于指定布局中列的位置和用途。您放置在“部分”放置目标中的列会根据列中的不同值将视图划分为多个部分。下表显示每种类型的视图可以包含的最大部分数。

视图类型	最大部分数
表	1000
图形	25
数据透视表	1000
树状图	50

视图类型	最大部分数
简单网格	10
高级网格	25

数据透视表视图限制

以下限制适用于“数据透视表”视图：

- 可显示的最大单元格数为 750,000。如果在运行时超出此限制，则会显示错误消息。而且，运行分析的用户无法导出结果。
- 查询可返回以进行处理的最大记录数为 40,000，可填充的最大单元数为 150,000。如果在运行时超出以下一个或两个限制，则会显示错误消息。
- 根据从“数据透视表”属性的“数据查看”选项中选择的选项，如果添加到“数据透视表”视图的“列”放置目标中的列返回了 1,000 个以上的值，则可能会在运行时返回错误。如果选择了“内容分页”选项，则会返回错误，而且运行分析的用户无法查看或导出分析。如果选择了“带滚动内容的固定标题”选项，则不会返回错误。运行分析的用户可以滚动查看分析中的所有内容。但是，如果用户想要导出分析，则必须选择其中一个数据导出选项（CSV 格式、制表符分隔格式或 XML 格式）。如果用户选择任何其他选项，则导出文件为空。

目录页面显示限制

可在“目录”页面中显示的最大对象数为 300，但目录中可以存在超过此数量的对象。如果“目录”页面上未显示某对象，则可以使用搜索功能查找该对象。此外，您可以将对象保存在文件夹和子文件夹中，以使对象更容易找到。您可以将包括仪表盘在内所有类型的对象保存在文件夹和子文件夹中。

执行查询的时间限制

分析可以在平衡 Oracle CRM On Demand 性能的同时提供最佳的查询和报表性能。为了最大限度降低长时间运行查询或无限制查询对于分析整体性能的负面影响，系统为实时报表和历史报表启用了时间限制。超过时间限制的查询会生成一则“超时错误”消息。有关适用于 Oracle CRM On Demand 例程的特定超时限制的信息，请与客户关怀联系。对于所有例程，“实时报告”主题区域的最长查询时间不能超过 10 分钟；“历史分析”主题区域不能超过 180 分钟。有关优化查询执行时间的信息，请参阅[关于报表性能（第 页 928）](#)和[优化性能（第 页 929）](#)。

多选选择列表

在“历史分析”主题区域中，分析将以单独文件夹的形式显示多选选择列表（MSP）字段（每个对象最多 10 个字段）。在这些文件夹内，只能报告字段的前 20 个选择列表值以及连接 MSP 字段值。

分析支持以公司默认语言显示连接的 MSP 字段值。分析还会显示两个附加文件夹：

- **非语言相关代码（LIC）文件夹：**此文件夹使用数据库内部存储的非语言相关代码（LIC）提供 MSP 连接字段值。在筛选器中使用这些 MSP 值以实现最佳性能。LIC 文件夹的名称为对象名称加上后缀词语（*代码*）。例如，客户多选选择列表字段（代码）和活动多选选择列表字段（代码）。
- **用户语言文件夹：**此文件夹以用户默认语言提供连接的 MSP 字段值。用户语言文件夹的名称为对象名称加上后缀词语（*用户语言*）。例如，客户多选选择列表字段（用户语言）和活动多选选择列表字段（用户语言）。

下列对象的“历史分析”和“实时报告”主题区域都支持多选选择列表值：

- 客户
- 活动
- 批准人
- 资产
- 关联的联系人
- 关联的商机
- 拜访活动
- 商业活动

- 联系人
- 定制对象 01、02
- 最终客户
- 事件
- 最终批准人
- 家庭
- 机构
- 受邀者
- 最后批准人
- 潜在商机
- 商机
- 商机产品收入
- 责任人用户
- 主要联系人
- 产品
- 定额
- 报价
- 样品请求
- 服务请求
- 共享地址
- 解决方案
- 用户
- 用户登录历史记录

合并分析中的列筛选器提示

列筛选器提示可对请求内的列进行一般筛选。但是，此列筛选器提示在合并分析请求中不可用。

工作簿可见性

工作簿选择器出现在“报表”和“仪表盘”页面中，以及嵌入在记录“主页”内的报表中。您可以使用工作簿选择器向下追溯到用户工作簿或定制工作簿。如果您具有“完整可见性”设置并且要显示“历史分析”主题区域，则通过清除“包括子项”复选框，可以在各自的工作簿层次结构中排除下属或子工作簿。

工作簿选择器无法用于报表预览。您无法从通过“实时报告”主题区域编制的报表中排除子项。您可以清除“包括子项”复选框，但此复选框对“实时报告”主题区域没有影响，它只影响“历史分析”主题区域。

注意：一些设置控制分析中记录的可见性。有关更多信息，请参阅[关于分析中记录的可见性（第 页 688）](#)。

汇率

如果公司有多种现行币种，则公司管理员必须为每种币种设置汇率。对汇率所做的更改在每晚刷新分析数据后显示在报表中。每个月确定一个汇率，在该月内的所有交易都使用该汇率。

有些记录类型具有多个日期字段。仅使用一个日期字段确定该月的汇率。对于资产币种兑换，“采购日期”字段确定使用的月份。对于商机，则使用与汇率生效日期最接近的商机结束日期。

本地化设置

如果更改默认语言，报告元素以新选择的语言显示。但是，无论您选择什么语言，报表或仪表盘中的数据都取决于公司的默认语言。

日期支持

对于采用日历季度或标准会计日历模型的公司，分析支持通过 41 年（2000 年至 2040 年）日期维度的度量日期分析。对于采用定制会计日历的公司，分析只能为在 Oracle CRM On Demand 中定义的年度对度量进行日期分析。

汇率表支持的日期范围仅涵盖从 2000 年到 2040 年的日期。如果分析包含来自多个文件夹的字段，则 Oracle CRM On Demand 可能会执行包含汇率表的表联接。在这种情况下，如果日期超出汇率表支持的范围，则将从结果中排除记录。

“历史分析”主题区域和“实时报告”主题区域中的日期维度设置不同。“历史分析”主题区域中只有一个日期维度（标准或规范），但可能有一组或多组使用不同日期的度量，因此可以按照期望范围内的任何日期报告这些度量。“实时报告”主题区域中有一个或多个日期维度（角色扮演），但只有一组度量，因此可以使用不同的日期维度分析这些度量。

以“商机历史记录分析”主题区域为例，它包含一个日期维度（结束日期）和两组度量。默认的“商机度量”组基于“结束日期”，但还有一个“商机度量”组基于“开始日期”，以便按照开始日期分析商机。然而，“商机实时报告”主题区域中包含开始日期和结束日期两个日期维度，以及一组度量（商机度量）。使用“历史分析”主题区域的日期维度的优势：允许在单个报表中，使用整个期望日期范围内的任何日期对各个相关度量进行分析。

下表总结了“历史分析”与“实时报告”主题区域的日期维度设置。

特征	历史分析主题区域	实时报告主题区域
日期维度	一个	一个或多个
度量组	一个或多个	一个

时间支持

报表中显示的日期和时间都采用公司时区，因此每个使用报表的人都能查看一致的数据。如果公司管理员启用了“报告主题区域的用户时区支持”字段且在用户概要中选择了此字段，则可采用用户时区显示日期和时间（仅限“实时报告”主题区域）。更改此设置仅影响您看到的报表，但不影响其他用户显示的报表。共享报表时，您看到的日期和时间信息可能会与他人看到的信息不同。

用户定额

在以下主题区域中可以生成用户定额报表：活动、活动历史记录、商机、商机历史记录、商机 - 产品和商机 - 产品历史记录。生成用户定额的报表时，必须熟悉以下事项：

- 用户定额与会计日历定义相关。如果会计日历年度使用 12 个从每年 7 月 1 日开始的期间，则用户定额也是如此。在报表中，用户定额年度由会计年度中的会计期间确定。例如，如果会计年度在 2011 年 6 月 30 日结束，则用户定额年度 2011 为 2010 年 7 月 1 日至 2011 年 6 月 30 日。
- 如果贵公司更改会计日历定义，并且在用户的季度和年度定额值汇总必须与分析的用户定额匹配时，必须删除并重新创建用户定额。但是，分析中用户定额与会计年度的关系仍然基于会计年度的最后期间结束的年份。
- 可为定额名称、日期（月份或更高）和用户定义用户定额。用户定额不在商机级别定义。如果尝试生成具有商机维度字段的定额度量和商机度量报表，可能会遇到 ODBC 错误。在低于定义的级别或可用级别的维度对象级别生成用户定额报表时，可能也会遇到 ODBC 错误。例如，在月份级别定义了用户定额。如果尝试在日期级别生成报表，可能会遇到 ODBC 错误。
- 用户定额度量始终使用经理可见性生成，与用户可见性无关。因此，可见性设置为团队可见性时，除公司管理员以外的用户都无法生成用户定额以及商机度量报表。
- 如果使用不一致的维度生成用户定额度量报表，可能会遇到 ODBC 错误。例如，用户定额度量不是在“商机历史记录”主题区域中的商机维度上定义的，因此，如果尝试生成带商机维度字段的用户定额和商机度量报表，可能会遇到 ODBC 错误。
- 如果为给定年份定义多个定额，则报表中显示的用户定额值是该年份所有定额类型的集合。如果希望报表显示该年份选定定额类型的用户定额值，必须使用按度量筛选功能。例如，服务定额和许可证定额是 2009 会计年度的两种定额类型，您希望在生成商机收入报表时报表中仅显示服务定额，则在用户定额值列中使用以下筛选度量公式：

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

定制对象 01、02 和 03 关联

在分析中，无法基于定制对象 01、02 和 03 与以下对象之间的多对多关联生成报表：

- 活动
- 资产
- 潜在商机
- 产品

在分析中，仅对定制对象 01、02 和 03 与客户、联系人、服务请求和商机实施多对多关系。定制对象 01、02 和 03 与活动、资产、潜在商机和产品之间尚未实施此多对多关系。但是，您可以使用“高级定制对象”实时报告主题区域来报告这些对象与定制对象 01、02 和 03 之间的一对多关系。如果在报表中包括“活动”度量，则可以显示“活动”维度中的元素。

货币转换限制

如果使用非公司默认币种输入币种值，则分析会将该值转换为公司的默认币种，以便在报表中使用。转换为公司默认币种后，可接受以一种币种输入的大值可能会超出值限制。如果出现此情况，则无法完成报告生成。

相关主题

- [关于定制对象报告（第 页 700）](#)

关于定制对象报告

分析为报告定制对象提供全面支持，如下所示：

- 可以通过以下专用主题区域生成有关定制对象 01、02 和 03 及其与客户、联系人、机会和服务请求的多对多关系的报表：
 - [定制对象和客户实时报告主题区域（第 页 802）](#)
 - [定制对象和联系人实时报告主题区域（第 页 803）](#)
 - [定制对象和商机实时报告主题区域（第 页 804）](#)
 - [定制对象和服务请求实时报告主题区域（第 页 805）](#)
- 您可以使用[高级定制对象实时报告主题区域（第 页 783）](#)生成有关定制对象 04 到 40 与许多其他记录类型（包括定制对象 01、02 和 03）之间的关系的报表。
- 您可以使用[高级定制对象历史分析主题区域（第 页 718）](#)来报告定制对象 01 至 05 与客户、活动、商业活动、联系人、潜在商机、商机、合作伙伴和服务请求之间的关系。

关于在报表中使用地址

许多报表都需要使用地址字段。在 Oracle CRM On Demand 中，可以采用两种不同的方式生成有关地址的报表，具体视需要而定。在“当前主题区域”中，其中包含“扩展”一词的地址文件夹（例如“开票地址 - 扩展”）提供关于 Oracle CRM On Demand 中包括的所有九个标题地址字段的报告。有关每个字段如何映射到特定国家/地区的地址格式的详细信息，请参阅[关于国家/地区和地址映射（第 页 1373）](#)。

从地址“扩展”文件夹中纳入的字段在报表中是不可追溯的。不管每条记录的国家/地区或 Oracle CRM On Demand 中用户的默认公司所在国家/地区是什么，字段标签都显示一致。

“当前主题区域”中的大多数其它地址字段（即不在“扩展”文件夹中的那些地址字段）当包括在报表中时是可追溯的。显示的字段与 Oracle CRM On Demand 中用户的默认公司国家/地区的关联字段相匹配。但是，如果与特定记录关联的国家/地区与 Oracle CRM On Demand 中用户的默认公司国家/地区不相同，则可能不会显示所有字段。

分析中的选择列表的语言支持

分析支持以您的用户语言以及公司的默认语言显示选择列表值。下表列出了支持这些选择列表的记录类型以及选择列表子文件夹的名称。每个子文件夹均包含一组选择列表字段，您可以用这组字段以用户语言显示选择列表值。

记录类型	“历史”或“实时”	子文件夹名称
客户	“历史”和“实时”	客户选择列表字段（用户语言）
客户关系	“历史”和“实时”	客户关系选择列表字段（用户语言）
活动	“历史”和“实时”	活动选择列表字段（用户语言）
评估	实时	评估选择列表字段（用户语言）
资产	“历史”和“实时”	资产选择列表字段（用户语言）
业务计划	实时	业务计划选择列表字段（用户语言）
商业活动	“历史”和“实时”	商业活动选择列表字段（用户语言）
联系人	“历史”和“实时”	联系人选择列表字段（用户语言）
定制对象 01 - 05	“历史”和“实时”	定制对象 nn 选择列表字段（用户语言）
定制对象 06 - 40	实时	定制对象 nn 选择列表字段（用户语言）
事件	历史	事件选择列表字段（用户语言）
金融计划	实时	金融计划选择列表字段（用户语言）
家庭	“历史”和“实时”	家庭选择列表字段（用户语言）
潜在商机	“历史”和“实时”	潜在商机选择列表字段（用户语言）
消息响应	“历史”和“实时”	消息响应选择列表字段（用户语言）
消息计划	“历史”和“实时”	消息计划选择列表字段（用户语言）
消息计划项目	“历史”和“实时”	消息计划项目选择列表字段（用户语言）

记录类型	“历史”或“实时”	子文件夹名称
商机	“历史”和“实时”	商机选择列表字段（用户语言）
商机产品	“历史”和“实时”	商机产品选择列表字段（用户语言）
订单	实时	订单选择列表字段（用户语言）
产品	“历史”和“实时”	产品选择列表字段（用户语言）
定额	“历史”和“实时”	定额选择列表字段（用户语言）
服务请求	“历史”和“实时”	服务请求选择列表字段（用户语言）
共享地址	历史	共享地址选择列表字段（用户语言）
解决方案	“历史”和“实时”	解决方案选择列表字段（用户语言）
用户	“历史”和“实时”	用户选择列表字段（用户语言）

注意：“用户”记录类型并不始终显示为“用户”维度。用于“用户”记录类型的其他维度名称包括“批准人”、“最终批准人”和“最后批准人”。如果某个用户记录类型包含在其他记录类型中，则该用户记录类型将如您的预期一样出现在层次结构的第二个级别中。但是，用户语言选择列表和公司选择列表也会出现在层次结构的第二个级别中，而非在用户记录类型下。

要以公司语言显示选择列表值，您可以继续使用位于标准维度文件夹下方的选择列表字段。此外，以前在主要文件夹中可用的带代码术语后缀的选择列表字段，现在在子文件夹（如“客户选择列表字段（代码）”、“活动选择列表字段（代码）”等）中也可用，但字段名称中删除了后缀。您可以在报表筛选器中继续使用这些语言独立代码（LIC）字段以及基本选择列表字段的优化版本，以提高查询性能。

在报表中，选择列表值以用户或公司选择的语言显示。但是，未在用户界面中选择值的选择列表字段的显示如下表所示。选择列表值显示的行为取决于选择列表的类型，它可以是预制或索引定制。

下表描述了“历史分析”主题区域的选择列表值显示的行为。

选择列表类型	语言独立代码	公司语言相关值	用户语言相关值
预制	未指定	“未指定”或“空白”。如果该值设置为“未指定”，则此文本以公司选择的语言显示。	未指定。此文本以用户选择的语言显示。

选择列表类型	语言独立代码	公司语言相关值	用户语言相关值
已定义或未定义定制值的索引定制	未指定	空。	未指定。 此文本以用户选择的语言显示。

下表描述了“实时报告”主题区域的选择列表值显示的行为。

选择列表类型	语言独立代码	公司语言相关值	用户语言相关值
预制	空	未指定。 此文本以公司选择的语言显示。	未指定。 此文本以用户选择的语言显示。
已定义定制值的索引定制	空	未指定。 此文本以公司选择的语言显示。	未指定。 此文本以用户选择的语言显示。
未定义定制值的索引定制	空	记录被删除。	未指定。 此文本以用户选择的语言显示。

有关主题区域的使用注释

本主题提供有关日期和时间主题区域以及定额期间的信息。

日期和时间主题区域

报表中的期间可能基于公司的会计日历，该日历可能不同于标准日历。例如，公司的会计年度可能从每个日历年的 6 月 1 日开始。如果公司最近在 Oracle CRM On Demand 中更改了其会计日历年方法，而且历史分析跨越多个年度，则要仔细复审这些分析。报表中基于以前的会计日历方法的数据无法与使用新的会计日历方法的数据相协调。

定额期间

包含年度定额信息的报表使用年份的结束月份。但是，在“定额”屏幕上，年份显示定额期间的开始月份，这与报表不同。例如，如果定额期间从 2009 年 11 月持续到 2010 年 1 月，则“定额”屏幕将年份显示为 2009，但报表将年份显示为 2010。

选择主题区域

要为报表选择主题区域，单击“分析”选项卡，然后在“创建”窗格中单击“分析”。

“选择主题区域”页面包含两类主题区域：“历史分析”和“实时报告”。利用“历史分析”类别中的主题区域，可以根据每晚刷新的数据生成历史报表和显示趋势分析的报表。“实时报告”类别中的主题区域提供了最新数据分析和实时信息。

主题区域呈现与特定业务领域或特定受众的报告和分析需求相关的信息。主题区域的名称对应于它们包含的信息类型，例如维度对象（记录类型）和详情度量，此信息是业务用户想分析的。主题区域的名称将此信息组织和分类到各个文件夹中。

历史分析主题区域

以下链接提供关于每个主题区域的详细信息，包括其业务目的、关系类型（一对一、一对多、多对多等）和可用维度与度量列表：

- [客户地址历史分析主题区域（第 页 708）](#)
- [客户和竞争者历史分析主题区域（第 页 708）](#)
- [客户和合作伙伴历史分析主题区域（第 页 710）](#)
- [客户和相关客户历史分析主题区域（第 页 712）](#)
- [客户联系人历史分析主题区域（第 页 714）](#)
- [客户历史分析主题区域（第 页 714）](#)
- [客户团队历史分析主题区域（第 页 716）](#)
- [活动历史分析主题区域（第 页 717）](#)
- [高级定制对象历史分析主题区域（第 页 718）](#)
- [资产历史分析主题区域（第 页 726）](#)
- [拜访活动历史分析主题区域（第 页 727）](#)
- [商业活动历史分析主题区域（第 页 729）](#)
- [商业活动响应历史分析主题区域（第 页 730）](#)
- [联系人地址历史分析主题区域（第 页 731）](#)
- [联系人历史分析主题区域（第 页 731）](#)
- [联系人兴趣历史分析主题区域（第 页 732）](#)
- [联系人收入历史分析主题区域（第 页 733）](#)
- [联系人团队历史分析主题区域（第 页 733）](#)
- [交易注册历史分析主题区域（第 页 734）](#)（仅限 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）
- [交易注册产品收入历史分析主题区域（第 页 736）](#)（仅限 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）
- [经销商历史分析主题区域（第 页 737）](#)（仅限 Oracle CRM On Demand Automotive Edition）
- [事件历史分析主题区域（第 页 738）](#)
- [家庭历史分析主题区域（第 页 739）](#)（仅限 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition）
- [潜在商机历史分析主题区域（第 页 741）](#)
- [潜在商机团队历史分析主题区域（第 页 742）](#)
- [MDF 请求历史分析主题区域（第 页 743）](#)（仅限 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）
- [商机和竞争者历史分析主题区域（第 页 744）](#)
- [商机和合作伙伴历史分析主题区域（第 页 746）](#)
- [商机联系人历史分析主题区域（第 页 748）](#)
- [商机历史分析主题区域（第 页 748）](#)
- [商机产品收入历史分析主题区域（第 页 750）](#)
- [商机团队历史分析主题区域（第 页 751）](#)
- [合作伙伴历史分析主题区域（第 页 751）](#)（仅限 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）
- [个性化内容交付历史分析主题区域（第 页 752）](#)
- [业务数据历史分析主题区域（第 页 755）](#)
- [资产组合历史分析主题区域（第 页 756）](#)（仅限 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition）
- [产品历史分析主题区域（第 页 757）](#)
- [报价历史分析主题区域（第 页 758）](#)
- [销售阶段历史分析主题区域（第 页 758）](#)
- [服务请求历史分析主题区域（第 页 759）](#)

- [服务请求团队历史分析主题区域 \(第 页 760\)](#)
- [共享活动历史分析主题区域 \(第 页 761\)](#)
- [共享地址历史分析主题区域 \(第 页 762\)](#)
- [解决方案历史分析主题区域 \(第 页 763\)](#)
- [特殊定价产品历史分析主题区域 \(第 页 764\)](#)
- [使用情况跟踪分析历史分析主题区域 \(第 页 766\)](#)

实时报告主题区域

以下链接提供关于每个主题区域的详细信息，包括其业务目的、关系类型（一对一、一对多、多对多等）和可用维度与度量列表：

- [客户联系人实时报告主题区域 \(第 页 773\)](#)
- [客户收入实时报告主题区域 \(第 页 774\)](#)
- [客户团队实时报告主题区域 \(第 页 774\)](#)
- [客户实时报告主题区域 \(第 页 775\)](#)
- [客户和竞争者实时报告主题区域 \(第 页 777\)](#)
- [客户和合作伙伴实时报告主题区域 \(第 页 778\)](#)
- [客户和相关客户实时报告主题区域 \(第 页 780\)](#)
- [活动实时报告主题区域 \(第 页 782\)](#)
- [高级定制对象实时报告主题区域 \(第 页 783\)](#)
- [评估实时报告主题区域 \(第 页 795\)](#)
- [资产实时报告主题区域 \(第 页 796\)](#)
- [工作簿实时报告主题区域 \(第 页 797\)](#)
- [业务计划实时报告主题区域 \(第 页 797\)](#)
- [商业活动实时报告主题区域 \(第 页 799\)](#)
- [联系人关系实时报告主题区域 \(第 页 800\)](#)
- [联系人团队实时报告主题区域 \(第 页 800\)](#)
- [联系人实时报告主题区域 \(第 页 801\)](#)
- [定制对象和客户实时报告主题区域 \(第 页 802\)](#)
- [定制对象和联系人实时报告主题区域 \(第 页 803\)](#)
- [定制对象和商机实时报告主题区域 \(第 页 804\)](#)
- [定制对象和服务请求实时报告主题区域 \(第 页 805\)](#)
- [定制对象实时报告主题区域 \(第 页 806\)](#)
- [事件实时报告主题区域 \(第 页 807\)](#)
- [预测实时报告主题区域 \(第 页 808\)](#)
- [家庭实时报告主题区域 \(第 页 811\) \(仅限 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition\)](#)
- [潜在商机团队实时报告主题区域 \(第 页 814\)](#)
- [潜在商机实时报告主题区域 \(第 页 814\)](#)
- [商机实时报告主题区域 \(第 页 816\)](#)
- [商机和竞争者实时报告主题区域 \(第 页 817\)](#)
- [商机和合作伙伴实时报告主题区域 \(第 页 819\)](#)
- [商机联系人实时报告主题区域 \(第 页 820\)](#)
- [商机产品收入实时报告主题区域 \(第 页 821\)](#)
- [商机团队实时报告主题区域 \(第 页 822\)](#)
- [订单实时报告主题区域 \(第 页 822\)](#)
- [合作伙伴实时报告主题区域 \(第 页 823\) \(仅限 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition\)](#)

- [个性化内容交付实时报告主题区域](#) (请参阅 [个性化内容传送实时报告主题区域](#) 第 页 824)
- [报价实时报告主题区域](#) (第 页 826)
- [服务请求团队实时报告主题区域](#) (第 页 827)
- [服务请求实时报告主题区域](#) (第 页 828)
- [共享活动实时报告主题区域](#) (第 页 829)
- [解决方案实时报告主题区域](#) (第 页 829)
- [特殊定价产品实时报告主题区域](#) (第 页 830)
- [车辆实时报告主题区域](#) (第 页 831)

下表显示分析使用的五种主题区域。

主题区域类型	说明
简单	此主题区域类型由一个“详情”表组成，该表包含驱动记录类型的所有度量。报表始终提供可以理解的结果。换言之，无论为报表选择何种属性和度量组合，报表始终返回反映 Oracle CRM On Demand 中的数据的结果。 “简单”主题区域适用于生成有关一组度量的报表。这些度量可用于追溯事务数据的详细信息。
多项详情	此主题区域类型由两个或多个处于不同维度级别的“详情”表组成。这些表以一致（共享）的维度为联系纽带。多项详情允许执行组合的详情分析。 并非所有维度都与所有“详情”表有关系。例如，定额度量表仅与“责任人用户”、“定额”和“日期”这三个维度有关系。在维度建模术语中，这些维度也称为一致的维度。在“多项详情”主题区域中，如果从维度中选择属性，然后从详情中选择度量，但它们彼此无直接关系，那么报表将无法正确工作。在某些情况下，度量字段会为空，或者报表中会出错。 “多项详情”主题区域适用于生成有关多组相关度量的报表。
摘要	此主题区域类型由一个汇总的“详情”表组成。它允许使用一个关键维度对度量执行汇总分析。它之所以称为摘要，原因是它为 Oracle CRM On Demand 分析中的特定维度或记录类型（例如“客户”记录类型）提供汇总信息。利用此主题区域，可以获得所有与 CRM 功能相关的度量，例如销售收入、服务请求、活动和潜在商机度量。 如果想使用一个关键维度获得度量的汇总信息，但不想使用其他维度分析这些度量，则适合使用“摘要”主题区域。
多对多 (M:M)	此主题区域类型呈现两种记录类型之间的多对多和一对多关系。它可以包含“详情”表，但也可以是不包含“详情”表的主题区域。 也可以利用此主题区域生成有关“定制对象 01”和“客户”之间的一对多关系的报表。但是，如果想生成有关“客户”和“定制对象 01”之间的多对一关系的报表，请勿使用此主题区域。定制对象 01 主题区域是一个简单的设计主题区域，它允许生成有关所有标准记录类型和定制对象 01 之间的所有多对一关系的报表。 要生成有关记录类型之间的多对多和一对多关系的报表，只能使用“多对多”主题区域。
联合	您可以使用此主题区域类型生成有关定制对象记录类型与其他记录类型之间的一对多关系和多对一关系的报表，但不生成有关多对多关系的报表。

上面介绍的前四种主题区域（简单、多项详情、汇总和多对多）都是标准主题区域。第五种主题区域是针对定制对象的联合主题区域。

标准主题区域

标准主题区域旨在生成有关标准记录类型（包括定制对象 01、定制对象 02 和定制对象 03）之间的关系的报表。标准记录类型以及“定制对象 01”、“定制对象 02”和“定制对象 03”都可以具有以下关系：

- 一对多
- 多对一
- 多对多

Oracle CRM On Demand 提供了专用的主题区域，以允许生成有关标准记录对象和其他记录类型之间的多对一关系的报表。例如，“商机”主题区域允许生成有关商机记录类型和其他记录类型的关系的报表。专用的主题区域还允许生成有关两个记录类型之间的多对多关系的报表。例如，“商机”和“合作伙伴历史记录”主题区域允许生成有关商机和合作伙伴记录类型之间的多对多关系的报表。

联合主题区域

有两个联合主题区域：

- 您可以使用高级定制对象实时报告主题区域生成有关定制对象 04 到 40 与多个其他记录类型（包括定制对象 01、02 和 03）之间的关系的报表。可以使用此主题区域报告所有类型的关系，但定制对象 04 到 40 与 Oracle CRM On Demand 不直接支持的其他记录类型之间的多对多关系除外。
高级定制对象实时报告主题区域是统一在单个主题区域下报告所有定制对象及其关联对象的唯一主题区域。
- 您可以使用“高级定制对象历史分析”主题区域生成有关定制对象 01 至 05 与客户、活动、商业活动、联系人、潜在商机、商机、合作伙伴和服务请求之间的关系的报表。

在联合主题区域中，单个驱动记录类型的概念不适用。缺少驱动记录类型意味着总是要向分析添加一个默认度量。由于联合主题区域没有单个驱动对象，因此，分析必须始终包含一个度量，以便在对象之间选择关系路径。在非联合主题区域中，不必选择一个度量，因为已经使用隐式详情度量在库中定义了关系。

联合主题区域可用于访问受支持的相关记录类型的度量，以便您可以为相关度量构建摘要报表。使用高级定制对象实时报告主题区域，您可以构建包含 Oracle CRM On Demand 中大多数记录类型的摘要分析。

使用联合主题区域，您可以构建分析以显示受支持的记录类型的一对多关系和多对多关系。在多对多设计中，您必须使用标准记录类型（例如，客户记录类型）的主题区域和定制对象主题区域生成有关一对多关系的报表，并且您必须使用定制对象主题区域生成有关其他记录类型与该定制对象之间的一对多关系的报表。使用高级定制对象实时报告主题区域和高级定制对象历史分析主题区域，您可以同时访问这两种类型的关系。但是，在这些主题区域中无法获得多对多分析。

分析中的记录类型重命名

Oracle 为所有标准记录类型提供分析中的记录类型重命名功能。公司管理员可以在 Oracle CRM On Demand 中重命名记录类型。这些新的名称反映在 Oracle CRM On Demand 的分析部分中。重命名的记录类型在主题区域、报表和仪表盘中以新名称出现。例如，如果公司管理员在 Oracle CRM On Demand 中将客户的记录类型名称改为医生，则所有答案和主题区域中的客户一词均会被替换。因此，主题区域客户地址变为医生地址。主题区域客户度量变为医生度量，以此类推。

行 ID 和对象 ID

对于主题区域中的每个记录类型（例如客户、活动、资产等），数据库中的“行 ID”字段都会映射到名为“<对象> ID”的字段，例如以下之一：客户 ID、潜在商机 ID、服务请求 ID 等。

已优化定制字段

一些维度具有定制字段，它们经过优化，在筛选器中使用时可缩短查询时间。已优化定制字段位于名称以已优化定制字段、已优化定制度量或已优化选择列表字段（代码）结尾的文件夹中，例如客户已优化定制字段、商机已优化定制度量和客户已优化选择列表字段（代码）。如果记录类型为特定主题区域中的驱动对象，则数值型定制字段（如类型为 CUR、INT 或 NUM 的那些字段）可用作已优化定制度量文件夹中的度量。例如，“客户”记录类型是“客户历史记录”主题区域中的驱动对象。

实时主题区域中的一些维度具有经过优化的字段，在筛选器中使用它们可缩短查询时间。经优化的字段以单词“代码”或“UTC”结尾。例如，客户维度具有“客户类型”字段。还有“客户类型代码”字段，这是“客户类型”字段的优化版本。同样，存在“索引日期 UTC”字段，这是“索引日期”字段的优化版本。在筛选器中使用优化字段可生成更加快速的查询。这种方法比使用标准字段快。有关使用优化的筛选字段的信息，请参阅[使用优化的筛选字段（第 页 832）](#)。

客户地址历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和地址之间的多对多关系报表。在其他主题区域中，只能生成客户的主要地址报表。但是，使用此主题区域可以生成客户的所有地址及其定制字段以及多个客户共享的地址报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域提供以下维度：

- 客户
- 地址

度量

- 地址度量
 - 客户地址数 (#)

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

“客户地址定制字段”文件夹仅映射到“客户地址”的定制字段。如果共享地址与客户关联，则只有通过“编辑”选项添加至客户地址的定制字段可用于报告，而不能使用共享地址的定制字段。

客户和竞争者历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和竞争者客户之间的多对多关系报表。此主题区域与客户主题区域几乎相同。唯一区别是它包括竞争者维度，该维度与客户记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示客户的所有竞争者。因为此主题区域呈现客户和竞争者客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个竞争者客户关联的客户，无法使用此主题区域为其生成报表。定义竞争者客户关系、并可用于生成报表的完整属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 反转角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优点
- 弱点
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户竞争者
- 商业活动
- 日期
- 责任人用户
- 关系联系人
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户定制度量
 - 客户数 (#)
 - 具有商机的客户数 (#)
 - 活动数 (#)
 - 联系人数 (#)
 - 潜在商机数 (#)
 - 已存档潜在商机数 (#)
 - 合格潜在商机数 (#)
 - 已拒绝潜在商机数 (#)
 - 转换为商机的潜在商机数 (#) (定义：已转换为商机的潜在商机的数量。)
 - 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
 - 导致赢得商机的潜在商机数 (#) (定义：已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。)
 - SR 数 (#)
 - 已取消 SR 数 (#)
 - 已完成 SR 数 (#)
 - 未完成 SR 数 (#)
 - 待处理 SR 数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 潜在收入
 - 潜在收入 (000)
 - 平均潜在收入
 - 未完成 SR 平均持续时间
 - 平均 SR 完成天数
 - 平均 SR 完成分钟数
 - 平均 SR 未完成持续时间 (分钟)
 - 平均商机结束天数 (定义：结束商机的总天数除以赢得次数)
 - 已结收入
 - 已结收入 (000)

- 平均已结收入
- 收入
- 收入 (000)
- 产品已结收入
- 平均收入
- 收入
- 产品收入 (000)
- 产品已结收入 (000)

使用注释

此主题区域是一组相关主题区域之一。此组中的所有主题区域都有相同的度量并且它们的多数维度都相同。它们之间的唯一区别是，维度列表中的第一个维度特定于此主题区域。此组中的主题区域如下所示：

- 客户和竞争者历史记录
- 客户和合作伙伴历史记录
- 客户和相关客户历史记录

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

关系联系人维度

客户可以作为竞争者链接到客户。在“客户详细信息”页面的“客户竞争者”相关信息部分中列出了作为竞争者链接到某个客户的任何客户。以这种方式链接的两个客户之间的关系也可以具有与所链接客户上的主要联系人不同的主要联系人。

要提取有关客户与竞争者之间关系的主要联系人的信息，请从“关系联系人”维度中选择列。要提取有关客户的主要联系人的信息，请从“客户”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。要提取有关竞争者的主要联系人的信息，请从“客户竞争者”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。

客户和合作伙伴历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和合作伙伴客户之间的多对多关系报表。此主题区域与客户主题区域几乎相同。唯一区别是它包括合作伙伴维度，该维度与客户记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示客户的所有合作伙伴。因为此主题区域呈现客户和合作伙伴客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个合作伙伴客户关联的客户，无法使用此主题区域为其生成报表。定义合作伙伴客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 反转角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优点
- 弱点
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户合作伙伴
- 商业活动
- 日期
- 责任人用户
- 关系联系人
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户定制度量
 - 客户数 (#)
 - 具有商机的客户数 (#)
 - 活动数 (#)
 - 联系人数 (#)
 - 潜在商机数 (#)
 - 已存档潜在商机数 (#)
 - 合格潜在商机数 (#)
 - 已拒绝潜在商机数 (#)
 - 转换为商机的潜在商机数 (#) (定义：已转换为商机的潜在商机的数量。)
 - 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
 - 导致赢得商机的潜在商机数 (#) (定义：已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。)
 - SR 数 (#)
 - 已取消 SR 数 (#)
 - 已完成 SR 数 (#)
 - 未完成 SR 数 (#)
 - 待处理 SR 数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 潜在收入
 - 潜在收入 (000)
 - 平均潜在收入
 - 平均未完成 SR 持续时间
 - 平均 SR 完成天数
 - 平均 SR 完成分钟数
 - 平均未完成 SR 持续时间 (分钟)
 - 平均商机结束天数 (定义：结束商机的天数除以赢得次数。)
 - 已结收入
 - 已结收入 (000)
 - 平均已结收入
 - 收入
 - 收入 (000)
 - 产品已结收入

- 平均收入
- 收入
- 产品收入 (000)
- 产品已结收入 (000)

使用注释

此主题区域是一组相关主题区域之一。此组中的所有主题区域都有相同的度量并且它们的多数维度都相同。它们之间的唯一区别是，维度列表中的第一个维度特定于此主题区域。此组中的主题区域如下所示：

- 客户和竞争者历史记录
- 客户和合作伙伴历史记录
- 客户和相关客户历史记录

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

关系联系人维度

客户可以作为合作伙伴链接到某个客户。在“客户详细信息”页面的“客户合作伙伴”相关信息部分中列出了作为合作伙伴链接到某个客户的任何客户。以这种方式链接的两个客户之间的关系也可以具有与所链接客户上的主要联系人不同的主要联系人。

要提取有关客户与合作伙伴之间关系的主要联系人的信息，请从“关系联系人”维度中选择列。要提取有关客户的主要联系人的信息，请从“客户”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。要提取有关合作伙伴的主要联系人的信息，请从“客户合作伙伴”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。

客户和相关客户历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和相关客户之间的多对多关系报表。此主题区域与客户主题区域几乎相同。唯一区别是它包括相关客户维度，该维度与客户记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示客户的所有相关客户。因为此主题区域呈现客户和相关客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个相关客户关联的客户，无法使用此主题区域为其生成报表。定义相关客户关系、可用于生成报表的完整属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 反转角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优点
- 弱点
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 日期

- 责任人用户
- 相关客户
- 关系联系人
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户定制度量
 - 客户数 (#)
 - 具有商机的客户数 (#)
 - 活动数 (#)
 - 联系人数 (#)
 - 潜在商机数 (#)
 - 已存档潜在商机数 (#)
 - 合格的潜在商机数 (#)
 - 已拒绝潜在商机数 (#)
 - 转换为商机的潜在商机数 (#) (定义：已转换为商机的潜在商机的数量。)
 - 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
 - 导致赢得商机的潜在商机数 (#) (定义：已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。)
 - SR 数 (#)
 - 已取消 SR 数 (#)
 - 已完成 SR 数 (#)
 - 未完成 SR 数 (#)
 - 待处理 SR 数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 潜在收入
 - 潜在收入 (000)
 - 平均潜在收入
 - 平均未完成 SR 持续时间
 - 平均 SR 完成天数
 - 平均 SR 完成分钟数
 - 平均未完成 SR 持续时间 (分钟)
 - 平均商机结束天数 (定义：结束商机的天数除以赢得次数。)
 - 已结收入
 - 已结收入 (000)
 - 平均已结收入
 - 收入
 - 收入 (000)
 - 产品已结收入
 - 平均收入
 - 收入
 - 产品收入 (000)
 - 产品已结收入 (000)

使用注释

此主题区域是一组相关主题区域之一。此组中的所有主题区域都有相同的度量并且它们的大多数维度都相同。它们之间的唯一区别是，维度列表中的第一个维度特定于此主题区域。此组中的主题区域如下所示：

- 客户和竞争者历史记录
- 客户和合作伙伴历史记录
- 客户和相关客户历史记录

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

关系联系人维度

客户可以相互链接。在“客户详细信息”页面的“客户关系”相关信息部分中列出了链接到某个客户但未作为竞争者或合作伙伴链接的任何客户。以这种方式链接的两个客户之间的关系也可以具有与所链接客户上的主要联系人不同的主要联系人。

注意：要将客户彼此链接，您必须在用户角色中具有“访问扩展客户关系”权限以及“管理扩展联系人和客户关系访问”权限，并且管理员必须将“客户关系”相关信息部分添加到分配给您的角色的“客户详细信息”页面布局。

要提取有关客户之间关系的主要联系人的信息，请从“关系联系人”维度中选择列。要提取有关客户的主要联系人的信息，请从“客户”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。要提取有关链接客户的主要联系人的信息，请从“相关客户”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。

客户联系人历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和联系人之间的多对多关系报表。可以使用此主题区域生成与客户关联的所有联系人或多个客户共享的一个联系人的报表。不能使用此主题区域生成未与任何联系人关联的客户的报表，或生成未链接到客户的联系人的报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人

度量

- 客户联系人度量
 - 客户联系人数（#）

使用注释

“客户”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

客户历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

此主题区域提供公司针对其客户的重要运营度量的摘要视图。客户记录类型是要分析的记录类型。可以使用客户记录类型回答关于客户业绩的问题：哪些公司的服务请求最多？哪些公司的商机最多？使用此主题区域可以按客户、客户地区和日期维度在任何级别对这些度量进行分组和汇总。涉及其他业务区域的更深入分析必须使用其他主题区域。

关系类型

摘要

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 日期
- 责任人用户
- 高级合作伙伴客户
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户定制度量
 - 客户数 (#)
 - 具有商机的客户数 (#)
 - 活动数 (#)
 - 联系人数 (#)
 - 潜在商机数 (#)
 - 已存档潜在商机数 (#)
 - 合格潜在商机数 (#)
 - 已拒绝潜在商机数 (#)
 - 转换为商机的潜在商机数 (#) (定义：已转换为商机的潜在商机的数量。)
 - 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
 - 导致赢得商机的潜在商机数 (#) (定义：已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。)
 - SR 数 (#)
 - 已取消 SR 数 (#)
 - 已完成 SR 数 (#)
 - 未完成 SR 数 (#)
 - 待处理 SR 数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 潜在收入
 - 潜在收入 (000)
 - 平均潜在收入
 - 平均未完成 SR 持续时间
 - 平均 SR 完成天数
 - 平均 SR 完成分钟数
 - 平均未完成 SR 持续时间 (分钟)

- 平均商机结束天数（定义：结束商机的天数除以赢得次数。）
- 已结收入
- 已结收入（000）
- 平均已结收入
- 收入
- 收入（000）
- 产品已结收入
- 平均收入
- 收入
- 产品收入（000）
- 产品已结收入（000）

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

客户团队历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和团队用户之间的多对多关系报表。因为 Oracle CRM On Demand 中可以将一个客户与多个团队成员关联，所以可以使用此主题区域创建与客户相关的所有团队成员的列表或将用户添加为团队成员的所有客户的列表。不能使用此主题区域生成与任何用户无关的客户的报表，或生成未链接到客户的用户的报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户团队
- 日期
- 团队成员

度量

- 客户团队
 - 客户团队已优化定制度量
 - 客户团队成员数（#）

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

在“客户团队”维度的“客户团队已优化定制字段”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可用：

- 复选框
- 日期
- 日期/时间
- 百分比

- 电话
- 选择列表
- 文本（长）
- 文本（短）

在“客户团队已优化定制度量”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可作为度量使用：

- 货币
- 整数
- 数字

数据可见性。此主题区域始终使用“团队可见性”模式，而不会考虑您在自己的概要或公司概要中定义何种设置。因此，您始终都可以报告您是责任人或团队成员的所有客户。

活动历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按活动、客户、商机、潜在商机、商业活动、联系人、服务请求和日期维度分析一组广泛的活动度量。因为此主题区域呈现与这些记录类型相关的每一个活动事件和交互，所以此主题区域处于可能的最低级别，这意味着决定此主题区域的活动详情表可能是最大的。使用此主题区域可以通过一组最广泛的维度汇总和分析活动度量。此主题区域由两个或多个“详情”表组成，可生成与活动度量相关的用户定额的报表。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 日期
- 经销商
- 事件
- 潜在商机
- 商机
- 责任人用户
- 定额
- 服务请求

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 活动度量
 - 活动定制度量
 - 按创建日期列出活动度量
 - 活动数（#）（创建日期）

- 预约数 (#) (创建日期)
- 完成活动数 (#) (创建日期)
- 未完成活动数 (#) (创建日期)
- 任务数 (#) (创建日期)
- 按其他日期列出活动度量
 - 预约数 (#) (结束日期)
 - 预约数 (#) (开始日期)
 - 任务数 (#) (到期日期)
- 具有活动的客户数 (#)
- 活动数 (#)
- 已安排预约数 (#)
- 拨打次数 (#)
- 拨通次数 (#)
- 已完成活动数 (#)
- 未完成活动数 (#)
- 定额度量
 - 定额值

使用注释

“客户”、“活动”和“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

用户时区启用字段

通常，“分析”主题区域报表包括的所有时间均显示公司时区，以确保不管谁生成报表，时间信息均一致。“活动”维度包括以下字段：

- 结束时间
- 结束时间用户时区
- 开始时间
- 开始时间用户时区

“开始时间”和“结束时间”字段以公司时区报告活动时间。“结束时间用户时区”和“开始时间用户时区”字段报告的信息与标准字段报告的信息相同，但采用用户的当地时区。

高级定制对象历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以分析高级定制对象。

“高级定制对象历史分析”主题区域是一个专用主题区域，可以生成定制对象 01、02、03 与某些预生成对象之间的一对多关系的报表，以及定制对象 01 至 05 与某些预生成对象之间的多对一关系的报表。因为“高级定制对象历史分析”主题区域将若干对象的报表统一在一个主题区域中，所以必须为分析包括一个决定性度量，以帮助它选择分析中所包括对象之间的关系路径。每当分析中有两个或更多个维度时，Oracle CRM On Demand 分析就需要使用度量来关联维度。如果报表不包括度量，则 Oracle CRM On Demand 分析会随机选择度量。

在分析中对定制对象 01、02 和 03 以及客户、联系人、服务请求和商机实施多对多关系。因此，可以生成定制对象 01、02 和 03 与这些对象之间的一对多关系的报表。

关系类型

联合

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 定制对象 01
- 定制对象 02
- 定制对象 03
- 定制对象 04
- 定制对象 05
- 潜在商机
- 商机
- 责任人用户
- 合作伙伴
- 服务请求

度量

这些主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户定制度量
 - 客户已优化定制度量
 - 客户数 (#)
 - 具有商机的客户数 (#)
 - 平均已结收入
 - 平均收入
 - 平均商机结束天数（定义：结束商机的天数除以赢得次数。）
- 活动度量
 - 活动定制度量
 - 按创建日期列出活动度量
 - 活动数 (#)
 - 预约数 (#)（创建日期）
 - 已完成活动数 (#)
 - 未完成活动数 (#)
 - 任务数 (#)（创建日期）
 - 按其他日期列出活动度量
 - 预约数 (#)（结束日期）
 - 预约数 (#)（开始日期）
 - 任务数 (#)（到期日期）
 - 活动已优化定制度量

- 具有活动的客户数 (#)
- 活动数 (#)
- 已安排预约数 (#)
- 拨打次数 (#)
- 拨通次数 (#)
- 已完成活动数 (#)
- 未完成活动数 (#)
- 商业活动度量
 - 商业活动已优化定制度量
 - 商业活动的客户数 (#)
 - 商业活动次数 (#)
 - 活跃的商业活动次数 (#)
 - 已完成商业活动次数 (#)
 - 计划商业活动次数 (#)
 - 商业活动的联系人数 (#)
 - 潜在商机数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 预算百分比 (%) (定义: 成本乘以 100, 然后除以预算成本。)
 - 实现的潜在商机目标百分比 (%) (定义: 潜在商机数乘以 100, 然后除以潜在商机目标。)
 - 实现的收入目标百分比 (%) (定义: 已结收入乘以 100, 然后除以收入目标。)
 - 已完成销售的平均单位成本 (定义: 平均成本除以赢得次数。)
 - 潜在商机的平均单位成本 (定义: 平均成本除以潜在商机数。)
 - 潜在商机平均转换天数 (定义: 潜在商机创建日期和潜在商机转换日期之间的天数除以转换为商机的潜在商机数。)
 - 已完成销售的单位成本 (定义: 成本除以赢得次数。)
 - 潜在商机的单位成本 (定义: 成本除以潜在商机数。)
 - 潜在商机转换率 (定义: 成为客户的潜在商机, 以百分比表示。)
 - 商机赢得率 (定义: 赢得商机总数除以赢得和失去的商机总数。)
 - 投资回报 (ROI)
- 联系人度量
 - 联系人定制度量
 - 联系人已优化定制度量
 - 住宅价值
 - 平均住宅价值
 - 平均住宅价值 (000)
 - 住宅价值
 - 住宅价值 (000)
- 总资产
 - 平均总资产
 - 平均总资产 (000)
 - 总资产
 - 总资产 (000)

- 总费用
 - 平均总费用
 - 平均总费用 (000)
 - 总费用
 - 总费用 (000)
- 总收入
 - 平均总收入
 - 平均总收入 (000)
 - 总收入
 - 总收入 (000)
- 总负债
 - 平均总负债
 - 平均总负债 (000)
 - 总负债
 - 总负债 (000)
- 资本净值合计
 - 平均资本净值合计
 - 平均资本净值合计 (000)
 - 资本净值合计
 - 资本净值合计 (000)
- 年初至今 (YTD) 销售额
 - 平均年初至今 (平均 YTD) 销售额
 - 平均年初至今 (平均 YTD) 销售额 (000)
 - 年初至今 (YTD) 销售额
 - 年初至今 (YTD) 销售额 (000)
- 客户数 (#)
- 联系人数 (#)
- 潜在客户数 (#)
- 定制对象 01-05 度量
 - 定制对象 01-05 定制度量
 - 定制对象 01-05 已优化定制度量
 - 定制对象 01-05 的数量 (#)
- 潜在商机度量
 - 潜在商机定制度量
 - 潜在商机已优化定制度量
 - 已存档潜在商机数 (#)
 - 潜在商机数 (#)
 - 转换为商机的潜在商机数 (#) (定义: 已转换为商机的潜在商机的数量。)
 - 导致丧失商机的潜在商机数 (#)

- 导致赢得商机的潜在商机数 (#) (定义: 已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。)
- 新商机数 (#)
- 合格潜在商机数 (#)
- 已拒绝潜在商机数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 潜在商机平均转换天数 (定义: 潜在商机创建日期和潜在商机转换日期之间的天数除以转换为商机的潜在商机数。)
- 跟进潜在商机的平均天数 (定义: 跟进潜在商机的天数除以潜在商机数。)
- 潜在商机的已结收入
- 潜在商机的预期收入
- 潜在商机的商机收入
- 预计收入
- 商机度量
 - 商机定制度量
 - 按开始日期列出商机度量
 - 具有商机的联系人数 (#)
 - 未完成商机数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 阶段中的平均天数
 - 平均交易规模 (定义: 每个客户每次销售的平均规模, 以件数或收入金额表示。)
 - 平均销售周期
 - 已结收入
 - 预期收入
 - 商机损失率
 - 商机赢得率
 - 收入
 - 商机已优化定制度量
 - 具有商机的联系人数 (#)
 - 未完成商机数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 阶段中的平均天数
 - 平均交易规模
 - 平均销售周期
 - 已结收入
 - 已结收入 (000)
 - 预期收入
 - 预期收入 (000)
 - 商机损失率
 - 商机赢得率
 - 前三季度已结收入

- 前三季度已结收入 (000)
- 前三季度商机收入
- 前三季度商机收入 (000)
- 收入
- 收入 (000)
- 合作伙伴度量
 - 合作伙伴定制度量
 - 主要合作伙伴客户度量
 - 已批准 MDF 请求数 (#)
 - 已存档潜在商机数 (#)
 - 已取消 SR 数 (#)
 - 已完成 SR 数 (#)
 - MDF 请求待批天数 (#)
 - MDF 请求待批准的天数 (#)
 - 交易注册产品数 (#)
 - 交易注册数 (#)
 - 已转换为商机的交易注册数 (#)
 - 新客户的交易注册数 (#)
 - 新商机的交易注册数 (#)
 - 等待批准的交易注册数 (#)
 - 最终胜出的交易注册数 (#)
 - 具有商机的交易注册数 (#)
 - 潜在商机数 (#)
 - 转换为商机的潜在商机数 (#)
 - 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
 - 导致赢得商机的潜在商机数 (#)
 - MDF 请求数 (#)
 - 待批准的 MDF 请求数 (#)
 - 未完成商机数 (#)
 - 未完成 SR 数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 具有潜在商机的合作伙伴数 (#)
 - 具有机会的合作伙伴数 (#)
 - 待处理 SR 数 (#)
 - 合格潜在商机数 (#)
 - 已拒绝潜在商机数 (#)
 - SR 数 (#)

- 特殊定价请求数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 已批准的交易注册数 (#)
- 已过期的交易注册数 (#)
- 平均已结收入
- 平均潜在收入
- 阶段中的平均天数 (#)
- 特殊定价产品的平均授权成本
- 平均商机完成天数
- 平均 SR 完成天数
- 潜在商机平均转换天数
- 潜在商机平均跟进天数
- 交易注册待批的平均天数
- 特殊定价产品的平均 MSPR
- 未完成 SR 平均持续时间
- 特殊定价产品的平均采购成本
- 特殊定价产品的平均请求成本
- 已结收入
- 已结收入 (000)
- 潜在商机的已结收入
- 预期收入
- 预期收入 (000)
- 潜在商机的预期收入
- 预先批准的 MDF 金额
- 预先批准的 MDF 金额 (000)
- 请求的 MDF 金额
- 请求的 MDF 金额 (000)
- 待批准的 MDF 请求金额
- 潜在商机的商机收入
- 潜在收入
- 潜在收入 (000)
- 产品已结收入
- 产品已结收入 (000)
- 产品收入 (000)
- 收入
- 收入 (000)

- 授权的特殊定价金额
- 授权的特殊定价金额 (000)
- 请求的特殊定价金额
- 请求的特殊定价金额 (000)
- 特殊定价产品数量
- 交易注册产品数量合计
- 批准的 MDF 索赔总额
- 批准的 MDF 索赔总额 (000)
- 请求的 MDF 索赔总额
- 请求的 MDF 索赔总额 (000)
- 交易注册总收入
- 交易注册总收入 (000)
- 没有商机的交易注册总收入
- 没有商机的交易注册总收入 (000)
- 未完成交易注册总收入
- 未完成交易注册总收入 (000)
- 合作伙伴数 (#)
- 服务请求度量
 - 服务请求定制度量
 - 按结束日期列出服务请求度量
 - 已取消服务请求 (SR) 数 (#) (结束日期)
 - 已完成服务请求 (SR) 数 (#) (结束日期)
 - 结束服务请求 (SR) 的平均天数 (结束日期)
 - 结束服务请求 (SR) 的平均分钟数 (结束日期)
 - 服务请求已优化定制度量
 - 取消服务请求 (SR) 数 (#)
 - 已完成服务请求 (SR) 数 (#)
 - 未完成服务请求 (SR) 数 (#)
 - 待处理服务请求 (SR) 数 (#)
 - 服务请求 (SR) 数 (#)
 - 完成服务请求 (SR) 的平均天数
 - 完成服务请求 (SR) 的平均分钟数
 - 平均未完成服务请求 (SR) 持续时间
 - 平均未完成服务请求 (SR) 持续时间 (分钟)

使用注释

由于多种原因，可能会出现没有结果的分析。一个原因是分析中缺少度量。分析必须包含至少一个度量。

如果使用两个互相之间没有直接关系的定制对象，也会得到没有结果的分析。要分析定制对象和另一个对象（包括另一个定制对象）之间的关联，这些对象必须直接关联。例如，如果客户对象直接关联到定制对象 01 和定制对象 03，则可以对客户与定制对象 01 之间的关联以及客户与定制对象 03 之间的关联生成报表。但是，无法生成客

户、定制对象 01 和定制对象 03 之间的组合关联的报表，除非在应用产品中定义了定制对象 01 和定制对象 03 之间的直接关联。

再看此示例，如果客户对象与定制对象 01 直接关联，并且定制对象 01 与定制对象 03 直接关联，则可以对客户和定制对象 01 之间的关联以及定制对象 01 和定制对象 03 之间的关联生成报表。但是，无法生成客户、定制对象 01 和定制对象 03 之间的组合关联的报表，除非在应用产品中定义了客户和定制对象 03 之间的直接关联。

“客户”、“联系人”和“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

通用日期维度

此主题区域中的许多记录类型维度具有日期文件夹，如“日期”或“创建日期”。但是，一些记录类型共享通用日期维度。如果您从与其他记录类型共享日期维度的记录类型下的日期文件夹中选择列，且为共享相同日期维度的其他记录类型之一选择度量，则分析会显示您从中选择度量的记录类型的记录的所有日期。例如，“客户”和“联系人”记录类型共享日期维度。因此，如果您从“客户”文件夹下的“创建日期”文件夹中选择“日期”列，且选择“客户数 (#)”度量，则分析会显示创建客户记录的所有日期。但是，由于“客户”和“联系人”记录类型共享日期维度，如果您从“联系人”文件夹下的“创建日期”文件夹中选择“日期”列，且选择“客户数 (#)”度量，则会显示相同结果。

如果您从与其他记录类型共享日期维度的记录类型下的日期文件夹中选择列，且从共享相同日期维度的两种或更多记录类型中选择度量，则分析会显示您从中选择度量的所有记录类型的记录的所有日期。例如，如果您从“客户”文件夹下的“创建日期”文件夹中选择“日期”列，且选择“客户数 (#)”和“联系人数 (#)”度量，则分析会显示创建客户记录和联系人记录的所有日期。在此示例中，对于已创建客户记录但未创建联系人记录的任何日期，“联系人数 (#)”度量值显示为 0（零）；对于已创建联系人记录但未创建客户记录的任何日期，“客户数 (#)”度量值也显示为 0（零）。

下表列出共享通用日期维度的记录类型，并显示每种记录类型的日期维度的名称。

记录类型维度	日期维度
客户	创建日期
商业活动	日期
定制对象 01-05	创建日期
潜在商机	日期
商机	结束日期
服务请求	日期

关联对象定制字段

关联对象的定制字段不可用于“高级定制对象历史分析”主题区域中的报表。例如，如果创建一个定制对象的字段作为另一个定制对象的相关字段，则新字段在“高级定制对象历史分析”主题区域中的主要对象文件夹中不可用。但是，该新字段在相关对象的文件夹中仍然可用。

资产历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、资产、商机、产品和用户维度分析资产度量。可以跟踪出售给客户或公司的资产和产品。此主题区域是资产记录可见性基于关联客户记录可见性的罕见主题区域之一。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 资产
- 日期
- 商机
- 责任人用户
- 产品类别
- 产品

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 资产度量
 - 按采购日期列出资产度量
 - 资产数 (#)
 - 采购价格
 - 数量
 - 平均采购价格
 - 平均数量
 - 按发货日期列出资产度量
 - 资产数 (#)
 - 采购价格
 - 数量
 - 平均采购价格
 - 平均数量
 - 资产数 (#)
 - 采购价格
 - 数量
 - 平均采购价格
 - 平均数量

使用注释

您可以按“所有者用户”维度分析“资产”维度。“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

拜访活动历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

“拜访活动历史记录”主题区域使销售经理和销售代表可以按客户、联系人、活动、所有者、产品、产品类别和日期分析拜访活动数据。与“活动历史记录”主题区域不同的是，“访问活动历史记录”主题区域的度量基于与活动相关的“生命科学”记录类型，包括：“产品详细信息”、“发放的样品”、“样品请求”、“样品请求项目”和“已发放的促销项目”。这意味着如果活动没有其中一个或多个相关子记录类型的记录，则不能用此主题区域生成报表。

可以使用“产品类别”维度为产品层次的不同级别（例如品牌、子市场和市场）汇总拜访活动度量。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人
- 拜访活动
- 商业活动
- 联系人
- 日期
- 商机
- 责任人用户
- 产品
- 产品类别
- 产品详细信息
- 样品请求
- 发放的样品

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 拜访活动度量
 - 产品详细信息定制度量
 - 索引货币
 - 索引号
 - 平均索引币种
 - 平均索引号
 - 样品请求定制度量
 - 已发放样品定制度量
 - 索引货币
 - 索引号
 - 平均索引币种
 - 平均索引号
- 客户数 (#)
- 拜访活动次数 (#)
- 按产品列出的拜访次数详细信息
- 具有详细产品信息的拜访次数

- 拜访时发放的促销项目数 (#)
- 拜访样品请求项目数 (#)
- 拜访样品请求数 (#)
- 拜访时发放的样品数 (#)
- 联系人数 (#)
- 已发放促销项目数 (#)
- 样品请求项目数 (#)
- 发放的样品数 (#)

使用注释

“客户”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。您可以报告参加者拜访、客户拜访和专业人士拜访记录及其关联度量。

“联系人数 (#)”显示不同主要联系人的数量，而不是与拜访关联的所有联系人的数量。

商业活动历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按商业活动、用户和日期维度全面分析商业活动。可以分析商业活动效果、业绩和投资回报 (ROI)。其中包含的度量还可帮助解决在实现商业活动目标和优化未来商业活动过程中遇到的问题。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 商业活动
- 责任人用户
- 日期

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 度量
 - 商业活动次数 (#)
 - 活跃的商业活动次数 (#)
 - 已完成商业活动次数 (#)
 - 计划商业活动次数 (#)
 - 潜在商机数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 商业活动的客户数 (#)
 - 商业活动的联系人数 (#)
 - 预算百分比 (%) (定义：成本乘以 100，然后除以预算成本。)
 - 实现的潜在商机目标百分比 (%) (定义：潜在商机数乘以 100，然后除以潜在商机目标。)
 - 实现的收入目标百分比 (%) (定义：已结收入乘以 10，然后除以收入目标。)
 - 平均商机结束天数 (定义：结束商机的天数除以赢得次数。)

- 潜在商机平均转换天数（定义：潜在商机创建日期和潜在商机转换日期之间的天数除以转换为商机的潜在商机数。）
- 已完成销售的单位成本（定义：成本除以赢得次数。）
- 已完成销售的平均单位成本（定义：平均成本除以赢得次数。）
- 潜在商机的单位成本（定义：成本除以潜在商机数。）
- 潜在商机的平均单位成本（定义：平均成本除以潜在商机数。）
- 潜在商机转换率（定义：成为客户的潜在商机，以百分比表示。）
- 收入
- 已结收入
- 平均已结收入
- 商机赢得率（定义：赢得商机总数除以赢得和失去的商机总数。）
- 投资回报（ROI）

使用注释

无

商业活动响应历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

注意：商业活动响应数据仅限于 Oracle Email Marketing On Demand 商业活动中的数据。它不会显示数据为通过 Oracle CRM On Demand 用户界面输入的商业活动的响应数据。Oracle Email Marketing On Demand 已中止且无法启动任何新商业活动。您可以继续使用此主题区域报告现有商业活动数据。

业务目的

使用此主题区域可以分析商业活动信息，包括 Oracle Email Marketing On Demand 商业活动中的响应数据。它是提供商业活动业绩数据的商业活动主题区域的补充。它使公司可以通过回答以下问题来分析对 Oracle Email Marketing On Demand 商业活动的响应：多少人接触到该商业活动？多少人响应？他们如何响应？他们花多长时间响应？等等。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 商业活动收件人
- 商业活动响应
- 日期

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 度量
 - 收件人数（#）。此度量基于商业活动收件人字段。
 - 硬退信数（#）。此度量基于以下响应类型：移动地址、错误地址和错误发件人。
 - 软退信数（#）。此度量基于以下响应类型：邮箱问题、系统问题、网络问题、协议问题、安全问题、消息太大、休假和最后手段。
 - 响应者数（#）。此度量基于交付状态。

- 响应次数 (#)。此度量基于交付状态。
- 未完成响应次数 (#)。此度量基于“已打开消息”响应类型。
- 点击次数 (#)。此度量基于“点击”响应类型。
- 选择加入次数 (#)。此度量基于“选择加入列表”响应类型。
- 选择退出次数 (#)。此度量基于“选择退出列表”响应类型。
- 全局选择加入次数 (#)。此度量基于“全局选择加入”响应类型。
- 全局选择退出次数 (#)。此度量基于“全局选择退出”响应类型。
- 平均响应天数。此度量基于交付状态。

使用注释

商业活动响应度量基于交付状态或响应类型。例如，硬退信数基于响应类型，而非交付状态，即使存在硬退信的交付状态也是如此。

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

联系人地址历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成联系人和地址之间的多对多关系报表。在其他主题区域中，只能生成联系人的主要地址报表。但是，使用此主题区域可以生成联系人的所有地址以及多个联系人共享的地址报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 联系人
- 地址

度量

- 地址度量
 - 联系人地址数 (#)

使用注释

“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

联系人历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按联系人、客户、商业活动、所有者用户和日期维度生成联系人度量报表。此主题区域的详细级别是为在 Oracle CRM On Demand 中创建的每个联系人提供一行。使用此主题区域可以快速解答以下问题：有最多联系人的前十个雇员是谁？哪些客户没有任何联系人？按联系人排列，哪些是最大型的商业活动？某个特殊联系人为本公司带来多少潜在客户？

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 联系人
- 日期
- 责任人用户

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 联系人度量
 - 客户数 (#)
 - 联系人数 (#)
 - 潜在客户数 (#)

使用注释

“客户”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

联系人兴趣历史记录分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用“联系人兴趣历史记录分析”主题区域可以为“联系人”维度生成关于联系人兴趣的报表。此报表使顾问及其经理能够确定客户的兴趣和爱好，根据这些兴趣为客户选择有意义的礼物。他们还可以利用此信息举办相关鉴赏活动，例如高尔夫球比赛。这样，顾问就能够加深与客户的关系，与客户的朋友和家人见面。这些活动可能会带来新业务。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 联系人
- 责任人用户
- 日期
- 联系人兴趣

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 联系人兴趣度量
 - 联系人兴趣数 (#)

使用注释

“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

联系人收入历史记录主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用“联系人收入历史记录”主题区域可以按联系人、产品、产品类别、所有者和日期分析产品收入数据。此主题区域中的度量包括以下各项：

- 产品数 (#)
- 平均产品数
- 平均收入

它还使用户可以创建显示一段时间内不同类型的产品收入报表，例如预期收入与实际收入的比较。通过这种比较，用户能够更好地了解不同联系人的收入潜力和产品销售情况。可以使用“产品类别”维度为产品层次的不同级别（例如品牌、子市场和市场）汇总“联系人收入”度量。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 联系人
- 产品类别
- 产品
- 联系人收入
- 日期
- 责任人用户

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 联系人收入度量
 - 平均产品数 (#)
 - 产品数 (#)
 - 平均收入

使用注释

“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

联系人团队历史记录主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成联系人和团队成员之间的多对多关系报表。可以使用此主题区域列出与联系人相关的所有团队成员和将用户添加为团队成员的所有联系人。您也可以将其用于报告与联系人关联的主要客户。不能使用此主题区域生成未关联到任何用户的联系人报表，或生成未链接到联系人的用户报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人
- 联系人团队
- 日期
- 团队成员

度量

- 联系人团队
 - 联系人团队已优化定制度量
 - 联系人团队成员数 (#)

使用注释

“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

在“联系人团队”维度的“联系人团队已优化定制字段”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可用：

- 复选框
- 日期
- 日期/时间
- 百分比
- 电话
- 选择列表
- 文本（长）
- 文本（短）

在“联系人团队已优化定制度量”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可作为度量使用：

- 货币
- 整数
- 数字

数据可见性。此主题区域始终使用“团队可见性”模式，而不会考虑您在自己的概要或公司概要中定义何种设置。因此，您始终都可以报告您是责任人或团队成员的所有联系人。

交易注册历史分析主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 提供此主题区域。

业务目的

“交易注册”报告主题区域提供关于合作伙伴如何使用交易注册和交易注册对企业影响的信息。例如，可以执行以下操作：

- 创建报表以显示期望从交易注册获得的收入金额。
- 确定批准交易注册所花的平均天数。
- 确定已注册商机百分比。
- 生成已产生新商机的交易注册数报表。
- 确定交易注册的平均有效期。

- 生成从交易注册所获得收入的季度变化报表。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 关联的客户
- 关联的商机
- 联系人
- 日期
- 交易注册
- 最终批准人
- 责任人用户
- 高级合作伙伴客户

非结束日期度量

以下度量不基于注册的结束日期：

- 交易注册度量
 - 交易注册定制度量
 - 交易注册数 (#)
 - 具有商机的交易注册数 (#)
 - 没有商机的交易注册数 (#)
 - 新商机的交易注册数 (#)
 - 现有客户的交易注册数 (#)
 - 新客户的交易注册数 (#)
 - 已转换为商机的交易注册数 (#)
 - 等待批准的交易注册数 (#)
 - 已批准的交易注册数 (#)
 - 已过期的交易注册数 (#)
 - 等待批准的天数 (#)
 - 平均批准天数
 - 平均有效期间（以天计）
 - 已批准交易注册百分比 (%)
 - 已拒绝交易注册百分比 (%)
 - 已退回交易注册百分比 (%)
 - 已转换为商机的交易注册百分比 (%)
 - 最终胜出的交易注册数 (#)

结束日期度量

以下度量基于注册的结束日期：

- 交易注册度量
 - 未完成交易注册的总交易规模
 - 未完成交易注册的平均总交易规模
 - 从交易注册获得的总收入
 - 从交易注册获得的平均总收入
 - 从交易注册获得的前一季度总收入

- 从交易注册获得的平均前一季度总收入

使用注释

“关联联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

交易注册产品收入历史记录分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

“交易注册产品收入历史记录”主题区域有助于发现交易注册行项目的趋势。通过它，您可以使用核心维度属性创建包含“交易注册产品收入”度量的基本查询。它能帮助您解答以下问题：

- 预期单个产品的单次交易注册所产生的最大收入是多少？
- 仅考虑未完成的交易注册，每次交易注册的平均收入是多少（按照收入记录计算）？
- 全部交易注册推荐了多少独特产品（不考虑审批状态）？
- 以合计数量、总收入、发生率、每次交易注册的平均数量，或每次交易注册的平均收入为标准，全部未完成交易注册的高排名产品有哪些？
- 列出所有包含至少一个具有零或空数量或零或空价格的产品收入行项目。
- 以数量、收入、发生率、每次交易注册的平均数量，或每次交易注册的平均收入为标准，上季度的高排名产品有哪些？

关系类型

一对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 关联的联系人
- 关联的客户
- 关联的商机
- 日期（基于交易注册的完成日期）
- 交易注册
- 交易注册产品收入
- 高级合作伙伴客户（仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用）
- 产品
- 产品类别

度量

主题区域具有以下度量：

- 交易注册产品收入度量
 - 交易注册产品收入定制度量：
 - 平均索引货币
 - 平均索引号
 - 索引货币
 - 索引号
 - 产品数（#）
 - 没有商机的交易注册产品数（#）

- 未完成交易注册产品数 (#)
- 没有商机的平均交易注册产品数 (#)
- 平均未完成交易注册产品数 (#)
- 平均价格
- 平均数量
- 上季度平均总收入
- 平均收入
- 没有商机的交易注册平均合计数量
- 未完成交易注册平均合计数量
- 没有商机的交易注册平均总收入
- 未完成交易注册平均总收入
- 平均产品数 (#) (按照交易注册)
- 上季度总收入
- 上季度总收入 (000)
- 合计数量
- 合计数量 (000)
- 没有商机的交易注册合计数量
- 未完成交易注册合计数量
- 总收入
- 总收入 (000)
- 没有商机的交易注册总收入
- 没有商机的交易注册总收入 (000)
- 未完成交易注册总收入
- 未完成交易注册总收入 (000)
- 高级合作伙伴客户

使用注释

无

经销商历史分析主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 提供此主题区域。

业务目的

使用“经销商历史记录分析”主题区域能够分析与服务请求和活动相关的经销商历史记录。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 经销商
- 责任人用户
- 日期

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 经销商度量
 - 经销商定制度量
 - 经销商数 (#)
 - 服务请求 (SR) 数 (#)
 - 活动数 (#)
 - 未完成活动数 (#)
 - 已完成活动数 (#)

使用注释

无

事件历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

事件可以由销售人员或其他专业人员参加的任何类型的促销或教育事件。从公司角度来看，以下是事件类型：

- **销售代表级别。**由经理或一个或多个销售代表执行。
- **公司或国家级别。**针对一组特定专业人员的国家培训事件或会议。

可以为特定产品或期间计划国家级事件，然后按区域、地区或销售代表分配资源。例如，医药公司需要医学事件的度量信息，以便协调销售和营销活动。从合规角度而言，报表为公司提供信息，以便公司可以控制预算并确保偏差很小或没有偏差。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 日期
- 事件
- 受邀者
- 潜在商机
- 潜在商机事件
- 商机
- 责任人用户
- 产品
- 产品类别

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 事件度量
 - 事件的客户数 (#)
 - 事件数 (#)
 - 受邀者人数 (#)
 - 事件的潜在商机数 (#)
 - 事件的商机数 (#)

- 预算盈余/不足

（定义：事件预算和事件成本之差。）

- 事件预算

“事件预算”度量来自维度。仅使用事件维度时，度量是维度字段值的总和。但是，使用其他维度（尤其是受邀者）时，度量是维度字段值的最大值。

- 事件成本

（定义：与事件相关的所有参加者的已完成活动成本。）

使用注释

如果公司将事件的显示名称更改为定制名称，则定制名称会显示在您的报表中。

在版本 29 之前的版本中，如果没有与事件关联的产品，则包括“产品类别”和“事件”维度的报表不会生成结果。此行为在版本 29 中发生了更改，现在产品类别与事件-产品关联无关。

事件客户数（#）返回与具有受邀者的事件相关联的客户数。

事件潜在商机数（#）返回与具有受邀者的事件相关联的潜在商机数。

事件商机数（#）返回与具有受邀者的事件相关联的商机数。

无受邀者的事件

除了一种特殊情况之外，报表中不包含具有零个受邀者的事件。让零受邀者事件出现在报表中的唯一方法是仅使用“事件”维度（不要添加第二个维度）并且不要包括任何度量。

家庭历史记录分析主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 提供此主题区域。

业务目的

使用“家庭历史记录分析”主题区域能够生成“联系人”维度的家庭报表。此主题区域使顾问及其经理能够回答诸如以下问题：

- 哪些客户属于哪些家庭？
- 我业务工作簿中的家庭资产如何在我的客户之间划分？
- 资产总值最高的家庭是哪些？

“家庭历史记录分析”主题区域还有一个投资组合维，该维可用于报告家庭联系人的关联投资组合的相关信息。请注意，投资组合与家庭仅具有间接关系（通过联系人），因此，不能将投资组合维属性直接用于分析家庭度量。可以将家庭报表与资产组合报表结合，将客户视为家庭成员，从而提供改进的客户服务。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 联系人
- 家庭
- 家庭联系人

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 家庭度量
 - 家庭总资产

- 家庭总资产
 - 家庭平均总资产
- 家庭总费用
 - 家庭总费用
 - 家庭平均总费用
- 家庭总收入
 - 家庭总收入
 - 家庭平均总收入
- 家庭总负债
 - 家庭总负债
 - 家庭平均总负债
- 家庭资本净值合计
 - 家庭资本净值合计
 - 家庭平均资本净值合计
- 联系人总资产
 - 总资产
 - 平均总资产
- 联系人总费用
 - 总费用
 - 平均总费用
- 联系人总收入
 - 总收入
 - 平均总收入
- 联系人总负债
 - 总负债
 - 平均总负债
- 联系人资本净值合计
 - 资本净值合计
 - 平均资本净值合计
- 家庭定制度量
- 累计联系人数 (#)
- 累计服务请求数 (#)
- 累计潜在商机数 (#)
- 联系人数 (#)
- 联系人服务请求数 (#)
- 联系人潜在商机数 (#)
- 家庭数 (#)

使用注释

“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

潜在商机历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、客户地区、商业活动、联系人、日期、潜在商机、商机、所有者用户和高级合作伙伴客户分析潜在商机度量。此主题区域包含的记录类型引用的度量可以分析潜在商机质量、潜在商机转换和与潜在商机相关的收入。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 联系人
- 日期
- 潜在商机
- 商机
- 责任人用户
- 高级合作伙伴客户（仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用）

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 潜在商机度量
 - 已存档潜在商机数（#）
 - 潜在商机数（#）
 - 转换为商机的潜在商机数（#）（定义：已转换为商机的潜在商机的数量。）
 - 导致丧失商机的潜在商机数（#）
 - 导致赢得商机的潜在商机数（#）（定义：已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。）
 - 新商机数（#）
 - 合格潜在商机数（#）
 - 已拒绝潜在商机数（#）
 - 赢得次数（#）
 - 潜在商机平均转换天数（定义：潜在商机创建日期和潜在商机转换日期之间的天数除以转换为商机的潜在商机数。）
 - 跟进潜在商机的平均天数（定义：跟进潜在商机的天数除以潜在商机数。）
 - 潜在商机的已结收入
 - 潜在商机的预期收入
 - 潜在商机的商机收入
 - 预计收入

使用注释

“客户”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

潜在商机团队历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成潜在商机与团队成员之间的多对多关系报表。可以使用此主题区域列出与潜在商机相关的所有团队成员以及将用户添加为团队成员的所有潜在商机。不能使用此主题区域生成未与任何用户关联的潜在商机报表，或生成未链接到潜在商机的用户报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 日期
- 潜在商机
- 潜在商机团队
- 团队成员

度量

- 潜在商机团队
 - 潜在商机团队已优化定制度量
 - 潜在商机团队成员数 (#)

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

在“潜在商机团队”维度的“潜在商机团队已优化定制字段”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可用：

- 复选框
- 日期
- 日期/时间
- 百分比
- 电话
- 选择列表
- 文本（长）
- 文本（短）

在“潜在商机团队已优化定制度量”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可作为度量使用：

- 货币
- 整数
- 数字

数据可见性。此主题区域始终使用“团队可见性”模式，而不会考虑您在自己的概要或公司概要中定义何种设置。因此，您始终都可以报告您是所有者或团队成员的所有潜在商机。

MDF 请求历史分析主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 提供此主题区域。

业务目的

市场开发资金（MDF）使品牌所有者能够系统地向合作伙伴提供营销资金，使合作伙伴能够在特定地理区域销售品牌所有者的产品或推广该品牌。通过 MDF 请求，合作伙伴请求预先批准营销活动的资金筹备。品牌所有者批准 MDF 请求时，合作伙伴可以开展活动，然后提交 MDF 索赔以补偿已经花费的预先批准款项。

品牌所有者需要每个合作伙伴和季度的 MDF 请求的度量和信息，以便能够协调营销活动和渠道销售。“MDF 请求历史记录分析”主题区域为品牌所有者提供必需的信息，以便控制 MDF 预算并确保资金分配给具有最大投资回报的活动。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 高级合作伙伴客户
- 商业活动
- MDF 请求
- 日期
- 责任人用户
- 批准人

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- MDF 请求度量
 - MDF 请求定制度量
 - 按提交日期列出 MDF 请求度量
 - MDF 请求数 (#)
 - 请求的金额
 - 请求的平均金额
 - 预先批准的金额
 - 预先批准的平均金额
 - 请求的索赔总额
 - 请求的平均索赔总额
 - 已批准的索赔总额
 - 已批准的平均索赔总额
- MDF 请求数 (#)
- 请求的金额
- 请求的平均金额

- 预先批准的金额
- 预先批准的平均金额
- 前一季度请求的金额
- 前一季度请求的平均金额
- 前一季度预先批准的金额
- 前一季度预先批准的平均金额
- 请求的索赔总额
- 请求的平均索赔总额
- 已批准的索赔总额
- 已批准的平均索赔总额
- 前一季度请求的索赔总额
- 前一季度请求的平均索赔总额
- 前一季度已批准的索赔总额
- 前一季度已批准的平均索赔总额
- 待批准的 MDF 请求数 (#)
- 待批准的请求金额
- 已提交 MDF 请求数 (#)
- 已批准 MDF 请求数 (#)
- 已拒绝 MDF 请求数 (#)
- 已返回 MDF 请求数 (#)
- 已取消 MDF 请求数 (#)
- 已过期 MDF 请求数 (#)
- 已提交 MDF 索赔数 (#)
- 已批准 MDF 索赔数 (#)
- 已拒绝 MDF 索赔数 (#)
- 已批准 MDF 请求百分比 (%)
- 已过期 MDF 请求百分比 (%)
- 已拒绝 MDF 请求百分比 (%)
- 已返回 MDF 请求百分比 (%)
- 待批准天数 (#)
- 要批准的天数 (#)
- 待批准平均天数 (#)
- 要批准的平均天数 (#)

使用注释

如果公司将 MDF 请求的显示名称更改为定制名称，则定制名称会显示在您的报表中。

商机和竞争者历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以分析商机和竞争者客户之间的多对多关系。此主题区域与商机主题区域几乎相同。唯一区别是它包括竞争者客户维度，该维度与商机记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建显示商机的所有竞争者的报表。因为此主题区域呈现商机和竞争者客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个竞争者客户关联的商机，无法使用此主题区域为其生成报表。定义竞争者客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 反转角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优点
- 弱点
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 日期
- 商机
- 商机竞争者
- 责任人用户
- 主要联系人
- 关系联系人
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 商机度量
 - 商机定制度量
 - 按开始日期列出商机度量
 - 未完成商机数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 具有商机的联系人数 (#)
 - 已结收入
 - 预期收入
 - 收入
 - 阶段中的平均天数
 - 赢得次数 (#)
 - 平均交易规模（定义：每个客户每次销售的平均规模，以件数或收入金额表示。）
 - 平均销售周期
 - 商机赢得率（定义：赢得商机数除以赢得与失去商机数。）
 - 商机损失率
- 收入

- 预期收入
- 已结收入
- 商机数 (#)
- 未完成商机数 (#)
- 具有商机的联系人数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 阶段中的平均天数
- 平均交易规模 (定义: 每个客户每次销售的平均规模, 以件数或收入金额表示。)
- 平均销售周期
- 商机赢得率 (定义: 赢得商机总数除以赢得与失去的商机总数。)
- 商机损失率
- 前三季度商机收入
- 前三季度已结收入

使用注释

“客户”和“主要联系人”维度包括工作簿层次结构, 让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

关系联系人维度

商机可以作为竞争者链接到商机。在“商机详细信息”页面的“商机竞争者”相关信息部分中列出了作为竞争者链接到商机的任何商机。以这种方式链接的两个商机之间的关系也可以具有与链接商机上的主要联系人不同的主要联系人。

要提取有关商机与竞争者之间关系的主要联系人的信息, 请从“关系联系人”维度中选择列。要提取有关商机的主要联系人的信息, 请从“商机”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。要提取有关竞争者的主要联系人的信息, 请从“商机竞争者”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。

商机和合作伙伴历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以分析商机和合作伙伴客户之间的多对多关系。此主题区域与商机主题区域几乎相同。唯一区别是它包括合作伙伴客户维度, 该维度与商机记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建显示商机的所有合作伙伴的报表。因为此主题区域呈现商机和合作伙伴客户之间的多对多关系, 所以对于没有与至少一个合作伙伴客户关联的商机, 无法使用此主题区域为其生成报表。定义合作伙伴客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项:

- 主要联系人
- 角色
- 反转角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优点
- 弱点
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度:

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 日期
- 商机
- 商机合作伙伴
- 责任人用户
- 主要联系人
- 关系联系人
- 地区

度量

此主题区域的度量列表如下所示：

- 商机度量
 - 商机定制度量
 - 按开始日期列出商机度量
 - 未完成商机数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 具有商机的联系人数 (#)
 - 已结收入
 - 预期收入
 - 收入
 - 阶段中的平均天数
 - 赢得次数 (#)
 - 平均交易规模（定义：每个客户每次销售的平均规模，以件数或收入金额表示。）
 - 平均销售周期
 - 商机赢得率（定义：赢得商机数除以赢得与失去商机总数。）
 - 商机损失率
- 收入
- 预期收入
- 已结收入
- 商机数 (#)
- 未完成商机数 (#)
- 具有商机的联系人数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 阶段中的平均天数
- 平均交易规模（定义：每个客户每次销售的平均规模，以件数或收入金额表示。）
- 平均销售周期
- 商机赢得率（定义：赢得商机数除以赢得与失去商机总数。）
- 商机损失率
- 前三季度商机收入
- 前三季度已结收入

使用注释

“客户”和“主要联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

关系联系人维度

商机可以作为合作伙伴链接到商机。在“商机详细信息”页面的“商机合作伙伴”相关信息部分中列出了作为合作伙伴链接到商机的任何商机。以这种方式链接的两个商机之间的关系也可以具有与链接商机上的主要联系人不同的主要联系人。

要提取有关商机与合作伙伴之间关系的主要联系人的信息，请从“关系联系人”维度中选择列。要提取有关商机的主要联系人的信息，请从“商机”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。要提取有关合作伙伴的主要联系人的信息，请从“商机合作伙伴”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。

商机联系人历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

在此主题区域中，您可以报告与商机关联的所有联系人或与多个商机关联的联系人。在其他商机主题区域中，您只能报告商机的主要联系人。

关系类型

多对多

维度

此主题区域提供以下维度：

- 联系人
- 商机

度量

- 商机联系人度量
 - 商机联系人数量 (#)

使用注释

无

商机历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、地区、商业活动、联系人、地区、所有者和日期维度分析商机。此主题区域由两个或多个详情表组成，并包括商机和定额度量。商机度量在此主题区域中以最低详细级别定义。因此可以分析所有维度的度量。但是，定额度量处于较高的详细级别，只能通过以下有限的维度分析：日期（月份）、定额和所有者。

关系类型

多项详情

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 日期

注意：“日期”维度基于“按开始日期列出的商机度量”中度量的开始日期，且基于所有其他度量的结束日期。在所有情况下，日期获取自“收入”记录，因为“收入”是事实表。

- 商机
- 责任人用户
- 主要联系人
- 高级合作伙伴客户
- 定额
- 地区

度量

此主题区域的度量列表如下所示：

- 商机度量
 - 商机定制度量
 - 按开始日期列出商机度量
 - 未完成商机数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 具有商机的联系人数 (#)
 - 已结收入
 - 预期收入
 - 收入
 - 阶段中的平均天数
 - 赢得次数 (#)
 - 平均交易规模（定义：每个客户每次销售的平均规模，以件数或收入金额表示。）
 - 平均销售周期
 - 商机赢得率（定义：赢得商机数除以赢得与失去商机数。）
 - 商机损失率
- 收入
- 预期收入
- 已结收入
- 商机数 (#)
- 未完成商机数 (#)
- 具有商机的联系人数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 阶段中的平均天数
- 平均交易规模（定义：每个客户每次销售的平均规模，以件数或收入金额表示。）
- 平均销售周期
- 商机赢得率（定义：赢得商机数除以赢得与失去商机数。）
- 商机损失率

- 前三季度商机收入
- 前三季度已结收入
- 定额度量
 - 定额值

使用注释

“客户”和“主要联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

“商机报告”和“商机历史分析”主题区域提供了不同的度量。在选择这其中的一个主题区域之前，请复核这两个主题区域中提供的度量，以确保使用最适合您需求的主题区域。

商机产品收入历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

在此主题区域中，可以按客户、客户地区、合作方、商业活动、商机、商机产品、所有者用户、产品和产品类别分析商机产品收入。由于各项重复性产品收入记录的开始日期可能不同，因此此主题区域采用最精细的详细级别，为商机内的每项重复性产品收入记录包含一行。此主题区域具有高详细级别，可以最灵活地在所支持维度的任何级别汇总数据。此外，它还包含定额维度和度量，可以用来在同一报表中报告商机产品收入和定额度量。

关系类型

多项详情

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 日期
- 商机
- 商机产品收入
- 责任人用户
- 主要联系人
- 高级合作伙伴客户（仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用）
- 产品
- 产品类别
- 定额
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 商机产品收入度量
 - 产品数 (#)
 - 平均产品数
- 定额度量
 - 定额值

使用注释

“客户”和“主要联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

商机团队历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以报告机会和机会团队之间的关系。使用此主题查询机会中涉及的团队成员。

关系类型

多对多。

维度

此主题区域提供以下维度：

- 客户
- 日期（基于商机的结束日期）
- 商机
- 商机团队
- 责任人用户

度量

- 商机团队
 - 商机团队已优化定制度量
 - 商机团队成员数（#）

使用注释

数据可见性。如果您在概要中定义的“历史主题区域”设置为“经理可见性”或“团队可见性”，则此主题区域将使用“团队可见性”模式，并且您可以报告您是所有者或团队成员的所有商机。如果在概要中定义的设置“完整可见性”，则可以报告您或您的下属所拥有的商机，或者报告将您或您的下属作为团队成员添加到其中的记录。

合作伙伴历史分析主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 提供此主题区域。

业务目的

使用“合作伙伴历史记录分析”主题区域可以分析合作伙伴历史记录。可以按合作伙伴和地区分析潜在商机、机会和收入。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 合作伙伴
- 地区
- 责任人用户
- 日期

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

■ 责任人合作伙伴度量

■ 商机数 (#)

- 具有机会的合作伙伴数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 平均已结收入
- 平均商机结束天数 (定义：结束商机的天数除以赢得次数。)
- 已结收入
- 已结收入 (000)
- 产品已结收入
- 产品已结收入 (000)
- 产品收入 (000)
- 潜在商机数 (#)
- 已存档潜在商机数 (#)
- 合格潜在商机数 (#)
- 已拒绝潜在商机数 (#)
- 转换为商机的潜在商机数 (#) (定义：已转换为商机的潜在商机的数量。)
- 导致赢得商机的潜在商机数 (#) (定义：已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。)
- 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
- 潜在商机平均转换天数 (定义：潜在商机创建日期和潜在商机转换日期之间的天数除以转换为商机的潜在商机数。)
- 潜在商机跟进平均天数
- 平均潜在收入
- 潜在收入
- 潜在收入 (000)
- 具有潜在商机的合作伙伴数 (#)

■ 合作伙伴定制度量

■ 合作伙伴数 (#)

使用注释

无

个性化内容交付历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域中分析所提供的信息来优化内容，并在适当的时间向合适的人员交付正确的信息。您可以分析详细趋势、抵押绩效以及来自各个段的响应，并相应地定位您的客户。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 联系人
- 消息响应
- 消息计划
- 消息计划项目
- 责任人用户
- 产品
- 产品类别

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户数 (#)
- 活动度量
 - 活动定制度量
 - 平均索引币种
 - 平均索引号
 - 索引货币
 - 索引号
 - 按创建日期列出活动度量
 - 活动数 (#)
 - 预约数 (#) (创建日期)
 - 已完成活动数 (#)
 - 未完成活动数 (#)
 - 任务数 (#) (创建日期)
 - 按其他日期列出活动度量
 - 预约数 (#) (结束日期)
 - 预约数 (#) (开始日期)
 - 任务数 (#) (到期日期)
 - 活动已优化定制度量
- 具有活动的客户数 (#)
- 活动数 (#)
- 已安排预约数 (#)
- 拨打次数 (#)
- 拨通次数 (#)
- 已完成活动数 (#)

- 未完成活动数 (#)
- 联系人度量
 - 联系人数 (#)
- 消息响应度量
 - 消息响应定制度量
 - 平均索引币种
 - 平均索引号
 - 索引货币
 - 索引号
 - 消息响应数 (#)
 - 平均序号
- 消息计划项目度量
 - 消息计划项目定制度量
 - 平均索引币种
 - 平均索引号
 - 索引货币
 - 索引号
 - 消息计划项目数 (#)
 - 平均序号
- 消息计划度量
 - 消息计划定制度量
 - 平均索引币种
 - 平均索引号
 - 索引货币
 - 索引号
 - 消息计划数 (#)

使用注释

“客户”、“活动”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

此主题区域具有多个维度，但并非所有组合都有效。对于无效的组合，将返回错误。例如，以下组合无效，将生成错误：

维度	维度	维度
产品	客户	消息计划
产品	客户	消息计划项目
产品	客户	消息响应
产品	活动	消息计划

产品	活动	消息计划项目
产品	活动	消息响应
产品	联系人	消息计划
产品	联系人	消息计划项目
产品	联系人	消息响应

如果您的可见性是“团队可见性”，但您的分析包括“消息计划”、“消息计划项目”或“消息响应”维度，则会应用“经理可见性”。

业务数据历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

业务数据历史记录主题区域提供 Oracle CRM On Demand 中所有商机的每月快照。每天在晚间过程中获取业务数据快照，但存档过程仅保留每个月的最新业务数据快照并清除其他快照。这些业务数据快照从不删除。在完整的数据提取、转换和加载（ETL）过程中，这些快照被备份并完全恢复。如果公司更改会计日历类型，这些历史快照不会与新会计日历定义重新协调。对于采用定制会计日历类型的公司，只能为在 Oracle CRM On Demand 中定义的会计年度定义生成这些历史快照的报表。获取无结束日期或者结束日期在当前季度或将来季度的商机的快照。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 日期
- 商机
- 责任人用户
- 业务数据快照日期
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 历史业务数据度量
 - 收入。此度量表示商机收入。
 - 预期收入。此度量表示商机收入与商机机率的乘积。
 - 已结收入。此度量表示“已完成/赢得”商机的收入。在商机状态为“已完成/赢得”时，收入和已结收入的值相同。
 - 收入（000）。此度量表示商机收入（以千位表示）。
 - 预期收入（000）。此度量表示商机收入与商机机率的乘积（以千位表示）。
 - 已结收入（000）。此度量表示“已完成/赢得”商机的收入（以千位表示）。在商机状态为“已完成/赢得”时，收入和已结收入的值相同。

- 前三季度商机收入。此度量表示前三季度的收入值。
- 前三季度预期收入。此度量表示前三季度的预期收入值。
- 前三季度已结收入。此度量表示前三季度的已结收入值。
- 前三季度商机收入 (000)。此度量表示前三季度的收入值（以千位表示）。
- 前三季度预期收入 (000)。此度量表示前三季度的预期收入值（以千位表示）。
- 前三季度已结收入 (000)。此度量表示前三季度的已结收入值（以千位表示）。
- 地区

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

资产组合历史分析主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以分析资产组合历史记录、联系人和产品。使用资产组合报表可以生成关于以下维度的资产组合报表：联系人、客户、产品、顾问和时间。此报表使顾问及其经理能够回答诸如以下问题：

- 客户有什么金融产品？其人口统计概要是什么？
- 我的客户将多少资产投入哪些证券和资产类别？
- 每位顾问的业务工作簿中的资产规模多大？
- 每位顾问的业务工作簿中有什么资产类别？
- 按资产组合规模和收入，谁是我的最佳客户？

使用此信息可以分析与客户和顾问都相关的资产组合。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 联系人
- 日期
- 机构
- 责任人用户
- 资产组合
- 产品

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 资产组合度量
 - 资产组合定制度量
 - 资产组合数 (#)
 - 资产总值
 - 贷款金额
 - 保险费
 - 收入

- 保险金额
- 信用限额
- 平均资产总值
- 平均贷款金额
- 平均保险费
- 平均收入
- 平均保险金额
- 平均信用限额

使用注释

“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

“资产组合”维度通常包括非金融资产（如车辆），除非您的管理员已使用“公司概要”页面中的“从资产组合客户中排除车辆/资产记录”选项，在“资产组合”列表中特别排除此类非金融资产。

产品历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按产品、客户、用户、商机、日期和地区维度分析收入度量。此主题区域的详细级别略高于“商机 - 产品报告”主题区域，因为它可以用来分析因将产品维度作为重点而获得的商机收入。此主题区域填补了“商机报告”主题区域和“商机 - 产品报告”主题区域之间的分析空白。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 日期
- 商机
- 责任人用户
- 产品
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 产品收入度量
 - 产品收入定制度量
 - 收入
 - 产品预期收入
 - 产品已结收入
 - 产品收入 (000)
 - 产品预期收入 (000)
 - 产品已结收入 (000)
 - 采购价格
 - 平均采购价格

- 平均数量
- 合计数量
- 前三季度产品收入
- 前三季度产品已结收入
- 前一季的产品收入 (000)
- 前三季度产品已结收入 (000)

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

此主题区域的“产品”维度中的“预测标志”字段将映射到“商机收入”记录类型；如果随其他“产品”字段（如“产品名称”）选择此字段，报表中仅显示关联到“商机产品收入”记录的产品记录。

报价历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。“报价”对象必须由管理员进行设置。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、日期、商机和责任人维度分析报价。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 日期
- 商机
- 责任人用户
- 报价

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 报价定制度量
- 报价数 (#)

使用注释

无。

销售阶段历史分析主题区域

销售阶段历史记录具有以下主题区域。

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、商机、销售阶段和日期维度分析不同销售阶段的商机。销售阶段历史记录主题区域呈现基于事件的商机历史快照，仅适用于历史记录。因为商机经历多个销售阶段，所以此主题区域比商机主题区域更密集，记录数相当于商机数乘以商机经历的销售阶段数。

关系类型

简单

维度

此主题区域提供以下维度：

- 客户
- 历史销售阶段
- 商机

度量

下面是此主题区域的完整度量列表：

- 销售阶段度量
 - 阶段中的平均天数
 - 阶段中的天数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 负面结果
 - 负面结果率

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

“责任人用户”文件夹在“商机”维度中。虽然在层次结构中此文件夹位于“商机”维度下方，但“责任人用户”文件夹是其自身的维度。每个维度都与数据库中的一个表相关。如果报表是基于多个表绘制的，则报表中的评估方法用于关联表。

要演示这种效率，可以考虑下列示例，其中 Opportunity_A 的所有者已从一个销售阶段更改为另一个阶段：

示例 1：您仅选择“商机”维度中的字段。

结果 1：所有商机均在报表中。

示例 2：您仅选择“责任人用户”文件夹中的字段。

结果 2：不论用户是否具有任何记录，他们全都在报表中。

示例 3：您选择“商机”维度和“所有者用户”文件夹中的字段。

结果 3：报表为 Opportunity_A 显示多行；各销售阶段中的每一个所有者均显示一行。

服务请求历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以分析服务请求历史记录、客户和资产。在此主题区域中，能够按客户、联系人、服务请求、用户、合作伙伴、商机和日期维度分析服务请求。有助于衡量和分析客户服务请求组织的重要业绩度量，包括服务请求已处于未完成状态多长时间，和完成服务请求的平均持续时间。使用这些服务请求业绩度量可以帮助公司提高客户满意度、雇员工作效率和降低运营成本。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 资产
- 联系人
- 日期

注意：“日期”维度基于“按结束日期列出的服务请求度量”中度量的结束日期，且基于所有其他度量的创建时间。

- 经销商
- 商机
- 责任人用户
- 高级合作伙伴客户（仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用）
- 产品
- 服务请求
- 车辆

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 服务请求度量
 - 按结束日期列出服务请求度量
 - 已取消 SR 数（#）（结束日期）
 - 已完成服务请求（SR）数（#）（结束日期）
 - SR 平均完成天数（结束日期）
 - SR 平均完成分钟数（结束日期）
 - 服务请求定制度量
 - SR 数（#）
 - 未完成 SR 数（#）
 - 已完成 SR 数（#）
 - 待处理 SR 数（#）
 - 已取消 SR 数（#）
 - 平均未完成 SR 持续时间
 - 平均 SR 完成天数
 - 平均未完成 SR 持续时间（分钟）
 - 平均 SR 完成分钟数

使用注释

车辆维度中的定制字段在“车辆”记录类型和“资产”记录类型之间共享。车辆记录类型具有两组定制字段：一组与“资产”记录类型共享并显示在“车辆”维度中，一组仅归“车辆”记录类型独有。“车辆”记录类型独有的定制字段在任何报表中不可用。向“车辆”记录类型添加定制字段时，确保将想要显示在报表中的任何字段添加到共享的“资产 - 车辆”定制字段，而不是添加到“仅车辆”定制字段。

“客户”、“联系人”和“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

使用“商机”维度分析商机中的度量和属性以维护请求关系。

服务请求团队历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成服务请求与团队成员之间的多对多关系报表。因为 Oracle CRM On Demand 中可以将服务请求与多个团队成员关联，所以可以使用它列出与服务请求关联的所有团队成员以及将用户添加为团队成员的所有服务请求。不能使用此主题区域生成未与任何用户关联的服务请求报表，或生成未链接到服务请求的用户报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 日期（基于服务请求的创建时间）
- 服务请求
- 服务请求团队
- 团队成员

度量

- 服务请求团队
 - 服务请求团队已优化定制度量
 - 服务请求团队成员数 (#)

使用注释

“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

在“服务请求团队”维度的“服务请求团队已优化定制字段”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可用：

- 复选框
- 日期
- 日期/时间
- 百分比
- 电话
- 选择列表
- 文本（长）
- 文本（短）

在“服务请求团队已优化定制度量”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可作为度量使用：

- 货币
- 整数
- 数字

数据可见性。此主题区域始终使用“团队可见性”模式，而不会考虑您在自己的概要或公司概要中定义何种设置。因此，您始终都可以报告您是责任人或团队成员的所有服务请求。

共享活动历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、联系人和用户维度分析共享活动。因为在 Oracle CRM On Demand 中，这些活动可供一个或多个用户共享，所以使用此主题区域可以生成共享活动的报表。对于与至少一个用户共同拥有或共享的活动，可以使用此主题区域为其生成报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 联系人
- 责任人用户

度量

- 活动度量
 - 活动定制度量
 - 按创建日期列出活动度量
 - 活动数 (#)
 - 预约数 (#) (创建日期)
 - 已完成活动数 (#)
 - 未完成活动数 (#)
 - 任务数 (#) (创建日期)
 - 按其他日期列出活动度量
 - 预约数 (#) (结束日期)
 - 预约数 (#) (开始日期)
 - 任务数 (#) (到期日期)
 - 活动已优化定制度量
 - 具有活动的客户数 (#)
 - 活动数 (#)
 - 已安排预约数 (#)
 - 拨打次数 (#)
 - 拨通次数 (#)
 - 已完成活动数 (#)
 - 未完成活动数 (#)

使用注释

“客户”、“活动”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

未通过此主题区域中工作簿与活动记录之间的关联来控制该活动记录的数据可见性。您必须拥有活动记录，或者必须与您共享该活动记录，以便您能够在此主题区域中查看活动记录。

共享地址历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

此主题区域使您可以报告共享地址及其与客户、联系人和相关度量的关联。使用此主题区域，您可以报告附加至或共享相同地址的客户和联系人。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人
- 共享地址

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 共享地址选择列表字段
 - 索引选择列表 1
 - 索引选择列表 2
 - 索引选择列表 3
 - 索引选择列表 4
 - 索引选择列表 5
 - 已验证状态
- 发运地址（扩展）
 - 地址 1
 - 地址 2
 - 地址 3
 - 城市
 - 国家/地区
 - 邮箱/分拣编码
 - 省
 - 省/自治区/直辖市
 - 邮政编码
- 客户数（#）
- 客户和联系人数（#）
- 联系人数（#）

使用注释

无

解决方案历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

在此主题区域中，您可以按产品、产品类别、服务请求和到期日期维度分析解决方案，也可以按解决方案与其关联服务请求之间的关系进行分析。您也可以分析重要的解决方案和相关的服务请求度量，以帮助您的公司评估解决方案的状态和成效。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 到期日期
- 产品
- 产品类别
- 服务请求
- 解决方案

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 解决方案定制度量
 - 平均索引货币 0
 - 平均索引号 0
 - 索引货币 0
 - 索引号 0
- 解决方案数 (#)
- 已批准解决方案数 (#)
- 已发布解决方案数 (#)
- 过时的解决方案数 (#)
- SR 数 (#)
- 未完成 SR 数 (#)
- 已完成 SR 数 (#)

使用注释

“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

特殊定价产品历史分析主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 提供此主题区域。

业务目的

特殊定价请求可让合作伙伴与品牌所有者执行一套业务流程，方法是合作方向品牌所有者要求更低的产品价格（出于各种原因，包括出现竞争交易或整体价格呈下滑趋势）。

在此主题区域中，可以执行历史分析并报告特殊定价请求和特殊定价产品，从而评估合作方业绩。您可以使用一些度量和信息（例如针对每个产品、合作伙伴和季度的授权降价）来评估渠道中的折扣成效和产品绩效。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 日期（基于特殊定价请求开始日期）
- 交易注册
- 最终客户

- 最后批准人
- 商机
- 责任人用户
- 高级合作伙伴客户
- 产品
- 产品类别
- 特殊定价请求

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 特殊定价产品度量
 - 特殊定价产品度量（按照授权日期）
 - 特殊定价请求数（#）（授权日期）
 - 授权金额（授权日期）
 - 授权金额（授权日期）(000)
 - 请求的金额（授权日期）
 - 请求的金额（授权日期）(000)
 - 授权的平均金额（授权日期）
 - 请求的平均金额（授权日期）
 - 平均数量（授权日期）
 - 数量（授权日期）
 - 特殊定价产品度量（按照提交日期）
 - 特殊定价请求数（#）（提交日期）
 - 授权金额（提交日期）
 - 授权金额（提交日期）(000)
 - 请求的金额（提交日期）
 - 请求的金额（提交日期）(000)
 - 授权的平均金额（提交日期）
 - 请求的平均金额（提交日期）
 - 平均数量（提交日期）
 - 数量（提交日期）
- 特殊定价请求数（#）
- 授权金额
- 授权金额（000）
- 请求的金额
- 请求的金额（000）
- 授权的平均金额
- 请求的平均金额
- 平均授权成本
- 平均授权折扣百分比

- 平均 MSRP（厂家建议零售价）
- 平均采购成本
- 平均数量
- 平均请求成本
- 平均请求折扣百分比
- 平均请求转售价格
- 平均建议转售价格
- 数量
- 上季度授权金额
- 上季度授权金额（000）
- 前一季度请求的金额
- 上季度请求金额（000）
- 上季度数量

使用注释

无

使用情况跟踪分析历史分析主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。需“使用情况跟踪”权限才能访问此主题区域。默认情况下，授予管理员用户角色该权限。

业务目的

在此主题区域中，拥有“使用情况跟踪”权限的用户可以分析公司内的 Oracle CRM On Demand 使用情况。公司可以分析以下应用区域在 Oracle CRM On Demand 中的使用情况：

- 应用程序使用情况
- 用户采用率
- 设置和配置

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 分析对象
- 内容
- 日期
- 对象类型
- 用户
- 用户登录历史记录

度量

以下是该主题区域的完整度量列表及存储度量的字段：

下表显示“分析对象”度量。

度量	说明

对象数 (#)	分析对象数。

下表显示“分析业绩”度量。这些度量代表查询的业绩。表中的是表示度量适用于字段。

度量	用户	日期（周）	内容	说明
请求数 (#)	是	是	是	按报表名称和仪表盘名称列出的每周请求数。如果报表也可用于仪表盘，则报表的请求数将仅反映作为报表运行的请求。由于仪表盘通常包含多个报表，因此仪表盘内运行的请求未包括在为报表计算的计数中。
失败次数	是	是	是	按报表和仪表盘名称列出的每周请求失败次数。
平均响应时间（秒）	是	是	是	请求的平均响应时间（以秒计）。

下表显示 Oracle CRM On Demand 中的“应用产品使用情况”度量。这些度量代表各种应用产品对象类型的使用情况，包括创建、更新和删除的记录数。表中的是表示度量适用于字段。

度量	用户	日期（月）	对象类型	说明
创建记录数 (#)	是	是	是	用户每月按对象创建的记录数
更新记录数 (#)	是	是	是	用户每月按对象更新的记录数
删除记录数 (#)	是	是	是	用户每月按对象删除的记录数

下表显示 Oracle CRM On Demand 中的“页面视图业绩”度量。表中的是表示度量适用于字段。

度量	用户	日期（周）	内容	说明
请求数 (#)	是	是	是	每周每页的请求数
平均响应时间（毫秒）	是	是	是	页面视图的平均响应时间（以毫秒计）
最大响应时间（毫秒）	是	是	是	页面视图的最大响应时间（以毫秒计）
最小响应时间（毫秒）	是	是	是	页面视图的最小响应时间（以毫秒计）

注意：“最大响应时间”和“最小响应时间”值只能用于自提供此功能以来所加载的页面视图记录。在 Oracle CRM On Demand 版本 25 和较早版本中加载的页面视图记录具有 NULL 值，因为这些版本中未记录此数据。

下表显示“设置和配置”度量。这些度量是在递增刷新使用情况跟踪数据时，最新的 Oracle CRM On Demand 设置和配置的快照。由于不在任何维度级上捕获设置和配置量度，因此它们具有唯一性。

度量	说明

管理员数 (#)	被授予了任何以下权限的管理员数：“管理公司”、“管理公司 - 定义币种”、“管理公司 - 重置所有密码”、“管理主题”、“管理内容”、“管理内容 - 管理附件和详细信息页面图像”、“管理工作簿”、“管理地区”、“管理用户”、“管理角色和访问”、“管理用户和访问 - 管理委派用户”
分配规则数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定义的分配规则数
工作簿数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定义的工作簿数
货币数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中激活的币种数
定制字段数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的定制字段数
定制对象数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中部署的定制对象数
定制选项卡数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的定制 Web 选项卡数
组数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中设置的组数
语言数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中启用的语言数
产品数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定义的产品数
销售过程数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中定义的销售过程数
地区数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中设置的地区数
Web 小程序数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的 Web 小程序数
Web 链接数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中使用的 Web 链接数
工作流数 (#)	在 Oracle CRM On Demand 中设置的工作流数

下表显示“用户采用率（每月）”度量。这些度量可让公司监测并分析 Oracle CRM On Demand 应用产品的用户采用率。表中的是表示度量适用于字段。

注意：“注销时间”字段中没有值的任何会话记录会同时从每月和每周度量的“登录秒数 (#)”和“平均登录秒数”度量的计算中排除，因为无法计算该会话的持续时间。

度量	用户	日期 (月)	说明
活动用户数 (#)	否	是	应用产品中每月存在的活动用户数
自上次登录后的天数 (#)	是	否	自用户上次登录后的天数
委派用户数 (#)	否	是	每月存在的委派用户数

许可证数 (#)	否	否	在公司概要中定义的许可证数
登录秒数 (#)	是	是	用户在指定月份内登录的秒数
总登录数 (#)	是	是	指定月份期间用户登录的次数。如果用户一天登录三次，则将其计为 3 次登录并添加到当月的值。
唯一登录数 (#)	是	是	指定月份期间用户登录的唯一次数。如果用户一天登录三次，则将其计为 1 次唯一登录并添加到当月的值。
失败登录数 (#)	是	是	用户每月的失败登录数
登录百分比 (%)	否	是	当月登录用户数除以活动用户数。
每月平均登录频率	否	是	指定月份的唯一登录数除以该月的用户登录数。
平均登录秒数	是	是	用户在指定月份内登录的秒数除以用户在该月内登录的次数。

下表显示“用户采用率（每周）”度量。这些度量可让公司监测并分析 Oracle CRM On Demand 应用产品的用户采用率。表中的是表示度量适用于字段。

度量	用户	日期（周）	说明
活动用户数 (#)	否	是	应用产品中每周存在的活动用户数
委派用户数 (#)	否	是	每周存在的委派用户数
登录秒数 (#)	是	是	用户在指定周内登录的秒数
总登录数 (#)	是	是	指定周内的用户登录次数。如果用户一天登录三次，则将其计为 3 次登录并增加到本周的值中。

唯一登录数 (#)	是	是	指定周内的用户唯一登录次数。如果用户一天登录三次，则将其计为 1 次唯一登录并增加到本周的值中。
失败登录数 (#)	是	是	用户每周的失败登录数
登录百分比 (%)	否	是	用户本周的登录数除以活动用户数。
平均登录秒数	是	是	用户在指定周内登录的秒数除以用户在该周内登录的次数。
每周平均登录频率	否	是	指定周的唯一登录数除以该周的用户登录数。

使用注释

本主题提供使用附注。

关于使用情况跟踪数据

每周使用 Oracle CRM On Demand 应用产品数据中的信息对数据仓库中的使用情况跟踪数据进行刷新。对使用情况跟踪数据的刷新仅在周末进行，且不能在每晚递增刷新其余数据之后。

只重新计算当月的使用情况跟踪度量，不会重新计算上月数据，除非当周跨越月末。例如，当在 2010 年 5 月 28 日星期五对使用情况跟踪数据执行增量刷新时，便会从 2010 年 5 月 1 日开始重新计算整个月的使用情况跟踪度量。在 2010 年 6 月 4 日星期五执行使用情况跟踪的增量刷新时，则会同时重新计算 5 月和 6 月的使用情况跟踪度量，因为本周跨 5 月和 6 月。

按照日历月总结使用情况跟踪度量。即便可以按照公司的会计日历分析这些度量，但它们也无法与采用非标准日历的公司的会计日历相协调。会计日历定义可能会有一点奇怪，尤其是使用 4-4-5、5-4-4 或两个日历月开始于同一会计期间或没有日历月始于会计期间的定制日历时。此类情况中，使用情况跟踪度量可能在指定的会计期间增大或丢失。

大多数使用情况跟踪数据均按周捕获。有些用户采用率度量并不按周捕获。所有设置和配置度量均不按周捕获。由于使用情况跟踪数据是按周捕获，因此可以按月、季度和年度加以汇总。但如果以低于周的级别执行，则不会生成任何结果。

关于用户登录历史记录

早于 90 天的用户登录历史记录数据将不断从 Oracle CRM On Demand 应用产品中清除。因此，当 Oracle CRM On Demand 应用产品首次升级到此版本时，“使用情况跟踪”功能可以支持大约 90 天的用户采用率度量。但是，用户采用率历史记录数据仍保留在数据仓库中，以支持在 Oracle CRM On Demand 分析中的用户采用率度量的历史趋势分析。即使数据已从 Oracle CRM On Demand 中清除，此数据仍将保留，直到下次完全刷新。

使用情况跟踪度量

使用情况跟踪度量按日历周收集。如果您使用非标准日历，如 5-4-4、4-4-5 或定制会计日历，则与其他会计月份或季度相比，一个会计月份或季度的周数可能更多或更少。因此，您的度量可能在指定的月份或季度期间增大或减小。当贵公司的度量按会计日历月份和季度分析时，如果与其会计日历定义不完全一致，会出现此行为。

分析对象维度

您可以将“分析对象”维度中的字段仅与“用户”维度中的字段组合以及仅与“分析对象”度量组合。无法将“分析对象”维度中的字段与任何非“用户”维度中的字段组合，也无法与任何非“分析对象”度量组合。

要报告有关创建对象的用户的用户信息，请添加“分析对象”及“用户”维度中的字段或“分析对象”维度下“创建者”维度中的字段。要报告有关上次修改对象的用户的用户信息，请添加“分析对象”维度中的字段以及“分析对象”维度下“上次修改者”维度中的字段。

每周刷新的使用情况跟踪数据会覆盖“分析”对象的现有数据。如果要逐周地比较数据，必须每周导出一次数据。

针对以下类型的“分析”对象收集使用情况跟踪数据：操作、分析、条件、筛选器、仪表盘、仪表盘页面和仪表盘提示。

在提取和查看“分析”对象的数据时，请考虑以下几点：

- 仅收集共享文件夹下“分析”对象的数据。不会收集个人文件夹中存储的“分析”对象的数据。
- 不会收集有关已删除对象的数据。如果在刷新数据之前的一周内从目录中删除了某个对象，则数据不会包含有关该对象的任何信息。
- 如果在刷新数据之前的一周内多次修改了某个对象，则仅有关最新修改的详细信息才可用。
- 如果在刷新数据之前的一周内创建了某个对象，随后又在同一期间被删除了，则该对象不会包含在此期间的数据中。
- 如果在指定的周内创建了某个对象，随后又在下一周内被删除了，但在同一周内创建了具有相同名称的新“分析”对象，则具有该名称的对象将连续两周作为新建对象在数据中出现。

分析对象维度

您可以将“分析对象”度量仅与“分析对象”和“用户”维度中的字段组合。无法将“分析对象”度量与任何其他度量组合，也无法与任何其他非“分析对象”或“用户”维度中的字段组合。

内容维度

“内容”维度对于“分析业绩”度量和“页面视图”度量均十分常见。

要生成有关“分析业绩”度量的报表，请使用“内容类别”字段按以下条件进行筛选：

内容类别 = 分析 V3

要生成有关“页面视图业绩”度量的报表，请使用“内容类别”字段按以下条件进行筛选：

内容类别 = 页面视图

分析“页面视图业绩”度量时，可用的“内容”维度字段仅包括“内容类别”和“类别名称”。对于“页面视图业绩”，“内容名称”的值表示屏幕的标题。对于“分析业绩”，“内容名称”的值表示报表或仪表盘名称。

要在使用情况跟踪分析中显示分析和仪表盘的路径，请使用“内容”维度内的“内容详细信息”字段。仅对于内容类别设置为“分析 V3”的内容，才会显示内容详细信息。

分析和仪表盘的路径格式如下所示：

- 用户的个人文件夹的路径：

`/users/UserRowID`

其中 *UserRowID* 是文件夹所有者用户的“行 ID”。例如：

`/users/1QA4-HQOAD`

- 公司范围内的共享文件夹的路径：

`/shared/CompanyNumber_Shared_Folder`

其中 *CompanyNumber* 是 Oracle CRM On Demand 的公司实例编号。例如：

`/shared/9999_Shared_Folder`

- 已迁移的公司范围内的共享文件夹路径：

`/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder`

其中 *CompanyNumber* 是 Oracle CRM On Demand 的公司实例编号。例如：

/shared/Company_9999_Shared_Folder

注意：在版本 38 之前的版本中，系统不会跟踪以下位置中存储的定制仪表盘的使用情况：已迁移的公司范围内的共享文件夹下的文件夹。

- 在标准应用程序的记录类型主页中嵌入的分析路径具有后缀 /_Emb。从目录中“预先构建的分析”文件夹下的预生成仪表盘运行的一些分析具有后缀 /_DB。与 /_Emb 和 /_DB 后缀对应的子文件夹及其中的分析在目录中不可见。

下面是在标准应用程序的记录类型主页中默认嵌入的分析路径示例：

/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_Emb

下面是从预生成仪表盘运行的分析的路径示例：

/shared/Pre-built Analysis/Customers Analytics/_DB

自版本 38 起，按如下所示填充“内容详细信息”字段：

- 对于“我的文件夹”或“共享文件夹”下方子层文件夹中存储的定制仪表盘，“内容详细信息”字段将按目录所示填入仪表盘路径。

例如，如果仪表盘的存储位置是名为“My Custom Dashboards”的定制文件夹，而该文件夹直接位于用户 ID 为 1QA4-HQOAD 的用户的“我的文件夹”下方，则“内容详细信息”字段包含以下内容：

/users/1QA4-HQOAD/My Custom Dashboards

该路径中包括每个定制文件夹级别。

又比如，如果仪表盘的存储位置是名为“Custom Account Dashboards”的定制文件夹，而该文件夹直接位于实例编号为 9999 的公司的“公司范围内的共享文件夹”下方，则“内容详细信息”字段包含以下内容：

/shared/9999_Shared_Folder/Custom Account Dashboards

注意：在版本 38 之前的版本中，系统不会跟踪“我的文件夹”下方子层文件夹中存储的定制仪表盘的使用情况。系统会跟踪“共享文件夹”下方子层文件夹中存储的定制仪表盘的使用情况，但不会填充“内容详细信息”字段。

- 对于从仪表盘运行的分析，“内容详细信息”字段会填入仪表盘路径，包括仪表盘的名称。“内容名称”字段会填入嵌入式分析的名称。

注意：在版本 38 之前的版本中，系统不会填充仪表盘中嵌入的分析的“内容详细信息”字段。

- 对于我的仪表盘（即每个用户的个人仪表盘），“内容详细信息”字段会填入以下路径：

/users/UserRowID/_portal

例如：

/users/1QA4-HQOAD/_portal

注意：在版本 38 之前的版本中，系统不会跟踪“我的仪表盘”的使用情况。

- 对于在公司范围内的共享文件夹下方系统生成的“仪表盘”文件夹中存储的仪表盘，“内容详细信息”字段会填入以下路径：

/shared/CompanyNumber_Shared_Folder/_portal

例如：

/shared/9999_Shared_Folder/_portal

- 对于在已迁移的公司范围内的共享文件夹下方系统生成的“仪表盘”文件夹中存储的仪表盘，“内容详细信息”字段会填入以下路径：

/shared/Company_CompanyNumber_Shared_Folder/_portal

例如：

/shared/Company_9999_Shared_Folder/_portal

注意：自版本 38 起，系统生成的“仪表盘”文件夹的路径后缀为 /_portal。在更早版本的 Oracle CRM On Demand 中，后缀为 /Dashboards。

分析业绩度量

无法将“分析业绩”度量与任何其他度量组合。也无法将“页面视图业绩”度量与任何其他度量组合。这两个业绩相关的度量使用不同的详细级别存储，因此各不相同，且不同于任何其他度量。“分析业绩”度量按内容、按用户和按周捕获。每个用户每次执行每个报表时收集这些度量，并按周加以汇总。平均响应时间以秒计。

相反，“页面视图业绩”度量按页面、按周捕获。每次查看页面时收集这些度量，并按周加以汇总。平均响应时间以毫秒计。

分析业绩度量可按个别用户报告度量。但是，页面视图业绩仅位于公司级别。大多数页面视图具有标题，但对于缺少标题的页面视图，使用情况业绩度量报告为其他。共享和个人仪表盘均包括分析业绩度量，但动态查询则不包括。页面视图和分析内容名称均显示基于公司默认语言 and 标准对象命名的度量。它们不支持用户语言或对象重命名。

用户登录历史记录限制

“用户登录历史记录”维度指定用户登录的来源，例如交互、Web 服务、移动设备等等。此维度具有以下限制：

- 可与“用户登录历史记录”一起使用的度量仅为以下“用户采用率”度量：
 - 总登录数 (#)
 - 失败登录数 (#)
- 递增刷新只更新本月数据。
- “登录类型”列的历史记录数据不会通过递增刷新来更新。

注意：“登录类型”值只能用于自提供此功能以来所加载的“用户登录”记录。在 Oracle CRM On Demand 版本 29 和较早版本中加载的“用户登录历史记录”记录具有 NULL 值，因为这些版本中未记录此数据。

用户采用率每周和每月度量

每周数据不会累计到每月数据。每月数据是根据当月的天数单独计算的。

客户联系人实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和联系人之间的多对多关系报表。可以使用此主题区域生成与客户关联的所有联系人或多个客户共享的一个联系人的报表。不能使用此主题区域生成未与任何联系人关联的客户的报表，或生成未链接到客户的联系人的报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人

度量

- 客户联系人度量
 - 客户联系人数 (#)

使用注释

“客户”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

客户收入实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

“客户收入分析”主题区域提供按产品、类别、地区和用户跟踪客户收入的能力。

关系类型

多项详情

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户收入
- 客户地区
- 商业活动
- 责任人用户
- 产品
- 产品类别
- 定额

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户收入度量：
 - 客户收入定制度量
 - 产品数 (#)
 - 平均产品数
- 定额度量：
 - 定额值

使用注释

有关客户收入功能的更多信息，请参阅[预测实时报告主题区域（第 页 808）](#)。在预测主题区域中，您可以将预测、定额和客户收入合并到单个查询报表中。“定额”文件夹维度和度量只能与“所有者用户”文件夹维度和度量相结合。

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

客户团队实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和团队用户之间的多对多关系报表。因为 Oracle CRM On Demand 中可以将一个客户与多个团队成员关联，所以可以使用此主题区域创建与客户相关的所有团队成员的列表或将用户添加为团队成员的所有客户的列表。不能使用此主题区域生成与任何用户无关的客户的报表，或生成未链接到客户的用户的报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户团队
- 日期
- 团队成员

度量

- 客户团队
 - 客户团队已优化定制度量
 - 客户团队成员数 (#)

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

在“客户团队”维度的“客户团队已优化定制字段”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可用：

- 复选框
- 日期
- 日期/时间
- 百分比
- 电话
- 选择列表
- 文本（长）
- 文本（短）

在“客户团队已优化定制度量”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可作为度量使用：

- 货币
- 整数
- 数字

数据可见性。此主题区域始终使用“团队可见性”模式，而不会考虑您在自己的概要或公司概要中定义何种设置。因此，您始终都可以报告您是责任人或团队成员的所有客户。

客户实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

此主题区域提供公司客户的运营度量的摘要视图。客户记录类型是要分析的记录类型。您可以使用此主题区域回答关于客户业绩的基础问题：哪些公司的服务请求最多？哪些公司的商机最多？使用此主题区域可以按客户、客户地区和日期维度在任何级别对这些度量进行分组和汇总。要进行涉及其他业务区域的更深入分析，必须使用其他主题区域。

关系类型

摘要

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 创建日期
- 责任人用户
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户定制度量
 - 收入
 - 收入 (000)
 - 平均收入
 - 已结收入
 - 已结收入 (000)
 - 平均已结收入
 - 平均商机结束天数（定义：结束商机的天数除以赢得次数。）
 - 潜在收入
 - 平均潜在收入
 - 收入
 - 产品收入 (000)
 - 产品已结收入
 - 产品已结收入 (000)
 - 客户数 (#)
 - 具有商机的客户数 (#)
 - 活动数 (#)
 - 联系人数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 服务请求 (SR) 数 (#)
 - 已取消 SR 数 (#)
 - 已完成 SR 数 (#)
 - 未完成 SR 数 (#)
 - 待处理 SR 数 (#)
 - 未完成 SR 平均持续时间
 - 平均 SR 完成天数
 - 潜在商机数 (#)
 - 转换为商机的潜在商机数 (#)（定义：已转换为商机的潜在商机的数量。）
 - 导致赢得商机的潜在商机数 (#)（定义：已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。）
 - 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
 - 合格潜在商机数 (#)

- 已拒绝潜在商机数 (#)

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

客户和竞争者实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和竞争者客户之间的多对多关系报表。此主题区域与客户主题区域几乎相同。唯一区别是它包括竞争者维度，该维度与客户记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示客户的所有竞争者。因为此主题区域呈现客户和竞争者客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个竞争者客户关联的客户，无法使用此主题区域为其生成报表。定义竞争者客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 反转角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优点
- 弱点
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户竞争者
- 商业活动
- 创建日期
- 责任人用户
- 关系联系人
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户定制度量
 - 收入
 - 收入 (000)
 - 平均收入
 - 已结收入
 - 已结收入 (000)
 - 平均已结收入
 - 平均商机结束天数（定义：结束商机的天数除以赢得次数。）

- 潜在收入
- 平均潜在收入
- 收入
- 产品收入 (000)
- 产品已结收入
- 产品已结收入 (000)
- 客户数 (#)
- 具有商机的客户数 (#)
- 活动数 (#)
- 联系人数 (#)
- 商机数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 服务请求 (SR) 数 (#)
- 已取消 SR 数 (#)
- 已完成 SR 数 (#)
- 未完成 SR 数 (#)
- 待处理 SR 数 (#)
- 未完成 SR 平均持续时间
- 平均 SR 完成天数
- 潜在商机数 (#)
- 转换为商机的潜在商机数 (#) (定义: 已转换为商机的潜在商机的数量。)
- 导致赢得商机的潜在商机数 (#) (定义: 已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。)
- 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
- 合格潜在商机数 (#)
- 已拒绝潜在商机数 (#)

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构, 让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

关系联系人维度

客户可以作为竞争者链接到客户。在“客户详细信息”页面的“客户竞争者”相关信息部分中列出了作为竞争者链接到某个客户的任何客户。以这种方式链接的两个客户之间的关系也可以具有与所链接客户上的主要联系人不同的主要联系人。

要提取有关客户与竞争者之间关系的主要联系人的信息, 请从“关系联系人”维度中选择列。要提取有关客户的主要联系人的信息, 请从“客户”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。要提取有关竞争者的主要联系人的信息, 请从“客户竞争者”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。

客户和合作伙伴实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和合作伙伴客户之间的多对多关系报表。此主题区域与客户主题区域几乎相同。唯一区别是它包括合作伙伴维度, 该维度与客户记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示客户的所有合作伙伴。因为此主题区域呈现客户和合作伙伴客户之间的多对多关系, 所以对于没有与至少一个合作伙伴客户关联的客户, 无法使用此主题区域为其生成报表。定义合作伙伴客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项:

- 主要联系人
- 角色
- 反转角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优点
- 弱点
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域提供以下维度：

- 客户
- 客户合作伙伴
- 商业活动
- 创建日期
- 责任人用户
- 关系联系人
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户定制度量
 - 收入
 - 收入 (000)
 - 平均收入
 - 已结收入
 - 已结收入 (000)
 - 平均已结收入
 - 平均商机结束天数（定义：结束商机的天数除以赢得次数。）
 - 潜在收入
 - 平均潜在收入
 - 收入
 - 产品收入 (000)
 - 产品已结收入
 - 产品已结收入 (000)
 - 客户数 (#)
 - 具有商机的客户数 (#)
 - 活动数 (#)
 - 联系人数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 服务请求 (SR) 数 (#)
 - 已取消 SR 数 (#)

- 已完成 SR 数 (#)
- 未完成 SR 数 (#)
- 待处理 SR 数 (#)
- 未完成 SR 平均持续时间
- 平均 SR 完成天数
- 潜在商机数 (#)
- 转换为商机的潜在商机数 (#) (定义: 已转换为商机的潜在商机的数量。)
- 导致赢得商机的潜在商机数 (#) (定义: 已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。)
- 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
- 合格潜在商机数 (#)
- 已拒绝潜在商机数 (#)

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构, 让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

关系联系人维度

客户可以作为合作伙伴链接到某个客户。在“客户详细信息”页面的“客户合作伙伴”相关信息部分中列出了作为合作伙伴链接到某个客户的任何客户。以这种方式链接的两个客户之间的关系也可以具有与所链接客户上的主要联系人不同的主要联系人。

要提取有关客户与合作伙伴之间关系的主要联系人的信息, 请从“关系联系人”维度中选择列。要提取有关客户的主要联系人的信息, 请从“客户”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。要提取有关合作伙伴的主要联系人的信息, 请从“客户合作伙伴”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。

客户和相关客户实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成客户和相关客户之间的多对多关系报表。此主题区域与客户主题区域几乎相同。唯一区别是它包括相关客户维度, 该维度与客户记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示客户的所有相关客户。因为此主题区域呈现客户和相关客户之间的多对多关系, 所以对于没有与至少一个相关客户关联的客户, 无法使用此主题区域为其生成报表。定义相关客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项:

- 主要联系人
- 角色
- 反转角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优点
- 弱点
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度:

- 客户

- 商业活动
- 创建日期
- 责任人用户
- 相关客户
- 关系联系人
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户定制度量
 - 收入
 - 收入 (000)
 - 平均收入
 - 已结收入
 - 已结收入 (000)
 - 平均已结收入
 - 平均商机结束天数（定义：结束商机的天数除以赢得次数。）
 - 潜在收入
 - 平均潜在收入
 - 收入
 - 产品收入 (000)
 - 产品已结收入
 - 产品已结收入 (000)
 - 客户数 (#)
 - 具有商机的客户数 (#)
 - 活动数 (#)
 - 联系人数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 服务请求 (SR) 数 (#)
 - 已取消 SR 数 (#)
 - 已完成 SR 数 (#)
 - 未完成 SR 数 (#)
 - 待处理 SR 数 (#)
 - 未完成 SR 平均持续时间
 - 平均 SR 完成天数
 - 潜在商机数 (#)
 - 转换为商机的潜在商机数 (#)
 - 导致赢得商机的潜在商机数 (#)（定义：已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。）
 - 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
 - 合格潜在商机数 (#)
 - 已拒绝潜在商机数 (#)

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

关系联系人维度

客户可以相互链接。在“客户详细信息”页面的“客户关系”相关信息部分中列出了链接到某个客户但未作为竞争者或合作伙伴链接的任何客户。以这种方式链接的两个客户之间的关系也可以具有与所链接客户上的主要联系人不同的主要联系人。

注意：要将客户彼此链接，您必须在用户角色中具有“访问扩展客户关系”权限以及“管理扩展联系人和客户关系访问”权限，并且管理员必须将“客户关系”相关信息部分添加到分配给您的角色的“客户详细信息”页面布局。

要提取有关客户之间关系的主要联系人的信息，请从“关系联系人”维度中选择列。要提取有关客户的主要联系人的信息，请从“客户”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。要提取有关链接客户的主要联系人的信息，请从“相关客户”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。

活动实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按活动、客户、商机、潜在商机、商业活动、联系人、服务请求和日期维度分析一组活动度量。因为此主题区域呈现与这些记录类型相关的每个活动事件和交互，所以此主题区域处于最低详细级别，这意味着决定此主题区域的活动详情表可能是最大的。使用此主题区域可以通过最大的一组维度汇总和分析活动度量。此主题区域是多项详情主题，可生成与活动度量相关的用户定额报告。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 潜在商机
- 商机
- 服务请求
- 定额

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 活动度量
 - 活动数 (#)
 - 未完成活动数 (#)
 - 具有活动的客户数 (#)
 - 已完成活动数 (#)
- 定额度量
 - 定额值

使用注释

“客户”、“活动”、“联系人”和“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

高级定制对象实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以分析高级定制对象。

“高级定制对象”区域是一个专用主题区域，可以生成定制对象 4 至 40 和预生成对象（包括定制对象 1、2 和 3）之间的一对多和多对一关系的报表。因为“高级定制对象”区域将所有对象的报表统一在一个主题区域中，所以必须为报表包括一个决定性度量，以帮助它选择报表中所包括对象之间的关系路径。每当报表中有两个或更多个维度时，Oracle CRM On Demand 分析就需要使用度量来关联维度。如果报表不包括度量，则 Oracle CRM On Demand 分析会随机选择度量。使用此主题区域无法生成多对多关系的报表，因为 Oracle CRM On Demand 不直接支持对定制对象 4 至 40 生成此类报表。

在分析中对定制对象 1、2 和 3 以及客户、联系人、服务请求和商机实施多对多关系。因此，只能生成定制对象 1、2 和 3 与这些对象之间的一对多关系的报表。不能生成定制对象 1、2 和 3 与活动、资产、潜在商机和产品之间的一对多关系报表。

关系类型

联合

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 分配
- 商业活动
- 索赔
- 联系人
- 保险范围
- 定制对象 1
- 定制对象 2
- 定制对象 3
- 定制对象 04
- 定制对象 05
- 定制对象 06
- 定制对象 07
- 定制对象 08
- 定制对象 09
- 定制对象 10
- 定制对象 11
- 定制对象 12
- 定制对象 13
- 定制对象 14
- 定制对象 15
- 定制对象 16
- 定制对象 17
- 定制对象 18

- 定制对象 19
- 定制对象 20
- 定制对象 21
- 定制对象 22
- 定制对象 23
- 定制对象 24
- 定制对象 25
- 定制对象 26
- 定制对象 27
- 定制对象 28
- 定制对象 29
- 定制对象 30
- 定制对象 31
- 定制对象 32
- 定制对象 33
- 定制对象 34
- 定制对象 35
- 定制对象 36
- 定制对象 37
- 定制对象 38
- 定制对象 39
- 定制对象 40
- 损坏
- 财务帐户
- 财务帐户所有者
- 财务帐户产品
- 金融计划
- 金融产品
- 金融交易
- 家庭
- 投保财产
- 库存期间
- 当事人
- 潜在商机
- 商机
- 合作伙伴
- 保险单
- 投保人
- 资产组合
- 产品
- 样品库存
- 样品交易
- 服务请求
- 解决方案
- 交易项目

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户定制度量
 - 客户数 (#)
- 活动度量
 - 具有活动的客户数 (#)
 - 活动数 (#)
 - 已完成活动数 (#)
 - 未完成活动数 (#)
- 分配度量
 - 分配数 (#)
 - 平均最大数量分配
 - 平均最大数量拜访
 - 平均排序依据
 - 最大数量分配总和
 - 最大数量拜访总和
 - 总和排序依据
- 商业活动度量
 - 商业活动的客户数 (#)
 - 商业活动次数 (#)
 - 活跃的商业活动次数 (#)
 - 已完成商业活动次数 (#)
 - 计划商业活动次数 (#)
 - 商业活动的联系人数 (#)
 - 商业活动的潜在商机数 (#)
 - 商业活动的商机数 (#)
 - 商业活动的赢得次数 (#)
 - 预算百分比 (%) (定义：成本乘以 100，然后除以预算成本。)
 - 实现的潜在商机目标百分比 (%) (定义：潜在商机数乘以 100，然后除以潜在商机目标。)
 - 实现的收入目标百分比 (%) (定义：已结收入乘以 100，然后除以收入目标。)
 - 商业活动商机的平均完成天数
 - 商业活动的平均已结收入
 - 商业活动商机的平均完成天数
 - 已完成销售的平均单位成本 (定义：平均成本除以赢得次数。)
 - 潜在商机的平均单位成本 (定义：平均成本除以潜在商机数。)
 - 商业活动的已结收入
 - 已完成销售的单位成本 (定义：成本除以赢得次数。)
 - 潜在商机的单位成本 (定义：成本除以潜在商机数。)
 - 商业活动的潜在商机转换率
 - 商业活动的商机收入
 - 商业活动的商机赢得率
 - 投资回报 (ROI)
- 索赔度量
 - 索赔定制度量
 - 索赔数 (#)
 - 平均责任金额

- 平均损失金额
- 平均受伤雇员数
- 平均受伤人员数
- 责任金额总和
- 损失金额总和
- 受伤雇员总数
- 受伤人员总数
- 联系人度量
 - 联系人定制度量
 - 联系人数 (#)
- 保险范围度量
 - 保险范围定制度量
 - 保险范围数 (#)
 - 平均自负额
 - 平均单笔限额
 - 平均投保金额
 - 平均总限额
 - 自负额总和
 - 单笔限额总和
 - 投保金额总和
 - 总限额总和
- 定制对象 1-40 度量
 - 定制对象 1-40 定制度量
 - 定制对象 1-40 已优化定制度量
 - 定制对象 1-40 的数量 (#)
- 损坏度量
 - 损坏定制度量
 - 损坏数 (#)
 - 平均评估金额
 - 平均财产数
 - 评估金额总和
 - 财产总数
- 财务帐户度量
 - 财务帐户定制度量
 - 财务帐户数 (#)
 - 平均余额
 - 余额总和
- 财务帐户所有者度量
 - 财务帐户所有者定制度量
 - 财务帐户所有者数 (#)
- 财务帐户产品度量
 - 财务帐户所有者定制度量
 - 财务帐户产品数 (#)
 - 平均业绩

- 平均采购价格
- 平均数量
- 平均值
- 业绩总和
- 采购价格总和
- 数量总和
- 值总和
- 金融计划度量
 - 金融计划定制度量
 - 金融计划数 (#)
- 金融产品度量
 - 金融产品定制度量
 - 金融产品数 (#)
 - 平均当前价格
 - 当前价格总和
- 金融交易度量
 - 金融交易定制度量
 - 金融交易数 (#)
 - 平均数量
 - 平均交易价格
 - 平均值
 - 数量总和
 - 交易价格总和
 - 值总和
- 家庭度量
 - 家庭定制度量
 - 联系人总资产
 - 平均总资产
 - 平均总资产 (000)
 - 总资产
 - 总资产 (000)
- 联系人总费用
 - 平均总费用
 - 平均总费用 (000)
 - 总费用
 - 总费用 (000)
- 联系人总收入
 - 平均总收入
 - 平均总收入 (000)
 - 总收入
 - 总收入 (000)
- 联系人总负债

- 平均总负债
- 平均总负债 (000)
- 总负债
- 总负债 (000)
- 联系人资本净值合计
 - 平均资本净值合计
 - 平均资本净值合计 (000)
 - 资本净值合计
 - 资本净值合计 (000)
- 家庭总资产
 - 家庭平均总资产
 - 家庭平均总资产 (000)
 - 家庭总资产
 - 家庭总资产 (000)
- 家庭总费用
 - 家庭平均总费用
 - 家庭平均总费用 (000)
 - 家庭总费用
 - 家庭总费用 (000)
- 家庭总收入
 - 家庭平均总收入
 - 家庭平均总收入 (000)
 - 家庭总收入
 - 家庭总收入 (000)
- 家庭总负债
 - 家庭平均总负债
 - 家庭平均总负债 (000)
 - 家庭总负债
 - 家庭总负债 (000)
- 家庭资本净值合计
 - 家庭平均资本净值合计
 - 家庭平均资本净值合计 (000)
 - 家庭资本净值合计
 - 家庭资本净值合计 (000)
- 联系人潜在商机数 (#)
- 联系人服务请求数 (#)

- 联系人数 (#)
- 家庭数 (#)
- 累计联系人数 (#)
- 累计潜在商机数 (#)
- 累计服务请求数 (#)
- 投保财产度量
 - 投保财产定制度量
 - 投保财产数 (#)
 - 平均金额
 - 平均序号
 - 金额总和
 - 序号总和
- 库存期间度量
 - 库存期间定制度量
 - 库存期间数 (#)
- 当事人度量
 - 当事人定制度量
 - 当事人数 (#)
- 潜在商机度量
 - 已存档潜在商机数 (#)
 - 潜在商机数 (#)
 - 转换为商机的潜在商机数 (#) (定义: 已转换为商机的潜在商机的数量。)
 - 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
 - 导致赢得商机的潜在商机数 (#) (定义: 已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。)
 - 新商机数 (#)
 - 合格潜在商机数 (#)
 - 已拒绝潜在商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 潜在商机的已结收入
 - 潜在商机的预期收入
 - 潜在商机的商机收入
- 商机度量
 - 商机定制度量
 - 已结商机数 (#)
 - 未完成商机数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 阶段中的平均天数 (#)
 - 已结收入
 - 已结收入 (000)
 - 预期收入
 - 预期收入 (000)
 - 收入
 - 收入 (000)
- 合作伙伴度量

- 合作伙伴定制度量
- 合作伙伴数 (#)
- 保险单度量
 - 保险单定制度量
 - 保险单数 (#)
 - 平均面额
 - 平均每期保险费
 - 平均总保险费
 - 面额总和
 - 每期保险费总和
 - 总保险费总和
- 投保人度量
 - 投保人定制度量
 - 投保人数 (#)
 - 平均持有者百分比
 - 持有者百分比总和
- 资产组合度量
 - 资产组合定制度量
 - 资产组合数 (#)
 - 平均信用限额
 - 平均保险金额
 - 平均贷款金额
 - 平均保险费
 - 平均收入
 - 平均资产总值
 - 信用限额
 - 保险金额
 - 贷款金额
 - 保险费
 - 收入
 - 资产总值
- 样品库存度量
 - 样品库存定制度量
 - 样品库存数 (#)
 - 平均上次实物盘点
 - 平均期初余额
 - 平均实物盘点
 - 平均系统计数
 - 上次实物盘点总和
 - 期初余额总和
 - 实地盘点总和
 - 系统盘点总和
- 样品交易度量
 - 样品交易定制度量
 - 样品交易数 (#)
 - 平均已接收的包数

- 平均已发送的包数
- 已接收的包总和
- 已发送的包总和
- 服务请求度量
 - 服务请求定制度量
 - 已取消 SR 数 (#)
 - 已完成 SR 数 (#)
 - 未完成 SR 数 (#)
 - 待处理 SR 数 (#)
 - SR 数 (#)
 - 平均 SR 完成天数
 - 未完成 SR 平均持续时间
- 解决方案度量
 - 解决方案定制度量
 - 已批准解决方案数 (#)
 - 过时的解决方案数 (#)
 - 已发布解决方案数 (#)
 - 解决方案数 (#)
- 交易项目度量
 - 交易项目定制度量
 - 交易项目数 (#)
 - 平均行数
 - 平均数量
 - 平均发货数量
 - 行号总和
 - 数量总和
 - 发货数量总和

使用注释

“资产组合”维度通常包括非金融资产（如车辆），除非您的管理员已使用“公司概况”页面中的“从资产组合客户中排除车辆/资产记录”选项，在“资产组合”列表中特别排除此类非金融资产。

由于多种原因，可能会出现没有结果的报表。一个原因是报表中缺少度量。报表必须包含至少一个度量。

如果使用两个互相之间没有直接关系的定制对象，也会得到没有结果的报表。例如，如果客户对象直接关联到定制对象 4 和定制对象 5，则可以对客户与定制对象 4 之间的关联以及客户与定制对象 5 之间的关联生成报表。但是，无法生成客户、定制对象 4 和定制对象 5 之间的组合关联的报表，除非在应用产品中定义了定制对象 4 和定制对象 5 之间的直接关联。

再看此示例，如果客户对象与定制对象 4 直接关联，并且定制对象 4 与定制对象 5 直接关联，则可以对客户和定制对象 4 之间的关联以及定制对象 4 和定制对象 5 之间的关联生成报表。但是，无法生成客户、定制对象 4 和定制对象 5 之间的组合关联的报表，除非在应用产品中定义了客户和定制对象 5 之间的直接关联。

“客户”、“活动”、“联系人”和“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

“资产组合”维度与定制对象 16-20 一起使用时不会生成任何结果。在与定制对象 1-15 和定制对象 21-40 一起使用时却会生成结果。

通用责任人维度

此主题区域中的大多数记录类型维度都具有“责任人用户”文件夹。但是，责任人是所有这些记录类型共享的单一通用维度。如果您从任何记录类型文件夹下的“责任人用户”文件夹中选择列，且为不同的记录类型选择度量，则

分析会显示您从中选择度量的记录类型的所有记录责任人。例如，如果您从“服务请求”文件夹下的“责任人用户”文件夹中选择“别名”列，且选择“SR 数 (#)”度量，则分析会显示服务请求记录的所有责任人。但是，由于责任人是单一维度，如果您从“联系人”文件夹下的“责任人用户”文件夹中选择“别名”列，且选择“SR 数 (#)”度量，则会显示相同结果。

如果您从任何记录类型文件夹下的“责任人用户”文件夹中选择列，且从两种或更多记录类型中选择度量，则分析会显示您从中选择度量的所有记录类型的所有记录责任人。例如，如果您从“服务请求”文件夹下的“责任人用户”文件夹中选择“别名”列，且选择“SR 数 (#)”和“活动数 (#)”度量，则分析会显示服务请求记录和活动记录的所有责任人。在此示例中，如果责任人拥有活动但没有服务请求，“SR 数 (#)”度量值显示为 0（零）；如果责任人拥有服务请求但没有活动，“活动数 (#)”度量值也显示为 0（零）。

通用日期维度

此主题区域中的许多记录类型维度具有日期文件夹，如“日期”或“创建日期”。但是，一些记录类型共享通用日期维度。如果您从与其他记录类型共享日期维度的记录类型下的日期文件夹中选择列，且为共享相同日期维度的其他记录类型之一选择度量，则分析会显示您从中选择度量的记录类型的记录的所有日期。例如，“客户”和“联系人”记录类型共享日期维度。因此，如果您从“客户”文件夹下的“创建日期”文件夹中选择“日期”列，且选择“客户数 (#)”度量，则分析会显示创建客户记录的所有日期。但是，由于“客户”和“联系人”记录类型共享日期维度，如果您从“联系人”文件夹下的“创建日期”文件夹中选择“日期”列，且选择“客户数 (#)”度量，则会显示相同结果。

如果您从与其他记录类型共享日期维度的记录类型下的日期文件夹中选择列，且从共享相同日期维度的两种或更多记录类型中选择度量，则分析会显示您从中选择度量的所有记录类型的记录的所有日期。例如，如果您从“客户”文件夹下的“创建日期”文件夹中选择“日期”列，且选择“客户数 (#)”和“联系人数 (#)”度量，则分析会显示创建客户记录和联系人记录的所有日期。在此示例中，对于已创建客户记录但未创建联系人记录的任何日期，“联系人数 (#)”度量值显示为 0（零）；对于已创建联系人记录但未创建客户记录的任何日期，“客户数 (#)”度量值也显示为 0（零）。

下表列出共享通用日期维度的记录类型，并显示每种记录类型的日期维度的名称。每个表显示一个通用日期维度的详细信息。

记录类型维度	日期维度
客户	创建日期
商业活动	日期
联系人	创建日期
潜在商机	日期
商机	结束日期
资产组合	日期
记录类型维度	日期维度
活动	创建日期
分配	创建日期
索赔	创建日期
保险范围	创建日期

记录类型维度	日期维度
定制对象 01-40	创建日期
损坏	创建日期
财务帐户	创建日期
财务帐户持有者	创建日期
财务帐户产品	创建日期
金融计划	创建日期
金融产品	创建日期
金融交易	创建日期
投保财产	创建日期
库存期间	创建日期
当事人	创建日期
商机	开始日期
保险单	创建日期
投保人	创建日期
服务请求	开始日期
样品库存	创建日期
样品交易	创建日期
交易项目	创建日期

关联对象定制字段

关联对象的定制字段不可用于“高级定制对象”报告主题区域中的报表。例如，如果创建一个定制对象的字段作为另一个定制对象的相关字段，则新字段在“高级定制对象”报告主题区域中的主要对象文件夹中不可用。但是，该新字段在相关对象的文件夹中仍然可用。

高级定制对象主题区域以及金融和保险对象

“高级定制对象”主题区域让您可以根据该主题区域内对象的所有属性和度量进行报告。借此，您还可以根据这些对象之间的关联进行报告。但是，对于任何指定的对象对，此主题区域都只支持一个关联。例如：

- “财务帐户”对象可以是客户、分支和金融机构的子对象。但是，只能报告该客户对象关联。
- “财务帐户”对象可以是联系人和顾问的子对象。但是，只能报告该联系人对象关联。

- Policy 对象可以是客户、机构和运输公司的子对象。但是，只能报告该客户对象关联。
- Policy 对象可以是联系人、代理和运输公司保险人的子对象。但是，只能报告该客户对象关联。

金融对象和定制对象 1-40 之间的关联以及保险对象和定制对象 1-40 之间的关联不可用于从“高级定制对象”主题区域报告。

字段格式

在金融、保险和样品维度中，货币、日期和整数字段已预设格式。这些维度中的其他字段类型（如数字和百分比）未预设格式。您可以将定制格式应用于这些字段。此格式设置方法影响以下维和度量：

- 分配
- 分配度量
- 索赔
- 索赔度量
- 保险范围
- 保险范围度量
- 损坏
- 损坏度量
- 财务帐户
- 财务帐户度量
- 财务帐户持有者
- 财务帐户持有者度量
- 财务帐户产品
- 财务帐户产品度量
- 金融计划
- 金融计划度量
- 金融产品
- 金融产品度量
- 金融交易
- 金融交易度量
- 投保财产
- 投保财产度量
- 当事人
- 当事人度量
- 库存期间
- 库存期间度量
- 保险单
- 保险单度量
- 投保人
- 投保人度量
- 样品库存
- 样品库存度量
- 样品交易
- 样品交易度量
- 交易项目
- 交易项目度量

评估实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

此主题区域提供评估使用情况和结果的实时分析。您可以获得其他相关维度中评估完成情况、评分和交互的完整可见性，如活动、联系人和客户。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 评估
- 业务计划
- 联系人
- 最后修改日期
- 开始日期
- 潜在商机
- 目标
- 商机
- 服务请求

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 评估度量
 - 解答
 - 标准解答数 (#)
 - 已完成解答
 - 未完成解答
 - 标准
 - 脚本标准数 (#)
 - 平均脚本标准数 (#)
 - 平均标准分数
 - 标准分数
 - 最大标准分数
 - 最小标准分数
 - 脚本
 - 使用的时间脚本数 (#)
 - 完成百分比 (%)

- 实际脚本分数
 - 平均实际脚本分数
 - 平均阈值脚本分数
 - 最大实际脚本分数
 - 最小实际脚本分数
 - 阈值脚本分数
- 评估 ID

使用注释

您只能将“评估”度量与“评估”维度配合使用。如果删除某些评估度量，则以前完成的评估不会反映删除，而且显示的结果可能不准确。使用此主题区域时，至少必须为报表包含一个度量。如果不想显示度量，则可以隐藏此度量。

“解答”和“标准”文件夹在“评估”维度中。那些文件夹中的字段与度量没有任何交集，因此不会产生任何值。

“活动”和“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

资产实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、资产、商机、产品和用户维度分析资产度量。可以跟踪销售给客户或公司的资产和产品。此主题区域是资产记录可见性基于关联客户记录可见性的少数几个主题区域之一。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 资产
- 商机
- 责任人用户
- 产品

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 资产度量
 - 资产数 (#)
 - 平均资产数 (#)

使用注释

您可以按“所有者用户”维度分析“资产”维度。“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

工作簿实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

注意：只有其角色拥有“管理工作簿”权限的用户才能访问此主题区域。

业务目的

使用此主题区域可以实时分析工作簿。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 工作簿
- 用户

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 工作簿用户度量
 - 用户的工作簿数 (#)
 - 工作簿的用户数 (#)

使用注释

无

业务计划实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

在主题区域中，可以根据业务计划、目标、计划类型、期间、收入目标、计量单位来分析客户、联系人、商机和产品。同时还能查看实际业绩并与业务计划内制定的目标相比较。然后将结果与其他主题区域的查询相结合，以比较目标与结果。

关系类型

一对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 工作簿
- 业务计划
- 联系人
- 定制对象 1
- 定制对象 2
- 定制对象 3

- 潜在商机
- 目标
- 商机
- 期间
- 计划客户
- 计划联系人
- 计划商机
- 高级合作伙伴客户
- 产品
- 服务请求

度量

此主题区域的度量列表如下所示：

- 客户度量
- 活动度量
- 业务计划度量
- 联系人度量
- 定制对象 1 度量
- 定制对象 2 度量
- 定制对象 3 度量
- 潜在商机度量
- 目标度量
- 商机度量
- 合作伙伴度量
- 期间度量
- 计划客户度量
- 计划联系人度量
- 计划商机度量
- 服务请求度量

使用注释

此主题区域具有多个维度，但切忌随意混合维度。并非所有维度结合都能得到有用的结果。下表显示驱动对象维度（粗体）以及可以与之结合并获得有益结果的维度。

- **客户**：目标，计划客户
- **活动**：业务计划，目标
- **业务计划**：活动，目标，合作方，期间，计划客户，计划联系人，计划商机，产品
- **联系人**：目标，计划联系人
- **潜在商机**：目标
- **目标**：客户、活动、业务计划、联系人、潜在商机、期间、产品、服务请求
- **商机**：目标，计划商机
- **合作伙伴**：业务计划
- **期间**：业务计划，目标
- **计划客户**：客户，业务计划
- **计划联系人**：业务计划，联系人
- **计划商机**：业务计划，商机
- **产品**：业务计划，计划联系人

■ 服务请求：目标

注意：在报表中混合维度时，确保包括这些维度的度量，以便 Oracle CRM On Demand 能够正确地结合。例如，如果驱动维度为“目标”，而您想要使用一些“联系人”字段，则必须在查询中也包括一个目标度量。可以禁止打印度量，但它必须位于查询中。

“工作簿”维度让您可以在工作簿层次结构的任何级别分析客户和联系人的度量和相关属性。

“活动”和“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

商业活动实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按商业活动、用户和日期维度全面分析商业活动。可以分析商业活动效果、业绩和投资回报 (ROI)。其中包含的度量还可帮助解决在实现商业活动目标和优化未来商业活动过程中遇到的问题。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 商业活动
- 日期
- 责任人用户

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 商业活动度量
 - 商业活动次数 (#)
 - 计划商业活动次数 (#)
 - 活跃的商业活动次数 (#)
 - 已完成商业活动次数 (#)
 - 商业活动的客户数 (#)
 - 商业活动的联系人数 (#)
 - 商业活动的潜在商机数 (#)
 - 商业活动的商机数 (#)
 - 商业活动的赢得次数 (#)
 - 预算百分比 (%) (定义：成本乘以 100，然后除以预算成本。)
 - 实现的潜在商机目标百分比 (%) (定义：潜在商机数乘以 100，然后除以潜在商机目标。)
 - 实现的收入目标百分比 (%) (定义：已结收入乘以 100，然后除以收入目标。)
 - 商业活动商机的平均完成天数
 - 已完成销售的单位成本 (定义：成本除以赢得次数。)
 - 已完成销售的平均单位成本 (定义：平均成本除以赢得次数。)
 - 潜在商机的单位成本 (定义：成本除以潜在商机数。)
 - 潜在商机的平均单位成本 (定义：平均成本除以潜在商机数。)
 - 商业活动的潜在商机转换率
 - 商业活动的已结收入

- 商业活动的商机收入
- 商业活动的平均已结收入
- 商业活动的商机赢得率
- ROI

使用注释

无

联系人关系实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用“联系人关系报告”主题区域可以分析联系人关系。可以按客户、联系人和相关联系人分析联系人关系。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人
- 责任人用户
- 相关联系人

度量

- 联系人度量
 - 联系人数量 (#)

使用注释

“客户”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

“联系人关系”主题区域报告关于联系人与其他联系人之间关系的多对多关系。您不能使用它来报告关于客户和联系人之间的多对多关系。有关客户和联系人之间的多对多关系，请参阅“客户联系人历史分析”主题区域（请参阅[客户联系人历史分析主题区域](#) 第 页 714）。

联系人团队实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成联系人与团队成员之间的多对多关系报表。可以使用此主题区域列出与联系人相关的所有团队成员和将用户添加为团队成员的所有联系人。您也可以将其用于报告与联系人关联的主要客户。不能使用此主题区域生成未关联到任何用户的联系人报表，或生成未链接到联系人的用户报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人
- 联系人团队
- 日期
- 团队成员

度量

- 联系人团队
 - 联系人团队已优化定制度量
 - 联系人团队成员数 (#)

使用注释

“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

在“联系人团队”维度的“联系人团队已优化定制字段”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可用：

- 复选框
- 日期
- 日期/时间
- 百分比
- 电话
- 选择列表
- 文本（长）
- 文本（短）

在“联系人团队已优化定制度量”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可作为度量使用：

- 货币
- 整数
- 数字

数据可见性。此主题区域始终使用“团队可见性”模式，而不会考虑您在自己的概要或公司概要中定义何种设置。因此，您始终都可以报告您是责任人或团队成员的所有联系人。

联系人实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按联系人、客户、商业活动、所有者用户和日期维度生成联系人度量报表。此主题区域的详细级别是为在 Oracle CRM On Demand 中创建的每个联系人提供一行。使用此主题区域可以快速回答诸如以下问题：有最多联系人的前十个雇员是谁？哪些客户没有任何联系人？按联系人排列，哪些是最大型的商业活动？

关系类型

多项详情

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户

- 商业活动
- 联系人
- 创建日期
- 责任人用户

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 联系人度量
 - 联系人定制度量
 - 索引货币
 - 平均索引币种
 - 索引号
 - 平均索引号
 - 联系人数 (#)

使用注释

“客户”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

定制对象和客户实时报告主题区域

此主题涵盖以下报告主题区域：

- 定制对象 1 和客户
- 定制对象 2 和客户
- 定制对象 3 和客户

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用这些主题区域可以分析客户与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系。客户主题区域被复制并增加定制对象 1、2 和 3 维度。公司经常重新设计定制对象 1、2 和 3，并想要生成这些重新设计的对象与客户的报表。因为此主题区域呈现客户与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系，对于没有关联到定制对象 1、2 和 3 的至少一个例程的客户，无法使用这些主题区域为其生成报表。

关系类型

多对多

维度

这些主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 定制对象
- 创建日期
- 责任人用户
- 地区

度量

这些主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户定制度量
 - 索引货币
 - 平均索引币种
 - 索引号
 - 平均索引号
 - 收入
 - 收入 (000)
 - 平均收入
 - 已结收入
 - 已结收入 (000)
 - 平均已结收入
 - 平均商机结束天数 (定义: 结束商机的天数除以赢得次数。)
 - 客户数 (#)
 - 具有商机的客户数 (#)
 - 联系人数 (#)
 - 商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 服务请求 (SR) 数 (#)
 - 已取消 SR 数 (#)
 - 已完成 SR 数 (#)
 - 未完成 SR 数 (#)
 - 待处理 SR 数 (#)
 - 未完成 SR 平均持续时间
 - 平均 SR 完成天数

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构, 让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

定制对象和联系人实时报告主题区域

此主题涵盖以下报告主题区域:

- 定制对象 1 和联系人
- 定制对象 2 和联系人
- 定制对象 3 和联系人

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供这些主题区域。

业务目的

使用这些主题区域可以分析联系人与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系。联系人主题区域被复制并增加定制对象 1、2 和 3 维度。公司经常重新设计定制对象 1、2 和 3, 并想要生成这些重新设计的对象与联系人的报表。因为此主题区域呈现联系人与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系, 对于没有关联到定制对象 1、2 和 3 的至少一个例程的联系人, 无法使用这些主题区域为其生成报表。

关系类型

多对多

维度

这些主题区域具有以下维度：

- 客户
- 商业活动
- 联系人
- 定制对象
- 创建日期
- 责任人用户

度量

这些主题区域的完整度量列表如下所示：

- 联系人度量
 - 联系人定制度量
 - 索引货币
 - 平均索引币种
 - 索引号
 - 平均索引号
 - 联系人数（#）

使用注释

“客户”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

定制对象和商机实时报告主题区域

此主题涵盖以下报告主题区域：

- 定制对象 1 和商机
- 定制对象 2 和商机
- 定制对象 3 和商机

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供这些主题区域。

业务目的

使用这些主题区域可以分析商机与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系。商机主题区域被复制并增加定制对象 1、2 和 3 维度。公司经常重新设计定制对象 1、2 和 3，并想要生成这些重新设计的对象与商机的报表。因为此主题区域呈现商机与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系，对于没有关联到定制对象 1、2 和 3 的至少一个例程的商机，无法使用这些主题区域为其生成报表。

关系类型

多对多

维度

这些主题区域具有以下维度：

- 定制对象
- 客户
- 商业活动
- 结束日期

- 开始日期
- 商机
- 责任人用户
- 主要联系人
- 地区

度量

这些主题区域的完整度量列表如下所示：

- 商机度量
 - 商机定制度量
 - 索引货币
 - 平均索引币种
 - 索引号
 - 平均索引号
 - 收入
 - 预期收入
 - 已结收入
 - 收入 (000)
 - 预期收入 (000)
 - 已结收入 (000)
 - 商机数 (#)
 - 未完成商机数 (#)
 - 已结商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 阶段中的平均天数

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

定制对象和服务请求实时报告主题区域

此主题涵盖以下报告主题区域：

- 定制对象 1 和服务请求
- 定制对象 2 和服务请求
- 定制对象 3 和服务请求

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供这些主题区域。

业务目的

使用这些主题区域可以分析服务请求与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系。服务请求主题区域被复制并增加定制对象 1、2 和 3 维度。公司经常重新设计定制对象 1、2 和 3，并想要生成这些重新设计的对象与服务请求的报表。因此主题区域呈现商机与定制对象 1、2 和 3 之间的多对多关系，对于没有关联到定制对象 1、2 和 3 的至少一个例程的服务请求，无法使用这些主题区域为其生成报表。

关系类型

多对多

维度

这些主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人
- 定制对象
- 结束日期
- 开始日期
- 责任人用户
- 服务请求

度量

这些主题区域的完整度量列表如下所示：

- 服务请求度量
 - 服务请求定制度量
 - 索引货币
 - 平均索引币种
 - 索引号
 - 平均索引号
 - 服务请求 (SR) 数 (#)
 - 未完成 SR 数 (#)
 - 已完成 SR 数 (#)
 - 待处理 SR 数 (#)
 - 已取消 SR 数 (#)
 - 未完成 SR 平均持续时间
 - 平均 SR 完成天数

使用注释

“客户”、“联系人”和“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

定制对象实时报告主题区域

此主题涵盖以下报告主题区域：

- 定制对象 1
- 定制对象 2
- 定制对象 3

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供这些主题区域。

业务目的

在这些主题区域中，可以按客户、活动、商业活动、联系人、潜在商机、商机、服务请求、合作方、日期和定制对象 1、2 和 3 维度生成定制对象 1、2 和 3 度量的报表。可以按各个相关对象分析定制对象 1、2 和 3 度量。目前只能实时生成定制对象 1、2 和 3 的报表。分析定制对象 1、2 和 3 时，仅使用这些主题区域。

关系类型

简单

维度

这些主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 创建日期
- 定制对象 1
- 定制对象 2
- 定制对象 3
- 潜在商机
- 商机
- 责任人用户
- 合作方（仅用于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中）
- 服务请求

度量

这些主题区域的完整度量列表如下所示：

- 定制对象度量
 - 定制对象的定制度量
 - 索引货币
 - 平均索引币种
 - 索引号
 - 平均索引号
 - 定制对象数 (#)

使用注释

“客户”、“活动”、“联系人”和“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

事件实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以基于事件和相关维度（如客户、日期、受邀者、潜在商机、潜在商机事件、商机、负责人用户、产品类别和产品）生成报表。

关系类型

一对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 日期

- 事件
- 受邀者
- 潜在商机
- 潜在商机事件
- 商机
- 责任人用户
- 产品
- 产品类别

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 事件度量
 - 事件的客户数 (#)
 - 事件数 (#)
 - 受邀者数 (#)
(定义：无已删除状态的活动受邀者数。)
 - 事件的潜在商机数 (#)
 - 事件的商机数 (#)
 - 预算盈余/不足
(定义：事件预算和事件成本之差。)
 - 事件预算
“事件预算”度量来自维度。仅使用事件维度时，度量是维度字段值的总和。但是，使用其他维度（尤其是受邀者）时，度量的计算结果为预算金额除以受邀者数。
 - 事件成本
(定义：事件的每个参加者成本，即与已完成事件关联的所有活动参加者的活动总成本除以参加者数。)

使用注释

“事件”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

事件客户数 (#) 返回与具有受邀者的事件相关联的客户数。

事件潜在商机数 (#) 返回与具有受邀者的事件相关联的潜在商机数。

事件商机数 (#) 返回与具有受邀者的事件相关联的商机数。

无受邀者的事件

没有受邀者的事件将从报表中排除，但有一种特殊的情况除外。让零受邀者事件出现在报表中的唯一方法是仅使用“事件”维度（不要添加第二个维度）并且不要包括任何度量。

相反的，如果您所构建的报表使用了非“事件”维度（例如，潜在商机和受邀者），则此报表中的行是“事件”维度与选定维度的交集。只有报表中的行是所有三个维度中都存在的行。

预测实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成由 Oracle CRM On Demand 预测模块生成的数据的报表。还可以按客户、地区、用户、商机、产品、日期和用户定额维度比较预测摘要与最近的实时商机数据。可以为销售团队创建业绩报表，说明业务数据覆盖情况、定额完成情况和预测准确性。还使销售经理可以使用用户层次监控各个团队成员的业绩。

关系类型

多项详情

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户收入（请参阅“注意 1”）
- 客户地区
- 工作簿
- 结束日期（请参阅“注意 2”）
- 联系人
- 预测
- 预测日期（请参阅“注意 3”）
- 商机（请参阅“注意 4”）
- 商机产品收入（请参阅“注意 4”）
- 责任人用户
- 产品
- 产品类别
- 定额

注意 1：您不能将客户收入维度与商机或商机产品维度相结合。

注意 2：对于定额，结束日期是定额期间所在月份的第一天。对于预测，结束日期是预测快照中的商机的结束日期。对于商机，结束日期是商机的结束日期。

注意 3：预测日期是预测的运行日期。一个商机可以存在于多个预测中。

注意 4：商机和商机产品收入只能与商机和商机产品收入度量关联。

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户收入度量
 - 产品数 (#)
 - 平均产品数
- 预测度量
 - 我的客户收入
 - 我的客户收入
 - 我的联系人收入
 - 我的联系人收入
 - 我的商机
 - 我的商机收入
 - 我的产品收入
 - 我的产品收入
 - 我的产品
 - 已结数量
 - 已结收入

- 预期收入
- 预测数量
- 业务数据数量
- 团队摘要
 - 预测
 - 已结收入
 - 业务数据
 - 最佳情况
- 团队产品摘要
 - 已结数量
 - 预测数量
 - 业务数据数量
 - 已结收入
 - 预期收入
- 已结收入
- 业务数据
- 预测
- 预期收入
- 最佳情况
- 定额度量
 - 定额值
- 商机度量
 - 商机定制度量
 - 索引号
 - 平均索引号
 - 索引号
 - 平均索引号
- 收入
- 预期收入
- 已结收入
- 收入 (000)
- 预期收入 (000)
- 已结收入 (000)
- 商机数 (#)
- 未完成商机数 (#)
- 已结商机数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 阶段中的平均天数
- 商机产品收入度量
 - 产品数 (#)
 - 平均产品数

使用注释

适用以下限制：

- **多项详情。**由于预测主题区域是一个多项详情主题区域，您必须确保报表仅含有一个度量。
- **工作簿维度。**使用工作簿维度和层次结构可以将数据记录分组到工作簿中。但可以看到的的数据仍然取决于分析中的可见性模式。只能与客户、客户收入、商机和商机 - 产品配合使用。
- **层次结构。**所有层次结构都限制为八个级别。
- **收入拆分。**配置了收入拆分功能时（请参阅[设置公司概要和全局默认值（第 页 965）](#)），预测摘要将反映拆分，但实时商机度量不反映。
- **定额度量。**定额度量与其他度量的比较仅在月份级别和用户级别有效。
- **预测摘要定制字段。**这些字段不能生成报表。Oracle CRM On Demand 生成的预测摘要包含累积的总额。因此，仅当按用户查看数据时，报表中的预测度量才有意义。不按用户查看预测度量会导致显示的值不正确。
- **商机和多个预测。**同一商机可以出现在多个预测中。因此，必须使用筛选度量机制按特定日期查看预测度量。否则，预测度量会显示不正确。
- **预测和用户定额度量。**收入的数据与预测摘要日期相同，因此所有商机都显示为在月份的第一天。用户定额还按月设置，并显示在月份的第一天。因此，仅当数据在月份或在更高级别合计时，包括预测和用户定额度量的报表才有意义。
- **用户定额度量。**用户定额度量始终使用经理可见性控制，与用户可见性无关。因此，可见性设置为团队可见性时，除公司管理员以外的用户都无法生成用户定额以及商机度量报表。
- **用户的百分位排名。**要建立用户的百分位排名，就必须拥有所有基本数据的访问权限。
- **日历月份和多个预测。**每个日历月份可以有多个预测。因此，显示合计预测度量的报表必须用特定预测日期加以限定。
- **定额和收入。**如果报表显示用户定额和实时商机收入，但没有显示预期结果，则可能是因为记录的商机结束日期与定额记录不在同一期间。
- **每月预测。**每月预测摘要合计已经累计。因此，所有用户的合计会得到不正确的结果。如果要以此方式获得合计，必须使用“我的收入”文件夹中的收入度量。
- **分析经理可见性。**如果预测仅包括下属人员，则使用分析经理可见性。
- **分析团队可见性。**如果预测中的人员是团队的一部分，则使用分析团队可见性。如果预测中的人员既不在团队中，也不是下属，则商机和商机产品视图与预测摘要不匹配。
- **预测度量。**预测度量必须引用特定预测。使用 FILTER 度量函数按预测日期和预测类型引用度量。例如，使用 FILTER 度量函数获取特定预测日期（例如 2009 年 9 月 16 日）的预测值。因为有多种预测类型，所以再增加一个筛选器只能获得商机收入预测的值。例如：

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Opportunity Revenue Forecast'))
```

使用 FILTER 度量函数与向报表添加筛选器不同。如果将报表筛选器添加到使用预测日期和预测类型的筛选器，则无法得到用户定额或实时收入的任何值。如果为每位用户都定义了多个定额，则必须使用 FILTER 度量函数引用特定定额值。例如：

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sales'))
```

在此示例中，FILTER 度量函数获取特定定额名称（销售）的定额值。没有此筛选器度量，就只能获得所有定额的合计值。

“客户”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。“工作簿”维度让您可以在工作簿层次结构的任何级别分析客户和联系人的度量和相关属性。

家庭实时报告主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 提供此主题区域。

业务目的

使用“家庭报告”主题区域能够生成“联系人”维度的家庭报表。此主题区域使顾问及其经理能够回答诸如以下问题：

- 我的客户属于哪些家庭？
- 我业务工作簿中的家庭资产如何在我的客户之间划分？
- 资产总值最高的家庭是哪些？

“家庭报告”主题区域还有一个投资组合维，该维可用于报告家庭联系人的关联投资组合的相关信息。投资组合维与家庭具有间接关系（通过联系人），因此，不能将投资组合维属性直接用于分析家庭度量。可以将家庭报表与资产组合报表结合，将客户视为家庭成员，从而提供改进的客户服务。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 联系人
- 家庭
- 家庭联系人
- 资产组合

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 家庭度量
 - 家庭总资产
 - 家庭总资产
 - 家庭总资产 (000)
 - 家庭平均总资产
 - 家庭平均总资产 (000)
 - 家庭总费用
 - 家庭总费用
 - 家庭总费用 (000)
 - 家庭平均总费用
 - 家庭平均总费用 (000)
 - 家庭总收入
 - 家庭总收入
 - 家庭总收入 (000)
 - 家庭平均总收入
 - 家庭平均总收入 (000)
 - 家庭总负债
 - 家庭总负债
 - 家庭总负债 (000)
 - 家庭平均总负债

- 家庭平均总负债 (000)
- 家庭资本净值合计
 - 家庭资本净值合计
 - 家庭资本净值合计 (000)
 - 家庭平均资本净值合计
 - 家庭平均资本净值合计 (000)
- 联系人总资产
 - 总资产
 - 总资产 (000)
 - 平均总资产
 - 平均总资产 (000)
- 联系人总费用
 - 总费用
 - 总费用 (000)
 - 平均总费用
 - 平均总费用 (000)
- 联系人总收入
 - 总收入
 - 总收入 (000)
 - 平均总收入
 - 平均总收入 (000)
- 联系人总负债
 - 总负债
 - 总负债 (000)
 - 平均总负债
 - 平均总负债 (000)
- 联系人资本净值合计
 - 资本净值合计
 - 资本净值合计 (000)
 - 平均资本净值合计
 - 平均资本净值合计 (000)
- 家庭定制度量
 - 索引号
 - 平均索引号
 - 索引货币
 - 平均索引币种

- 累计联系人数 (#)
- 累计服务请求数 (#)
- 累计潜在商机数 (#)
- 联系人数 (#)
- 联系人服务请求数 (#)
- 联系人潜在商机数 (#)
- 家庭数 (#)

使用注释

“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

“资产组合”维度通常包括非金融资产（如车辆），除非您的管理员已使用“公司概要”页面中的“从资产组合客户中排除车辆/资产记录”选项，在“资产组合”列表中特别排除此类非金融资产。

潜在商机团队实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以分析潜在商机与潜在商机团队之间的关系，以及查询与每个潜在商机关联的团队成员。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 日期
- 潜在商机
- 潜在商机团队
- 团队成员

度量

- 潜在商机团队
 - 潜在商机团队已优化定制度量
 - 潜在商机团队成员数 (#)

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

数据可见性。此主题区域始终使用“团队可见性”模式，无论您在您的概要中定义何种设置。因此，您始终都可以报告您是所有者或团队成员的所有潜在商机。

潜在商机实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、客户地区、商业活动、联系人、日期、潜在商机、商机、所有者用户和高级合作伙伴客户分析潜在商机度量。此主题区域包含的度量可以分析潜在商机质量、潜在商机转换和与潜在商机相关的收入。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 联系人
- 日期
- 潜在商机
- 商机
- 责任人用户
- 高级合作伙伴客户

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 潜在商机度量
 - 客户地区层次结构
 - 顶级地区名称
 - 八级地区名称
 - 七级地区名称
 - 六级地区名称
 - 五级地区名称
 - 四级地区名称
 - 三级地区名称
 - 二级地区名称
 - 一级地区名称
 - 潜在商机数 (#)
 - 合格潜在商机数 (#)
 - 已拒绝潜在商机数 (#)
 - 已存档潜在商机数 (#)
 - 转换为商机的潜在商机数 (#) (定义：已转换为商机的潜在商机的数量。)
 - 导致赢得商机的潜在商机数 (#) (定义：已转换为商机并处于“已完成/赢得”销售阶段的潜在商机的数量。)
 - 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
 - 新商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 潜在商机的已结收入
 - 潜在商机的预期收入
 - 潜在商机的商机收入

使用注释

“客户”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

主审计追踪实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。要访问此主题区域，您的角色必须具有“访问主审计追踪”和“管理配置审计”权限。

业务目的

通过此主题区域，您可以分析对已启用审计追踪的记录类型所做的更改（例如，应用产品、交易注册和用户）。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 审计追踪
- 日期
- 用户

度量

此主题没有任何度量。

使用注释

- 1 如果客户关怀模拟管理员并更改对象，只要来自“用户”维度的任何字段也用于分析，则此更改不会显示在分析中。
- 2 根据“审计期限”字段的值自动清除审计数据。“审计追踪”维度仅具有未清除的数据。数据被清除后则不会再出现在分析中。

商机实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、地区、商业活动、联系人、地区、所有者和日期维度分析商机。此主题区域是包括商机和定额度量的多项详情主题区域。商机度量在此主题区域中以最精细的级别定义，因此，可以按每个可能的维度分析。但是，定额度量则在较高的级别定义，只能通过以下有限的维度分析：日期（月份）、定额、所有者。

关系类型

简单

维度

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 结束日期
- 开始日期
- 商机

- 责任人用户
- 主要联系人
- 高级合作伙伴客户
- 定额
- 地区

度量

以下是此主题区域中的主要度量：

- 收入（预期和已结）
- （未完成和已完成）商机数（#）
- 赢得次数（#）
- 定额量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 商机度量
 - 商机定制度量
 - 索引货币
 - 平均索引币种
 - 索引号
 - 平均索引号
 - 收入
 - 预期收入
 - 已结收入
 - 收入（000）
 - 预期收入（000）
 - 已结收入（000）
 - 商机数（#）
 - 未完成商机数（#）
 - 已结商机数（#）
 - 赢得次数（#）
 - 阶段中的平均天数
- 定额度量
 - 定额值

使用注释

因为定额度量不是在“商机”维度级别定义的，所以当报表中存在“商机”维度属性时，这些度量显示为空单元格。

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

“商机报告”和“商机历史分析”主题区域提供了不同的度量。在选择这其中的一个主题区域之前，请复核这两个主题区域中提供的度量，以确保使用最适合您需求的主题区域。

商机和竞争者实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以分析商机和竞争者客户之间的多对多关系。此主题区域与商机主题区域几乎相同。唯一区别是它包括竞争者客户维度，该维度与商机记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建报表以显示商机的所有竞争者。因为此主题区域呈现商机和竞争者客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个竞争者客户关联的商机，无法使用此主题区域为其生成报表。定义竞争者客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 反转角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优点
- 弱点
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 结束日期
- 结束日期
- 商机
- 商机竞争者
- 责任人用户
- 主要联系人
- 关系联系人
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 商机度量
 - 商机定制度量
 - 索引货币
 - 平均索引币种
 - 索引号
 - 平均索引号
 - 收入
 - 预期收入
 - 已结收入
 - 收入 (000)
 - 预期收入 (000)
 - 已结收入 (000)

- 商机数 (#)
- 未完成商机数 (#)
- 已结商机数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 阶段中的平均天数

使用注释

“客户”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度和相关属性。

关系联系人维度

商机可以作为竞争者链接到商机。在“商机详细信息”页面的“商机竞争者”相关信息部分中列出了作为竞争者链接到商机的任何商机。以这种方式链接的两个商机之间的关系也可以具有与链接商机上的主要联系人不同的主要联系人。

要提取有关商机之间关系的主要联系人的信息，请从“关系联系人”维度中选择列。要提取有关商机的主要联系人的信息，请从“商机”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。要提取有关竞争者上的主要联系人的信息，请从“商机竞争者”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。

商机和合作伙伴实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以分析商机和合作伙伴客户之间的多对多关系。此主题区域与商机主题区域几乎相同。唯一区别是它包括合作伙伴客户维度，该维度与商机记录类型有多对多关系。使用此主题区域可以创建显示商机的所有合作伙伴的报表。因为此主题区域呈现商机和合作伙伴客户之间的多对多关系，所以对于没有与至少一个合作伙伴客户关联的商机，无法使用此主题区域为其生成报表。定义合作伙伴客户关系、可用于生成报表的属性包括以下各项：

- 主要联系人
- 角色
- 反转角色
- 开始日期
- 结束日期
- 优点
- 弱点
- 注释

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 结束日期
- 开始日期
- 商机
- 商机合作伙伴
- 责任人用户

- 主要联系人
- 关系联系人
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 商机度量
 - 商机定制度量
 - 索引货币
 - 平均索引币种
 - 索引号
 - 平均索引号
 - 收入
 - 预期收入
 - 已结收入
 - 收入 (000)
 - 预期收入 (000)
 - 已结收入 (000)
 - 商机数 (#)
 - 未完成商机数 (#)
 - 已结商机数 (#)
 - 赢得次数 (#)
 - 阶段中的平均天数

使用注释

“客户”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

关系联系人维度

商机可以作为合作伙伴链接到商机。在“商机详细信息”页面的“商机合作伙伴”相关信息部分中列出了作为合作伙伴链接到商机的任何商机。以这种方式链接的两个商机之间的关系也可以具有与链接商机上的主要联系人不同的主要联系人。

要提取有关商机之间关系的主要联系人的信息，请从“关系联系人”维度中选择列。要提取有关商机的主要联系人的信息，请从“商机”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。要提取有关合作伙伴上的主要联系人的信息，请从“商机合作伙伴”维度下的“主要联系人”文件夹中选择列。

商机联系人实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

您可以使用此主题区域报告与商机关联的所有联系人或与多个商机关联的联系人。在其他商机主题区域中，您只能报告商机的主要联系人。

关系类型

多对多

维度

此主题区域提供以下维度：

- 联系人
- 商机

度量

- 商机联系人度量
 - 商机联系人数 (#)

使用注释

无

商机产品收入实时报告主题区域

可用性

Oracle CRM On Demand 的所有版本均提供此主题区域

业务目的

使用此主题区域可以按客户、客户地区、商业活动、商机、商机产品、所有者用户、产品和产品类别分析商机产品收入。因为各项重复性产品收入记录的开始日期可能不同，所以此主题区域采用最低详细级别，为商机内的每项重复性产品收入记录包含一行。此主题区域具有低详细级别，可以最灵活地在所支持维度的任何级别汇总数据。此主题区域还包含定额维度和度量，可以用来在同一报表中报告商机产品收入和定额度量。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 客户地区
- 商业活动
- 商机
- 商机产品收入
- 责任人用户
- 主要联系人
- 产品
- 产品类别
- 定额

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 商机产品收入度量
 - 产品数 (#)
 - 平均产品数 (#)
- 定额度量
 - 定额值

使用注释

“客户”和“主要联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

使用此主题区域生成的报表包括报表中显示的每条收入记录的摘要收入记录行。如果您不希望在报表中包括摘要收入记录行，请在报表中添加“产品名称”字段，或使用[商机历史分析主题区域](#)（第 页 748）。

商机团队实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以报告机会和机会团队之间的关系。使用此主题查询机会中涉及的团队成员。

关系类型

多对多。

维度

此主题区域提供以下维度：

- 客户
- 结束日期
- 开始日期
- 商机
- 商机团队
- 团队成员

度量

- 商机团队
 - 商机团队已优化定制度量
 - 商机团队成员数（#）

使用注释

数据可见性。此主题区域始终使用“团队可见性”模式，无论您在您的概要中定义何种设置。因此，您始终都可以报告您是责任人或团队成员的所有机会。

订单实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、联系人、日期、商机、责任人和产品维度分析订单。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人
- 日期
- 商机
- 订单

- 责任人用户
- 产品

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 订单数 (#)
- 订单项目数量

使用注释

此主题区域具有多个维度，但切忌随意混合维度。并非维度和度量的所有组合都能得到有用的结果。

- 度量“订单数 (#)”仅适用于可按直接关系（“客户”、“联系人”、“日期”、“商机”和“责任人”维度）累计但不能按“产品”维度累计的“订单”维度，因为“产品”维度与“订单”维度之间没有直接关系。
- “产品”维度只与“订单项目”关联，您仍然能够通过“订单”维度报告“具有订单的产品”详细信息。

合作伙伴实时报告主题区域

可用性

只有 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 提供此主题区域。

业务目的

在合作方报告主题区域中，可以分析合作方并评估重要的业绩度量，包括商机渠道中的合格销售线索数和总收入。

关系类型

摘要

维度

此主题区域具有以下维度：

- 创建日期
- 责任人用户
- 合作伙伴
- 地区

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 合作伙伴度量
- 合作伙伴定制度量
 - 平均索引币种
 - 平均索引号
 - 索引货币
 - 索引号
- 合作伙伴数 (#)
- 已存档潜在商机数 (#)
- 取消服务请求 (SR) 数 (#)
- 已结商机数 (#)
- 已完成 SR 数 (#)
- 潜在商机数 (#)

- 转换为商机的潜在商机数 (#)
- 导致丧失商机的潜在商机数 (#)
- 导致赢得商机的潜在商机数 (#)
- 未完成商机数 (#)
- 未完成 SR 数 (#)
- 商机数 (#)
- 待处理 SR 数 (#)
- 合格潜在商机数 (#)
- 已拒绝潜在商机数 (#)
- SR 数 (#)
- 赢得次数 (#)
- 阶段中的平均天数
- 平均 SR 完成天数
- 未完成 SR 平均持续时间
- 已结收入
- 已结收入 (000)
- 潜在商机的已结收入
- 潜在商机的预期收入
- 潜在商机的商机收入
- 收入
- 收入 (000)

使用注释

之前度量是基于销售线索、商机和服务请求的高级合作伙伴客户。

个性化内容传送实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

此主题区域提供医药企业中各个角色所需的信息，以便更好地了解医生、调整内容和在适当的时间将适当的消息传送给适当的人员。例如，营销经理可以分析详细趋势、宣传资料的表现和各个细分的响应。有了此信息，经理可以修改宣传资料或再次细分客户群，然后相应确定客户目标。销售经理可以分析详细趋势，找出地区中表现优异或较差的人员，并根据需要指导团队。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 联系人
- 消息响应
- 消息计划
- 消息计划项目
- 产品

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 客户度量
 - 客户数 (#)
- 活动度量
 - 具有活动的客户数 (#)
 - 活动数 (#)
 - 已完成活动数 (#)
 - 未完成活动数 (#)
- 联系人度量
 - 联系人定制度量
 - 平均索引币种
 - 平均索引号
 - 索引货币
 - 索引号
 - 联系人数 (#)
- 消息响应度量
 - 消息响应定制度量
 - 平均索引币种
 - 索引货币
 - 平均索引号
 - 索引号
 - 消息响应数 (#)
 - 平均序号
- 消息计划项目度量
 - 消息计划项目定制度量
 - 平均索引币种
 - 索引货币
 - 平均索引号
 - 索引号
 - 消息计划项目数 (#)
 - 平均序号
- 消息计划度量
 - 消息计划定制度量
 - 平均索引币种
 - 索引货币
 - 平均索引号
 - 索引号
 - 消息计划数 (#)

使用注释

“活动”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

此主题区域具有多个维度，但并非所有组合都有效。对于无效的组合，将返回错误。例如，以下组合无效，将生成错误：

维度	维度	维度
产品	客户	消息计划
产品	客户	消息计划项目
产品	客户	消息响应
产品	活动	消息计划
产品	活动	消息计划项目
产品	活动	消息响应
产品	联系人	消息计划
产品	联系人	消息计划项目
产品	联系人	消息响应

如果您的可见性是“团队可见性”，但您的分析包括“消息计划”、“消息计划项目”或“消息响应”维度，则会应用“经理可见性”。

报价实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。“报价”对象必须由管理员进行设置。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、日期和责任人维度分析报价。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 日期
- 商机
- 责任人用户
- 报价

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 报价定制度量
- 报价数 (#)

使用注释

无。

服务请求团队实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以生成服务请求与团队用户之间的多对多关系报表。因为 Oracle CRM On Demand 中可以将服务请求与多个团队成员关联，所以可以使用此主题区域创建与服务请求关联的所有团队成员的列表或将用户添加为团队成员的所有服务请求。不能使用此主题区域生成未与任何用户关联的服务请求报表，或生成未链接到服务请求的用户报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 结束日期
- 开始日期
- 服务请求
- 服务请求团队
- 团队成员

度量

- 服务请求团队
 - 服务请求团队已优化定制度量
 - 服务请求团队成员数 (#)

使用注释

“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

在“服务请求团队”维度的“服务请求团队已优化定制字段”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可用：

- 复选框
- 日期
- 日期/时间
- 百分比
- 电话
- 选择列表
- 文本（长）
- 文本（短）

在“服务请求团队已优化定制度量”文件夹中，以下每种字段类型的前五个定制字段（即已创建的前五个字段）可作为度量使用：

- 货币
- 整数
- 数字

数据可见性。此主题区域始终使用“团队可见性”模式，而不会考虑您在自己的概要或公司概要中定义何种设置。因此，您始终都可以报告您是责任人或团队成员的所有服务请求。

服务请求实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

在此主题区域中，能够按客户、资产、联系人、服务请求、用户、合作方和日期维度分析服务请求。有助于衡量和分析客户服务请求组织的重要业绩度量，包括服务请求已处于未完成状态多长时间，和完成服务请求的平均持续时间。使用这些服务请求业绩度量可以帮助公司提高客户满意度、雇员工作效率和降低运营成本。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 资产
- 联系人
- 结束日期
- 开始日期
- 商机
- 责任人用户
- 高级合作伙伴客户（仅在 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 中可用）
- 服务请求

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 服务请求度量
 - 服务请求定制度量
 - 索引货币
 - 平均索引币种
 - 索引号
 - 平均索引号
 - 服务请求（SR）数（#）
 - 未完成 SR 数（#）
 - 已完成 SR 数（#）
 - 待处理 SR 数（#）
 - 已取消 SR 数（#）
 - 未完成 SR 平均持续时间
 - 平均 SR 完成天数

使用注释

- “客户”、“联系人”和“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。
- 使用“商机”维度分析商机中的度量和属性以维护请求关系。

共享活动实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

使用此主题区域可以按客户、联系人和用户维度分析共享活动。因为在 Oracle CRM On Demand 中，这些活动可供一个或多个用户共享，所以使用此主题区域可以生成共享活动的报表。对于与至少一个用户共同拥有或共享的活动，可以使用此主题区域为其生成报表。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 活动
- 联系人
- 责任人用户

度量

- 活动度量
 - 活动数 (#)

使用注释

“客户”、“活动”和“联系人”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

未通过此主题区域中工作簿与活动记录之间的关联来控制该活动记录的数据可见性。您必须拥有活动记录，或者必须与您共享该活动记录，以便您能够在此主题区域中查看活动记录。

解决方案实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

在此主题区域中，您可以按产品、产品类别、服务请求和到期日期维度分析解决方案，也可以按解决方案与其关联服务请求之间的关系进行分析。您也可以分析重要的解决方案和相关的服务请求度量，以帮助您的公司评估解决方案的状态和成效。

关系类型

多对多

维度

此主题区域具有以下维度：

- 到期日期
- 产品

- 产品类别
- 服务请求
- 解决方案

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 解决方案定制度量
 - 平均索引币种
 - 平均索引号
 - 索引货币
 - 索引号
- 解决方案数 (#)
- 已批准解决方案数 (#)
- 已发布解决方案数 (#)
- 过时的解决方案数 (#)
- SR 数 (#)
- 未完成 SR 数 (#)
- 已完成 SR 数 (#)

使用注释

“产品类别”维度是独立的维度，并不像其他主题区域那样通过产品受驱动。这是为了匹配“解决方案”用户界面的特殊行为，在该用户界面中可将产品类别分配给无产品值的解决方案。

“服务请求”维度包括工作簿层次结构，让您可以在任何级别分析度量和相关属性。

特殊定价产品实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

特殊定价请求可让合作伙伴与品牌所有者执行一套业务流程，方法是合作方向品牌所有者要求更低的产品价格（出于各种原因，包括出现竞争交易或整体价格呈下滑趋势）。

在此主题区域中，可以执行实时分析并报告特殊定价请求和特殊定价产品，从而评估合作伙伴业绩。您可以使用一些度量和信息（例如针对每个产品、合作伙伴和季度的授权降价）来评估渠道中的折扣成效和产品绩效。

关系类型

简单

维度

此主题区域提供以下维度：

- 日期
- 交易注册
- 最终客户（客户）
- 最后批准人（用户）
- 商机
- 责任人用户
- 高级合作伙伴客户
- 产品

- 产品类别
- 特殊定价请求

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 特殊定价产品度量
 - 特殊定价请求数 (#)
 - 授权金额
 - 授权金额 (000)
 - 请求的金额
 - 请求的金额 (000)
 - 授权的平均金额 (平均)
 - 请求的平均金额 (平均)
 - 平均授权成本 (平均)
 - 平均授权折扣百分比 (平均)
 - 平均 MSRP (平均)
 - 平均采购成本 (平均)
 - 平均数量
 - 平均请求成本 (平均)
 - 平均请求折扣百分比 (平均)
 - 平均请求转售价格 (平均)
 - 平均建议转售价格 (平均)
 - 数量

使用注释

“最终客户”维度是“客户”维度。“最后批准人”维度是“用户”维度。

车辆实时报告主题区域

可用性

此主题区域适用于所有版本的 Oracle CRM On Demand。

业务目的

此主题区域可用于按车辆和经销商维以及其他关联维对象（如客户、联系人、日期、经销商和产品）分析车辆相关度量。

关系类型

简单

维度

此主题区域具有以下维度：

- 客户
- 联系人
- 日期
- 经销商
- 产品
- 车辆

度量

此主题区域的完整度量列表如下所示：

- 车辆度量
 - 车辆定制度量
 - 车辆数 (#)

使用注释

无

使用优化的筛选字段

对于日期时间字段，经优化的字段以单词 *代码*（对于选择列表及已优化的选择列表）或 *UTC*（协调世界时）结尾。在筛选器中使用经优化的字段可提高报表性能。

筛选器中的代码字段

对于多语言选择列表，代码字段将以非语言相关代码（LIC）存储选择列表值。在 Oracle CRM On Demand 中，通过使用非语言相关代码和每个语言的单独条目，可管理多个语言。例如，对于状态为“活动”的语言值，可按如下方式实施状态字段。

语言	值	语言独立代码
英语	活动	活动
法语	Actif	活动
德语	Aktiv	活动
西班牙语	Activo	活动

要筛选活动客户，请为“状态代码”字段（“状态”字段的优化版本）和 LIC 值（此处为“活动”）创建筛选器。不管使用哪种语言，查询 LIC 值均会提高报表性能，因为无需额外翻译步骤即可查询其他语言。

显示选择列表的 LIC 值

要显示选择列表的 LIC 值，请使用以下过程。

显示选择列表的 LIC 值

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击“记录类型”字段设置”。
- 5 在“字段”页面上，单击您想要的选择列表字段的其中一个“编辑选择列表”链接。

LIC 值位于“Id”列中。

筛选器中的 UTC 字段

使用 UTC 字段时，它们将转换为公司或用户时区，因此可提高报表性能。在数据库中对日期时间字段建立索引后，将进一步提高性能。您可以取消报表中的这些字段，而使用已调整时区的字段。

关于层次结构

诸如客户、工作簿、商机和地区之类的某些数据对象支持层次（树）结构。例如，地区层次结构出现在多个主题区域中，并且通常用于存储销售地区信息。Oracle CRM On Demand 支持十级层次结构。例如，为美国公司实施的地区层次结构可能具有以下类型的结构：

- 顶级设置为美国。
- 八级具有以下项： 东北、南部、中西部和西部。
- 七级具有子项，例如东北地区具有缅因州、新罕布什尔州、佛蒙特州、麻萨诸塞州、罗得岛州和康涅狄格州。
- 六级具有更多子项。例如，麻萨诸塞州项具有波士顿、科德角、麻萨诸塞州东部和麻萨诸塞州西部。
- 五级进一步划分前面的地区。例如，科德角地区具有科德角下游、科德角外围、海恩尼斯和巴恩斯特布。
- 此示例中未使用四级。
- 此示例中未使用三级。
- 此示例中未使用二级。
- 此示例中未使用一级。

以前的层次结构更加紧凑，如下表中所示。支持的最大层次结构级数为十。因此，如果层次结构少于十级，则这些级的最低级值是重复的（五级至一级均为海恩尼斯）。此功能允许您在层次结构的任何级上报告相关度量。

顶级地区名称	美国
八级地区名称	东北
七级地区名称	麻萨诸塞州
六级地区名称	科德角
五级地区名称	海恩尼斯
四级地区名称	海恩尼斯
三级地区名称	海恩尼斯
二级地区名称	海恩尼斯
一级地区名称	海恩尼斯

在用户界面中，层次结构属性在主维文件夹下面的子文件夹中，例如客户、地区等。所有项均按字母顺序显示。

注意：当您在分析中使用层次结构中的信息时，该信息是基于历史数据的，且该数据每晚编译。即使为实时报告主题区域创建了分析，该信息也不基于实时数据。

在单独的浏览器窗口中使用分析

如果您的用户角色具有“管理定制报表”权限，则可以打开独立于主要 Oracle CRM On Demand 浏览器窗口的浏览器窗口，然后在新窗口中使用您的分析。当您使用其中包含大量列和行的大型分析时，在单独的浏览器窗口中工作特别有用，因为在出现水平滚动栏、“目录”窗格和“视图”窗格的页面中，它们始终可见。您无需向下滚动页面即可访问它们。

要在单独的浏览器窗口中使用分析，请执行以下操作：

- 在 Oracle CRM On Demand 浏览器窗口的“分析”选项卡中，单击“在新窗口中打开分析”。

在单独的浏览器窗口中工作时，请注意以下几点：

- 如果同时在主要 Oracle CRM On Demand 浏览器窗口和单独的浏览器窗口中打开了分析，并且在单独的浏览器窗口中编辑并保存分析，则分析不会在主要窗口中自动刷新。您必须刷新分析才能看到更改。
- 工作簿选择器在单独的浏览器窗口中不可用。如果要选择分析的工作簿，则必须在主要 Oracle CRM On Demand 浏览器窗口中选择该工作簿。
- 如果在单独的浏览器窗口中追溯分析中的操作链接，则记录将在主要 Oracle CRM On Demand 窗口中打开。
- 如果 Oracle CRM On Demand 会话在任一窗口中超时，则会话也会在另一个窗口中超时。

在分析和仪表盘应用外观格式设置

外观格式设置可影响分析的列和视图中以及仪表盘页的列和部分中的数据的可视外观。

您可以应用外观格式设置、复制和粘贴外观格式设置属性以及保存已设置格式的分析以用于另一个分析的列。您可以显示各种对话框，以便通过这些对话框访问和控制各种外观属性。根据您要设置格式的对象，对话框会显示不同的选项（如“字体”、“单元格”、“边框控制”、“背景色”）、其他格式设置选项（如“单元格边距”）和 HTML 的定制 CSS 样式选项。

您可以复制应用到某一项目的外观格式设置属性的范围（如表中的一列），然后将它们粘贴到相同类型的项目（如表中的另一列或其他表中的一列）。您还可以恢复默认格式设置。为此，请使用对话框左上角的图标。

定制分析的外观并保存后，即可将其用作模板。这样，您可以将已保存的分析中的格式设置应用于新分析或现有分析。支持将已保存的分析用作模板的视图包括图例、说明、表、数据透视表、网格、静态文本、标题和视图选择器视图。

本主题包含有关执行以下任务的信息：

- 应用外观格式设置
- 恢复属性的默认外观
- 将已保存的分析用作模板

要应用外观格式设置

- 1 打开要设置格式的项目的外观格式设置对话框。

例如，要将外观格式设置应用于分析中的列，请执行以下操作：

- 在分析编辑器的“标准”选项卡中，选择要对其设置格式的列的选项的下拉列表中的“列属性”。
- 在“列属性”对话框中，单击“样式”选项卡。

- 2 在“字体”区域中，选择字体系列、大小、颜色、样式（如粗体），以及所要应用的所有效果（如下划线）。

注意：对于某些项目，此选项不可用。

- 3 在“单元格”区域中，设置对齐方式和背景颜色。

注意：对于水平对齐，最常用于文本数据的对齐方式是左对齐。对于数值数据，最常用的对齐方式是右对齐。

除非列跨其他列的多个行，否则垂直对齐没有任何效果。

- 4 在“边框”区域中，对单元格的边框位置、颜色和样式进行选择。

提示：通过单击“位置”下拉列表旁边的顶部、底部、左侧和右侧边框，可选择或取消选择定制边框。

- 5 要设置单元格内的间距格式，请单击“其他格式设置选项”，然后指定单元格内容的宽度和高度以及这些内容上、下、左、右的空白值。

值是以像素为单位指定的。

- 6 要覆盖 Oracle CRM On Demand 样式表中所指定的样式和类元素，请在“定制 CSS 样式选项”区域中进行选择：

- a 单击要使用的设置。
- b 指定类、样式或样式表的位置。

注意：高级样式格式设置选项由了解如何使用级联样式表的用户使用。

- 7 单击“确定”。

要恢复默认格式设置

- 打开项目的外观格式设置对话框，然后单击“清除单元格格式”图标。
- 添加某些类型的视图时，可以将保存的分析用作模板，如以下过程所述。

要将已保存的分析用作模板

- 1 在“结果”选项卡中，单击用于导入其他分析的格式设置的图标。
 - 2 在“选择分析”对话框中，导航到某个分析，然后单击“确定”。
- 格式设置将应用于当前分析。

步骤 1：定义分析中的标准

您可以在“标准”选项卡中定义报表标准。要访问“标准”选项卡，请创建新分析，或通过目录编辑现有分析。单击主题以查看执行以下操作的逐步说明：

- [将列添加到分析（第 页 835）](#)
- [将筛选器添加到分析中的列（第 页 836）](#)（可选操作，但建议执行）
- [编辑列属性（第 页 842）](#)
- [设置列公式（第 页 849）](#)
- [将操作链接添加到分析（第 页 850）](#)（可选）
- [对列进行排序和重新排序（第 页 853）](#)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于在报表中使用地址（第 页 700）](#)
- [将多个主题区域合并并在单个分析中（第 页 853）](#)
- [使用集合操作合并分析（请参阅 \[使用集运算合并分析\]\(#\) 第 页 855）](#)
- [在分析的高级选项卡中查看 SQL 代码（第 页 896）](#)

将列添加到分析

创建或修改分析时，您可添加列，直到分析中包含所有想要的的数据。您可以将列添加到分析编辑器的“标准”选项卡和“结果”选项卡的分析中。此主题介绍如何在“标准”选项卡中添加列。

注意：分析中的期间可能基于公司的会计日历，该日历可能不同于标准日历。例如，公司的会计年度可能从每个日历年的 6 月 1 日开始。如果公司最近在 Oracle CRM On Demand 中更改了其会计日历年，而且如果历史分析跨越多个年度，则必须仔细复查这些分析。报表中基于以前的会计日历的数据无法与使用新的会计日历的数据相协调。

关于从现有视图中排除新列

如果您的分析在“结果”选项卡中含有视图，则可能不希望您添加到“标准”选项卡中分析的任何新列默认显示在现有视图中。您可以配置分析的属性，以便从现有视图中排除您添加到标准的列。

注意：如果您要从现有视图中排除新列，则必须在将列添加到“标准”选项卡之前，相应地配置分析属性。

要指定是否在现有视图中显示新列

- 1 在分析编辑器的“结果”或“标准”选项卡中，单击工具栏中的“编辑分析属性”图标。
- 2 在“分析属性”对话框中，单击“数据”选项卡。
- 3 在“显示标准选项卡中添加的列”字段中，选择所需的选项：
 - **在现有和新视图中显示。** 您添加的列会默认显示在现有视图及新视图中。
 - **从现有视图中排除，但在新视图中显示。** 您添加的列仅默认显示在新视图中。在现有视图中，列将显示在视图编辑器的“已排除”放置目标中。有关放置目标的信息，请参阅[关于视图编辑器中的放置目标](#)（第 860 页）。
- 4 单击“确定”以关闭对话框。

要将列添加到分析

- 1 在分析编辑器“标准”选项卡的“主题区域”窗格中，展开列列表以显示可包括在分析中的列。
- 2 双击要包括在分析中的列。

注意： 您可通过从某列的选项下拉列表中选择“删除”，从报表中删除该列。

您可以将定制字段添加为分析中的列。对于多语种部署，必须将定制字段转换为所使用的每种语言，以便将这些字段添加到报告和分析。例如，如果以英语创建某定制字段，则必须将其转换为德语，以便德语用户可以看到它，随后可在分析中使用该定制字段。

将筛选器添加到分析中的列

在“标准”选项卡中，您可以在报表中为列设置筛选器。筛选器限制运行报表时显示的结果，只显示那些符合标准的结果。

列筛选器由以下元素组成：

- 要筛选的列，例如“客户类型”。
- 应用筛选器时要使用的值，例如 10（必要时，可以使用 SQL 表达式或变量代替值）。
- 确定如何应用值的运算符，例如“小于”。

例如，如果列包含售出的数量，运算符是“小于”，值是 10，则结果只包含售出件数小于 10 的订单数量。

列筛选器还可以具有以下特性：

- 可以将其与其他列筛选器组合，以进一步限制报表的结果。
- 可以对筛选器进行分组以创建复杂的筛选器。
- 可以使用以前保存的报表的结果对筛选器的值进行限制。
- 列筛选器仅适用于在其中构建筛选器的列。它不影响其他列。

筛选器将被转换为 SQL SELECT 语句中的 WHERE 子句。WHERE 子句用于将返回的行限定为那些符合指定约束的行。高级用户可以直接输入筛选器的 SQL 语句。

注意： 导入数据时，如果已选中用于添加新选择列表值的选项，则可能 24 小时后才会在报表中显示这些新选择列表值。因此，在此期间您可能无法将新的选择列表值用作筛选值。

创建列筛选器**在不将列添加到报表的情况下创建筛选器**

- 在“筛选器”窗格中，单击“为当前主题区域创建筛选器”图标，选择“更多列...”，然后从“选择列”对话框中选择列。

要创建列筛选器

- 1 在“标准”选项卡中，在要创建筛选器的列中选择“筛选器”选项。
- 2 在“新建筛选器”对话框中，从“运算符”下拉列表中选择一个运算符。

当选择运算符并指定值时，使用下表中显示的指导。有关运算符的更多信息，请参阅本过程后面显示的*运算符使用附注*。

运算符	用法指导
等于或位于	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据与筛选器中的值匹配的那些记录。
不等于或不位于	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据与筛选器中的值不匹配的那些记录。
小于	对包含数字或日期的列有效。指定一个值。结果将只包括列中的数据小于筛选器中的值的那些记录。
大于	对包含数字或日期的列有效。指定一个值。结果将只包括列中的数据大于筛选器中的值的那些记录。
小于或等于	对包含数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据小于或等于筛选器中的值的那些记录。
大于或等于	对包含数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据大于或等于筛选器中的值的那些记录。
介于	对包含数字或日期的列有效。指定两个值。结果将包括指定的值及介于两个值之间的值的记录。
为 NULL	对包含文本、数字或日期的列有效。不指定值。此运算符只检验列中是否存在数据。结果将仅包括列中无数据的记录。 有时可能需要了解是否存在任何数据，使用 IS NULL 运算符可检查此条件。
不为 NULL	对包含文本、数字或日期的列有效。不指定值。此运算符只检验列中是否存在数据。结果将只包括列中有数据的那些记录。
在前	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值。结果将只包括前 n 个记录，其中 n 是指定为筛选器中的值的整数。 此运算符适用于已评级的结果。例如，您可以使用此运算符获得前 10 位表现优异者列表。
在后	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值。结果将只包括后 n 个记录，其中 n 是指定为筛选器中的值的整数。 此运算符适用于已评级的结果。例如，您可以使用此运算符获得那些报告的问题数目最少的客户列表。

运算符	用法指导
包含所有	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据包含筛选器中所有值的那些记录。
包含任意	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据至少包含筛选器中的一个值的那些记录。
不包含	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值或多个值。结果将只包括列中的数据不包含筛选器中任何一个值的那些记录。
开头是	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值。结果将只包括列中的数据以筛选器中的值开头的那些记录。
结束于	对包含文本、数字或日期的列有效。指定一个值。结果将只包括列中的数据以筛选器中的值结尾的那些记录。
类似于（模式匹配）	对包含文本的列有效。指定一个值或多个值。需要使用百分号字符（%）作为通配符。最多可以在值中指定两个百分号字符。结果将只包括列中的数据与筛选器中的模式值匹配的那些记录。
不类似于（模式匹配）	对包含文本的列有效。指定一个值或多个值。需要使用百分号字符（%）作为通配符。最多可以在值中指定两个百分号字符。结果将只包括列中的数据与筛选器中的模式值不匹配的那些记录。
提示符	对包含文本、数字或日期的列有效。如果将列设置为提示符 标志，则将使用从另一个报表传递来的值对其进行筛选。 注意： 通过导航将报表链接到一起时使用此选项（请参阅步骤 2: 查看结果和创建布局（第 页 856））。所追溯的报表中的一列或多列必须包含提示符 筛选器，以便该报表所显示的行不超过从父报表选择和追溯的值。

- 3 在“值”字段中输入值。
- “值”字段具有用于输入公式、日期、变量等的选项。以下步骤说明了其中一些选项。
- 4 对于日期列，您可以单击“值”字段右侧的日历图标，并使用“选择日期”对话框指定日期。
- 5 对于一些列，您可以选择要在报表中显示的特定列，方法是单击“值”字段右侧的向下箭头图标，然后选择要包括的行。
- 6 对于一些列，您可以使用“搜索”功能（单击“值”字段右侧的搜索图标），然后选择要包括在分析中的特定值。使用箭头控件将“可用”列中选择的值移到“已选择”列。
- 7 要添加 SQL 表达式或变量（会话、资料库或介绍），请执行以下操作：
- a 在“值”字段下，单击“添加更多选项”，然后选择“SQL 表达式”、“会话变量”、“资料库变量”或“介绍变量”。
- 新字段将出现在“值”字段下方。
- b 在新字段中输入 SQL 表达式或变量名。
- SQL 表达式可以包含对列值进行操作的函数调用。有关更多信息，请参阅[在分析中使用函数](#)（第 页 896）和[分析中的会话变量](#)（第 页 926）。

要移除值、SQL 表达式或会话变量，请单击旁边的“X”图标。

- 8 要让另一个分析中的列的值限制此筛选器，请参阅本主题后面的 *使用保存的报表作为筛选器*。
- 9 要将筛选器转换为 SQL，请单击“将此筛选器转换为 SQL”复选框。
- 10 操作完毕后单击“确定”。

该筛选器将显示在“标准”选项卡或目录的“筛选器”区域中。

运算符使用附注

部分运算符的功能类似，但不完全相同。请注意以下运算符的相似之处和不同之处：

- 等于
- 位于
- 包含所有
- 包含任意
- 类似

等于或位于将搜索介于搜索标准和数据库中的值之间的精确匹配项。例如，如果标准是 Pat Lee，仅 Pat Lee 精确匹配和通过筛选器。由于所有搜索均区分大小写，pat Lee 或 Pat lee 等值不会通过筛选器。

包含所有将搜索所有与标准匹配的值，且所有值都必须位于值中才能通过筛选器，如在 AND 搜索中。例如，如果标准是搜索两个值，即值 = Pat 和值 = Lee，Pat Lee 和 Lee Pat 将通过筛选器，但 pat Lee、Pat Smith 和 Chris Lee 不会通过筛选器，因为它们不包含所有标准 (Pat AND Lee)。

包含任意将搜索与标准匹配的值，但是由于不需要匹配所有值而不那么严格，如在 OR 搜索中。例如，如果标准是搜索两个值，即值 = Pat 和值 = Lee，Pat、Pat Smith、Chris Lee 和 Lee 都将通过筛选器，因为它们符合 Pat OR Lee 的标准。

类似于将搜索模式，因此需要使用一个或两个百分比符号 (%) 作为通配符。例如，如果搜索标准是值 = P%t%ee，则 Pat Lee、Pit smee 和 Packet trainee 都将通过筛选器，但 pat Lee 不会通过。

要实现最高搜索速度，请减少或消除使用模式匹配运算符，如“包含所有”、“包含任意”和“类似于”。如果要按精确值搜索，请勿使用模式匹配运算符，而使用精确运算符。

保存列筛选器

您可以保存筛选器作为分析的一部分或供在其他分析中重新使用。如果某个筛选器用于特定的分析并且您保存了该分析，则该筛选器将作为分析的一部分保存，每次运行该分析时都将应用该筛选器。您还可以明确保存筛选器以便可以在其他分析中使用。

主题区域的已保存筛选器以及包含筛选器的文件夹将显示在主题区域名称（如果适用）的后面。

要将列筛选器保存为分析的一部分

- 1 在“标准”选项卡中，单击“保存”。
- 2 在“另存为”对话框中，选择要保存分析的位置，然后单击“确定”。

要保存列筛选器以在其他分析中使用

- 1 在“标准”选项卡的“筛选器”部分中，单击“更多”选项 (>>)，然后选择“保存筛选器”。
- 2 在“另存为”对话框中，选择要保存筛选器的文件夹：
 - 要保存筛选器供个人使用，请单击“我的文件夹”。
保存在“我的文件夹”中的筛选器只供您自己使用。
 - 要保存筛选器供其他人使用，请选择“公司范围内的共享文件夹”。
保存在公共文件夹中的筛选器可以供具有此文件夹访问权限的其他用户使用。
- 3 输入筛选器的名称（最多 512 个字符）。

- 4 (可选) 输入该筛选器的说明。
- 5 单击“确定”。

要显示已保存筛选器的属性

- 在“标准”选项卡的“筛选器”部分中，选择筛选器，然后单击“查看保存的筛选器”图标。

将已保存的列筛选器应用于分析

您可以将已保存的列筛选器应用于分析。您可以应用筛选器的内容或应用对筛选器的引用。

当应用保存的列筛选器的内容时，该筛选器的实际内容将复制到“标准”选项卡的“筛选器”区域中。这允许您在不更改已保存的筛选器的情况下操作筛选器标准。当应用对保存的筛选器的引用时，只能通过其名称引用保存的筛选器，您可以查看但不能更改其内容。

要将已保存的列筛选器应用于分析

- 1 在“标准”选项卡的“目录”窗格中，导航到保存的筛选器。
- 2 选择保存的筛选器，然后单击“目录”窗格顶部的“添加更多选项”图标。
此时将打开“应用已保存筛选器”对话框。
- 3 指定筛选器选项（在应用前先清除所有现有筛选器，并且应用的是筛选器的内容，而不是对筛选器的引用），然后单击“确定”。
该筛选器将显示在“标准”选项卡的“筛选器”区域中。

编辑列筛选器

您可以编辑列筛选器以更改其属性。

要编辑列筛选器

- 1 在“标准”选项卡的“筛选器”部分中，将鼠标悬停于“筛选器”上方，出现菜单时单击“编辑”图标。
此时将出现“编辑筛选器”对话框。
- 2 进行更改，然后单击“确定”。

删除列筛选器

您可以移除分析中的一个筛选器或所有筛选器。

注意： 如果以前保存分析时应用了任何筛选器，您必须再次保存该分析以永久删除这些筛选器。

从分析中删除列筛选器

- 在“标准”选项卡的“筛选器”部分中，将鼠标悬停于筛选器上方直到菜单出现，然后单击“删除”图标。

将列筛选器与其他列筛选器组合

组合列筛选器（也称为“插入筛选”）允许您无需了解 SQL 就可以创建复杂的筛选器。

您可以通过 AND 和 OR 运算符组合列筛选器。AND 运算符表示必须满足每个筛选器中指定的标准。这是组合列筛选器的默认方法。OR 运算符表示必须满足至少一个列筛选器中指定的标准。

要将列筛选器与其他列筛选器组合

- 1 在“标准”选项卡中，将至少两个列筛选器添加到分析中，或将至少两个列筛选器添加到保存的筛选器中。
在“筛选器”部分中列出筛选器，它们之间有 AND 运算符。
- 2 要将 AND 运算符更改为 OR 运算符，请单击它。

- 3 在添加列筛选器时，单击 AND 和 OR 运算符对筛选器进行分组并构建所需的筛选器组合。组合的筛选器元素以框为界。
- 4 要复制、删除框内的元素或取消这些元素的分组，请单击“编辑筛选器分组”按钮，然后选择适当的选项。
- 5 要复制或粘贴筛选器，请将鼠标悬停于筛选器上方，然后选择“复制筛选器”或“粘贴筛选器”。

防止筛选器在导航和提示期间被替换

您可以保护报表中的筛选器内容，使它们在导航和提示期间不受影响。受保护的筛选器总是会应用到结果中。

要保护筛选器在导航和提示期间不发生更改

- 1 在“标准”选项卡的“筛选器”部分中，将鼠标悬停于筛选器上方直到菜单出现，然后单击“编辑筛选器”。
- 2 在“编辑筛选器”对话框中，勾选“保护筛选器”，然后单击“确定”。

使用保存的报表作为筛选器

筛选器可以与其他筛选器组合，也可以基于另一个报表返回的值。任何返回一列值的已保存报表都可以用于筛选您的报表中所选的列。

要根据另一个保存的报表的结果创建筛选器

- 1 在“标准”选项卡中，在要创建筛选器的列中选择“筛选器”。
 - 2 在“新建筛选器”对话框中，下拉“运算符”下拉列表，然后选“基于另一分析的结果”。
 - 3 在“保存的分析”字段中，单击“浏览”并导航到保存的报表。
 - 4 在“关系”下拉菜单中，选择运算符。
 - 5 在“使用列中值”字段中，选择要用于筛选器的列。
如果已保存报表中的某个列名称与创建筛选器所在的列相匹配，则该列名称会第一个显示在“使用列中值”字段的值列表中。您可以选择不同的列。
 - 6 单击“确定”。
- 筛选器将显示在“标准”选项卡的“筛选器”部分中。

编辑列筛选器的 SQL 语句

可以编辑逻辑 SQL WHERE 子句以用作筛选器。虽然通常不一定要这么做，但此功能可供需要高级筛选功能的用户使用。有关 SQL 语法的完整说明，请参阅有关 SQL 的第三方参考书、某个数据库供应商提供的有关 SQL 的参考手册或联机参考站点。有关使用 SQL 的更多常规信息，请参阅[在分析中使用函数](#)（第 页 896）。

要编辑为列筛选器生成的 SQL 语句

- 1 在“筛选器”窗格中，将鼠标悬停于 SQL 生成的筛选器上方，然后单击“编辑”图标。
 - 2 此时将打开“高级 SQL 筛选器”对话框。
 - 3 在文本框中输入您的修改，然后单击“确定”。
- 该筛选器将显示在“标准”选项卡的“筛选器”区域中。选择此选项之后，编辑筛选器将始终显示您输入的 SQL。

例如：确定销售量最大的客户

下面的示例报告有关 2003 年中销售量最大的 10 个客户的数据。

"Close Date"."Calendar Year" = 2003

AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10

编辑列属性

您可以编辑列的属性以控制列及其内容的外观和布局。您还可以指定要应用的格式设置，但前提是该内容符合某些条件。默认情况下，为列选择的设置只应用于当前报表。

编辑列内容的外观

结果中列内容的默认外观是以级联样式表和 XML 消息文件为基础的。您可以使用“列属性”对话框的“样式”选项卡改写多个默认设置，例如要使用的字体和字体大小。您的选择将只应用于正在处理的报表的列的内容。

编辑列内容的外观

1 在“标准”选项卡中，下拉所需字段的菜单并选择“列属性”。

2 在“列属性”对话框中，单击“样式”选项卡。

3 选择字体、单元格、边框、图像和高级样式的格式设置选项。

有关更多信息，请参阅本主题中的“设置列内容的格式”。

4 在“数据格式”选项卡中，您可以通过选择“改写默认数据格式”复选框控制数据的显示方式。

此选项允许您改写默认显示特性。您看到的选择会根据数据类型的不同而有所变化。例如，如果列包含数字数据，则可以选择要如何处理这些数字，例如百分比、月份名称还是日期。您还可以选择要显示的小数位数、如何显示负数、要显示的位数，以及要使用的千位分隔符。如果您的列包含文本，则可以选择如何处理文本，如纯文本、HTML 或链接。根据您的选择，“定制文本格式”文本块显示用于显示数据的可用 HTML 字符串。

注意：如果您的用户角色不包括“分析脚本”权限，则只有两个纯文本选项可供您选择。

要对文本使用定制格式，请从“文本处理方式”下拉列表中选择“定制文本格式”，然后输入定制格式。如果您的用户角色包括“分析脚本”权限，则可以输入提供特殊格式设置的 HTML 调用。还可以输入任何有效的 HTML 字符串，包括 JavaScript、VBScript 等。

例如，下面的示例 HTML 设置表和数据透视表中列的宽度和高度。在此示例中，括号中的文本 html ([html]) 指明使用 HTML，地址符 (@) 表示列的动态内容。

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

如果您不了解 HTML、JavaScript、VBScript 等，可以查阅第三方参考资料。

要创建定制数字格式，您可以使用数字符号 () 包括有效位，使用数字零 (0) 来包括任意指定数量的位，即使该数字不包含这么精确的位也没有关系。示例如下：

指定 ##.# 会将 12.34 显示为 12.3

指定 ##.000 会将 12.34 显示为 12.340

5 完成后单击“确定”。

编辑列内容的布局

使用“列属性”对话框的“列格式”选项卡执行以下任务：

■ 指定该列是否应该显示在结果中。

默认情况下，结果中列通常是可见的。但是，您可能要将某列包括在报表中而不想让它显示在结果中，例如用于创建筛选器的列。

■ 控制重复数据（例如重复列值）的显示。

因为与表中其他列的多个数据行有关，表中某一列的数据可能会发生重复。例如，如果一列列出客户名称，另一列列出这些客户所在的区域，则对于每个客户行，区域数据可能重复。您可以选择只显示重复数据一次，或为每行都显示重复数据。只显示重复数据一次可以增强表的易读性，并使数据中的区别更加明显。

■ 使用“数据格式”选项卡以多种方式设置结果的格式。

■ 使用“条件格式”选项卡以使用函数和条件表达式来有条件地设置结果的格式。

■ 使用“交互”选项卡指定当用户处理结果时应发生的交互，例如追溯、使用操作链接导航至其他报表或者发送主要详细信息事件。

您的选择将只应用于正在处理的报表的列的内容。

隐藏结果中的列

- 1 在“标准”选项卡中，下拉所需列的菜单并选择“列属性”。
- 2 在“列属性”对话框中，单击“列格式”选项卡。
- 3 如果尚未选中“隐藏”复选框，则选中该复选框。

创建定制表和列标题

- 1 在“标准”选项卡中，下拉所需列的菜单并选择“列属性”。
如果具有来自多个分析的合并结果，则“列属性”按钮位于结果列级别。有关合并分析的更多信息，请参阅[使用集运算合并分析](#)（第 页 855）。
- 2 在“列属性”对话框中，单击“列格式”选项卡。
- 3 在“标题”区域中，选择“定制标题”复选框。
这允许您更改标题文本和标题格式设置。
- 4 要更改表或列标题的文本，请在适当的文本框中输入新标题。
此报表中将使用该标题而不是默认标题。
- 5 要更改表或列标题的格式，请单击文本框旁边的“编辑格式”按钮。
即会出现“编辑格式”对话框。
对字体、单元格、边框和高级样式格式设置选项进行选择。有关更多信息，请参阅下面的“设置列内容的格式”。

取消重复数据

- 1 在“标准”选项卡中，下拉所需列的菜单并选择“列属性”。
- 2 在“列属性”对话框中，单击“列格式”选项卡。
- 3 在“值校正”区域中，选择适当的选项：
 - 选择“取消”只显示重复数据一次并取消重复行。
 - 选择“重复”为每行显示重复数据。
 - 选择“默认”保留默认显示特性。

指定当用户单击值时发生的操作

- 1 在“标准”选项卡中，下拉所需列的菜单并选择“列属性”。
- 2 在“列属性”对话框中，单击“交互”选项卡。
- 3 要指定当用户单击值时应发生的操作，请在“主要交互”字段中选择适当的选项：
 - **默认（追溯）**。恢复默认交互。
 - **追溯**。允许您追溯，以便查看更多信息。
 - **操作链接**。指定目标报表或仪表盘的操作链接。
 - **发送主要详细信息事件**。使用“指定渠道”字段确定将数据发送到何处。
 - **无**。禁用追溯或导航。

为列中的列标题和数据单独定义交互。

将条件格式设置应用于列内容

在表和数据透视表中，条件格式设置有助于直接注意到满足特定条件的数据。例如，您可以使用特定的颜色显示高收入销售数字，或在超出收入一定百分比的每位销售人员的姓名旁边显示图像（例如奖牌）。

实现此目的的方法是：在报表中选择一个或多个要使用的列，指定要满足的条件，然后选择当满足该条件时要应用的字体、单元格、边框和样式表选项。条件格式可以包括颜色、字体、图像等，这些格式会被应用于数据和包含该数据的表单元格。指定条件的步骤与创建筛选器使用的步骤非常相似。

您可以添加多个条件以便根据数据的值以多种格式中的一种显示数据和表单元格。例如，以一种颜色显示低收入销售，以另一种颜色显示高收入销售。

传统表和数据透视表的条件格式设置之间存在几个细微差别。对一个列根据另一个列的值进行格式设置的条件格式不会反映在数据透视表中，但会反映在标准表中。例如，根据区域的销售设置区域名称颜色在数据透视表中不起任何作用。但是，根据销售数据的值设置销售数据的颜色会反映在数据透视表中，同样，可以根据实际名称设置区域名称的颜色；例如，以粗体的有色文本显示东部区域的值。

注意： 在数据透视表中，系统会依据数据透视表计算或集合的值对条件求值。系统将按照基本值应用条件格式设置，即使选择“显示为”选项将数据显示为百分比或指数。

您的选择将只应用于正在处理的报表的列的内容。

将条件格式设置添加到报表的列中

- 1 在“标准”选项卡中，下拉所需列的菜单并选择“列属性”。
- 2 在“列属性”对话框中，单击“条件格式”选项卡。
- 3 单击“添加条件”并在报表中选择所需的列以用于构建条件。

此时将打开“新建条件”对话框。

- 4 选择条件的运算符和值。
 - 5 单击“确定”以关闭“新建条件”对话框。
 - 6 选择字体、单元格、边框、图像和高级样式的格式设置选项。
- 有关更多信息，请参阅本主题中的“设置列内容的格式”。

注意： 如果将图像指定为条件格式设置的一部分，则将在一定条件下在结果中显示此图像。

- 7 完成后单击“确定”返回“列属性”对话框。
- “列属性”对话框将显示该条件，以及要应用的条件格式设置。
- 条件的评估顺序与其列举顺序保持一致，而最后一个被评估为“真”的条件确定要应用的格式设置。
- 要重新确定某个列的顺序，请单击“上移”或“下移”按钮。
 - 要从条件中删除某个列，请单击“删除”按钮。
 - 要编辑条件或条件格式，请单击对应的图标。
- 8 您可以指定要包括的另一个条件，或者，如果已完成，请单击“确定”。

下面的示例介绍如何将条件格式设置应用于结果。

假设某个报表有 10 个评级类别，列中具有值 1 表示评级最低，值 10 表示评级最高。您可以应用条件格式设置进行以下显示：

- 对包含 1、2 或 3 的列应用一个图像指示较低的评级。
- 对包含 4、5、6 或 7 的列应用另一个图像指示中等级级。
- 对包含 8、9 或 10 的列应用第三个图像指示较高的评级。

要仅显示图像而不显示评级数字，请下拉“位置”下拉菜单并选择“仅图像”。

设置列内容的格式

使用“编辑格式”对话框（和“列属性”对话框的“样式”选项卡上的选项）为显示在表格格式（例如表或数据透视表）中单元格内的列数据选择字体、单元格、边框和高级样式格式设置选项。您还可以为表和列标题选择设置。

如果要改写列的默认格式设置属性，则您的选择是静态的。如果要为列指定条件格式设置属性，则只有在满足条件时才应用您的选择。

使用“编辑格式”对话框或“列属性”对话框的“样式”选项卡

- 1 在“标准”选项卡中，下拉所需列的菜单并选择“列属性”。
- 2 在“列属性”对话框中，单击“样式”选项卡。
- 3 在“字体”区域中选择字体系列、大小、颜色、样式（如粗体）以及任何要应用的效果（如下划线）。
- 4 在“单元格”区域中，选择对齐方式、背景颜色和要在单元格中显示的图像。

- 水平对齐和垂直对齐选择类似于字处理程序中的文本对齐选择。除非列跨其他列的多个行，否则垂直对齐没有任何效果。

对于水平对齐：

选择“左”将左对齐数据。这是文本数据最常见的对齐方式。选择“右”将右对齐数据。这是数字数据最常见的对齐方式。选择“居中”可以将数据居中。要保留与此列关联的默认数据对齐方式，请选择“默认”。

对于垂直对齐：

选择“顶部”将数据与表单元格的顶部对齐。选择“底部”将数据与表单元格的底部对齐。选择“居中”将数据与表单元格的中央对齐。要保留与此列关联的默认垂直对齐方式，请选择“默认”。

- 当您单击“图像”按钮时，即会打开“选择图像”对话框。
 - 如果不想包括图像，则选择“无图像”选项。
 - 要包括定制图像，请选择“定制图像”选项并在文本框中指定适当的路径。该图像应该是将查看结果的所有用户都可以访问的图像。定制图像可用于条件和无条件结果中。
 - 要包括图像，请使用图形选择窗口。该窗口显示可用于条件格式设置的图像，例如仪表和趋势箭头。左边的窗格显示图像的类别。当单击某个图像类别时，右边的窗格显示该类别中的图像。通过选择要使用的图像旁边的单选按钮进行选择。
 - 要指定图像在单元格中的位置，请从“位置”下拉菜单中进行选择：

默认。在默认位置显示任意图像，该位置通常是列数据或标题的左边。

左。在列数据或标题的左边显示任意图像。

右。在列数据或标题的右边显示任意图像。

仅图像。只显示图像，不显示列数据或标题。

- 5 在“边框”区域中，对单元格的边框位置、颜色和样式进行选择。
- 6 在“其他格式设置选项”区域中，选择列的宽度、高度、缩进（左边距）、右边距、上边距和下边距。
- 7 在“定制 CSS 样式选项(仅限 HTML)”区域中，可以改写在样式表中指定的样式和类元素。此功能供了解如何处理级联样式表的用户使用。
 - 通过单击“+”图标展开“定制 CSS 样式选项(仅限 HTML)”区域。
 - 单击要使用的设置旁边的复选框，然后提供类、样式或样式表的位置。

例如，对于“使用定制 CSS 样式”，您可以输入有效的 CSS 样式属性（用分号分隔），例如：

```
text-align:center;color:red
```

- 8 完成后，单击“确定”关闭该对话框。

使用定制日期/时间格式字符串

定制日期/时间格式字符串提供了更多选项，可用于设置那些包含时间戳、日期和时间的列的格式。

输入定制日期/时间格式字符串

- 1 在“标准”选项卡中，下拉所需列（包含时间戳、日期或时间的列）的菜单并选择“列属性”。

- 2 在“列属性”对话框中，单击“数据格式”选项卡。
- 3 选中“改写默认数据格式”复选框。
- 4 在“日期格式”字段中，从下拉列表中选择“定制”。
- 5 在“定制日期格式”字段中，键入与下表所示完全相同的定制格式字符串，包括左右方括号字符 ([])。

注意：必须在“定制日期格式”字段中键入定制格式字符串。定制格式字符串对下拉列表中的选项不可用。

一般定制格式字符串

下表描述了一些一般定制格式字符串及其显示效果。这将允许以用户的区域设置来显示日期/时间字段。

一般格式字符串	结果
[FMT:dateShort]	将日期设置为区域设置的短日期格式。您也可以键入 [FMT:date]。
[FMT:dateLong]	将日期设置为区域设置的长日期格式。
[FMT:dateInput]	将日期设置为能够输入回系统的格式。
[FMT:time]	将时间设置为区域设置的时间格式。
[FMT:timeHourMin]	将时间设置为区域设置的时间格式，但省去了秒部分。
[FMT:timeInput]	将时间设置为能够输入回系统的格式。
[FMT:timeInputHourMin]	将时间设置为能够输入回系统的格式，但省去了秒部分。
[FMT:timeStampShort]	与键入 [FMT:dateShort] [FMT:time] 等效。这会将日期设置为区域设置的短日期格式，将时间设置为区域设置的时间格式。您也可以键入 [FMT:timeStamp]。
[FMT:timeStampLong]	等效于键入 [FMT:dateLong] [FMT:time]。这会将日期设置为区域设置的长日期格式，将时间设置为区域设置的时间格式。
[FMT:timeStampInput]	与 [FMT:dateInput] [FMT:timeInput] 等效。这会将日期和时间设置为能够输入回系统的格式。
[FMT:timeHour]	仅将小时字段设置为区域设置的格式，如 8 PM。

ODBC 定制格式字符串

下表列出了 ODBC 标准类型的定制格式字符串以及它们显示的结果。它们将根据 ODBC 标准显示日期/时间字段。

ODBC Format String	结果
[FMT:dateODBC]	将日期设置为标准的 ODBC yyyy-mm-dd 格式（年 4 位，月 2 位，日 2 位）。
[FMT:timeODBC]	将时间设置为标准的 ODBC hh:mm:ss 格式（小时 2 位，分钟 2 位，秒 2 位）。
[FMT:timeStampODBC]	等效于键入 [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]。这会将日期设置为 yyyy-mm-dd 格式，将时间设置为 hh:mm:ss 格式。

ODBC Format String	结果
[FMT:dateTyped]	显示单词“日期”，然后以标准的 ODBC yyyy-mm-dd 格式显示日期。日期在单引号（'）内显示。
[FMT:timeTyped]	显示单词“时间”，然后以标准的 ODBC hh:mm:ss 格式显示时间。时间在单引号（'）内显示。
[FMT:timeStampTyped]	显示单词“时间戳”，然后以标准的 ODBC yyyy-mm-dd hh:mm:ss 格式显示时间戳。时间戳在单引号（'）内显示。

整数字段的定制格式字符串

下表列出了使用整数字段时可用的定制格式字符串。这将允许以用户的区域设置显示月和日名称。

整数字段包含代表月份或星期几的整数。对于月份，1 代表一月，2 代表二月，依此类推，12 代表十二月。对于星期几，1 代表星期日，2 代表星期一，依此类推，7 代表星期六。

整数字段格式字符串	结果
[MMM]	以用户的区域设置显示月份名称的缩写。
[MMMM]	以用户的区域设置显示月份名称的全名。
[DDD]	以用户的区域设置显示星期几的缩写。
[DDDD]	以用户的区域设置显示星期几的全名。

用于转换为小时的定制格式字符串

下表列出了可用于将数据格式设置为小时的定制格式字符串。这些定制格式字符串可用于以下几种字段：

- 含有整数或实数的字段，代表自一天开始以来（12:00 AM）已经过的时间。
- 输出格式为 [FMT:timeHour] 的字段。（此格式仅以区域设置的格式显示小时字段，如 8 PM。）

数据转换格式字符串	结果
[FMT:timeHour]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的小时数，并将该数值设置成以 hh 格式显示，此处 hh 是小时数。数值中的分数部分将被舍去。例如，数值 2 将显示为 2 AM，数值 12.24 将显示为 12 PM。
[FMT:timeHour(min)]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的分钟数，并将该数值设置成以 hh 格式显示，此处 hh 是小时数。数值中的分数部分将被舍去。例如，数值 2 将显示为 12 AM，数值 363.10 将显示为 06 AM。
[FMT:timeHour(sec)]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的秒数，并将该数值设置成以 hh 格式显示，此处 hh 是小时数。该数值中不足 1 小时的部分将被舍去。例如，数值 600 将显示为 12 AM，数值 3600 显示为 1 AM，而数值 61214.30 则显示为 5 PM。

用于转换为小时和分钟的定制格式字符串

下表列出了可用于将数据格式设置为小时和分钟的定制格式字符串。它们可用于含有整数或实数的字段，代表自一天开始（12:00 AM）以来已经过的时间。

它们也可用于输出格式为 [FMT:timeHourMin] 的字段。（此格式以区域设置的时间格式显示时间，但省去了秒部分。）

数据转换格式字符串	结果
[FMT:timeHourMin]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的分钟数，并将该数值转换为 hh:mm 格式，此处 hh 是小时数，mm 是分钟数。数值中的分数部分将被舍去。例如，数值 12 将显示为 12:12 AM，数值 73 显示为 1:13 AM，而数值 750 则显示为 12:30 PM。
[FMT:timeHourMin(sec)]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的秒数，并将该数值转换为 hh:mm 格式，此处 hh 是小时数，mm 是分钟数。数值中的分数部分将被舍去。例如，数值 60 将显示为 12:01 AM，数值 120 显示为 12:02 AM，而数值 43200 则显示为 12:00 PM。
[FMT:timeHourMin(hour)]	这假定数值代表自一天开始以来已经过的小时数，并将该数值转换为 hh:mm 格式，此处 hh 是小时数，mm 是剩余的分钟数。例如，数值 0 将显示为 12:00 AM，数值 1.5 显示为 1:30 AM，而数值 13.75 则显示为 1:45 PM。

用于转换为小时、分钟和秒的定制格式字符串

下表列出了可用于将数据格式设置为小时、分钟和秒的定制格式字符串。这些定制格式字符串可用于含有代表时间的整数或实数的字段，

它们还可用于输出格式为 [FMT:time] 的字段，该格式在“一般定制格式字符串”主题中进行了描述。（此格式按照区域设置的时间格式显示时间。）

数据转换格式字符串	结果
[FMT:time]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的秒数，并将该数值转换为 hh:mm:ss 格式；此处 hh 是小时数，mm 是分钟数，ss 是秒数。例如，数值 60 将显示为 12:01:00 AM，数值 126 显示为 12:02:06 AM，数值 43200 则显示为 12:00:00 PM。
[FMT:time(min)]	它假定数值代表自一天开始以来已经过的分钟数，并将该数值转换为 hh:mm:ss 格式，此处 hh 是小时数，mm 是分钟数，ss 是秒数。例如，数值 60 将显示为 1:00:00 AM，数值 126 显示为 2:06:00 AM，而数值 1400 则显示为 11:20:00 PM。
[FMT:time(hour)]	这假定数值代表从一天的开始已经过的小时数，并将该数值转换为 hh:mm:ss 格式，此处 hh 是小时数，mm 是分钟数，ss 是秒数。例如，数值 6.5 将显示为 6:30:00 AM，数值 12 将显示为 12:00:00 PM。

高级定制格式

除了前面描述的格式以外，还可以使用下表中描述的一些常见日期和时间格式创建您自己的格式，以便设置日期和时间的格式。

例如，使用下面的格式可以创建格式：

dddd - h:mm tt

该格式以下面的方式设置了日期戳字段的格式。

Monday - 4:03 PM

注意：在使用这些格式时，不要包含其他格式所需要的方括号 ([])。

尽管下列格式确实提供了更大的格式设置灵活性，但它们不允许根据用户的区域设置更改日期格式，而以前的许多格式却可以这样做。

下表描述了一些常见的日期和时间格式。

格式	结果
d	一个月中各个日期的编号（例如： 1 到 31）。一位数字的编号没有前导零（0）。
dd	像 d 一样，但一位数字的编号以 0 开头。
ddd	一周中每天的三字母缩略语（例如： Sun、Mon）。
dddd	一周中每天的全名（例如： Sunday、Monday）。
M	月份编号（如 1、12）。一位数字的编号没有前导 0。
MM	类似于 M，但一位数字的编号以 0 开头。
MMM	月份的三字母缩略语（例如： Jan、Feb）。
MMMM	月份的全名（例如： January、February）。
yy	年份的两位数字编号（例如： 06）。
yyyy	年份的四位数字编号（例如： 2006）。
h	以 12 小时格式表示的小时。一位数字的编号没有前导 0。
hh	类似于 h，但一位数字的编号以 0 开头。
H	以 24 小时格式表示的小时。一位数字没有前导 0。
HH	类似于 H，但一位数字的编号以 0 开头。
m	分钟数。一位数字的编号没有前导 0。
mm	类似于 m，但一位数字的编号以 0 开头。
s	秒数。一位数字的编号没有前导 0。
ss	类似于 s，但一位数字的编号以 0 开头。
tt	AM 和 PM 指示器。与 h 和 hh 格式一起使用。

设置列公式

高级用户可以使用内置函数创建新公式或编辑现有公式。Oracle CRM On Demand 支持多种 SQL-92 函数以及 SQL-92 的扩展。有关可用函数的信息，请参阅[在分析中使用函数（第 页 896）](#)。

编辑或添加公式

- 1 在“标准”选项卡中，下拉所需字段的菜单并选择“编辑公式”。
- 2 在“编辑列公式”对话框中，选择“列公式”选项卡。
- 3 如果想要更改表标题和列标题文本，请选中“定制标题”复选框。
- 4 根据需要使用“列公式”复选框下面的按钮修改公式。
- 5 根据需要从“聚合规则”下拉列表选择一个聚合规则。
- 6 选择“容器”选项卡，并根据需要将多个值或范围合并到容器中。
有关更多信息，请参阅本主题中的“将多个值或范围合并到容器中”程序。
- 7 单击“确定”。
在分析中，您还可以使用函数和条件表达式以多种方式呈现结果。

将多个值或范围合并到容器中

- 1 在“编辑列公式”对话框中，选择“容器”选项卡。
- 2 单击“添加容器”，输入或选择想要合并到容器中的值或值范围，然后单击“确定”。
- 3 在“编辑容器名称”对话框中，输入容器的名称。
- 4 重复第 2 步和第 3 步，直到添加了所有想要的容器。
在结果集中组成 Bin 的不同值的所有实例都被替换成此 Bin 名称。同时相应执行集合。

将操作链接添加到分析

您可以将操作链接添加到分析。通过单击“分析”选项卡中提供的分析记录链接，您可以使用操作链接来访问记录详细信息页面。可以使用以下方法添加操作链接：

- **使用调用浏览器脚本的操作链接。**通过使用此方法，可以将报表中的记录类型名称配置为操作链接。该操作链接脚本将获取报表中的行 ID 值，然后使用该值从 Oracle CRM On Demand 中检索特定记录。您可以将此方法用于以下记录类型：客户、商业活动、联系人、潜在商机、商机、服务请求、用户、合作伙伴、商机产品收入、解决方案以及活动（预约和任务）。
- **使用 URL。**通过使用此方法，可以创建指向表或数据透视表视图中任何记录类型的链接。可以将记录类型 ID 列配置为操作链接。

注意：如果用户在具有动态布局的页面上单击“操作”链接，则会随该页面的标准布局一起显示这些链接。

关于操作链接中的记录类型名称

添加操作链接时，必须在添加链接的代码或 URL 中使用原始记录类型名称。如果公司管理员在 Oracle CRM On Demand 中更改了记录类型的名称，则您必须确定要添加链接的记录类型的原始名称。

例如，公司管理员可能重命名了“客户”记录类型，因此现在称为顾客记录类型。如果要添加指向“顾客”记录类型结果的操作链接，调用浏览器脚本或 URL 的操作链接必须引用“客户”记录类型（即记录类型的原始名称）。根据要创建的链接类型，请在调用浏览器脚本或 URL 的操作链接中使用记录类型名称。使用“操作链接”脚本为“顾客”记录类型（原本为“客户”记录类型）添加操作链接，请在链接提示中使用客户记录类型名称。

要为“顾客”记录类型（原本为“客户”记录类型）添加调用浏览器脚本的操作链接，上面照片中的提示应如下所示：

名称	提示
记录类型	记录类型
行 ID	行 ID

在脚本提示中提供记录类型值时，记录类型名称的拼写必须正确无误。但是，此字段不区分大小写。

可在此字段中提供以下记录类型：

商机、客户、联系人、用户、服务、潜在商机、商业活动、合作伙伴、解决方案、收入、预约、任务。

提示：要确定要添加链接的记录类型的原始名称，请打开记录类型的主页。浏览器窗口“地址”字段中的 URL 显示记录类型的原始名称。在将“客户”记录类型重命名为“顾客”的示例中，“顾客主页”将显示以下 URL：

https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage

，其中：

[server_name](#) 是用于登录 Oracle CRM On Demand 的 URL。

使用 URL 为“顾客”记录类型（最初为“客户”记录类型）添加操作链接时，在 URL 中使用客户记录类型名称，如下例所示：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AccountDetail?
OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@@">"@"/a>
```

注意：由于长度的原因，本主题中的操作链接代码示例可能会出现在多行中。必须将操作链接的代码作为一行输入。如果您复制并粘贴此主题中的代码示例，则代码可能包含换行符。您必须删除代码中出现的任何换行符。

提示：要确定记录类型的“详细信息”页面的正确 URL，请打开属于该记录类型的任何记录的“详细信息”页面。在浏览器窗口标题栏的“地址”字段中，复制从 /OnDemand 到 Id= 的地址字符串相关部分。在“客户”记录类型重命名为“顾客”的示例中，URL 是从“顾客”记录的“详细信息”页面复制的。

在某些情况下，记录类型详细信息页面的 URL 中的所有位置都使用完整的记录类型名称，上例中所示的 URL 就是这样。但是，在其他情况下，在 URL 的某些位置使用缩写版的记录类型名称。

例如，如果要添加链接的记录类型最初是“商机”记录类型，则链接代码如下所示：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@@">"@"/a>
```

建议您在链接的代码中使用相对 URL，而不要使用绝对 URL。

要使用调用浏览器脚本的操作链接来添加操作链接

- 1 在 Oracle CRM On Demand Analytics 的“标准”选项卡中，将列添加到报表中。
- 2 您必须将记录类型 ID 字段（例如客户 ID）添加到报表中。必须具有记录类型 ID 字段，因为该字段将用于确定要导航到的记录。可根据需要隐藏此列（但不要求如此），如下所述：
 - a 单击记录类型 ID 列的“列属性”按钮。
 - b 在“列属性”对话框中，单击“列格式”选项卡。
 - c 在“列格式”选项卡中，选中“隐藏此列”复选框，并单击“确定”。
- 3 在“标准”选项卡中，单击要创建操作链接的记录类型列的“列属性”按钮。
- 4 在“列属性”对话框中，单击“交互”选项卡。
- 5 在“交互”选项卡中，请执行以下操作：
- 6 从“值”下面的“主要交互”下拉菜单中选择“操作链接”。
- 7 单击“添加操作链接”按钮
- 8 在出现的“新建操作链接”弹出窗口中，单击“创建新操作”按钮，然后从出现的下拉列表中选择“调用浏览器脚本”。
- 9 在“创建新操作”弹出窗口中，单击“浏览”按钮，然后选择 USERSCRIPT.ActionLink 作为函数名称。
- 10 在“参数”部分中：
 - a 对于记录类型，在值列中，输入要为其创建分析的记录类型的名称（例如客户）。勾选固定和隐藏的复选框，因为此值在整个分析中保持不变，因此不需要再次输入。下面是支持的记录类型：商机、客户、联系人、用户、服务、潜在商机、商业活动、合作伙伴、解决方案、收入、预约、任务

- b** 对于行 ID，从下拉菜单中选择“列值”，然后在定义标准时选择先前步骤中添加的对应对象 ID 列。为此行勾选固定和隐藏的复选框，因为此值在整个报表中保持不变，因此不需要再次输入。（例如，从“列”值的下拉菜单中选择“Account.Account ID”）

11 在“列属性”窗口中，如果在运行时仅有一个可用的操作链接，请勾选“不显示在弹出窗口中”复选框。

12 单击“确定”。

13 要显示报表，请单击“结果”选项卡。

下列过程说明如何使用 URL 添加操作链接。可以使用此过程为任何记录类型添加操作链接。

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须包括“分析脚本”权限。

使用 URL 添加操作链接

- 1** 在 Oracle CRM On Demand Analytics 的“标准”选项卡中，向报表添加列，包括记录类型 ID（例如“客户 ID”）列。

注意：要让操作链接起作用，必须向报表添加记录类型 ID 字段。

- 2** 单击记录类型 ID 列的“列属性”按钮。
- 3** 在“列属性”对话框中，单击“数据格式”选项卡。
- 4** 在“数据格式”选项卡中，请执行以下操作：
- 5** 选中“改写默认数据格式”复选框。
- 6** 在“文本处理方式”列表中，选择“定制文本格式”。
- 7** 在“定制文本格式”字段中，在 at 符号 (@) 后输入链接的代码，如下例所示：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@@">"@"/a>
```

在上例中，URL 用于“商机”记录类型。为要创建链接的记录类型使用合适的 URL。

注意：牢记您必须在 URL 中使用原始的记录类型名称。

Oracle CRM On Demand Analytics 针对报表中的每条记录将字符串中最后一个 at 符号 (@) 替换为记录类型 ID 值。如果不希望该链接显示记录类型 ID，请将最后一个 at 符号 (@) 替换为希望显示的本文。在以下示例中，操作链接中的 ID 替换为单词 View：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/OpportunityDetail?
OMTHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@@">View/a>
```

- 8** 单击“确定”。
- 9** 要预览分析，请单击“显示结果在仪表盘上的外观”。

以下示例显示用于资产记录上的链接的代码：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/AssetDetail?
OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@@">"@"/a>
```

以下示例显示用于预约记录上的链接的代码：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/ApptDetail?
OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@@">"@"/a>
```

以下示例显示用于任务记录上的链接的代码：

```
"@[html]"<a target=_top href=/OnDemand/user/TaskDetail?
OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@@">"@"/a>
```

对列进行排序和重新排序

您可以为分析中的列指定多个排序顺序级别。例如，您可以指定记录的排序顺序为首先是列 A，然后是列 B，依次类推。如果应用了一个或多个排序级别，则排序级别以数字表示，而列的排序方向（升序或降序）以箭头表示。

要基于列对分析进行排序

- 1 在分析编辑器“标准”选项卡的“选定列”窗格中，单击所需列的选项下拉列表，然后选择“排序”。
 - 2 从“排序”子菜单中，选择以下任一项：
 - **按升序排序。**以第一级别排序对此列进行排序，顶部为最低值，底部为最高值。如果之前对另一个列应用了排序设置，则会从该列中清除该排序设置。
 - **按降序排序。**以第一级别排序对此列进行排序，顶部为最高值，底部为最低值。如果之前对另一个列应用了排序设置，则会从该列中清除该排序设置。
 - **添加升序排序。**按升序对此列进行排序（作为已对其他列应用的任何排序设置的附加排序级别）。对其他列应用的任何排序设置都不会被清除。
 - **添加降序排序。**按降序对此列进行排序（作为已对其他列应用的任何排序设置的附加排序级别）。对其他列应用的任何排序设置都不会被清除。
 - **清除排序。**删除“标准”选项卡的“选定列”窗格中对此列应用的任何排序设置。如果之前在“结果”选项卡的视图图中对此列应用了排序设置，则不会清除该排序设置。
 - **清除所有列中的所有排序。**删除“标准”选项卡的“选定列”窗格中对任何列应用的任何排序设置。之前在“结果”选项卡的视图图中对列应用的任何排序设置都不会被清除。
- 单击“结果”选项卡时，该列基于所选内容进行排序。

对列重新排序

- 在“标准”选项卡中，将列从其当前位置拖动到新位置。

注意：在创建新分析时，“标准”选项卡中列的顺序决定“表”视图中列的顺序（首次打开“结果”选项卡时默认会显示该视图）。但是，在分析编辑器中打开“结果”选项卡后，对“标准”选项卡中的列重新排序不会更改列在“结果”选项卡的任何视图中的排序；如果您要对视图中的列重新排序，则必须编辑“结果”选项卡中的视图。

将多个主题区域合并单个分析中

创建和生成分析的最简单、最快速的方法是使用单个主题区域。如果单个主题区域提供了您感兴趣的所有维度列和度量，则您应使用该主题区域来构建分析。

如果任何单个主题区域都无法满足分析需求，则您可以创建其中合并两个或更多主题区域中信息的分析。您可以使用集合操作创建合并分析，版本 40 之前的版本支持此功能，当前版本继续支持。有关使用集合操作的更多信息，请参阅使用集合操作合并分析（请参阅 [使用集运算合并分析](#) 第 855 页）。自版本 40 起，您也可以使用通用维度创建合并分析。**通用维度**是要合并的所有主题区域中可用的维度。**本地维度**是一个或多个主题区域中可用但并非所有主题区域中都可用的维度。您可以将本地维度中的列以及通用维度中的列包括在合并分析中。

仅当要使用多个主题区域中的度量才能满足您的需求时，使用通用维度的列才有优势。生成其中合并多个主题区域的分析时，系统会对分析中的每个主题区域执行单独的查询，且会合并结果以生成最终分析。使用通用维度合并从不同主题区域中返回的数据。如果仅使用通用维度中的列，则每个主题区域查询返回的结果集位于相同粒度级别，且可以在分析中彻底合并和渲染结果集。

将本地维度中的列包括在分析中时，某些结果可能位于不同的粒度级别。

将两个或更多主题区域合并单个分析中时，请注意以下几点：

- 第一次创建分析时选择的主题区域称为主要主题区域。稍后添加到分析的任何主题区域称为相关主题区域。
- 您可以将一个实时主题区域与其他实时主题区域合并，且可以将一个历史主题区域与其他历史主题区域合并。不能将实时主题区域与历史主题区域合并。

- 您必须将主要主题区域中的度和每个相关主题区域中的度量包括在合并分析中。即使您不需要显示或使用度量，但也必须包括它们。对于分析中不需要的度量，您可予以隐藏。
- 为了确保所有主题区域的结果都位于相同粒度级别，请将至少一个通用维度中的至少一列包括在合并分析中。
- 从通用维度中选择列时，仅选择所有主题区域的相同维度中可用的列。
在某些情况下，两个或更多主题区域中通用的维度可能不包含每个主题区域中相同的一组列。在此类情况下，建议您仅选择所有主题区域的通用维度中可用的列。
- 从通用维度中选择列时，从单个主题区域中选择所有列。
- 如果从一个或多个本地维度中选择列以及从一个或多个通用维度中选择列，则您必须为查询启用维数变量，以便查询将返回选定测量的总值。如果仅从通用维度中选择列，则您不需要启用维数变量。此主题后面的过程包括有关如何为查询启用维数变量的信息。

有关将多个主题区域合并并在单个分析中的示例，请参阅[关于将多个主题区域合并并在单个分析中的示例](#)（第 854 页）。

以下过程介绍如何将多个主题区域合并并在单个分析中。

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有“跨主题区域分析”权限。

将多个主题区域合并并在单个分析中

- 1 在分析编辑器的“标准”选项卡或“结果”选项卡的“主题区域”窗格中，单击“添加/删除主题区域”图标。
- 2 选中要添加到分析的每个相关主题区域的复选框。
您现在可以从主要主题区域和相关主题区域中选择所需的列和度量。请记住，您必须包括每个主题区域中的度量。
- 3 如果已从两个本地维度中选择列以及从通用维度中选择列，则在完成将列和度量添加到分析时，执行以下操作：
 - a 单击“高级”选项卡。
“高级”选项卡显示在执行分析时将提交给 Oracle BI 服务器的 SQL 代码。
 - b 在“高级”选项卡中，选中“维数”复选框，然后单击“应用 SQL”。
SQL 代码会自动更新以启用维数变量，以便查询将返回维度中选定测量的总值。

注意：如果在使用本地维度时未启用维数值和应用 SQL，或未从分析中涉及的所有主题区域中添加度量，则可能会遇到 ODBC 错误或获得不正确的结果。在合并未定义主题区域级别关系的主题区域时，您也可能获得不正确的结果。在此类情况下，改用 SET 运算符创建合并分析以获得所需的结果。

如果您要从分析中删除相关主题区域，请执行以下过程中的步骤。

从分析中删除相关主题区域

- 1 在分析编辑器的“标准”选项卡或“结果”选项卡中，从分析中删除您从相关主题区域中选择的所有列和度量。
注意：如果您从相关主题区域中选择的任何列或度量保留在分析中，则无法从分析中删除相关主题区域。
- 2 在“主题区域”窗格中，单击“添加/删除主题区域”图标，然后取消选中相关主题区域的复选框。

关于将多个主题区域合并并在单个分析中的示例

本主题提供了一个关于如何合并多个主题区域的示例。在此示例中，“商机和合作伙伴”主题区域与“商机产品收入”主题区域合并，以便您可以显示商机与商机合作伙伴记录，对于每条商机合作伙伴记录，也会显示与商机关联的商机产品收入记录。

注意：要将多个主题区域合并并在单个分析中，您的用户角色必须具有“跨主题区域分析”权限。

- 1 使用“商机和合作伙伴”主题区域创建新分析。

“商机和合作伙伴”主题区域将变为分析的主要主题区域。

- 2 单击“添加/删除主题区域”图标，然后添加相关主题区域“商机产品收入”。
- 3 从以下一个或多个通用维度中添加列：客户、客户地区、商业活动、商机、责任人用户和主要联系人。
例如，从“商机和合作伙伴”主题区域中添加“客户 ID”、“客户名称”、“商机 ID”和“商机名称”列。请注意，您只能从一个主题区域的通用维度中选择所有列。在此示例中，从“商机和合作伙伴”主要主题区域中选择这些列。
- 4 从以下一个或多个本地维度中添加列：
 - 在“商机和合作伙伴”主题区域中，从“商机合作伙伴”、“关系联系人”和“地区”维度中添加列。
 - 在“商机产品收入”主题区域中，从“商机产品收入”、“产品”、“产品类别”和“定额”维度中添加列。
 例如：
 - 在“商机和合作伙伴”主要主题区域中，从“商机合作伙伴”维度中添加以下列：客户名称、客户类型和区域。
 - 在“商机产品收入”相关主题区域中，从“商机产品收入”维度中添加“开始/结束日期”和“概率百分比”，从“产品”维度中添加“产品名称”。
- 5 同时从主要主题区域和相关主题区域中添加度量。
例如：
 - 从“商机和合作伙伴”主要主题区域的“商机度量”文件夹中，添加“商机数 (#)”。
 - 从“商机产品收入”相关主题区域的“商机产品收入度量”文件夹中，添加“产品数 (#)”。

注意：如果此时单击“结果”选项卡，您会看到当前设置的分析返回 ODBC 错误而非实际结果。这是因为分析使用本地维度以及通用维度。分析使用本地维度时，您必须启用维数变量并应用 SQL。
- 6 单击“高级”选项卡，选中“维数”复选框，然后单击“应用 SQL”。
- 7 单击“结果”选项卡。
分析会立即返回将“商机和合作伙伴”主题区域中的记录与商机产品收入记录结合的结果。

相关主题

■ [将多个主题区域合并单个分析中](#) (第 页 853)

使用集运算合并分析

组合分析是一种分析，该分析通过查询两个或更多主题区域以生成新结果，从而将多个标准的结果组合到一个分析中。通过使用这种技巧，您可以结合使用这些标准，从而模拟原本不存在的联接。组合分析中的每一列都包含针对主题区域的多个查询的结果。组合分析中的每个标准均可使用相同或不同的主题区域来创建。通过使用集运算符，您可以定义每个标准生成的数据集如何彼此相关。

注意：每个主题区域中的列数必须相同，并且您希望组合的列数据类型必须相同。列长度可以不同。

下表列出了集运算符以及它们对结果的影响。

集运算符	对结果的影响
Union	返回所有列中的非重复行。
Union All	返回所有列中的所有行，包括重复行。
Intersect	返回所有列中都包含的行。

集运算符	对结果的影响
Minus	返回第一个列中含有但其他列中没有的行。

组合分析

- 1 在分析编辑器的“标准”选项卡中，添加您要包含在分析中的列。
- 2 在“选定列”窗格中，单击“组合基于并集、交集和差集运算的结果”图标。
- 3 在“主题区域”对话框中，选择一个主题区域，该区域应包含要与分析中的列相组合的数据。
该主题区域可与从中获取报表中现有列的主题区域相同，也可以不同。
即会出现“集运算”页面。
- 4 从“主题区域”窗格中，添加您要组合的列。
- 5 单击“并集”图标并选择运算类型。
- 6 （可选）要更改组合列的标题或编辑其他属性，请执行以下操作：
 - a 单击“结果列”链接。
 - b 在列选项的下拉列表中，选择“列属性”。
- 7 单击“结果”选项卡以复合式布局查看表中的列，以供分析。

有关组合分析的更多信息可在 My Oracle Support 上找到，如下所示：

- 有关组合分析的一般信息，请参阅文档 ID 2319063.1。
- 有关您可能要创建组合分析的情况信息，请参阅文档 ID 2319069.1。
- 有关如何创建组合分析的信息，请参阅文档 ID 2319046.1。
- 有关如何使用空（消极）报告创建组合分析的信息，请参阅文档 ID 2319040.1。
- 有关如何在组合分析中编写结果列公式的信息，请参阅文档 ID 2319061.1。
- 有关组合分析中要考虑的布局更改的信息，请参阅文档 ID 2319065.1。

步骤 2：查看结果和创建布局

为您的分析定义标准后，您可以在分析编辑器的“结果”选项卡中编辑分析的复合布局。为新分析选择标准后首次打开“结果”选项卡时，结果会显示在“表”视图中。“表”视图继承“标准”选项卡中指定的格式、排序和其他选项。

另外还包括“标题”视图。如果您已保存分析，则“标题”视图会显示该分析的名称。否则，“标题”视图为空。您可以编辑“标题”视图和“表”视图，或者根据需要将其删除。您还可以将多个视图添加到复合布局中。

注意：如果为分析设置的标准和筛选器导致不返回任何数据，则在首次打开“结果”选项卡时不会显示任何视图。而是显示消息。您可以创建未返回任何数据时显示的定制消息；有关更多信息，请参阅[为分析中无数据的情况创建定制消息（第 页 891）](#)。

您可以将多个视图添加到复合布局中。您还可以为单个分析创建多个复合布局。例如，一个复合布局可以包括“图形”视图和“标题”视图，而另一个复合布局可以包括“图形”视图和“说明”视图。在将分析添加到仪表盘页时，您可以选择要在该页面上包括的复合布局。

下表介绍可添加到分析的复合布局的视图类型。

查看	说明
标题	使用此视图包括标题和子标题、结果的已保存名称、标识结果的定制徽标和时间戳。对于结果特定的帮助，您可以包括 URL，该 URL 链接到包含分析或结果信息的任意 HTML 页或站点。

查看	说明
表	使用此视图可以按列格式显示数据。您可以选择一次显示一页信息（这对于较大的结果集比较方便），并控制页面的大小和分页控件的位置。“表”视图支持多种格式，可以包括图形、链接等。
数据透视表	如果您要能够获取行、列和部分的标题并以它们为轴旋转，以获得不同角度的显示效果，则使用此视图。您可以拖放标题以从各种角度显示结果、预览它们和应用设置。用户可以在数据透视表中导航并追溯信息。用户可以创建复杂的数据透视表，这些数据透视表在透视的数据旁显示合计和非相关总计，从而提供灵活的分析。对于交互结果集，可以将元素放置于各页中，使用户可以选择元素。与“表”视图相似，可设置元素的格式。
业绩区块	使用此视图可显示单个集合度量值，该值即时显示还可能在仪表盘视图中详细介绍的汇总度量。 “业绩区块”视图有助于执行以下操作： ■ 将用户的注意力集中在简单、需要知道的内容上，这些内容以直接且显而易见的方式在区块上显示。 ■ 通过使用颜色、标签和有限样式的简单格式设置或通过对背景颜色或度量值的条件格式设置来传达状态，使区块显而易见。例如，如果收入未达到目标，则收入值可能显示为红色。 ■ 响应提示和筛选器，为用户提供更具相关性的结果。 ■ 支持单个值、集合值或计算的值。
树状图	使用此视图可通过空间有限的二维可视化显示具有多层的层次结构。 “树状图”视图具有以下特点： ■ 它们受预定义区域限制并显示两个级别的数据。 ■ 它们可以包含矩形区块。区块的大小基于某个度量值，而区块的颜色基于第二个度量值。 ■ 它们类似于散点图，因为映射区域受到约束，而且该图形支持您将大量数据可视化并快速识别该数据中的趋势和异常。
网格	使用此视图可将多维数据显示为网格中的一组单元格，其中每个单元格以图形或数字形式显示一个数据子集。 下面是可用的“网格”视图类型： ■ 简单网格。“简单网格”视图适用于比较一组数据中的相似性。“简单网格”视图显示单个内部图形类型，例如多个条形图的网格。内部图形始终使用公共轴；即图形具有同步的缩放。 ■ 高级网格。“高级网格”视图适用于监控一组数据的趋势以及查看其模式。“高级网格”视图显示小型火花图的网格。度量值可显示为数字或以各种类型的火花图表示。在“高级网格”视图中，每个度量值列均可单独用于钻取、轴比例缩放等操作。

查看	说明
图形	使用此视图可直观地显示数字信息，使大量的数据变得简单易懂。您可以在“图形”视图图中控制标题、图例的位置、轴标题和数据标签。您还可以控制图形的大小和比例，并使用样式表控制颜色。另外，您还可以追溯结果。图形存在背景（称为图形背景）。
量规	使用此视图可以将结果显示为量规，如盘式量规、条式量规和球式量规。由于量规结构紧凑，因此在显示单个数据值方面，量规比图形更有效。除了直观地显示数据，量规还能以数字形式显示结果。 量规可识别数据中的问题。量规通常会绘制一个数据点并指示该数据点是处于可接受的范围还是处于不可接受的范围。因此，量规可用于根据目标显示业绩。 根据分析中的数据，“量规”视图可以在量规集中包括多个量规。例如，如果您创建“量规”视图以显示最近十二个月的销售数据，“量规”视图将包括十二个量规，每月一个量规。如果您创建“量规”视图以显示某国家（地区）的销售总额，则“量规”视图将包括一个量规。 量规或量规集存在背景（称为量规背景）。
漏斗	使用此视图可以显示一种三维图形，此类三维图形使用容量、级别和颜色表示目标值和实际值。它可用于描述在一段时间后下降的目标值，例如销售业务数据。
筛选器	使用此视图可以显示对分析有效的筛选器。
选择步骤	使用此视图可以显示对分析有效的选择步骤。选择步骤（与筛选器相似）可让您获取回答特定问题的结果。 在集合查询后应用选择步骤。
列选择器	使用列选择器可使用户能够动态更改在分析中显示的列。这样，用户就可按不同维度分析数据并动态改变结果的内容。
视图选择器	使用此视图可让用户从已保存的视图中选择特定结果视图。“视图选择器”视图放到仪表盘上以后，将以下拉列表的形式出现，用户可在其中进行选择。
图例	使用此视图可说明结果中使用的特殊格式设置的含义，如量规中应用的定制颜色的含义。
说明	使用此视图可以将结果显示为一段或多段文本。您可以输入句子，句子中有一些用于结果中的每一列的占位符，并且您可以指定应如何分隔各行。您可以纳入定制的 HTML 或 JavaScript，以指定显示信息的方式。
滚动条	使用此视图可以将结果显示为滚动条或滚动文字，在样式上类似于在 Web 上的许多金融网站中横放的股票。此视图用于使人们更为注意结果和最新信息。您可以控制所显示的信息以及信息在页面上滚动的方式。此视图支持多种格式，可以包括图形和链接等。
静态文本	使用此视图可以在结果中包括静态文本。您可以使用 HTML 在结果中包括横幅、滚动条、Active-X 对象、Java applet、链接、指示、说明和图形等。

更多信息

单击主题以查看执行以下操作的逐步说明：

- [添加和编辑视图（第 页 859）](#)
- [将标题添加到结果（第 页 862）](#)
- [将表添加到结果（第 页 863）](#)
- [在业绩区块视图中显示结果（第 页 864）](#)
- [在树状图视图中显示结果（第 页 865）](#)
- [在网格视图中显示结果（第 页 866）](#)
- [在图形视图中显示结果（第 页 867）](#)
- [在数据透视表视图中显示结果（第 页 870）](#)
- [在量规视图中显示结果（第 页 877）](#)
- [显示应用于分析结果的筛选器（第 页 878）](#)
- [将标记文本添加到结果（第 页 878）](#)
- [使用图例视图将图例添加到报表（第 页 880）](#)
- [允许用户更改分析中的列（列选择器视图）（第 页 881）](#)
- [允许用户使用“视图选择器”视图选择特定视图（第 页 881）](#)
- [在漏斗视图中显示结果（第 页 882）](#)
- [将说明文本添加到结果（第 页 883）](#)
- [在滚动条视图中显示结果（第 页 885）](#)
- [为用户指定右键单击交互（第 页 887）](#)
- [链接主视图和明细视图（第 页 887）](#)
- [创建组和计算项（第 页 889）](#)
- [创建计算评估（第 页 890）](#)
- [创建选择步骤（第 页 890）](#)
- [为分析中无数据的情况创建定制消息（第 页 891）](#)

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于建议的可视化和最佳可视化选项（第 页 860）](#)
- [关于视图编辑器中的放置目标（第 页 860）](#)

添加和编辑视图

您可以将结果的多个视图添加到分析的复合布局中（例如图形和数据透视表），让您和其他用户可使用各种视图的呈现功能来运行分析，从而以更有意义的方式查看结果。有关可用视图类型的信息，请参阅[步骤 2：查看结果和创建布局（第 页 856）](#)。

每种视图类型都有自己的编辑器。每个视图编辑器都包含该视图类型的独特功能，但也可能包含各视图类型共有的相同功能。

以下过程说明如何将视图添加到复合布局中。

要将视图添加到复合布局中

- 1 如果要在其中添加视图的分析未在分析编辑器中打开，则执行以下操作：
 - a 单击“分析”选项卡。
 - b 在“主页”页面上，单击“目录”，然后找到该分析。
 - c 单击工具栏中的“编辑”图标。
 此时将打开分析编辑器。

- 2 在分析编辑器中，单击“结果”选项卡。
- 3 单击“新建视图”图标，然后选择要添加的视图。
新视图将显示在复合布局的底部。

以下过程说明如何编辑视图。

要编辑视图

- 1 在分析编辑器中，单击“结果”选项卡。
- 2 单击要编辑的视图的“编辑视图”图标。
此时将打开视图的编辑器。
- 3 在视图编辑器中，对视图进行任何所需的更改，然后单击“完成”以关闭视图编辑器。
注意：在单击“完成”时，将临时保存视图更改。在您保存分析后更改才会永久保存。
提示：在视图编辑器打开的期间，您可以通过单击“恢复”来撤消任何尚未保存的视图更改。
- 4 要将视图移至复合布局中的其他位置，请将该视图拖放到新位置。
- 5 要设置视图的外观格式，请单击该视图的“设置容器的格式”图标。
您可以指定“单元格”、“边框”、“背景”以及“附加格式设置选项”（宽度、高度、缩进、右边距、上边距和下边距）。
- 6 要设置视图的属性，请单击该视图的“查看属性”图标。
- 7 要删除复合布局中的视图，请单击该视图的红色 X 图标。
注意：单击视图的红色 X 图标将删除复合布局中的视图，但不会删除分析中的视图。视图仍然可以在分析编辑器左下角的“视图”窗格中使用，方便您根据需要轻松地将视图重新添加到分析的复合布局中。
- 8 要永久删除分析中的视图，请在“视图”窗格中选择该视图，然后单击红色 X 图标。

关于建议的可视化和最佳可视化选项

如果您知道要添加到分析的视图类型，则可以直接从分析编辑器“结果”选项卡的“新建视图”菜单中选择该视图类型。或者，您也可以使用“建议的可视化和最佳可视化”选项，帮助为分析选择最佳的视图类型。在 Oracle CRM On Demand 的分析上下文中，*可视化*是指数据的表示形式。在“建议的可视化”子菜单中，您可以选择一个选项，确保该选项最适合说明您要用所创建的视图来展现的内容。随后，每个可能的视图类型都会基于预定义的规则集以及为分析选择的标准收到一个得分。系统将自动生成分级的建议视图列表，随后您可以从该列表中进行选择。如果视图类型收到的得分未超过特定的级别，便会从建议的视图列表中排除该视图类型。

如果您不想从建议的视图集中进行选择，也可以选择“最佳可视化”选项，从而立即为您生成最佳的视图类型。“最佳可视化”选项会根据您为分析选择的标准自动创建最合适的视图类型。

关于视图编辑器中的放置目标

视图编辑器中的“布局”窗格可以包含一个或多个放置目标，具体取决于视图类型。*放置目标*是放置一个或多个列的区域，用于指定布局中列的位置和用途。

放置目标如下所示：

- **视图类型提示。**例如，“表”视图的表提示。此放置目标中的字段提供了交互结果集，可让查看分析的用户选择要查看的数据。此放置目标中显示的列中的值用作初始标准。在视图中，这些值将显示在下拉列表中以供选择。
- **部分。**此放置目标中的字段会填充将视图划分为几部分的区域。在“图形”、“量规”和“漏斗”视图中，您可以通过选中“显示为滑块”复选框来选择显示作为部分滑块（而非单个部分）放置在“部分”放置目标中的列。

- **视图类型区域。**例如，“表”视图的表。此放置目标会模拟绘制区域或视图本身的主体，帮助您查看视图外观。在“表”视图中，此区域包含“列”和“度量值”放置目标，其中包含视图中的所有列。在“表”视图中，所有度量值均视为列。对于其他所有视图，此区域包含以下放置目标：
 - **度量值放置目标。**此放置目标中的字段填充包含汇总数据的视图部分。根据视图类型，此区域可能包括单个“度量值”放置目标（例如，对于“数据透视表”视图），也可能包含子放置目标（例如，折线条形图的“条形”和“折线”子放置目标）。您可以将度量值列拖放到这些放置目标中。
 - **已排除。**此放置目标中的字段是从视图结果中排除的列，但仍是分析的一部分。
 - **其他放置目标。**其他放置目标用于汇总一个或多个“度量值”放置目标中的列。视图中显示的其他放置目标取决于视图类型，具体如下表中所述。

查看	放置目标
数据透视表	包括以下放置目标： ■ 列。沿列方向显示列。“数据透视表”视图可以包含多个列。 ■ 行。沿行方向显示列。“数据透视表”视图可以包含多个行。
量规	行。显示量规中显示的列。
条形、折线、面积、折线条形、时间序列折线、帕雷托图、散点图或气泡图	包括主要放置目标中的以下子放置目标。目标名称根据图形类型而有所不同。例如，“分组依据”是气泡图的气泡以及散点图的点： ■ 分组依据。将轴标签聚类为不同组。例如，垂直条形图中的标准包括“区域”、“区”和“美元”列，如果此放置目标包含“区域”列，数据将按横向轴上的区域进行分组。 ■ 不同颜色的依据。（未为帕雷托图启用。）以不同的颜色显示每个列值或列值组合。
雷达图	雷达部分。将列值显示为沿圆半径绘制的每条线上的点。
饼图	包括以下放置目标： ■ 饼块。将每个列值或列值组合显示为单独的饼块。 ■ 切块。将每个列值或列值组合显示为单独的饼图切块。
瀑布图	分组依据。将轴标签聚类为不同组。
漏斗	阶段。将每个列值显示为漏斗中的阶段。

查看	放置目标
网格	包括以下放置目标： ■ 列。沿列方向显示列。网格可以包含多个列。 ■ 行。沿行方向显示列。网格可以包含多个行。 包括“简单网格”视图的主要“可视化”放置目标中的以下子放置目标： ■ 分组依据。将度量值聚类为不同组。 ■ 颜色依据。以不同颜色显示每个度量值，例如，在网格的垂直条形图中，一个度量值的所有条形均为蓝色，而显示另一个度量值的条形为红色。在散点图中，使用此放置目标以按颜色区分点。在气泡图中，使用此放置目标以按颜色区分气泡。 ■ 条形轴。在比较两个度量值（例如按区域列出的收入和开单数量）的折线条形图中，将显示两个度量值中的一个值（例如收入）。 ■ 拆线轴。在比较两个度量值（例如按区域列出的收入和开单数量）的折线条形图中，将显示两个度量值中的一个值（例如开单数量）。 ■ 饼块。在饼图中，在此处添加维度可创建多个饼块。 ■ 切块。在饼图中，将度量值显示为切块，饼图中的切块颜色各不相同。 ■ 点。在散点图中，将维度显示为点。每个维度值均显示为一个点。 ■ 水平轴。度量值控制值的水平位置。在散点图中，您可以将一个度量值放置在此目标中。在气泡图中，此放置目标中的每个度量值均显示为一个气泡。 ■ 垂直轴。在散点图中，显示两个度量值中的一个值（例如点）。在气泡图中，将三个度量值中的一个值显示为气泡。 ■ 气泡。在气泡图中，将度量值显示为不同大小的气泡。 ■ 大小。在气泡图中，将三个度量值中的一个值显示为气泡大小。 包括“高级网格”视图的主要“可视化”放置目标中的以下子放置目标： ■ 区域。在火花状面积微图表中，将列显示为区域。 ■ 条形。在火花状条形微图表中，将列显示为条形。 ■ 折线。在火花状折线微图表中，将列显示为折线。
业绩区块	度量值。显示区块中列的特定值。
树状图	包括这些放置目标： ■ 分组依据。表示层次数据的顶层，该数据已经过切分以生成或说明集合值的容器。集合值将显示为矩形区块。 ■ 大小依据。表示其父项中区块的分配。子项的大小始终等于其父项的大小。 ■ 颜色依据。表示同一层中所有区块中值的分配。

此外，除了“表”区域、“瀑布图”区域、“帕雷托图”区域、“树状图”区域和“网格（简单）”区域以外的每个视图类型区域均包含“度量值标签”元素。“度量值标签”元素表示“度量值”区域的放置目标中所有度量值列的标签。通过将“度量值标签”元素从一个放置目标拖放至另一个放置目标中，您可以修改度量值标签在视图中的显示方式。例如，在垂直条形图中，您可以通过将“度量值标签”元素拖放至“不同颜色的依据”放置目标中，以不同颜色显示每个度量值标签。在“数据透视表”视图中，您还可以编辑度量值标签的格式或隐藏度量值标签。

将标题添加到结果

使用“标题”视图可以将标题、副标题、徽标和链接添加到定制的联机帮助页，并且可以将时间标记添加到结果。可以设置标题和子标题的格式。

“标题”视图始终作为第一个视图被添加到结果中。

使用“标题”视图

- 1 在“结果”选项卡中，执行以下操作之一：
 - 要添加新的标题视图，单击“新建视图”按钮，然后从下拉列表中选择“标题”。
 - 要编辑现有标题视图，找到标题视图，然后单击“编辑视图”按钮。
- 2 在“标题”文本框中，输入要作为标题显示的文本。

如果未指定标题，所保存的报表名称将用作标题。对于未保存的报表，“标题”文本框为空。
- 3 如果您不希望保存的报表名称出现，则取消选中“显示保存的名称”复选框。

如果选中此复选框，则所保存的名称显示在“标题”文本框中文本的下面（如果此文本存在）。
- 4 （可选）如果想要显示徽标图像或其他图形，请在“徽标”文本框中指定适当的路径。

该图像显示在标题文本的左侧。查看该报表的所有用户都应该可以访问该图像或图形。
- 5 （可选）在“副标题”文本框中，输入要作为副标题显示的文本。

副标题文本将跟在实际标题的后面，另起一行显示。
- 6 如果想要在标题或副标题中应用其他格式设置，则执行以下操作：
 - a 单击“标题”和“副标题”对话框右侧的编辑按钮。
 - b 选择适当的字体、单元格和边框选项，然后单击“确定”。

注意： 如果输入新标题，它将替代原始标题或副标题。
- 7 如果想要显示报表执行日期或时间，请从“开始时间”下拉列表中选择时间戳选项之一。
- 8 如果想要提供一个链接，指向定制帮助或与报表相关的其他信息，则在“帮助 URL”文本框中输入适当的 URL。

将查看该报表的所有用户都应该可以访问该 URL。
- 9 完成操作后，可以使用“标题”视图保存报表。

将表添加到结果

使用“表”视图可以在标准表中显示结果。用户可以在结果中导航和追溯。您可以添加合并总计和列总计，指定定制的表和列标题，以及更改用于列的公式或合计规则。您还可以编辑列的属性，以控制列及其内容的外观和布局，并且指定只有在列的内容满足某些条件时才应用的格式设置。

您还可以指定分页控件和每页的行数，指定是否显示列和表标题以及将行样式应用于表。应用行样式时，表中每个交替行都会使用绿色背景。您可以根据需要更改颜色。行样式可使表更易于阅读。

“表”视图作为第二个视图自动添加到结果中。但是，您可以根据需要删除“表”视图。

对于具有“平均”合计规则的列而言，合并总计在“表”视图和“数据透视表”视图中将是不同的。在“表”视图中，具有合计规则“平均”的列的合并总计是根据数据库计算的（计算为总和除以某一计数）。在“数据透视表”视图中，合并总计是结果集中各行的平均数。

以下过程说明如何编辑“表”视图。

要编辑“表”视图

- 1 如果视图未在组合布局中，则添加该视图。

有关添加视图的说明，请参阅[添加和编辑视图（第 859 页）](#)。
- 2 在分析编辑器的“结果”选项卡中，单击“表”视图的“编辑视图”图标。

此时将打开“表”视图编辑器。
- 3 在“布局”窗格中，根据需要 will 将字段拖放到放置目标中。
- 4 要指定总计，请执行以下操作：

注意：默认情况下，未指定总计，而总计图标工具提示为“无总计”。添加总计后，工具提示会相应地更改。

- 要添加合并总计，请在“布局”窗格的“列和度量值”部分中单击总计图标，然后选择该总计的位置。
- 要添加单个列的总计，请单击该列的总计图标，然后选择总计的位置。然后，单击该列的“更多选项”图标，选择“合计规则”，并确保已选择“基于报表总计”选项。

注意：总计图标仅适用于可进行总计计算的列。通常，此列具有要求和计算总计的重复值。而且，如果未选择“基于报表总计”选项，则在度量值应用任何筛选器之前，系统会根据整个结果集计算总计。

- 5 要编辑列的属性，或者指定要在列内容符合特定条件时应用的格式设置，请单击该列的“更多选项”图标，然后选择“列属性”。

此时将打开“列属性”对话框，在其中可以进行选择。有关设置列格式和添加条件格式设置的信息，请参阅[编辑列属性（第 页 842）](#)。

- 6 要编辑部分属性：
 - a 单击“部分属性”图标。
 - b 选择所需的属性，然后单击“确定”。
- 7 要编辑表的属性，请在工具栏中单击“表视图属性”图标。
- 8 在“表属性”对话框中，选择所需的属性，然后单击“确定”。

您可以指定以下项：

- 用于浏览数据的方法（滚动或分页控件）。
- 列标题格式以及主题区域名称是否包括在列标题中。
- 是否显示空值。
- 是否使用行样式。
如果您要更改用于交替行中背景的颜色，则单击“行样式”复选框旁边的格式设置按钮，然后选择所需的颜色。
- 是否显示重复值。
- 是否使用主项目详细信息链接。

- 9 完成更改后，单击“完成”以关闭“表”视图编辑器。
- 10 保存分析。

在业绩区块视图中显示结果

“业绩区块”视图显示单个集合度量值以即时显示汇总度量。此视图有助于执行以下操作：

- 将用户的注意力集中在简单、需要知道的内容上，这些内容以直接且显而易见的方式在区块上显示。
- 通过使用颜色、标签和有限样式的简单格式设置或通过对背景颜色或度量值的条件格式设置来传达状态，使区块显而易见。例如，如果收入未达到目标，则收入值可能显示为红色。
- 响应提示和筛选器，为用户提供更具相关性的结果。
- 支持单个值、集合值或计算的值。

您必须在“标准”选项卡中设置集合和筛选器以确保在区块中显示正确的度量值。如果“标准”选项卡的分析中包括一个或多个度量值，则默认选择“标准”选项卡上的第一个度量值用于“业绩区块”视图。如果尚未向分析中添加度量值，则可以在编辑“业绩区块”视图时添加一个值。您可以将多个“业绩区块”视图添加到复合布局中，其中每个“业绩区块”视图显示一个度量值。

要编辑“业绩区块”视图

- 1 如果视图未在组合布局中，则添加该视图。
有关添加视图的说明，请参阅[添加和编辑视图（第 页 859）](#)。
- 2 在分析编辑器的“结果”选项卡中，单击“业绩区块”视图的“编辑视图”图标。

此时将打开“业绩区块”视图。

- 3 要为该视图添加或更改度量值，请执行以下操作：
 - a 要使用分析中尚没有的度量值，请将“主题区域”窗格中的新度量值拖放至“度量值”放置目标中。
 - b 要从分析中已有的度量值中选择其他度量值，请从“度量值”放置目标的下拉列表中选择该度量值。
- 4 在“样式”窗格中，为业绩区块选择大小，然后选择主题样式。
- 5 单击工具栏中的“业绩区块属性”图标。
- 6 在“业绩区块属性”对话框中：
 - a 进行选择。
 - b 如果您要更改源于“标准”页的默认值或添加条件格式设置，则单击“编辑条件格式设置”链接以打开“条件格式设置”对话框。
- 7 完成在“业绩区块属性”对话框中的更改后，单击“确定”。
- 8 单击“完成”以关闭“业绩区块”视图编辑器。
- 9 保存分析。

在树状图视图中显示结果

树状图视图通过将数据分组为矩形（称为区块）来组织层次数据。“树状图”视图具有以下特点：

- 它们受预定义区域限制并显示两个级别的数据。
- 它们可以包含矩形区块。区块的大小基于某个度量值，而区块的颜色基于第二个度量值。
- 它们类似于散点图，因为映射区域受到约束，而且该图形支持您将大量数据可视化并快速识别该数据中的趋势和异常。

“树状图”视图有两种可用样式：

- **百分位数分箱。**指定“树状图”视图中区块的颜色显示为百分位数箱。
- **连续色填充。**指定“树状图”视图中的区块显示为渐变色模式。低值渐变色是选定的“颜色依据”度量值的最小值。高值渐变色是选定的“颜色依据”度量值的最大值。

要编辑“树状图”视图

- 1 如果视图未在组合布局中，则添加该视图。
有关添加视图的说明，请参阅[添加和编辑视图](#)（第 页 859）。
- 2 在分析编辑器的“结果”选项卡中，单击“树状图”视图的“编辑视图”图标。
此时将打开“树状图”视图编辑器。
- 3 在“布局”窗格的“样式”字段中，选择“百分位数分箱”或“连续色填充”。
- 4 如果您在上一步中选择了“百分位数分箱”，则在“箱”列表中选择要在“树状图”视图中显示的箱数量。
您可以选择整数、四分位数（4）或十分位数（10）。值的范围从 2 至 12。选定的箱数量与“树状图”视图中的颜色数量相对应。
- 5 可根据需要更改“分组依据”、“大小依据”和“颜色依据”选项以满足您的需求。
- 6 单击工具栏中的“树状图视图属性”图标。
- 7 在“树状图属性”对话框中进行选择，然后单击“确定”。
- 8 单击“完成”以关闭“树状图”视图编辑器。
- 9 保存分析。

在网格视图中显示结果

“网格”视图可以将多维数据显示为网格中的一组单元格，其中每个单元格以图形或数字形式显示一个数据子集。下面是可用的“网格”视图类型：

- **简单网格。**“简单网格”视图适用于比较一组数据中的相似性。“简单网格”视图显示单个内部图形类型，例如多个条形图的网格。内部图形始终使用公共轴；即图形具有同步的缩放。
- **高级网格。**“高级网格”视图适用于监控一组数据的趋势以及查看其模式。“高级网格”视图显示小型火花图的网格。度量值可显示为数字或以各种类型的火花图表示。在“高级网格”视图中，每个度量值列均可单独用于钻取、轴比例缩放等操作。

您可以在“简单网格”视图中使用以下图形类型：

- 条形（“垂直”子类型）
- 条形（“水平”子类型）
- 折线图
- 区域
- 折线条形
- 饼图
- 散点图
- 气泡图

您可以在“高级网格”视图中使用以下可视化类型：

- 数字
- 微图表具有以下子类型：
 - 火花状条形
 - 火花状折线
 - 火花状面积

要编辑“网格”视图

- 1 如果视图未在组合布局中，则添加该视图。
有关添加视图的说明，请参阅[添加和编辑视图（第 页 859）](#)。
- 2 在分析编辑器的“结果”选项卡中，单击“网络”视图的“编辑视图”图标。
此时将打开“网格”视图编辑器。
- 3 在“布局”窗格中，根据需要字段拖放到放置目标中。
- 4 单击工具栏中的“网格属性”图标。
- 5 在“网格属性”对话框中，进行选择。

您可以指定以下项：

- 与网格背景相关的属性，例如图例位置（仅限“简单网格”视图）
 - 与“网格”视图所含可视化的图形大小相关的属性
 - 指定数据浏览方法（滚动或分页控件）的属性
 - “网格”视图是否监听主项详细信息事件
 - 这些属性用于控制“网格”视图的网格及其可视化的外观，例如各种样式选项以及图例显示方式
 - 这些属性用于控制“网格”视图中每个可视化的缩放类型和缩放标记外观（仅限“简单网格”视图）
 - 控制标题和标签显示的属性（仅限“简单网格”视图）
- 6 完成更改之后，单击“确定”。
 - 7 单击“完成”以关闭“网格”视图编辑器。
 - 8 保存分析。

在图形视图中显示结果

使用“图形”视图将数据表示为图形。下表介绍可用的图形类型及其用法。该表还显示每个类型的可用样式。除散点图、雷达图和微图表以外的所有图形类型均可以为二维（2D）或三维（3D）。并非所有图形类型对所有数据类型都适用。

图形类型	图形子类型	说明	样式
条式	■ 垂直 ■ 水平 ■ 堆叠垂直 ■ 堆叠水平 ■ 100% 堆叠垂直 ■ 100% 堆叠水平	条形图显示与类别相关的数量。条形图以条形长度表示数量，以条形或条形组表示类别。 条形图用于比较类似项目之间的差异。例如，竞争产品的销售、相同产品在不同时期的销售或相同产品在不同市场的销售。 使用条形图时，可通过沿水平或垂直方向显示条形来比较度量值列。	■ 矩形 ■ 三角形 ■ 圆柱体 ■ 菱形 ■ 渐变 ■ 图案填充
折线图	无	折线图显示一段时间内的数量或按类别显示数量。 折线图适用于显示一段时间内的趋势。它们可用于绘制多个度量值列。	■ 标准线 ■ 阶梯线 ■ 曲线
区域	■ 堆叠 ■ 100% 堆叠	面积图显示一段时间内每个值的贡献趋势或按类别进行显示。 面积图是对线条之间的区域进行填充的折线图。区域堆叠，每个时间段或类别相加等于总值。在 100% 堆叠图形中，每个类别将以对总值的百分比贡献值显示。	■ 实体填充 ■ 渐变填充 ■ 图案填充
饼图	无	饼图将数据集显示为相当于整体的百分比。 饼图用于比较一个整体中的各个部分，例如按区域或按地区进行的销售。	■ 实体填充 ■ 渐变填充 ■ 图案填充
折线条形	■ 标准 ■ 堆叠	折线条形图将绘制两组具有不同范围的数据：一组为条形图，一组为条形图上覆盖的线条。 折线条形图适用于显示两个数据集之间的趋势关系。	■ 矩形 ■ 三角形 ■ 圆柱体 ■ 菱形 ■ 渐变 ■ 图案填充
时间序列折线	无	时间序列折线图用于绘制时间序列数据。它基于数据点之间的已用时间对水平轴进行缩放。	■ 标准线 ■ 阶梯线 ■ 曲线

图形类型	图形子类型	说明	样式
帕雷托图	无	帕雷托图是条形图和折线图的一种形式，它按降序显示标准。在此图形类型中，线条显示累计的百分比合计。 帕雷托图用于标识重要元素，例如最好和最坏情况或最多和最少情况	■ 矩形 ■ 三角形 ■ 圆柱体 ■ 菱形 ■ 渐变 ■ 图案填充
散点图	无	散点图将 x-y 值显示为离散的点，分散在 x-y 网格中。它基于两个独立的变量绘制数据点。从而使您可以绘制大量数据点，并观察数据点的成簇情况。 散点图用于观察大型数据集中的关系和趋势。 提示：要创建散点图，请在 x 轴上绘制一项详情，在 y 轴上绘制另一项详情。这些详情是针对水平轴上的选择绘制的。	■ 标准散点图 ■ 带拆线的散点图
气泡图	无	气泡图是散点图的一种变化形式，它将数据元素显示为圆圈（气泡）。气泡图以二维形式显示三个变量。一个值用圆圈在 X 轴上的位置表示。另一个值用圆圈在 Y 轴上的位置表示。第三个值是用其圆圈的相对大小表示。 如果要绘制具有三个变量的数据，以及要显示一段时期内的财务数据，气泡图非常有用。 提示：要创建气泡图，请在 x 轴上绘制一项详情，在 y 轴上绘制另一项详情，在气泡半径轴上绘制第三项详情。这三项详情均根据水平轴上的选择进行绘制。	无
雷达图	无	雷达图绘制的信息与条形图相同，但前者从图形的中心以辐射形式显示数据。每个数据元素都具有自己的值轴。 雷达图有助于检查数据的重叠和分布情况。	无
微图表	■ 火花状折线 ■ 火花状条形 ■ 火花状面积	以上每个图形类型都是文本大小的图形（与一段邻近文本的大小相似），其仅显示在“网格”视图的上下文中并且非常适用于显示趋势信息。 微图表图形类型在高级网络中非常有用，其数据以火花图和数字混合的方式显示。 微图表没有轴或图例。与大型图形类似，微图表的度量值以相对大小的条形（折线或面积）呈现。每个度量值名称都显示在其列标题中。在将鼠标指针悬停在数据单元格上	无

图形类型	图形子类型	说明	样式
		时，度量值的进一步详细信息将显示为工具提示文本。	
瀑布图	无	瀑布图可让您显示如何以顺序和累计的方式增加或减少值。瀑布图有助于将用户的注意力集中在每个度量值对整体总计的贡献情况上，并通过使用颜色的格式设置来传达相应情况。初始值与后续值（包括正负差异或更改）合计得出总计。每个瀑布图和小计只能添加一个总计。	■ 三种颜色（增加、减少和总计） ■ 四种颜色（第一个、增加、减少和总计） ■ 单色 ■ 双色 ■ 定制

注意： Oracle CRM On Demand 使用第三方绘图引擎。图形的类型、大小和构成图形的元素数量均会对显示的轴或图例产生影响。显示情况受 Web 浏览器页面上的可用空间量约束。有时，通过调整宽度和高度控件，也可以让轴和图例在图形中显示出来。

注意： 如果选择与结果不兼容的图形，则不显示结果。

以下过程说明如何编辑“图形”视图。

要编辑“图形”视图

- 1 如果视图未在组合布局中，则添加该视图。
有关添加视图的说明，请参阅[添加和编辑视图](#)（第 页 859）。
- 2 在分析编辑器的“结果”选项卡中，单击“图形”视图的“编辑视图”按钮。
此时将打开“图形”视图编辑器。
- 3 在“布局”窗格中，根据需要字段拖放到放置目标中。
有关放置目标的更多信息，请参阅[关于视图编辑器中的放置目标](#)（第 页 860）。

提示： 如果您在“图形”视图编辑器中，则可以将列添加到分析中，方法是在“主题区域”窗格中选择列对应的字段的名称，然后将其拖动到放置目标。或者，您可以导航到“标准”选项卡以添加附加列。有关在“标准”选项卡中添加列的信息，请参阅[向分析添加列](#)（请参阅 [将列添加到分析](#) 第 页 835）。添加到“图形”视图编辑器的任何列都会添加到分析中；您可以在“标准”选项卡以及诸如“图形”视图等其他视图中看到这些列。但是，您在“图形”视图编辑器中工作时，您不能删除分析中的列。要删除“图形”视图或分析中的列，必须导航到“标准”选项卡，然后从该列的选项下拉列表中选择“删除”。

- 4 单击工具栏中的“编辑”图形属性图标。
- 5 在“图形”属性对话框中，指定所需的属性。

您可以指定以下项：

- 与“图形”视图的背景相关的属性，例如宽度、高度和图例位置
- 用于控制“图形”视图外观的属性，例如样式

注意： 您可以通过两种方式设置图形的外观：基于图形元素的位置以及基于对列应用的条件。本主题后面的部分提供了有关基于设置对图形外观进行格式设置的更多信息。

- 轴限制和刻度线的属性
 - 用于控制图形的标题和标签显示的属性
- 6 完成更改后，单击“确定”以关闭“图形”属性对话框。
图形随即刷新。图形可以根据您的选择调整大小。
 - 7 单击“完成”以关闭“图形”视图编辑器。
 - 8 保存分析。

设置图形外观的格式

您可以基于以下设置之一设置图形的外观格式：

- 图形元素的位置（例如，折线条形图中的线条或条形或者饼图中的切块）。位置格式设置可让您基于图形元素的位置定制图形的外观；即图形元素（如条形）在一个组中显示时采用的数字序列。组是由“图形”视图编辑器“分组依据”放置目标区域中显示的属性列确定的。
- 对列应用的条件。条件格式设置将应用于满足条件的列值。您可以基于特定列值或满足为该列指定的条件的一组列值，指定显示图形数据所使用的颜色。

以下过程说明如何设置图形外观的格式。

要设置图形外观的格式

- 1 在分析编辑器的“结果”选项卡中，单击“图形”视图的“编辑视图”图标。
- 2 在“图形”视图编辑器中，单击工具栏中的“编辑”图形属性图标。
- 3 在“图形”属性对话框中，单击“样式”选项卡。
- 4 单击“样式和条件格式设置”链接以打开“样式和条件格式设置”对话框。
- 5 要基于图形元素的位置设置图形外观的格式，请执行以下操作：
 - a 单击“样式格式设置”选项卡。
 - b 针对要为其添加已设置格式的定制位置的图形元素（如条形）选择选项卡。
 - c 单击添加新位置（绿色加号）图标。
 - d 在“已设置格式的定制位置”表中，为新位置条目指定格式设置。例如，要选择对位置应用的颜色，请单击“颜色”框旁边的向下箭头以访问“颜色选择器”对话框。（请注意，格式设置选项视元素而定。）
 - e 单击“确定”。
- 6 要基于所应用的条件设置图形外观的格式，请执行以下操作：
 - a 单击“条件格式设置”选项卡。
 - b 单击“添加条件格式”，然后选择要应用条件的列。
 - c 在“新建条件”对话框中选择运算符，然后为此条件输入一个或一组列值。
 - d 单击“确定”。
 - e 在“条件格式设置”选项卡中，要选择对满足条件的列值应用的颜色，请单击“颜色”框旁边的向下箭头以访问“颜色选择器”对话框。

注意：如果您指定多个条件，则对所有条件求值，然后合并值为真的条件的格式。如果格式之间存在冲突，则上次验证为真的条件将确定显示的格式。
 - f 单击“确定”。
- 7 完成更改后，单击“确定”以关闭“图形”属性对话框。
- 8 单击“完成”以关闭“图形”视图编辑器。
- 9 保存分析。

在数据透视表视图中显示结果

“数据透视表”视图是一种交互式视图，用于旋转行、列和部分标题以从不同角度获取数据。数据透视表是可导航和可追溯的，并且专用于趋势报表。

本主题介绍数据透视表位置并提供执行以下任务的说明：

- 添加或修改数据透视表视图
- 在数据透视表中使用多页下拉列表
- 改写数据透视表中的默认合计规则

- 在数据透视表中添加格式设置
- 显示数据透视表中的运行总和
- 将项目显示为数据透视表中的相关值
- 在数据透视表中使用计算
- 在数据透视表中建立计算

数据透视表位置

在添加或修改数据透视表时，分析中包括的列将显示为数据透视表模板中的元素。

下表描述了数据透视表位置。

位置	说明
数据透视表提示	提供交互式的结果集，使用户可以选择要显示的数据。来自出现在“数据透视表提示”位置的列的值将被用作初始筛选器标准。这些值出现在下拉列表中，以供选择。基于选择的内容，将出现一个数据透视表（由该数据透视表中定义的“部分”、“列”、“行”和“评估方法”组成）。
部分	填充用于将视图划分为多个部分的区域。对于“部分”列中的每个值，将出现一个唯一的数据透视表，该数据透视表由在其中定义的“列”、“行”和“评估方法”组成。
列	沿列方向显示元素。数据透视表可以包含多个列。
行	沿行方向显示元素。与列一样，数据透视表可以包含多个行。
评估方法	填充包含汇总数据的数据透视表部分。基于页面、部分、行和列字段中的元素对“评估方法”区域中的元素进行汇总。“评估方法”元素中的每个值都表示来自源行和列的交集的数据的汇总。 “评估方法标签”元素（默认情况下出现在“列”区域中）控制“评估方法”部分中数据的列标题的位置和格式设置。它还提供总计和排序功能。如果只有一个评估方法，则可能不会提供此元素。
已排除	从数据透视表结果中排除列。在创建数据透视表后作为报表标准添加的所有列都作为已排除的列添加。

添加或修改数据透视表视图

以下提供用于添加或修改数据透视表视图的基本步骤。

添加或修改“数据透视表”视图

- 1 在“结果”选项卡中，执行以下操作之一：
 - 要添加新的数据透视表视图，请单击“新建视图”，然后选择“数据透视表”。
 - 要编辑现有数据透视表视图，单击数据透视表视图的“编辑视图”按钮。

“布局”窗格将显示该视图的选项和设置。
- 2 要对列重新排列，请将指针悬停于列标题上，直到标题上方出现拖动栏，然后将该栏拖到新位置。

- 3 要将图形视图添加到数据透视表，请在工具栏中单击图形图标。

将图形添加到数据透视表后，您可以更改该图形的位置、更改图形类型等。有关图形视图的信息，请参阅[在图形视图中显示结果](#)（第 页 867）。

- 4 要添加总计，请执行以下操作：

- a 对于“页面”、“部分”、“行”和“列”区域中的总计，请单击“总计”按钮并进行选择：

- 如果没有总计，请选择“无”。此时会显示带有白色背景（默认设置）的“总计”按钮。
- 要在数据项之前或之后显示总计，请选择“之前”或“之后”。例如，如果在包含区域的行上添加总计，并且指定“之前”选项，则会在列出区域中的单个地区之前显示总计。

- b 对于“评估方法”区域中的总计，请单击要执行总计计算的行或列的“更多选项”按钮，选择“合计规则”，再选择一个值，并确保已选中“基于报表总计”选项。

注意：如果未选择“基于报表总计”选项，则在对评估方法应用任何筛选器之前，Oracle CRM On Demand 会根据整个结果集计算总计。

根据在行或列级别选择的总计，“评估方法”元素表示的汇总数据的总计将显示为一列或一行。列和行总计包括标签。

在“总计”按钮灰显时，将不会显示任何总计。

- 5 要使用用于列、评估方法或行的附加选项，请单击“更多选项”按钮，并从下拉列表中进行选择。
- 6 要设置列标签或列值的格式，请单击“总计”按钮或“更多选项”按钮，然后选择适当的格式选项。
- 7 保存报表，然后单击“完成”。

在数据透视表中使用多个下拉提示

如果您要在数据透视表的“数据透视表提示”区域中放置多个属性，可以创建具有多个下拉提示的页面。之后，用户查看该数据透视表时，他们将看到每个属性的多个下拉提示。

在保存报表后，这些下拉提示将可供有权访问该报表的用户使用。

改写数据透视表中的默认合计规则

您可以改写评估方法的默认合计规则，该规则由报表的原作者或系统指定。

改写数据透视表中评估方法的默认合计规则

- 1 单击要改写其默认合计规则的评估方法的“更多选项”按钮。
- 2 选择“合计规则”选项，然后选择要应用的合计规则。

在数据透视表中添加格式设置

您可以将绿色条形样式和外观格式设置应用于数据透视表。您还可以定制部分、行、列、评估方法及其包含内容的外观。

例如，您可为部分、值和评估方法标签指定字体、单元格、边框和样式表选项。对于部分，您可以包含列标题连同该部分中的值，并定制它们的位置。您还可以插入分页符，这样每次该部分中的某个值改变时，新部分都显示在新页面中。

您还可以添加条件格式设置，使用户在数据元素达到某一阈值时一下子就会注意到它。要将条件格式设置添加到数据透视表中的列上，请参阅[编辑列属性](#)（第 页 842）。

将绿色条形样式和外观格式设置添加到数据透视表中

绿色条形样式交替显示浅绿色的行或列。外观格式设置会影响数据透视表的整体外观，另外还允许您更改默认绿色条形颜色。

将绿色条形样式和外观格式设置添加到数据透视表中

- 1 在数据透视表视图中，单击工作区顶部附近的“数据透视表视图属性”按钮。
- 2 要添加绿色条形样式，请选择“启用备用样式”复选框。
要更改样式的应用方式，从“备用”列表中进行选择。
- 3 要添加外观格式设置，请单击“格式”按钮。
- 4 在“备用行格式”对话框中，要更改默认绿色条形颜色，请为单元格格式选择新背景色。
有关外观格式设置的更多信息，请参阅[在分析和仪表盘中应用外观格式设置（第 页 834）](#)。

为部分及部分内容添加格式设置

部分和内容格式设置选项允许您执行以下操作：

- 包括列标题及该部分中的值，并定制列标题及该部分中的值的位置。
- 插入分页符。每次该部分中的某个值更改时，新部分将显示在新页面中。这对数据驱动的详细报表来说很有用。
- 将外观格式设置应用于部分及其内容。

为数据透视表中的部分添加格式设置

- 1 要设置某个部分的外观格式，请执行以下操作：
 - a 在数据透视表视图中单击“编辑视图”按钮，然后单击“部分属性”按钮。
 - b 在“部分属性”对话框中进行选择，然后单击“确定”。
 - 2 要设置部分内容的外观格式，请执行以下操作：
 - a 对于每个要设置格式的字段，单击“更多选项”按钮，然后从下拉菜单中选择“列属性”。
 - b 在“列属性”对话框中进行选择，然后单击“确定”。
- 有关应用外观格式设置的信息，请参阅[在分析和仪表盘中应用外观格式设置（第 页 834）](#)。

为行添加格式设置

行及行内容格式设置选项允许您执行下列操作：

- 将外观格式设置应用于行、行标题和行值。
- 在数据透视表计算中使用行，但在结果中取消其显示。
- 定义在数据透视表中使用的新的计算项。
- 在数据透视表中复制行。
- 从数据透视表视图中删除列。

为行添加格式设置

- 在数据透视表视图中，单击该行的“更多选项”按钮，然后在下拉列表中进行选择：
 - 要将外观格式设置应用到行标题或值，请选择相应选项。
 - 有关应用外观格式设置的信息，请参阅[在分析和仪表盘中应用外观格式设置（第 页 834）](#)。
 - 要在输出中隐藏行，请选择“隐藏”。
 - 要定义新的计算项目，单击“新计算项”。

有关定义计算项的更多信息，请参阅本主题的“在数据透视表中建立计算”部分。
- 要在数据透视表中复制行，请选择“复制层”。
- 要从报表中删除列，请选择“删除列”。
- 此时，会从数据透视表中以及报表的所有其他结果视图中删除该列。

注意：“评估方法”区域中所包括列的数据格式设置继承该部分中列的设置。

显示数据透视表中的运行总和

数据透视表中的数字评估方法可以显示为运行总和，其中，评估方法的每个连续单元格显示该评估方法的前面所有单元格的总和。此选项只是一个显示功能，它对实际数据透视表的结果没有任何影响。

通常针对重复的列或以下一些评估方法显示运行总和，在这些评估方法中，已经选择将数据显示为列的百分比（最后一个值为 100%）的选项。运行总和适用于所有总计。每一级明细的运行总和都是单独计算的。

选择运行总和选项时对列标题没有影响。如果要通过列标题来指出运行总和选项有效，您可以设置列标题的格式。

下列用法规则对运行总和有效：

- 某个运行总和与 SQL RSUM 函数不一致（函数结果将是该运行总和的运行总和）。
- 所有运行总和在每个新部分都要重置。某个部分中的中断处或连续通过若干部分后，运行总和并不重置。
- 如果某个评估方法没有显示在一列或一行中，则从左到右、从上到下求出该评估方法的总和。（右下方的单元格将包含合并总计。）运行总和并不随着每个行或列重置。
- 不支持汇总最小值、最大值和平均值。

将评估方法显示为运行总和

- 在“评估方法”区域中，单击要求出总和的行或列的“更多选项”按钮，然后选择以下选项：
显示为运行总和

显示数据透视表中某项的相对值

您可以动态将数据透视表上的某个已存储或已计算的评估方法转换为一个百分比或一个指数。这样可以显示该项（与总计相比）的相对值，不需要为该项创建显式的计算。

例如，如果要使用数据透视表按区域检查销售情况，可以复制销售评估方法，然后将其作为总计的百分比进行查看。这样，就可以看到每个区域的实际销售额及其在销售额中所占的百分比。

您可以按百分比（介于 0% 到 100% 之间）或按指数（介于 0 到 1 之间）查看评估方法。具体使用哪种方法由您决定。

将数据透视表中的项显示为相对值

- 1 在数据透视表视图中，单击“更多选项”按钮，让列显示为相关值。
以下步骤是可选步骤。当复制数据透视表中的评估方法时，您可以查看评估方法的总计及其相对值。这样，不需要在“标准”选项卡上两次添加该列，就可以了解数据透视表中的总计及其相对值。
- 2 要复制评估方法，选择“复制层”。
评估方法在数据透视表中第二次出现时名称不变。要重命名评估方法，单击“更多选项”并选择“设置标题格式”，然后在第一个字段中输入新名称。
- 3 单击“更多选项”，选择“数据显示为”，选择“百分比”或“指数”，然后选择适当的子菜单选项。

注意：“数据显示方式”选项只可用于已存储或已计算的评估方法项。

“百分比”和“指数”的选项包括：

- 列
- 行
- 部分
- 页面
- 列父项
- 行父项
- 层（如果选择“层”，则还必须选择用以划分百分比的报表中的一列。）

在数据透视表中使用计算

可以在数据透视表中使用计算以获得数据的不同视图。通过计算，您可以改写系统中指定的默认合计规则。对于现有报表，默认合计规则是作者选择的合计规则。

下表介绍可以在数据透视表中使用的计算。

计算	说明
默认	按照 库中定义的方法或通过报表的原作者应用默认合计规则。
Sum	计算总和，该值通过将结果集中的所有值相加得出。对具有数字值的项使用此计算方法。
Min	计算结果集中行的最小值（最小数字值）。对具有数字值的项使用此计算方法。
Max	计算结果集中行的最大值（最大数字值）。对具有数字值的项使用此计算方法。
Average	计算结果集中某项的平均值。对具有数字值的项使用此计算方法。数据透视表的平均值会舍入为最接近的整数。
First	在结果集中，选择项的第一次出现。
Last	在结果集，选择项的最后一次出现。
Count	计算结果集中拥有非空值的项对应的行的数目。该项通常是列名，这种情况下，会返回该列的具有非空值的行的数目。
Count Distinct	将不同处理添加到 Count 函数中。这意味着该项的每次不同出现只计为一次。
Formula	打开工具栏，让您选择在计算中包括的数学运算符。
Server Complex Aggregate	此设置强制聚合规则由分析服务器而不是数据透视表来确定和计算。它提供的“AGGREGATE(x by y)”语句由分析服务器解释为：对度量值“x”使用最合适的聚合规则以使其达到“y”级。
无	不应用任何计算。

有关 SQL 函数的更多信息，请参阅[在分析中使用函数](#)（第 页 896）。

在数据透视表中建立计算

您可以为“页面”、“部分”、“行”和“列”区域中的项建立计算。

为数据透视表中的项建立计算

- 1 在“部分”或“行”区域中，对于要执行计算的度量值单击“更多选项”按钮。
- 2 选择“新计算项”选项。
此时，出现“计算项”窗口。
- 3 在“显示标签”字段中分配计算的名称。
- 4 要建立除公式之外的计算，请在以下选项中进行选择：

- 要建立一个计算，请从“函数”下拉列表中选择要使用的函数，然后在“值”列表中单击一项或多项以将其添加到“已选择”字段。
- 如果要计算类型为整数的列的平均值，请更改列的公式，将其强行转换为双精度（浮点）类型。例如，如果当前公式为 x，请将它改为 CAST（x 为双精度型）。

注意：数据透视表的平均值会舍入为最接近的整数。

- 5 要建立公式，请在“函数”下拉列表中选择“定制公式函数”，然后在“已选择”字段中输入公式。

注意：使用公式可以在数据透视表中创建动态定制组合。公式中引用的所有度量值必须来自同一逻辑列，而且必须存在于结果中。可以将公式插入其他计算方法或与其他计算方法合并。

此时，数学运算符变为可见。下表显示了数学运算符。

运算符	说明
+	加号，用于公式中的加法运算。
-	减号，用于公式中的减法运算。
*	乘号，用于公式中的乘法运算。
/	除号，用于公式中的除法运算。
\$	美元号，用于表示公式中项目的行位置。
(	左括号，表示公式中组运算的开始。
)	右括号，表示公式中组运算的结束。

a 在“已选择”字段中，键入或单击度量值名称，然后单击运算符将其插入公式，即可建立公式。

b 在适当的情况下可使用括号。

- 6 计算完成时，请单击“确定”。

如果检测到任何错误，将显示一条消息。请更正错误，然后再次单击“完成”。

数据透视表中计算的示例

本节中的示例和说明有一个前提，即假设您基本了解 SQL 及其语法。这些示例都是假设示例。并没有显示所有可能的计算。

示例 1。本示例求出当前的度量值，如 SoftDrinkA、SoftDrinkB 和 SoftDrinkC 各种产品的销售额，然后对各项的值求和。

sum(' SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')

这相当于从“函数”下拉列表中选择“总和”，然后键入或单击“SoftDrinkA”、“SoftDrinkB”、“SoftDrinkC”将它们添加到“函数”字段中。

示例 2。本示例求出当前度量值中的最小值，如 SoftDrinkA 或 SoftDrinkB 中较小的销售额。

min(' SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')

在示例 1 和示例 2 中，会对外层（如产品层）中的每项执行每一函数计算。例如，如果“年”和“产品”设置为轴，当对产品层建立上面提到的一个计算时，将计算每年的结果。

示例 3。本示例求出外层中各项（如“年”和“产品”）的值，然后对这些值求和。

sum(*)

示例 4。本示例求出第一、二和三行中某项的当前度量值（如销售额），然后求出总和。

```
sum($1, $2, $3)
```

您可以指定 `$n` 或 `$(n)`（其中 `n` 是一个整数，用于指出项的行位置），而不是指定命名项（如 `SoftDrinkA`）。如果指定 `$n`，则度量值取自第 `n` 行。如果指定 `$(n)`，则度量值取自第 `n` 行到最后一行。

例如，对销售额来说，指定 `$1` 可获得数据集中第一行的度量值；指定 `$(1)` 可获得数据集中从第 1 行到最后一行的度量值。

示例 5。 本示例将 `SoftDrinkA`、`SoftDrinkB` 和 `SoftDrinkC` 的销售额相加。

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

相当于以下计算：

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

示例 6。 本示例将 `SoftDrinkA` 的销售额与 `diet SoftDrinkA` 的销售额相加，然后将 `SoftDrinkB` 的销售额与 `diet SoftDrinkB` 的销售额相加，最后返回这两个销售额中最大的值。

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

在量规视图中显示结果

“量规”视图可用于根据目标显示业绩。下表显示“量规”下拉列表中提供的量规并介绍其用法。默认量规是盘式量规。

量规类型	说明
刻度盘	刻度盘计量表使用带有一个或多个指示器指针的刻度盘来显示数据，指针位置的变化用于指明数据在预定义限制的位置。
水平条形图 垂直条形图	条式量规使用一个长条显示数据，长条颜色的改变指示数据是否位于预定义范围中。
球式	球式量规使用一个圆来显示数据，圆的颜色的改变指示数据是否位于预定义范围中。球式量规阵列专门用于记分卡型输出。

量规子类型

您选择的量规类型将确定可用的量规子类型。盘式量规没有子类型。量规子类型包括：

- 条式量规： 填色式和 LED 式。默认子类型是填色式。
- 球式量规： 3 维（3D）和 2 维（2D）。默认子类型是 3D。

量规大小

量规大小包括小、中、大和定制。默认大小是“中”。

以下过程说明如何编辑“量规”视图。

注意： 如果选择的量规类型与结果不兼容，则不会显示任何结果。

编辑“量规”视图

- 1 如果视图未在组合布局中，则添加该视图。
有关添加视图的说明，请参阅[添加和编辑视图](#)（第 页 859）。
- 2 在分析编辑器的“结果”选项卡中，单击“量规”视图的“编辑视图”图标。
此时将会打开量规视图编辑器。

- 3 在“布局”窗格中，根据需要将字段拖放到放置目标中。
- 4 在“设置”窗格中，设置阈值。
- 5 单击工具栏中的“编辑量规属性”图标。
- 6 在“量规属性”对话框中进行选择。

您可以指定以下项：

- 与量规背景相关的属性，例如图例位置
- 控制量规外观的属性，例如量规的宽度和高度
- 量规限制和刻度线的属性
- 控制量规集中量规的标题、页脚和标签显示的属性

- 7 完成更改时，单击“确定”关闭“量规属性”对话框。
- 8 单击“完成”关闭量规视图编辑器。
- 9 保存分析。

显示应用于分析结果的筛选器

使用筛选器视图可以显示对报表有效的筛选器。有关将筛选器添加到报表的信息，请参阅[将筛选器添加到分析中的列](#)（第 页 836）。

添加或修改“筛选器”视图

- 1 在“结果”选项卡中，执行以下操作之一：
 - 要添加新的筛选器视图，单击“新建视图”，然后选择“活动筛选器”。
 - 要编辑现有筛选器视图，单击筛选器视图的“编辑视图”按钮。此时工作区将显示“筛选器”视图。
- 2 操作完毕后单击“确定”。
- 3 保存报表。

将标记文本添加到结果

使用“静态文本”视图可以添加或编辑随结果一起出现的标记文本。您添加的标记文本可以包含带格式的文本、ActiveX 控件或 JavaScript、广播讲话、动画和专门的徽标等。标记文本可以包含浏览器支持的任何内容。

本节提供添加或修改“静态文本”视图的过程以及某些静态文本示例。如果发现某个示例与想要执行的操作类似，您可以复制该示例并根据自身需要进行修改。

添加或修改“静态文本”视图

- 1 在“结果”选项卡中，执行以下操作之一：
 - 要添加新的静态文本视图，单击“新建视图”，然后选择“静态文本”。
 - 要编辑现有静态文本视图，单击静态文本视图的“编辑视图”按钮。工作区中将显示“静态文本”视图。
- 2 在文本框中输入标记文本。

要使文本显示为粗体、斜体或带下划线，请单击相应按钮以插入开始和结束 HTML 标记，然后在标记之间键入文本；或者先选择文本，然后选择格式设置按钮。

注意：要包括换行符，请使用“换行符”按钮。按 Enter 键并不会在文本中产生多行。

下表介绍若干示例。

“静态文本”视图示例	说明和用法注释
HTML 文本	将 HTML（或相应的带格式文本）粘贴或输入到文本框。也可以单击 HTML 标记按钮。基于要输入的文本的格式，可以使用标记来控制文本的格式。以下是您可以执行的一些示例： ■ 设置字号和颜色： <code>红色文本</code> ■ 合并用于其它效果的标记： <code>Bold Red Text</code>
ActiveX 对象	Active-X 对象必须是独立的和浏览器支持的。将对象粘贴到或键入“HTML 文本”窗口，确保包括开始标记 <code><object...></code> 和结束标记 <code></object></code>。
JavaScript 或 VBScript	脚本必须是独立的和浏览器支持的。将脚本粘贴到或输入文本框，确保包括开始标记 <code><script></code> 和结束标记 <code></script></code>。
音频	确保您知道音频剪辑所在的位置。如果音频剪辑用于共享环境中，则它必须位于所有用户都可以访问的网络驱动器上。 使用 HTML 标记 <code><EMBED></code> 通过以下格式添加音频： <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> 其中： ■ <i>audio</i> 是音频剪辑的位置和名称。 要添加位于硬盘驱动器上的音频剪辑，请参照以下 HTML 示例： <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles \wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> 要从 Web 服务器上的共享位置添加相同的音频剪辑，请参照以下 HTML 示例： <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles \wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>

“静态文本”视图示例	说明和用法注释
背景图像	以下示例使用 JavaScript。 确保您知道将要用作背景的图像所在的位置。如果图像用于共享环境中，则它必须位于所有用户都可以访问的网络驱动器或网站上。 如果图像位于共享的仪表盘文件夹中，则参照以下 HTML 示例： <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http:// ourwebserver.company.com/ graphics/"NameOfGraphic";</script></pre> 其中： ■ <i>NameOfGraphic</i> 是要使用的文件的名称，例如 bricks.gif 或 sand.jpg。

- 1 要对静态文本视图中使用的字体应用外观格式，请单击“设置视图格式”按钮。
- 2 要从以前保存的视图中导入字体格式，请单击“从另一分析中导入格式”按钮，然后导航到已保存的视图。

注意：您可以从具有“第 2 步（创建布局）”中的格式的报表中导入格式。“第 1 步（定义标准）”中的格式无法导入。
- 3 操作完毕后单击“确定”。
- 4 保存报表。

使用图例视图将图例添加到报表

使用“图例”视图可说明报表中使用的特殊格式的含义，如量规中应用的定制颜色的含义。

例如，您可以在报表中使用条件格式，以使用红色显示关键项，用黄色显示需要注意的项。您可以添加带有文本的图例，文本用于说明相应操作的颜色和标题的含义。可以使用外观格式使文本的背景颜色与条件报表中的颜色相符。

添加或修改图例视图

- 1 在“结果”选项卡中，执行以下操作之一：
 - 要添加新的图例视图，单击“新建视图”，然后选择“图例”。
 - 要编辑现有图例视图，单击图例视图的“编辑视图”按钮。

此时，工作区中显示图例视图。
- 2 在“标题”字段中，选择想要显示标题的位置。
选项包括“右侧”、“左侧”和“无”。如果不想显示标题，请选择“无”。
- 3 在“每行图例项目数”字段中，选择每行所需的图例项目数。
- 4 （可选）输入图例的标题，如“图例”。
- 5 在第一个“标题”文本框中，键入条件的含义，如“需要立即注意”。
- 6 在第一个“样例文本”文本框中，键入要说明的第一个条件，如“关键”。
可以使用通用格式对话框来设置背景颜色，如红色。输入文本的操作是可选的。如果愿意，您可以只设置背景色。
- 7 要添加其他标题，单击“添加项目”按钮。
- 8 添加完标题后，单击“确定”。
- 9 保存报表。

允许用户更改分析中的列（列选择器视图）

使用“列选择器”视图，支持用户动态地选择列以更改分析中显示的数据。*列选择器*是指含有预选列的下拉列表。在“列选择器”视图中，您可以将一个列选择器附加到分析中的每个列，也可以将多个列（属性）附加到每个列选择器。

要编辑“列选择器”视图

- 1 如果视图未在组合布局中，则添加该视图。
有关添加视图的说明，请参阅[添加和编辑视图（第 页 859）](#)。
- 2 在分析的“结果”选项卡中，单击列选择器视图的“编辑视图”图标。
此时将打开“列选择器”视图编辑器。
- 3 对要在其中显示列选择器的每个列选中“包括选择器”复选框。
- 4 要将新属性附加到列选择器：
 - a 选择要向其中附加属性的列。
 - b 在“主题区域”窗格中，双击属性对应的字段的名称

注意：这样将属性附加到列选择器时，这些属性列不会被添加到“标准”选项卡中的分析。不过，在显示“标准”选项卡时，您会看到该列现在被称为列组，其中显示列表的默认列。在默认列中，您已经创建了下拉列表。

- 5 为每个选择器输入标签。
注意：如果未输入标签，则查看结果的用户在选择器上将看不到标签。
- 6 在工具栏的“标签位置”字段中，为标签选择位置。
- 7 如果希望用户从列选择器中任选新选项以后结果立即得以刷新，则在工具栏中选中“选择新列后自动刷新”复选框。如果您取消选中此复选框，则用户会在列选择器旁边看到“确定”按钮，必须单击“确定”才能看到新结果。
- 8 完成更改后，单击“完成”以关闭“列选择器”视图编辑器。
- 9 保存分析。

允许用户使用“视图选择器”视图选择特定视图

使用“视图选择器”视图可以从已保存的视图中选择特定结果视图。“视图选择器”放到报表上以后，将以下拉列表的形式出现，以使用户选择要查看的特定结果视图。

添加或修改“视图选择器”视图

- 1 在“结果”选项卡中，执行以下操作之一：
 - 要添加新的视图选择器视图，单击“新建视图”，选择“高级”，然后选择“视图选择器”。
 - 要编辑现有视图选择器视图，单击视图选择器视图的“编辑视图”按钮。
 工作区中将显示视图选择器视图。
- 2 （可选）键入视图选择器的标题，并指明此标题相对于视图选择器的显示位置。
- 3 选择想要显示在视图选择器中的视图选项：
 - 从“可用视图”框中选择视图，并将其移动到“包括的视图”框中。
 - 在“包括的视图”框中，单击“重命名”按钮以重命名选定的视图。

注意：“无”视图只显示选择器。

- 4 请选中“显示结果”复选框以预览视图选择器视图。

- 5 单击“确定”以返回到“布局视图”页面。
- 6 要在页面上移动或编辑视图选择器视图（和其他视图，如果需要），请执行以下操作：
 - 要将视图移到页面上的另一位置，请拖动视图，然后将它放在新位置。
 - 要设置视图选择器视图的外观格式，单击该视图的“设置视图格式”按钮。
您可以指定“单元格”、“边框”、“背景”以及“附加格式设置选项”（宽度、高度、缩进、右边距、上边距和下边距）。
 - 要编辑视图选择器视图，单击该视图的“编辑视图”按钮。
 - 要删除视图选择器视图，单击该视图的“删除视图”按钮。
- 7 完成您的更改之后，请保存报表。

在漏斗视图中显示结果

使用漏斗视图可以将结果显示为三维图，该图用颜色表示目标值、目标程度与实际值、实际程度。漏斗视图通常用于以图形方式表示与过程中的阶段相关的数据，如显示各个销售阶段的潜在收入额。

如果已知数据（如销售业务数据）的目标值在每个阶段显著增加或减少，则漏斗视图非常适合显示与目标值对照的实际值。可以单击其中一个带颜色的区域以追溯更详细的信息。

在漏斗视图中，阈值表示目标值百分比，颜色为每个阶段提供了直观信息。默认情况下，漏斗视图显示以下内容：

- 实际值在最小阈值之下的所有阶段被标为红色。
- 实际值在最大阈值之下的所有阶段被标为黄色。
- 实际值大于最大阈值的所有阶段被标为绿色。

您可以根据需要更改颜色。

下表说明可用漏斗视图的类型。每个样式均可可是实体填充或渐变填充。

布局	说明
标准	标准漏斗视图使用阶段宽度相等的标准形状。
非标准	非标准漏斗视图使用阶段宽度不等的标准形状。
仅最后阶段	仅最后阶段漏斗视图使用阶段宽度相等的标准形状。它类似于标准漏斗视图，只是最后阶段之前每个阶段的目标值是基于最后阶段的目标值和常数（称为目标系数）计算得出的。

以下过程说明如何编辑“漏斗”视图。

要编辑“漏斗”视图

- 1 如果视图未在组合布局中，则添加该视图。
有关添加视图的说明，请参阅[添加和编辑视图](#)（第 页 859）。
- 2 在分析编辑器的“结果”选项卡中，单击“漏斗”视图的“编辑视图”图标。
此时将打开“漏斗”视图编辑器。
- 3 在“布局”窗格中，根据需要列拖放至放置目标中。
- 4 在“设置”窗格中，设置阈值。
阈值表示目标值的百分比。您可以指定以百分比表示的定制阈值，或使用动态阈值。您还可以更改用于每个阶段的颜色。
- 5 单击工具栏中的“编辑”图形属性图标。

- 6 在“图形”属性对话框中，做出相应选择。
您可以指定以下项：
 - 与图形背景相关的属性，例如宽度、高度和图例位置
 - 用于控制图形外观的属性，例如样式
 - 用于控制图形的标题和标签显示的属性
- 7 完成更改后，单击“确定”以关闭“图形”属性对话框。
- 8 完成更改后，单击“完成”以关闭“漏斗”视图编辑器。
- 9 保存分析。

将说明文本添加到结果

使用说明视图添加要与报表一起显示的一段或多段文本。说明文本用于提供诸如上下文、解释性文本或补充说明之类的信息。在说明视图中您可以执行以下操作：

- 输入一个句子，句子中有一些用于结果中的每一列的占位符。
- 指定应如何分隔行。
- 使用格式设置按钮以使文本变为粗体、斜体或带下划线，以及插入换行符。
- 对说明视图中使用的字体应用外观格式，或从以前保存的视图中导入字体格式。

说明文本视图的使用方案示例

用户创建了一个报表，该报表在第二列中返回区域名称作为结果集的一部分。如以下示例所示，此用户想要显示说明视图，并在新行中列出说明性文本和每个区域：

此报表按地区显示销售额。区域为：

东部区域

西部区域

下表列出并描述了用户的说明视图输入项：

字段	录入	解释
前缀	[b] 此报表按地区显示 销售额。区域为： [/b][br][br]	此输入项在说明前面添加文字。文本格式被设置为以粗体类型显示，且文本后面有两个换行符。 用户将光标放在“前缀”文本框中，并单击粗体文本按钮(B)以插入粗体文本的开始标记和结束标记。用户在这两个标记之间键入以下文本： 此报表按地区显示销售额。区域为： 然后，此用户单击两次“换行符”按钮。
说明	@2	录入包括来自叙述文本第二列（区域名称）的结果。 用户将光标放在“说明”文本框中并键入字符 @2。
行分隔符	[br]	此输入项在新行上开始每一行说明文本。 用户将光标放在“行分隔符”文本框中，并单击两次“换行符”按钮。
后缀	[br][b] “区域销售”报表 结束[/b]	此输入项在说明后面附加文本，所采用的方式与“前缀”相同。

说明视图中的保留字符

在说明视图中，以下字符是保留字符：

- @ (at 符号，在“说明”文本框中用作列占位符时除外)
- [(左括号)
-] (右括号)
- ' ' (单引号)
- \ \ (反斜杠)

注意： 如果需要包含保留字符，请在前面加上反斜杠字符 (\) 以对其进行转义。例如，要在说明文本中包含反斜杠字符，请键入 \。

添加或修改说明视图

以下过程提供建立说明视图的步骤。

在“前缀”、“说明”和“后缀”文本框中，您可以使用格式设置按钮以使文本显示为粗体、斜体或下划线类型。

注意： 要包括换行符，请使用“换行符”按钮。按 Enter 键并不会在文本中产生多行。

添加或修改说明视图

- 在“结果”选项卡中，执行以下操作之一：
 - 要添加新的说明视图，单击“新建视图”，选择“高级”，然后选择“说明”。
 - 要编辑现有说明视图，单击该视图的“编辑视图”按钮。

工作区中将显示用于该说明视图的选项和设置。

- 在工作区中选择字段。

下表描述了这些字段。

说明视图工作区字段	注释
前缀	指定说明的页眉。此文本显示在说明的开头处。
说明	指明将为结果中的每一行显示的说明文本。使用 @n 将来自指定列的结果包括在说明中。例如，使用 @1 可将来自第一列的结果插入到说明中，使用 @3 可插入第三列的结果。
行分隔符	指定行分隔符标签。要使用分隔符而不是使用格式默认值，请在“行分隔符”文本框中输入所需的行分隔符。
后缀	指定说明的页脚。此文本显示在说明的末尾处。

- 要将外观格式应用于说明视图中使用的字体，请单击“设置视图格式”按钮。
- 要从以前保存的视图导入字体格式，请单击“从另一分析中导入格式”按钮，然后导航到已保存的视图。

注意： 您可以从具有“第 2 步（创建布局）”中的格式的报表中导入格式。“第 1 步（定义标准）”中的格式无法导入。
- 请选中“显示结果”复选框以预览此说明视图。
- 单击“确定”以返回到“布局视图”页面。

- 7 要移动或编辑页面上的说明视图（和其他视图，如果需要），请执行以下操作：
 - 要将视图移到页面上的另一位置，请拖动视图，然后将它放在新位置。
 - 要设置说明视图的外观格式，单击该视图的“设置视图格式”按钮。
您可以指定“单元格”、“边框”、“背景”以及“附加格式设置选项”（宽度、高度、缩进、右边距、上边距和下边距）。
 - 要编辑说明视图，单击该视图的“编辑视图”按钮。
 - 要删除说明视图，单击该视图的“删除视图”按钮。
- 8 完成您的更改之后，请保存报表。

在滚动条视图中显示结果

滚动条视图将报表结果显示为滚动文字（在页面中滚动的移动结果）。您可以定制滚动区域的大小、结果滚动的速度和方向以及其它显示设置。

注意： 如果您的 Web 浏览器不支持移动文本，结果仍会显示，但不会在页面中滚动。

要编辑“滚动条”视图

- 1 如果视图未在组合布局中，则添加该视图。
有关添加视图的说明，请参阅[添加和编辑视图](#)（第 页 859）。
- 2 在分析编辑器的“结果”选项卡中，单击滚动条视图的“编辑视图”图标。
此时将打开“滚动条”视图编辑器。
- 3 要为最常用的字段生成默认设置，请单击“示例模板”。
警告： 如果在其他字段中输入值之后单击“示例模板”，则会清除已输入的值。
- 4 要清除所有字段，请单击“清除字段”。
注意： 清除所有字段之后，可以单击“示例模板”以恢复最常用字段的默认设置。
- 5 在工作区中选择字段。
下表描述了这些字段。

滚动条视图工作区字段	说明
行为	指定如何在滚动条中移动结果： 滚动。结果最初是隐藏的，然后会在页面上滚动，最后离开页面，接着重复这一过程。 滑动。结果最初是隐藏的，然后会在页面上滚动，当结果到达另一边后就停止。 交替。结果在滚动文字区域内部前后来回滚动。
方向	指定结果在滚动条中移动的方向（向左、向右、向下或向上）。
宽度	以像素或页面宽度百分比来指定滚动条的宽度。 例如，值 200 表示宽度为 200 像素，值 25% 表示宽度为页面宽度的四分之一。

滚动条视图工作区字段	说明
高度	以像素或页面高度百分比来指定滚动条的高度。 例如，值 200 表示高度为 200 像素，值 25% 表示高度为页面高度的四分之一。
开头文本	指定要在每次再现的结果开头处显示的任何可选文本。您可以使用 HTML 设置文本的格式。
行格式	指定用于对结果中的行进行格式设置的 HTML。 要包括来自指定列的结果，请使用 @n。例如，使用 @1 可插入来自第一列的结果，使用 @3 可插入第三列的结果。
行分隔符	指定用于将一行与另一行分隔开的字符。
列分隔符	指定用于将一列与另一列分隔开的字符。当行格式为空时使用，这将使所有列都显示出来。
结束文本	指定要在每次再现的结果结尾处显示的任何可选文本。您可以使用 HTML 设置文本的格式。

注意：系统采用提供初始格式设置的 HTML 预先填充了这些字段中的一些字段。在编辑此文本时请小心，应使原始 HTML 仍然有效。如果从其中一个字段中删除了 HTML，则也应该从其它字段中删除 HTML，否则，滚动条将不会正常工作。

6 要指定其它选项，请执行以下操作：

- a** 单击“高级”。
即会出现“高级滚动条选项”对话框。
- b** 选择高级选项，然后单击“确定”。

下表描述了高级选项。

滚动条视图工作区中的高级选项	说明
循环次数	指定结果将滚动的次数。默认值是无限次。 您必须指定一个整数。
滚动数额	设置连续再现的结果之间的像素数值。值越大，滚动速度越快，越不流畅。
滚动延迟	指定连续再现结果之间的毫秒数。值越大，滚动速度越慢。
背景颜色	指定用于背景的颜色。取决于浏览器所支持的内容，您可以输入颜色名称，例如黄色或蓝色，或者使用 6 位数的十六进制格式，例如用于表示淡青绿色的 AFEEEE。（您可以忽略十六进制格式中的数字符号字符。）

滚动条视图工作区中的高级选项	说明
附加滚动文字属性	指定浏览器可以支持的其它滚动文字选项，例如将对齐方式设置为“顶部”、“居中”或“底部”对齐，以便将滚动条中的文字靠上、居中或靠下对齐。您也可以添加 HTML 以进一步定制滚动条的外观。

7 完成更改后，单击“完成”以关闭“滚动条”视图编辑器。

8 保存分析。

为用户指定右键单击交互

您可以指定当用户右键单击分析中的某些视图时，在打开的菜单中提供哪些选项。例如，可以指定用于允许用户移动列、包括列和排除列的菜单选项。

这些右键单击交互允许用户定制分析，以显示他们最关注的的数据。当仪表盘中包含分析功能时，用户可以保存他们定制的分析版本，这样就不必在每次查看仪表盘时都定制分析。

可以为分析启用以下类型的右键单击交互：

- **追溯。**在未将追溯设置为特定列的主要交互时，允许用户追溯数据。
- **移动列。**允许用户移动列、更改列的顺序或将列移动到不同的部分或表提示中。
- **对列进行排序。**允许用户对列中的数据进行排序。
- **添加或删除值。**允许用户选择仅保留某些数据，或删除某些数据。
- **创建、编辑或删除组。**允许用户通过选择他们希望包含在组中的列值来创建组。
- **创建、编辑或删除计算值。**允许用户通过选择他们希望包含在组中的列值并为计算项选择公式来创建计算项。
- **显示或隐藏小计。**允许用户在每条记录后添加小计，或添加总计。
- **显示或隐藏运行总和。**允许用户显示或隐藏运行总和。在运行总和中，评估的每个连续单元格都显示该评估的所有之前单元格的合计。
- **包括或排除列。**允许用户包括或排除列。

在运行时，右键单击交互在数据透视表、表、树图和格子视图中有效。在运行时，并非所有右键单击交互都可用于每种视图类型。

注意：视图支持的右键单击交互在分析编辑器中对您始终可用。但是，在运行时以及您预览分析时，只有启用的右键单击交互才可用。

指定用户可以使用哪些右键单击交互

- 1 在分析编辑器的“结果”或“标准”选项卡中，单击工具栏中的“编辑分析属性”图标。
- 2 在“分析属性”对话框中，单击“交互”选项卡。
- 3 进行选择，然后单击“确定”。
- 4 保存分析。

链接主视图和明细视图

可以在两个或更多视图之间建立关系，这样一个视图（称为主视图）可以将数据更改推行到一个或多个其他视图（称为明细视图）中。当您在某个视图中设置列的交互以通过指定的通道发送主要-明细事件时，该视图将成为主视图。此列为主列。在主视图中单击主列时，单击的单元格（或项）的定义将通过通道传递到明细视图。这称为主要-明细事件。

明细视图是侦听主视图在指定通道上发送的主要-明细事件并进行响应的视图。明细视图包括一个或多个列，其值由主要-明细事件传递的信息直接更改。这些列是明细列。

将主要-明细事件发送到明细视图时，将审核主要-明细事件信息以确定此信息中的哪一列与明细列匹配。找到匹配项之后，将使用主列中的值更新明细列，然后刷新整个明细视图。

可以将以下类型的视图设置为主视图或明细视图：

- 漏斗
- 量规
- 图形
- 数据透视表
- 表
- 格子（只有外边缘，不涉及内部可视化）

设置主视图和明细视图时，请记住以下注意事项：

- 明细视图可以侦听来自多个主视图的主要-明细事件。
- 明细视图不能用作另一个视图的主视图。
- 主视图和明细视图可以位于同一分析中或位于不同分析中。
- 必须为主要-明细关系中的主视图和明细视图使用相同的通道。
- 任何类型的列（属性或评估）都可以是主列。但是，位于主视图的“提示”放置目标或“部分”放置目标中的列不能是主列。主列必须放在视图的主体中。
- 明细列必须：
 - 匹配主视图中的某个列。
 - 位于明细视图的“提示”放置目标或“部分”放置目标中，具体取决于视图的类型。对于表和 data 透视表视图，它必须位于“提示”放置目标中。对于图形和量规视图，它可以位于“提示”放置目标或“部分”放置目标中。

以下过程说明如何设置主视图。

设置主视图

- 1 在分析编辑器的“标准”选项卡中，在要设置为主列的列的下拉菜单中，选择“列属性”。
- 2 在“列属性”对话框中，单击“交互”选项卡。
- 3 在“值”部分的“主要交互”字段中，选择“发送主要-明细事件”。
- 4 在“指定通道”字段中，输入主视图用于发送主要-明细事件的通道名称。您可以使用任何适当的名称，例如 Sales Analysis Channel、Channel 1 或 channel 1。
- 5 单击“确定”以关闭“列属性”对话框。
- 6 单击分析编辑器中的“结果”选项卡，然后添加要用作主视图的视图。
主视图必须包含主列。
- 7 保存分析。

以下过程说明如何将明细视图链接到主视图。

将明细视图链接到主视图

- 1 编辑要用作明细视图的视图。
注意：明细视图可以与主视图位于同一分析中，也可以位于不同的分析中。
- 2 在视图编辑器的工具栏中，单击图标来编辑视图属性。
例如，在“表”视图中，单击“表视图属性”图标。
- 3 在视图的属性对话框中，选中“主要-明细”复选框。

提示：“主要-明细”复选框显示在“量规属性”对话框的“常规”选项卡、“图形属性”对话框的“常规”选项卡和“表属性”对话框的“样式”选项卡中。

- 4 在“事件通道”字段中，输入明细视图要用于侦听主要-明细事件的通道名称。

仅当选中“侦听主要-明细事件”复选框时，才会启用“事件通道”字段。使用此字段输入一个或多个通道，明细视图将在这些通道上侦听由一个或多个主视图引发的主要-明细事件。通道名称区分大小写，并且必须与主视图中指定的通道名称完全匹配。使用逗号分隔通道名称，例如“channel a, channel b”。

- 5 单击“确定”关闭属性对话框。

- 6 在“布局”窗格中，将一列（或多个列）作为明细列拖动到“提示”放置目标或“部分”放置目标，如下所示：

- 如果明细视图是“表”或“数据透视表”视图，则将一列或多列拖动到“提示”放置目标。
- 如果明细视图是“图形”或“量规”视图，则将一列或多列拖动到“提示”放置目标或“部分”放置目标（根据您的喜好），除非“图形”或“量规”视图在提示放置目标上有一列。然后，您必须将一列或多列拖动到“提示”放置目标。

注意：您必须将所有明细列拖放到同一个放置目标。您不能在“提示”放置目标上有一些列，而在“部分”放置目标上有另一些列。

- 7 单击“完成”。

- 8 保存分析。

创建组和计算项

可以使用组和计算项创建新列值。分析中的组是您选择的列值的静态列表，或者是由选择步骤生成的静态列表或动态列表。组表示为列值。构成组的所有值必须来自同一列。组始终按照添加顺序显示在列列表的底部。组可以包含列值或其他组。可以创建定制组并将定制组添加到视图中的列。

计算项是列值之间的计算，表示为单个值。您可以使用计算项来覆盖库中指定的默认集合规则，但对于现有分析，可以覆盖分析创建者选择的集合规则。可以使用定制公式（默认方法）或通过选定列值与函数（例如，SUM）进行组合来定义计算项。

创建组或计算项时，将自动创建选择步骤。有关选择步骤的更多信息，请参阅[创建选择步骤（第 页 890）](#)。

您可以在目录中的相关主题区域文件夹中保存自己创建的组和计算项，以便可以重复使用它们。

以下过程说明如何从视图编辑器创建组或计算项。

创建组或计算项

- 1 在分析编辑器的“结果”选项卡中，单击要为其创建组或计算项的视图的“编辑视图”图标。

- 2 在视图编辑器中，单击工具栏中的“新建组”或“新建计算项”图标。

注意：您还可以从“选择步骤”窗格中创建组或计算项。有关更多信息，请参阅[创建选择步骤（第 页 890）](#)。

- 3 在“新建组”或“新建计算项”对话框中，指定组或计算项的详细信息。

- 4 单击“确定”以关闭对话框。

- 5 单击“完成”以返回到组合布局。

- 6 如果要在目录中保存组或计算项，请执行以下操作：

- a 在“选择步骤”窗格中，单击要保存的项的链接。
- b 为该项选择“保存”选项。
- c 在“另存为”对话框中，浏览至要保存项的文件夹。
- d 单击“确定”以关闭对话框。

创建计算评估

分析中的 *计算评估* 是从其他评估派生并使用公式创建的评估。您可以创建适用于复合布局中包含计算评估的所有视图的计算评估，并且可以为包含多个列的单独视图创建计算评估。

创建计算评估

- 1 在分析编辑器的“结果”选项卡中，执行以下操作之一：
 - 要为包含多个列的复合布局中的所有视图创建计算评估，请单击工具栏中的“新建计算评估”按钮。
 - 要为单个数据视图创建计算评估，请单击该视图的“编辑视图”图标，然后单击视图编辑器工具栏中的“新建计算评估”图标。
- 2 在“新建计算评估”对话框中，指定计算评估的详细信息。
- 3 单击“确定”以关闭对话框。

注意：您不能直接在分析编辑器的“结果”选项卡中编辑现有的计算评估。不过，您可以使用评估的字段的选项下拉列表，在“标准”选项卡中编辑计算评估。

创建选择步骤

使用选择步骤以及组和计算项，您可以限制或操作分析中显示的结果或者添加到这些结果。由于筛选器在汇总查询之前应用的，因此会影响查询以及评估的结果值；但是选择步骤是在汇总查询后应用的，因此仅影响显示的列值，不影响生成的集合值。

向分析中添加列时，将自动创建选择步骤以便从所有列值开始，除非您明确添加特定的值。在“结果”选项卡中向分析添加列时，也会自动创建选择步骤。

您还可以在“结果”选项卡的“选择步骤”窗格中为分析创建选择步骤。对于选择步骤，您可以定义组和计算项，以便对您选择的选定列值进行分组并定义定制集合。

注意：您只能为维列创建选择步骤。不能为评估列创建选择步骤。

如果为分析启用某些右键单击交互，则运行分析的用户还可以在运行时通过保留、添加或删除列值以及添加定制计算项或组，来定义自己的选择步骤并将其应用到分析中。有关启用右键单击交互的信息，请参阅[为用户指定右键单击交互](#)（第 页 887）。

以下过程说明如何在分析编辑器的“结果”选项卡中创建选择步骤。

创建选择步骤

- 1 在分析编辑器的“结果”选项卡中，如果“选择步骤”窗格不可见，则单击工具栏中的“显示选择步骤”窗格图标。
- 2 如果“选择步骤”窗格处于折叠状态，则展开该窗格。
- 3 在该列的步骤中，单击“然后，新建步骤”链接。
- 4 在菜单中，为要创建的步骤类型选择选项，然后在打开的对话框中指定详细信息。

提示：如果已创建适当的组或计算项并将其保存在您有权访问的文件夹的目录中，则可以为步骤选择该组或计算项。

- 5 完成后，单击“确定”关闭对话框。
- 6 要在分析中显示选择步骤，请将“选择步骤”视图添加到复合布局。
有关添加视图的说明，请参阅[添加和编辑视图](#)（第 页 859）。
- 7 保存分析。

为分析中无数据的情况创建定制消息

如果分析没有返回任何数据，则显示默认消息。您可选择不使用默认消息，而是创建用于分析的定制消息。

要在分析中为“无数据”创建定制消息

- 1 在分析编辑器的“结果”或“标准”选项卡中，单击工具栏中的“编辑分析属性”图标。
- 2 在“分析属性”对话框中，单击“结果显示”选项卡。
- 3 在“无结果设置”字段中，选择“显示定制消息”。
- 4 如果要输入的文本包含 HTML 标记标签，则选中“包含 HTML 标记”复选框。
- 5 输入消息标题的文本和消息文本。
- 6 单击“确定”以关闭“分析属性”对话框。
- 7 保存分析。

步骤 3：定义分析提示（可选）

要允许用户在运行分析时可以指定筛选器值，请为分析定义运行时提示。运行时提示特别有用，因为可能需要针对不同的用户或根据分析的运行日期对分析进行不同的筛选。

运行时提示不同于预生成的筛选器，因为筛选器是在定义分析时设置的，而且在不修改分析本身的情况下无法更改筛选器。例如，如果为报表定义了客户类型提示，则系统将提示您的雇员选择在运行分析时要显示的客户类型值。如果将预生成的筛选器定义为特定的客户类型，例如竞争者，则将对筛选器进行硬编码，而且在运行时用户无法更改此筛选器。

可以从分析编辑器的“提示”选项卡创建以下类型的提示：

■ 列提示

列提示可以对分析中的列进行常规筛选。列提示可以为列提供所有选项，或者可以为列提供受限选项。

注意：对于分析中的任何给定列，最多可以创建一个列提示。

■ 货币提示

货币提示允许用户在包含货币列的分析中更改货币类型。

■ 图像提示

图像提示提供了一张图像，用户可以单击此图像来选择分析标准。例如，在销售组织中，用户可以从映射图像中单击他们的地区以查看销售信息，或单击产品图像以查看该产品的销售信息。了解如何使用 HTML <map> 标记的用户可以创建图像映射定义。

■ 变量提示

变量提示允许用户从您在提示中指定的一组值中选择一个值。

可以为单个分析创建多个相同类型的提示和多个不同类型的提示。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [在分析中添加列提示（第 页 892）](#)
- [在分析中添加货币提示（第 页 893）](#)
- [在分析中添加图像提示（第 页 893）](#)
- [在分析中添加变量提示（第 页 894）](#)

在分析中添加列提示

列提示允许用户选择用于对分析中的列进行筛选的值。您可以定义可能的筛选器值范围以及用户如何为分析选择筛选器值。

可以在“提示”选项卡中定义列提示。为分析构建多个列筛选器提示之后，系统将按列出顺序自上而下每次一个向用户呈现；如果为提示选中了“新建列”复选框，则从左至右呈现。

可以为分析创建多个列提示，但只能为分析中的任何给定列创建一个列提示。

您还可以使用列提示填充以下任一类型的变量：

- **表示变量。**表示变量可以在公式或筛选器中使用。
- **请求变量。**请求变量可用于在从提示启动的请求持续时间内覆盖会话变量的值。如果指定将列提示用于填充请求变量，则从用户按“执行”按钮以获得提示直到返回分析结果期间，用户在列提示中选择的值将覆盖会话变量的值。

添加列提示

- 1 在分析编辑器的“提示”选项卡中，单击“新建”图标，选择“列提示”，然后选择所需的列。
- 2 在“新建提示”对话框中：
 - a （可选）要创建定制标签，请选中“定制标签”复选框，然后在“标签”字段中，将现有列名替换为新的定制标签。
如果未创建定制标签，则列名称将显示为标签。
 - b （可选）在“说明”文本框中输入说明。
 - c 在“运算符”下拉菜单中，选择比较运算符，例如“等于”、“大于”或“开头是”。
 - d 在“用户输入”下拉菜单中，为用户选择用于选择筛选依据值的方法。选项包括：
 - 文本字段（直接输入筛选器值）
 - 选项列表（应用产品显示一个包含所有可能值的下拉菜单，而用户必须从中选择一个值）
 - 滑块（应用产品显示一个指定了最小值和最大值的滑块，而用户必须相应调整该滑块。）
 - 复选框（用户可以选择一个或多个值。）
 - 单选按钮（用户只能选择一个值）
 - 列表框（与选项列表类似，但选项显示在列表框中，而不是显示在下拉菜单中）
 有些“用户输入”的选项需要在对话框的“选项”部分中指定进一步的规范。
 - e 在对话框的“选项”部分中，为列提示指定选项。
选项会有所不同，具体取决于您在“用户输入”字段中选择的内容。
注意：如果您选择了“选项列表”、“复选框”、“单选按钮”或“列表框”用户输入类型，则可以通过在对话框的“选项”部分的“值的限制方式”字段中选择适当的选项，通过其他提示的值来约束该提示的值。
 - f 如果希望使用列提示填充变量，请执行以下操作之一：
 - 在“设置变量”字段中，选择“表示变量”，然后输入变量的名称。
 - 在“设置变量”字段中，选择“请求变量”，然后输入变量的名称。该名称必须与要覆盖其值的会话变量的名称完全相同。
 - g 操作完毕后单击“确定”。
列筛选器提示将显示在“显示”窗格中。
- 3 保存分析。

在分析中添加货币提示

用户可以使用货币提示来更改包含货币列的分析中的货币类型。用户可选择的货币的列表中包括贵公司的所有有效货币。

添加货币提示

- 1 在分析编辑器的“提示”选项卡中，单击“新建”图标，然后选择“货币提示”。
- 2 在“新建提示”对话框中，输入提示的标签，然后可以选择性地输入提示的说明。
- 3 为选择列表宽度选择所需的选项。
- 4 单击“确定”。
- 5 保存分析。

在分析中添加图像提示

图像提示提供了一张图像，用户可以单击此图像来选择其分析标准。例如，从显示产品的图像中，用户可以单击产品。随后，选定的产品用于对基本分析进行筛选。要创建图像提示，您需要知道如何使用 HTML `<map>` 标记创建图像地图定义。

可以在“提示”选项卡中定义图像提示。为分析创建多个图像提示之后，系统将按列出顺序（即由上至下）执行提示。

添加或修改图像提示

- 1 在“提示”选项卡中，单击“新建”图标，然后选择“图像提示”。
- 2 在“图像映射提示属性”对话框的“标题”框中，输入图像提示的标题。
该标题在用户运行分析时出现。可以在标题中包括 HTML 标记，例如 `<b>`、`<center>`、`<font>` 和 `<table>`。
- 3 在“说明”文本框中输入说明（可选）。
- 4 在“图像 URL”字段中输入图像的位置和名称。

如果图像提示仅供您使用，则可以指定一个只有您才能访问的位置，例如 `c:\mycomputer\temp\map.gif`。对于可供其他用户使用的图像提示，请指定通用命名惯例（UNC）名称，例如 `\\ALLUSERS\graphics\map.gif`，或指定可供所有用户访问的网站，例如 `http://mycompany.com/imagemap.gif`。

- 5 在“HTML”文本框中输入适当的 HTML `<map>` 标记和数据。
必须输入带有 `<area>` 元素的 HTML `<map>` 语句。每个 `<area>` 元素必须指定 `“shape=”` 和 `“coords=”` 属性。如果指定了 `“alt=”` 属性，则此属性将映射到“区域”标题。例如：

```
<map>
<area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
<area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
<area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```

- 6 要从 HTML 中提取图像映射信息，请单击“从 HTML 中提取图像映射”链接。
将会展开“图像映射提示属性”对话框以显示在“HTML”文本框中输入的区域标题、形状和坐标。
 - 如果需要，可以更改区域标题中的值。当用户将指针移到图像区域上时，将显示此文本。
 - 对于每个区域，请在“列”文本框中输入当用户单击列时要传送的列名称以及要使用的值。

注意： 列需要采用完全符合表. 列名称格式的列名称。

- 请在包含空格的任何列名称两边加上引号。例如：

- Account. "Account Country"
- "Units shipped"

7 操作完毕后单击“确定”。

图像提示将显示在“显示”窗格中。

8 要查看图像提示，请单击“预览”按钮。

在单击图像区域时，将显示为该区域构建的基本筛选器。您可以单击“刷新”链接来查看结果。您可以更改筛选标准然后再次单击“刷新”链接，以查看反映在结果中的更改。

修改图像提示的属性

- 1 单击提示的“属性”图标。
- 2 在“图像映射提示属性”对话框中，对“标题”、“说明”和“图像 URL”进行更改。
- 3 要修改图像映射，请单击对话框底部的“更改图像映射”链接。
- 4 完成后，单击“确定”。

在分析中添加变量提示

变量提示允许用户从您在提示中指定的一组值中选择一个值。有两种类型的变量提示：

- **表示变量。**可以在公式或筛选器中使用表示变量提示。
- **请求变量。**请求变量提示可以用于在从提示启动的请求持续时间内覆盖会话变量的值。如果分析中存在与系统变量同名的请求变量，则用户在请求变量提示中选择的值将会覆盖系统变量的值。但是，请求变量的选定值仅在从用户按“执行”按钮以获得提示直到返回分析结果的期间内有效。

注意：无法覆盖某些系统会话变量。

变量提示不依赖于列，但可以使用列。变量提示中的值集可以是以下之一：

- 定制值
- 列中的所有值
- 列中的特定值
- 已保存的组中的值
- 由您指定的 SQL 语句返回的值

使用定制值的变量提示的一个示例是，您可能希望允许用户在应用各种折扣级别后查看收入值。为此，您可以创建表示变量提示并将值指定为 10%、15% 和 20%。然后在分析中创建一个新列，并输入公式：收入乘以您指定的变量。

使用列值的变量提示的一个示例是，您可以创建使用“销售阶段”列值的表示变量提示，然后在分析中创建一个筛选器，该筛选器使用该变量在选定的销售阶段上进行筛选。使用列值的变量提示的行为方式与列提示相同。不过，变量提示的优点是可以使用同一列的值创建多个变量提示，而对于给定列只能创建一个列提示。

添加变量提示

- 1 在分析编辑器的“提示”选项卡中，单击“新建”图标，然后选择“变量提示”。
- 2 在“新建提示”对话框中：
 - a 在“提示用途”字段中，执行以下操作之一：
 - 选择“表示变量”，然后输入变量的名称。
 - 选择“请求变量”，然后输入变量的名称。该名称必须与要覆盖其值的会话变量的名称完全相同。
 - b 为提示输入适当的标签，然后可以选择性地输入说明。

在运行时，标签显示在提示字段的旁边。

- c** 在“用户输入”下拉菜单中，为用户选择用于选择筛选依据值的方法。
- d** 如果选择了“选项列表”、“复选框”、“单选按钮”或“列表框”用户输入类型，则指定或选择变量的值。
- e** 在对话框的“选项”部分中，为变量提示指定选项。
选项会有所不同，具体取决于您在“用户输入”字段中选择的内容。
- f** 完成定义提示后，单击“确定”关闭对话框。

3 保存分析。

步骤 4：保存分析

定义分析的标准、布局和可选提示后，保存分析。

要完成您的分析并保存分析

- 1 在“标准”、“结果”或“提示”选项卡中，单击图标栏右侧的“保存”或“另存为”图标。
- 2 选择要在其中保存分析的文件夹。
注意：如果您的角色具有“管理定制报表”权限，则您可以在所有文件夹中创建、编辑和保存报表。
- 3 输入分析的名称。
提示：请使用所有用户都可识别的统一命名惯例。另外，对分析进行命名时，请避免使用多余的空格或符号（如省略号）。
- 4 输入简短的分析说明。
提示：使用说明让用户了解分析所含的是历史数据还是实时数据。
- 5 单击“确定”。

将定制分析公开

在使报表可用于所有雇员之前，请运行测试，并获得请求报表的人员的批准，以验证报表的内容和格式。复审员应该检查以下内容：

- 报表包括所有必需的列。
- 列排序正确。
- 筛选器正确地对数据加以限制。
- 图形以有用的方式呈现数据。

您可以发布所创建的报表，使公司中的所有雇员都可以使用这些报表。这些报表将显示在其“报表主页”上的“共享的定制分析”部分中。

注意：“报表主页”的限制为 100 个定制报表。

将您的报表公开

- 1 在 Oracle CRM On Demand 中，单击“分析”选项卡。
- 2 在“主页”页面上，单击“目录”，然后找到您的分析。
- 3 打开分析。
- 4 单击“保存”。
- 5 选择要在其中保存报表的文件夹。
- 6 单击“确定”保存报表。

公开报表即是发布报表，使公司中能够看到保存报表的文件夹的其他雇员可以访问报表。系统仍会保存“我的文件夹”中您的私人报表，以防您日后想要运行或修改此报表以进行动态分析。

在分析的高级选项卡中查看 SQL 代码

分析编辑器中的“高级”选项卡显示在执行分析时提交给 Oracle BI 服务器的 SQL 代码。查看 SQL 代码可以帮助您排除分析中的可能问题。仅在您的用户角色具有以下一个权限时，才提供“高级”选项卡：

- 管理定制报表
- 管理个人报表

如果您的用户角色具有“跨主题区域分析”权限，则您也可以使用“高级”选项卡为合并两个或更多主题区域的分析启用 SQL 代码中的维数变量。维数变量可让查询返回维度中选定的所有测量的总值。有关将多个主题区域合并并在单个分析中的更多信息，请参阅[将多个主题区域合并并在单个分析中](#)（第 页 853）。

在分析中使用函数

SQL 函数对列值执行多种计算。本节介绍 Oracle CRM On Demand 支持的函数的语法。它还介绍了如何表示字面值。这些函数包括聚合函数、字符串函数、数学函数、日历日期/时间函数、转换函数和系统函数。

可以在任何允许使用公式或 SQL 表达式的位置使用函数。例如：

- **列公式。**更多信息，请参阅[设置列公式](#)（第 页 849）。
- **筛选器公式。**有关更多信息，请参阅[将筛选器添加到分析中的列](#)（第 页 836）。
- **容器。**有关更多信息，请参阅[将筛选器添加到分析中的列](#)（第 页 836）。

公式名称

在函数中引用列时，必须使用列的内部公式名称。所有列都具有两个不同的名称：

- **列的显示名称**是显示在页面左侧“活动主题区域”部分中的名称（位于特定文件夹名称下面）。这些名称用作列标题的默认标签。这些名称会根据用户的语言设置以及贵公司的 Oracle CRM On Demand 管理员进行的任何字段名称更改而改变。
- **公式名称**是各个列的内部固定名称。这些名称总是以英文表示。公式名称包含两个部分，中间由句点分隔。第一个部分对应于文件夹名称，第二个部分对应于列。如果在文件夹名称或列名称中有空格，则必须用双引号将这部分括起来。公式名称的文件夹名称部分通常与显示的文件夹名称相同，但并不总是如此。

下表举例说明了与列的特定文件夹和显示名称相对应的公式名称。

文件夹名称	显示名称	公式名称
客户	主要电话号码	Account."Phone Number"
客户	年收入	Account."Annual Revenue"
创建日期	财务季度/年度	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
责任人用户	用户 ID	Employee."Employee ID"

查找公式名称

要确定列的公式名称，请首先将该列添加到报表中。单击“编辑公式 [fx]”，然后在显示的对话框中单击“列公式”。可以在“列公式”文本框中找到该列的公式名称。

提示：当光标位于“列公式”对话框中时，单击操作栏中的列会将该列的公式名称直接插入到文本框中的光标位置（但不会将该列添加到报表的列列表中）。这一快捷方式仅适用于“列公式”对话框，而不适用于其它可以输入 SQL 表达式的对话框。

有关更多信息，请参阅以下主题：

- [表示字面值 \(第 页 897\)](#)
- [聚合函数 \(第 页 898\)](#)
- [字符串函数 \(第 页 906\)](#)
- [数学函数 \(第 页 911\)](#)
- [日历日期/时间函数 \(第 页 916\)](#)
- [转换函数 \(第 页 922\)](#)
- [系统函数 \(第 页 922\)](#)

表示字面值

字面值是对应于给定数据类型的非空值。字面值通常是常数值；即它们是照字面原样 采用的值，未进行任何更改。字面值必须符合它所表示的数据类型。

本节描述如何表示每种类型的字面值。

字符字面值

字符字面值包含字母、数字和符号等字符。要表示字符字面值，请用单引号（'）将字符串引起来。字面值的长度由单引号间字符的数目确定。

日期时间字面值

SQL 92 标准定义三种类型化日期时间字面值，格式如下：

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

这些格式是固定的。要表示类型化日期时间字面值，请使用关键字 DATE、TIME 或 TIMESTAMP，后跟引在单引号中的日期时间字符串。所有非年部分都需要两位，即使该值只有一位。

例如：

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN' 2006

ELSE 'Pre-2006'

END

数字字面值

数字字面值表示数字数据类型的值。要表示数字字面值，只需要包括该数字即可。

不要对数字字面值使用单引号；这样做会将该字面值表示为字符字面值。

数字前面可以带加号（+）或减号（-）以分别表示正数或负数。数字可以包含小数点和小数数字。

要将浮点数表示为字面值常数，请输入数字，后跟字母 E（大写字母或小写字母），然后再跟加号（+）或减号（-）以表示正指数或负指数。整数、字母 E 和指数符号之间不允许使用空格。

例如：

52

2.98

-326

12.5E6

聚合函数

聚合函数对多个值进行处理以创建汇总结果。在具有 Oracle CRM On Demand 预定义的默认聚合规则的列上，无法使用聚合函数在表达式中形成嵌套聚合。

Avg

计算表达式结果集的平均值。必须采用数值表达式作为其参数。

语法：

AVG (n_expression)

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

AvgDistinct

计算表达式的所有不同值的平均值。必须采用数值表达式作为其参数。

语法：

AVG (DISTINCT n_expression)

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

BottomN

从 1 到 n 对最小的 n 个表达式参数值进行评级，1 对应于最小数值。BOTTOMN 函数作用于结果集中返回的值。

语法：

BOTTOMN (n_expression, n)

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

n 任何正整数。表示结果集中所显示的最低评级的个数，1 为最低评级。

注意： 查询只能包含一个 BOTTOMN 表达式。

Count

为表达式计算拥有非空值的行的数目。表达式通常是列名称，这种情况下，会返回该列的具有非空值的行的数目。

语法：

COUNT (expression)

其中：

expression 任何表达式。

CountDistinct

将不同处理添加到 COUNT 函数中。

语法：

COUNT (DISTINCT expression)

其中：

expression 任何表达式。

Count (*) (CountStar)

计算行数。

语法：

COUNT(*)

例如，如果名为 Facts 的表格包含 200,000,000 行，则以下查询将返回以下结果：

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
2000000000
```

Mavg

计算前面 n 行数据（包括当前行）的移动平均数。

第一行的平均数等于第一行的数值表达式、第二行的平均数通过取前两行数据的平均数来计算，第三行的平均数通过取前三行数据的平均数来计算，依此类推。当达到第 n 行时，根据前面 n 行数据计算平均数。

语法：

MAVG (numExpr, integer)

其中：

numExpr 计算结果为数值的任何表达式。

integer 任何正整数。表示前面 n 行数据的平均数。

Max

计算满足数值表达式参数的行的最大值（最高数值）。

语法：

MAX (expression)

其中：

expression 任何表达式。

Median

计算满足数值表达式参数的行的中值。当行数为偶数时，中值为中间两行的平均值。此函数始终返回双精度值。

语法：

MEDIAN (n_expression)

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Min

计算满足数值表达式参数的行的最小值（最低数值）。

语法：

MIN (expression)

其中：

expression 任何表达式。

NTile

NTILE 函数按照用户指定的范围确定值的评级。它将返回整数来表示任何评级范围。换句话说，所生成的排序数据集被分为多组，每一组中的值的个数大致相等。

语法：

NTILE (n_expression, n)

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

n 表示组数的非零正整数。

如果 *n_expression* 变量不为空，则函数将返回一个整数来表示所报告范围内的评级。

n=100 的 NTile 返回通常所说的 *百分位数*（含有介于 1 至 100 的数，100 表示排序的最高端）。此值不同于 Oracle BI Server 的 Percentile 函数的结果，后者与 SQL 92 中所谓的 *百分比评级* 一致，并且会返回介于 0 至 1 之间的值。

Percentile

为满足数值表达式参数的每个值计算百分比评级。百分比评级范围介于 0（第 1 个百分位数）至 1（第 100 个百分位数）之间，包括这两个值。

PERCENTILE 函数基于查询结果集中的值计算百分位数。

语法：

PERCENTILE (n_expression)

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Rank

为满足数值表达式参数的每个值计算评级。分配给最大数值的评级为 1，然后用连续的整数（2、3、4...）来表示连续的每个评级。如果某些值相同，则分配给它们的评级也相同（例如 1、1、1、4、5、5、7...）。

RANK 函数基于查询结果集中的值计算评级。

语法：

RANK (n_expression)

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

StdDev

STDDEV 函数返回值集的标准偏差。返回的类型始终是双精度类型。

语法:

STDDEV([ALL | DISTINCT] *n_expression*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

- 如果指定 ALL，则将为集中的所有数据计算标准偏差。
- 如果指定 DISTINCT，则在计算过程中忽略所有重复数据。
- 如果未进行指定（默认情况），则考虑所有数据。

以下两个函数与 STDDEV 相关:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] *n_expression*)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] *n_expression*)

STDDEV 和 STDDEV_SAMP 是同义词。

StdDev_Pop

使用总体方差和标准偏差的计算公式返回值集的标准偏差。

语法:

StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] *numExpr*)

其中:

numExpr 计算结果为数值的任何表达式。

- 如果指定 ALL，则将为集中的所有数据计算标准偏差。
- 如果指定 DISTINCT，则在计算过程中忽略所有重复数据。

Sum

将满足数值表达式参数的所有值相加起来计算总和。

语法:

SUM (*n_expression*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

SumDistinct

将满足数值表达式参数的所有不同值相加来计算总和。

语法:

SUM(DISTINCT *n_expression*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

TopN

从 1 到 n 对最大的 n 个表达式参数值进行评级，1 对应于最大数值。

TOPN 函数作用于结果集中返回的值。

语法:

TOPN (*n_expression*, *n*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

n 任何正整数。表示结果集中所显示的最高评级的个数，1 为最高评级。

查询只能包含一个 TOPN 表达式。

运行聚合函数

运行聚合函数类似于函数聚合，因为它们都以记录集为输入，但不输出整个记录集的单个聚合结果，而是根据所遇到的记录输出聚合结果。

本节介绍 Oracle BI Server 支持的运行聚合函数。

MAVG

计算结果集中前面 *n* 行数据（包括当前行）的移动平均数。

语法:

MAVG (*n_expression*, *n*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

n 任何正整数。表示前面 *n* 行数据的平均数。

第一行的平均数等于第一行的数值表达式。第二行的平均数通过取前两行数据的平均数来计算。第三行的平均数通过取前三行数据的平均数来计算，依此类推，直到到达第 *n* 行，此行的平均数根据前面 *n* 行数据来计算。

MSUM

此函数计算前面 *n* 行（包括当前行）数据的移动总和。

第一行的总和等于第一行的数值表达式。第二行的总和取前两行数据的总和来计算。第三行的总和取前三行数据的总和来计算，依此类推。当到达第 *n* 行时，根据前面 *n* 行数据计算总和。

语法:

MSUM (*n_expression*, *n*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

n 任何正整数。表示前面 *n* 行数据的总和。

例如:

以下示例显示了一个使用 MSUM 函数的报表。

月份	收入	3_MO_SUM

1 月	100.00	100.00
2 月	200.00	300.00
3 月	100.00	400.00
4 月	100.00	400.00
5 月	300.00	500.00
6 月	400.00	800.00
7 月	500.00	1200.00
8 月	500.00	1400.00
9 月	500.00	1500.00
10 月	300.00	1300.00
11 月	200.00	1000.00
12 月	100.00	600.00

RSUM

此函数根据所遇到的记录计算运行总和。第一行的总和等于第一行的数值表达式。第二行的总和取前两行数据的总和来计算。第三行的总和取前三行数据的总和来计算，依此类推。

语法：

RSUM (n_expression)

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

例如：

以下示例显示了一个使用 RSUM 函数的报表。

月份	收入	RUNNING_SUM
1 月	100.00	100.00
2 月	200.00	300.00
3 月	100.00	400.00
4 月	100.00	500.00
5 月	300.00	800.00

6 月	400.00	1200.00
7 月	500.00	1700.00
8 月	500.00	2200.00
9 月	500.00	2700.00
10 月	300.00	3000.00
11 月	200.00	3200.00
12 月	100.00	3300.00

RCOUNT

此函数采用记录集作为输入，并计算到目前为止遇到的记录数量。它会为查询中的每个组重置自己的值。如果任何列上定义了排序顺序，则对于该排序列中邻接的相同值，此函数不会递增。为避免此问题，报表要么任何列上都不包含排序顺序，要么所有列上都包含排序顺序。

语法：

RCOUNT (Expr)

其中：

Expr 任何数据类型的表达式。

例如：

以下示例显示了一个使用 RCOUNT 函数的报表。

月份	利润	RCOUNT
5 月	300.00	2
6 月	400.00	3
7 月	500.00	4
8 月	500.00	5
9 月	500.00	6
10 月	300.00	7

RMAX

此函数以记录集为输入，并根据所遇到的记录显示最大值。指定的数据类型必须是可排序的数据类型。

语法：

RMAX (expression)

其中：

expression 任何数据类型的表达式。数据类型必须是具有相关排序顺序的数据类型。

例如：

以下示例显示了一个使用 RMAX 函数的报表。

月份	利润	RMAX
1 月	100.00	100.00
2 月	200.00	200.00
3 月	100.00	200.00
4 月	100.00	200.00
5 月	300.00	300.00
6 月	400.00	400.00
7 月	500.00	500.00
8 月	500.00	500.00
9 月	500.00	500.00
10 月	300.00	500.00
11 月	200.00	500.00
12 月	100.00	500.00

RMIN

此函数以记录集为输入，并根据所遇到的记录显示最小值。指定的数据类型必须是可排序的数据类型。

语法：

RMIN (expression)

其中：

expression 任何数据类型的表达式。数据类型必须是具有相关排序顺序的数据类型。

例如：

以下示例显示了一个使用 RMIN 函数的报表。

月份	利润	RMIN
1 月	400.00	400.00
2 月	200.00	200.00

3 月	100.00	100.00
4 月	100.00	100.00
5 月	300.00	100.00
6 月	400.00	100.00
7 月	500.00	100.00
8 月	500.00	100.00
9 月	500.00	100.00
10 月	300.00	100.00
11 月	200.00	100.00
12 月	100.00	100.00

字符串函数

字符串函数执行各种字符操作，字符串函数作用于字符串。

ASCII

将单个字符串转换成介于 0 和 255 之间的对应 ASCII 代码。

语法：

ASCII (character_expression)

其中：

character_expression 计算结果为 ASCII 字符的任何表达式。

如果字符表达式的计算结果为多个字符，则返回与表达式中第一个字符相对应的 ASCII 代码。

BIT_LENGTH

返回以位数表示的指定字符串的长度。每个 Unicode 字符的长度为 2 个字节，即 16 位。

语法：

BIT_LENGTH (character_expression)

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

CHAR

将介于 0 到 255 之间的数值转换成与 ASCII 代码相对应的字符值。

语法：

CHAR (n_expression)

其中：

n_expression 计算结果为介于 0 到 255 之间的数值的任何表达式。

CHAR_LENGTH

返回以字符数表示的指定字符串的长度。字符串长度中不计前导和尾随空白。

语法：

CHAR_LENGTH (character_expression)

其中：

character_expression 计算结果为介于 0 到 255 之间的数值的任何表达式。

CONCAT

此函数有两种形式。第一种形式将两个字符串进行拼接。第二种形式使用字符串拼接字符拼接两个以上的字符串。

第 1 种形式的语法：

CONCAT (character_expression1, character_expression2)

其中：

character_expression 计算结果为字符串的表达式。

第 2 种形式的语法：

string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx

其中：

string_expression 计算结果为由字符串拼接字符 ||（双竖线）分隔的字符串的表达式。第一个字符串与第二个字符串拼接在一起产生一个中间字符串，此中间字符串然后再与下一个字符串拼接，依此类推。

例如：

Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"

结果如下所示：

Action Rentals - Headquarters

INSERT

将一个指定的字符串插入到另一个字符串中的指定位置，并取代目标字符串中指定的字符数。

语法：

INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)

其中：

character_expression1 计算结果为字符串的任何表达式。这是接受插入的字符串。

character_expression2 计算结果为字符串的任何表达式。这是要插入的字符串。

n 任何正整数，表示从第一个字符串开头算起在第几个字符处插入第二个字符串的一部分。

m 任何正整数，表示在第一个字符串中要被整个第二个字符串所取代的字符数。

LEFT

返回指定数目的字符串左边的字符。

语法：

LEFT(character_expression, n)

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

n 任何正整数，表示所返回的字符串左边的字符数。

LENGTH

返回以字符数表示的指定字符串的长度。返回的长度不计任何尾随空白字符。

语法：

LENGTH (character_expression)

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

LOCATE

返回一个字符串在另一个字符串中的数字位置。如果未找到字符串，则 LOCATE 函数将返回值 0。如果需要指定开始搜索的起始位置，请改用 LOCATEN 函数。

语法：

LOCATE(character_expression1, character_expression2)

其中：

character_expression1 计算结果为字符串的任何表达式。这是要在字符串表达式中搜索的表达式。

character_expression2 计算结果为字符串的任何表达式。这是要被搜索的表达式。

LOCATEN

返回一个字符串在另一个字符串中的数字位置。除了在整数变量所指定的位置处开始搜索之外，此函数与 LOCATE 函数在其他方面都相同。如果未找到字符串，LOCATEN 函数返回值 0。此函数将字符串中的第一个字符视为占用位置 1 来确定要返回的数字位置，而不考虑整数变量的值。

语法：

LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)

其中：

character_expression1 计算结果为字符串的任何表达式。这是要搜索的字符串。

character_expression2 计算结果为字符串的任何表达式。这是要被搜索的字符串。

n 任何非零的正整数，表示开始查找定位表达式的起始位置。

LOWER

将字符串转换为小写。

语法：

LOWER (*character_expression*)

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

OCTET_LENGTH

以 8 位（字节数）为基准单位返回指定字符串的位数。

语法：

OCTET_LENGTH (*character_expression*)

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

POSITION

返回一个字符串在另一个字符串中的数字位置。如果未找到字符串，则函数返回 0。

语法：

POSITION(*character_expression1* IN *character_expression2*)

其中：

character_expression1 计算结果为字符串的任何表达式。这是要搜索的字符串。

character_expression2 计算结果为字符串的任何表达式。这是在其中执行搜索的字符串。

REPEAT

将指定的表达式重复 *n* 次，其中 *n* 为正整数。

语法：

REPEAT(*character_expression*, *n*)

REPLACE

用其他指定的字符替换字符串中指定的字符。

语法：

REPLACE(*character_expression*, *change_expression*, *replace_with_expression*)

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。将替换此字符串中的字符。

change_expression 计算结果为字符串的任何表达式。指定第一个字符串中将被替换的字符。

replace_with_expression 计算结果为字符串的任何表达式。指定替换到第一个字符串中的替换字符。

RIGHT

返回从字符串右侧开始指定数目的字符。

语法:

RIGHT(character_expression, n)

其中:

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

n 表示从第一个字符串右侧开始返回字符数的正整数。

SPACE

插入空格。

语法:

SPACE (integer)

其中:

integer 计算结果为字符串的任何表达式。

SUBSTRING

创建从原始字符串中固定数目的字符开始的新字符串。

语法:

SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)

其中:

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

starting_position 指示第一个字符串中起始位置的正整数。

例如:

SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)

结果:

CDEF

TRIM

从字符串开头和/或结尾删除指定字符。

语法:

TRIM (type 'character' FROM character_expression)

其中:

<i>type</i>	LEADING	从字符串开头删除指定字符。
	TRAILING	从字符串结尾删除指定字符。
	BOTH	从字符串开头和结尾删除指定字符。
<i>character</i>		任何单个字符。如果省略了指定的字符部分和单引号，则使用空格字符作为默认值。
<i>character_expression</i>		计算结果为字符串的任何表达式。

注意：语法 **TRIM (character_expression)** 也有效。这将删除开头和结尾的所有空格。

UPPER

将字符串转换为大写字符。

语法：

UPPER (character_expression)

其中：

character_expression 计算结果为字符串的任何表达式。

数学函数

数学函数执行数学运算。

Abs

计算数值表达式的绝对值。

语法：

ABS (n_expression)

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Acos

计算数值表达式的反余弦。

语法：

ACOS (n_expression)

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Asin

计算数值表达式的反正弦。

语法：

ASIN (n_expression)

其中：

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Atan

计算数值表达式的反正切。

语法:

ATAN (*n_expression*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Atan2

计算 y/x 的反正切, 其中 y 是第一个数值表达式, x 是第二个数值表达式。

语法:

ATAN2 (*n_expression1*, *n_expression2*)

其中:

n_expression (1 and 2) 计算结果为数值的任何表达式。

Ceiling

将非整数数值表达式取整为大于该表达式的最小整数。如果数值表达式计算结果为整数, 则 Ceiling 函数返回该整数。

语法:

CEILING (*n_expression*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Cos

计算数值表达式的余弦。

语法:

COS (*n_expression*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Cot

计算数值表达式的余切。

语法:

COT (*n_expression*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Degrees

将表达式从弧度转换为角度。

语法:

DEGREES (*n_expression*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Exp

计算值“e”的指定次幂。

语法:

EXP (*n_expression*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Floor

将非整数数值表达式取整为小于该表达式的最大整数。如果数值表达式计算结果为整数，则 FLOOR 函数返回该整数。

语法:

FLOOR (*n_expression*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Log

计算表达式的自然对数。

语法:

LOG (*n_expression*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Log10

计算表达式以 10 为底的对数。

语法:

LOG10 (*n_expression*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Mod

将第一个数值表达式除以第二个数值表达式并返回商的余数部分。

语法:

MOD (n_expression1, n_expression2)

其中:

n_expression (1 and 2) 计算结果为数值的任何表达式。

Pi

返回 pi（圆的周长除以圆的直径）的常数值。

语法:

PI()

Power

以第一个数值表达式为底，第二个数值表达式为指数计算乘方值。

语法:

POWER(n_expression1, n_expression2)

其中:

n_expression (1 and 2) 计算结果为数值的任何表达式。

Radians

将表达式从角度转换为弧度。

语法:

RADIANS (n_expression)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Rand

返回 0 到 1 之间的伪随机数。

语法:

RAND()

RandFromSeed

根据种子值返回伪随机数。对于给定的种子值，将生成同一组随机数。

语法:

RAND (n_expression)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Round

将数值表达式四舍五入到 n 位精度。

语法:

ROUND (n_expression, n)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

n 任何表示四舍五入精度位数（即小数位数）的正整数。

例如:

ROUND (12.358, 2)

返回:

12.36

Sign

如果数值表达式参数计算结果为正数，则返回值 1；如果数值表达式参数计算结果为负数，则返回值 -1；如果数值表达式参数计算结果为零，则返回值 0。

语法:

SIGN (n_expression)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Sin

计算数值表达式的正弦。

语法:

SIN (n_expression)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Sqrt

计算数值表达式参数的平方根。数值表达式计算结果应为非负数。

语法:

SQRT (n_expression)

其中:

n_expression 计算结果为非负数值的任何表达式。

Tan

计算数值表达式的正切。

语法:

TAN (n_expression)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

Truncate

截断小数以返回指定数目的小数位。

语法:

TRUNCATE (*n_expression*, *n*)

其中:

n_expression 计算结果为数值的任何表达式。

n 表示返回小数位数的任何正整数。

例如:

TRUNCATE (12.358, 2)

返回:

12.35

日历日期/时间函数

日历日期/时间函数处理日期、时间和时间戳数据类型的数据。（时间戳数据类型是日期和时间的组合。）

Current_Date

返回当前日期。日期由计算机确定。该值不包含时间部分。

语法:

CURRENT_DATE

Current_Time

返回当前时间。时间由计算机确定。值不能包含日期组成部分。

注意: 此函数获取运行报表时的当前时间。将此函数与分析 主题区域结合使用，可以防止缓存报表，但这也降低了性能。

语法:

CURRENT_TIME (*n*)

其中:

n 任何表示精度（使用该精度显示不到 1 秒的时间）位数的整数。该参数是可选的；当未指定任何参数时，函数返回默认精度。

Current_TimeStamp

返回当前日期/时间戳。时间戳由计算机确定。

注意: 此函数获取运行报表时的当前时间。将此函数与分析 主题区域结合使用，可以防止缓存报表，但这也降低了性能。

语法:

CURRENT_TIMESTAMP (*n*)

其中：

n 任何表示精度（使用该精度显示不到 1 秒的时间）位数的整数。该参数是可选的；当未指定任何参数时，函数返回默认精度。

Day_Of_Quarter

返回一个数字（在 1 到 92 之间），该数字对应于指定日期是季度中的第几天。

语法：

DAY_OF_QUARTER (date_expression)

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

DayName

返回指定日期的星期日期名称（以英文表示）。

语法：

DAYNAME (date_expression)

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

DayOfMonth

返回一个数字，该数字对应于指定日期是月份中的第几天。

语法：

DAYOFMONTH (date_expression)

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

DayOfWeek

返回一个数字（在 1 到 7 之间），该数字对应于指定日期是星期中的第几天。数字 1 对应于星期天，数字 7 对应于星期六。

语法：

DAYOFWEEK (date_expression)

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

DayOfYear

返回一个数字（在 1 到 366 之间），该数字对应于指定日期是一年中的第几天。

语法：

DAYOFTYEAR (date_expression)

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

Hour

返回一个数字（在 0 到 23 之间），该数字对应于指定时间是一天中的第几个小时。例如，0 对应于凌晨 12 点，23 对应于晚上 11 点。

语法：

HOUR (*time_expression*)

其中：

time_expression 计算结果为时间的任何表达式。

Minute

返回一个数字（在 0 到 59 之间），该数字对应于指定时间是一小时中的第几分钟。

语法：

MINUTE (*time_expression*)

其中：

time_expression 计算结果为时间的任何表达式。

月份

返回一个数字（在 1 到 12 之间），该数字对应于指定日期的月份。

语法：

MONTH (*date_expression*)

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

Month_Of_Quarter

返回一个数字（在 1 到 3 之间），该数字对应于指定日期是季度中的第几个月。

语法：

MONTH_OF_QUARTER (*date_expression*)

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

MonthName

返回指定日期的月份名称（以英文表示）。

语法：

MONTHNAME (*date_expression*)

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

Now

返回当前时间戳。NOW 函数等效于 CURRENT_TIMESTAMP 函数。

注意：此函数获取运行报表时的当前时间。将此函数与分析 主题区域结合使用，可以防止缓存报表，但这也降低了性能。

语法：

NOW ()

Quarter_Of_Year

返回一个数字（在 1 到 4 之间），该数字对应于指定日期是一年中的第几个季度。

语法：

QUARTER_OF_YEAR (date_expression)

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

Second

返回一个数字（在 0 到 59 之间），该数字对应于指定时间是一分钟中的第几秒。

语法：

SECOND (time_expression)

其中：

time_expression 计算结果为时间的任何表达式。

TimestampAdd

TimestampAdd 函数向指定时间戳添加指定数目的间隔。返回单个时间戳。

语法：

TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)

其中：

interval 指定的间隔。有效值包括：

SQL_TSI_SECOND

SQL_TSI_MINUTE

SQL_TSI_HOUR

SQL_TSI_DAY

SQL_TSI_WEEK

SQL_TSI_MONTH

SQL_TSI_QUARTER

SQL_TSI_YEAR

integer_expression 计算结果为整数的任何表达式。这是要添加的间隔数目。

timestamp_expression 计算中用作基数的时间戳。

向此函数传递空整数表达式或空时间戳表达式将产生空返回值。

在最简单的情形中，此函数只是根据间隔向时间戳的适当部分添加指定的整数值 (*integer_expression*)。添加一星期将转换为添加 7 天，添加一季度将转换为添加 3 个月。负整数值将执行减法操作（时间上回溯）。

指定的部分溢出（例如超过 60 秒、24 小时、12 个月等）将需要向下一部分添加适当的数量。例如，当向时间戳的天部分执行添加时，此函数将考虑溢出和特定月份的天数（包括闰年的二月有 29 天）。

当向时间戳的月部分执行添加时，此函数将验证结果时间戳的天部分是否有足够的天数。例如，向 2000-05-31 添加 1 个月的结果不是 2000-06-31，这是因为六月没有 31 天。此函数会将天部分减少至该月的最后一天，在本例中为 2000-06-30。

对于月部分涉及二月并且天部分为 29（即闰年中二月的最后一天）的时间戳，添加年部分时也会产生类似的问题。如果结果时间戳不在闰年中，则函数会将天部分减少到 28。

以下是 TimestampAdd 函数的示例：

以下代码示例计算向 2000-02-27 14:30:00 添加 3 天后的结果时间戳。由于是 2000 年是闰年，因此该示例返回一个时间戳 2000-03-01 14:30:00。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP '2000-02-27 14:30:00')
```

以下代码示例计算向 1999-07-31 00:00:00 添加 7 个月的结果时间戳。此示例返回单个时间戳 2000-02-29 00:00:00。请注意因为二月天数较少，所以将天部分减少到 29。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP '1999-07-31 00:00:00')
```

以下代码示例计算向 2000-07-31 23:35:00 添加 25 分钟的结果时间戳。此示例返回单个时间戳 2000-08-01 00:00:00。请注意溢出向月部分的传播。

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP '2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

TimeStampDiff 函数返回两个时间戳之间指定间隔的总数。

语法：

```
TimeStampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

其中：

interval 指定的间隔。有效值包括：

SQL_TSI_SECOND
SQL_TSI_MINUTE
SQL_TSI_HOUR
SQL_TSI_DAY
SQL_TSI_WEEK
SQL_TSI_MONTH
SQL_TSI_QUARTER
SQL_TSI_YEAR

timestamp_expression1 从第二个时间戳减去的时间戳。

timestamp_expression2 第二个时间戳。从此时间戳中减去
timestamp_expression1 以确定差值。

向此函数传递空时间戳表达式参数将产生空返回值。

此函数先确定对应于指定间隔参数的时间戳部分。例如，SQL_TSI_DAY 对应于天部分，SQL_TSI_MONTH 对应于月部分。

随后函数考虑两个时间戳中顺序较高的部分以计算每个时间戳的间隔总数。例如，如果指定的间隔对应于月部分，则函数通过将年部分乘以 12 并和月部分相加计算每个时间戳月份的总数。

最后，函数从第二个时间戳的间隔总数减去第一个时间戳的间隔总数。

当计算日期上的差值时，函数截断两个时间戳表达式中的时间值，然后减去日期值。

当计算星期上的差值时，函数计算天的差值并在取整前除以 7。

当计算季度上的差值时，函数计算月的差值并在取整前除以 3。

当计算年度上的差值时，函数计算月的差值并在取整前除以 12。

TimestampDiff 函数和结果示例

以下代码示例计算时间戳 1998-07-31 23:35:00 和 2000-04-01 14:24:00 之间的天差值。它返回值 610。请注意，2000 年是闰年，所以结果中多一天。

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP '1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP '2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

返回一个数字（在 1 到 13 之间），该数字对应于指定日期是季度中的第几个星期。

语法：

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

Week_Of_Year

返回一个数字（在 1 到 53 之间），该数字对应于指定日期是一年中的第几个星期。

语法：

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

年份

返回指定日期的年。

语法：

```
YEAR (date_expression)
```

其中：

date_expression 计算结果为日期的任何表达式。

例如：

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

转换函数

转换函数将值从一种形式转换为另一种形式。

Cast

将某个值或空值的数据类型转换为另一种数据类型。在需要某种数据类型的函数或运算中使用另外一种数据类型的值时，必须进行此更改。

语法：

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

可以将值更改成的支持数据类型如下：

CHARACTER、VARCHAR、INTEGER、FLOAT、SMALLINT、DOUBLE PRECISION、DATE、TIME、TIMESTAMP、BIT、BIT VARYING

根据源数据类型，不支持某些目标类型。例如，如果源数据类型是 BIT 串，则目标数据类型应为字符串或其他 BIT 串。

例如：

下面的代码先将 Annual Revenues 更改 (CAST) 为 INTEGER 以删除小数位，然后更改为 CHARACTER 以便它可以和字符文字（文本“K”）连接：

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

如果您使用 CAST 函数，则 CAST 函数可能在值的结尾返回一个额外的空格：CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '*' returns "2012 *"

您可以通过指定返回值的长度来避免此问题，例如：

```
CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4))
```

IfNull

测试表达式计算结果是否为空值，如果不是空值，则为表达式分配指定的值。

语法：

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf()

在表达式生成器或筛选器中使用 VALUEOF 函数引用会话变量的值。有关更多信息，请参阅[分析中的会话变量](#)（第 926 页）。

会话变量应该用作 VALUEOF 函数的参数。通过名称引用会话变量。

例如：

使用名为 NQ_SESSION.CURRENT_YEAR 的会话变量的值：

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

必须通过会话变量的完全限定名称引用会话变量。

系统函数

系统函数返回与会话有关的值。

用户

返回当前 Oracle CRM On Demand 用户的信息。

如果在 Oracle CRM On Demand 版本 18 或更早版本中创建了用户，则用户信息为每个用户所独有的用户 ID。

如果在 Oracle CRM On Demand 版本 19 或更高版本中创建了用户，则用户信息为用户记录行 ID。要获取用户 ID，请按如下方式使用 VALUEOF 函数和会话变量 REPLUSER:

VALUEOF(NQ_SESSION.REPLUSER)

语法:

USER ()

运算符

运算符用于组合表达式元素以在表达式中进行某种类型的比较。

运算符	表达式中的函数
+	加号（用于加法）。
-	减号，用于执行减法运算
*	乘号，用于执行乘法运算
/	除号，用于执行除法运算
	字符串连接
(	左括号，用于执行分组运算
)	右括号，用于执行分组运算
>	大于号，指示值大于比较项
<	小于号，指示值小于比较项
=	等号，指示相同的值
<=	小于等于号，指示值等于或小于比较项
>=	大于等于号，指示值等于或大于比较项
<>	不等于，指示值大于或小于、但不等于比较项
AND	AND 连接符，指示一个或多个条件的交集以形成复合条件
OR	OR 连接符，指示一个或多个条件的并集以形成复合条件
NOT	NOT 连接符，指示不满足条件
,	逗号，用于分隔列表中的元素

Case 语句

Case 语句是创建条件表达式的构建块，条件表达式对不同的列值可以产生不同的结果。

Case (Switch)

这种形式的 Case 语句也称为 CASE (Lookup) 形式。检查 expression1 的值，然后是 WHEN 表达式。如果 expression1 符合任何 WHEN 表达式，则它分配对应的 THEN 表达式中的值。

如果 expression1 符合多个 WHEN 子句中的表达式，则只分配第一个匹配后的表达式。

如果不符合任何 WHEN 表达式，则它分配 ELSE 表达式中指定的值。如果未指定 ELSE 表达式，则它分配值 NULL。

另请参考 Case (If) 语句。

语法：

```
CASE expression1
WHEN expression THEN expression
{WHEN expression... THEN expression...}
ELSE expression
END
```

其中：

CASE

开始 CASE 语句。后面必须跟一个表达式、一个或多个 WHEN 和 THEN 语句、可选的 ELSE 语句，以及 END 关键字。

WHEN

指定要满足的条件。

THEN

指定满足对应的 WHEN 表达式时要分配的值。

ELSE

指定在不满足任何一个 WHEN 条件的情况下要分配的值。如果忽略，则会假定 ELSE NULL。

END

结束 CASE 语句。

示例

```
CASE Score-par
WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
WHEN -3 THEN 'Three under par'
WHEN -2 THEN 'Two under par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
```

```
ELSE 'Triple Bogey or Worse'
```

```
END
```

在上面的示例中，WHEN 语句必须反映严格相等，WHEN 条件

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

是非法的，这是因为不允许使用比较运算符。

Case (If)

这种形式的 Case 语句计算每个 WHEN 条件，如果满足，就将分配对应的 THEN 表达式中的值。

如果不满足任何 WHEN 条件，它将分配 ELSE 表达式中指定的默认值。如果未指定 ELSE 表达式，则它分配值 NULL。

另请参考 Case (Switch) 语句。

语法：

```
CASE
```

```
WHEN request_condition1 THEN expression1
```

```
{WHEN request_condition2 THEN expression2}
```

```
{WHEN request_condition... THEN expression...}
```

```
ELSE expression
```

```
END
```

其中：

```
CASE
```

开始 CASE 语句。后面必须跟随一个或多个 WHEN 和 THEN 语句、（可选）ELSE 语句以及 END 关键字。

```
WHEN
```

指定要满足的条件。

```
THEN
```

表示在满足对应 WHEN 表达式的情况下要分配的值。

```
ELSE
```

指定不满足任何一个 WHEN 条件的情况下要分配的值。如果忽略，则会假定 ELSE NULL。

```
END
```

结束 CASE 语句。

示例

```
CASE
```

```
WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'
```

```
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
```

```
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
```

```
WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
```

```
ELSE 'Triple Bogey or Worse'
```

```
END
```

与 CASE 语句中的 Switch 形式不同，If 形式中的 WHEN 语句允许存在比较运算符；

WHEN < 0 THEN 'Under Par'

合法。

分析中的会话变量

会话变量可保存用户的预定义值，并在用户登录 Oracle CRM On Demand 时进行初始化。初始化后，它在会话持续期间保持不变。会话变量是用户的私有值，不同的用户可以使用不同的值对每个会话变量实例进行初始化。您可以在以下区域中引用它们：标题视图、说明视图、列筛选器、列公式、仪表盘提示等。

会话变量最常见的用途就是在需要动态限制结果的报表列筛选器条件中引用它。基于会话变量的值加以限制，例如当前会计年度或月份。

使用 NQ_SESSION. {变量名称} 语法引用会话变量。要将它用在列公式中，请使用 VALUEOF(NQ_SESSION. 变量名称) 语法。

会话变量	说明
CURRENT_DT	当前日期和时间。
COMPANY_LANG	公司的默认语言。
COMPANY_TIMEZONE	公司的默认时区。
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	公司的默认国家/地区。
CONTEXT_ID	工作簿选择器中当前选定的定制工作簿或用户的 ID。
CURRENT_MONTH	用户会话的当前会计月份。值的范围从 1 至 12。
CURRENT_QTR	用户会话的当前会计季度。值的范围从 1 至 4。
CURRENT_YEAR	用户会话的当前会计年度。该值用四位数字表示，例如：2011。
DISPLAYNAME	当前用户的名称。
INC_SUBITEM	工作簿选择器中“包括子项”复选框的当前选定值。
LAST_QTR	上一季度。
LAST_QTR_YEAR	上一季度所在年度。
LAST_YEAR	上一年度。
NEXT_QTR	下一季度。
NEXT_QTR_YEAR	下一季度所在年度。

NEXT_YEAR	下一年度。
PREFERRED_CURRENCY	在“分析”币种提示中指明币种选择。
QAGO	一个季度前的日期（以会计日历定义代码为前缀的完整日期）
QTR_BEFORE_LAST	两个季度前。
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	两个季度前所在年度。
REPLUSER	当前用户的登录 ID。
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	服务器时间戳与公司默认时间戳之间的偏差（分钟）。该变量值在您登录时设置。该变量值在会话期间不更新。
USER_ALIAS	当前用户的别名。
USER_BUSINESS_UNIT	当前用户的业务单位
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	用户业务单位层次结构中的第 1 层业务单位
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	用户业务单位层次结构中的第 2 层业务单位
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	用户业务单位层次结构中的第 3 层业务单位
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	用户业务单位层次结构中的第 4 层业务单位
USER_COMPANY_CURCY	公司的默认货币。
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	用户时间戳与公司默认时间戳之间的偏差（以分钟计）。该变量值在您登录时设置。该变量值在会话期间不更新。
USER_COUNTRY	当前用户的国家/地区
USER_DEFAULT_CURCY	用户的默认货币。
USER_DEPARTMENT	当前用户的部门
USER_DIVISION	当前用户的分部
USER_FISCAL_CALENDAR	当前用户的会计年度的第一个月份。
USER_ID	当前用户的唯一系统 ID
USER_LANG	用户的默认语言。

USER_LAST_REFRESH_DT	最近历史数据刷新的开始时间戳（在用户时区内）。
USER_MANAGER_ALIAS	当前用户的经理别名
USER_REFRESH_COMPLETE_DT	最近历史数据刷新的结束时间戳（在用户时区内）。
USER_REGION	当前用户的区域
USER_REPORTS_TO	当前用户的经理
USER_ROLE	当前用户的角色
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	用户时间戳与服务器时间戳之间的偏差（分钟）。该变量值在您登录时设置。它在会话期间不更新。
USER_SUBREGION	当前用户的子区域
USER_TIMESTAMP	用户时间戳，基于用户概要中定义的时区设置。该变量值在您登录时设置。该变量值在会话期间不更新。
USER_TIMEZONE	用户概要中定义的时区描述。该变量值在您登录时设置。该变量值在会话期间不更新。
YAGO	一年前的日期（以会计日历定义代码为前缀的完整日期）。
YEAR_MINUS_THREE	三年前。
YEAR_MINUS_TWO	两年前。
YEAR_PLUS_TWO	从现在开始两年。

关于报表性能

拥有大量数据和用户的公司非常关注报表性能。报告需求越大、越复杂，报表性能就越重要。了解 Oracle CRM On Demand 如何有效地利用缓存功能在不同的时段补偿和处理数据，有助于构建最高性能的报表。

本主题介绍内置缓存机制，在每晚刷新期间及使用报告主题区域而不是分析主题区域时，该机制能够加快响应并提升性能。有关报表性能的更多信息，请参阅[优化性能（第 页 929）](#)。

关于缓存功能

使用分析主题区域运行报表和查询时，会缓存查询结果。通过查询缓存，Oracle CRM On Demand 无需返回数据库，便能更快地处理后续查询请求。从而缩短查询响应时间。除此之外，该功能还可以节省网络资源并避免成本高昂的数据库处理。不一样的查询也能利用查询缓存的优势。即便是含有筛选器条件的之前查询的子查询或含有较少列的相同查询，也能使用之前查询生成的缓存。查询缓存完全支持数据可见性。由于数据库在增量刷新期间更新，因此当后续运行新一组查询时，便会清空并重新填充查询缓存。

查询缓存仅适用于使用分析主题区域的报表和查询。实时报表和查询不能使用查询缓存。但是，实时和历史报表和查询均使用 Web 服务器缓存。Web 服务器缓存与 Oracle CRM On Demand 支持的查询缓存不同。Web 服务器缓存用于在创建或使用后存在至少 10 分钟但在 60 分钟后清空的实时和历史查询。有些查询可能不到 60 分钟就清空，具体取决于运行的请求数。

分析（历史）报表与报告（实时）报表的比较

与使用报告（实时）主题区域运行的查询相比，使用分析（历史）主题区域运行的查询要快一些。分析主题区域使用专为分析和报告而设计和优化的专用数据仓库。而实时主题区域则使用专为需要极快速读、写、更新少量记录的交易活动而优化的数据库。因此使用实时主题区域时，查询必须要抢夺数据库资源，同时还必须满足 Oracle CRM On Demand 的交易更新需求，从而影响到 Oracle CRM On Demand 和实时查询的性能。由于需要支持大多数当前数据的报告，因此实时主题区域未启用查询缓存，从而进一步减少查询性能问题，即便相同的查询也是如此。

仅当必须要获取最新数据或历史主题区域达不到报告需求时，使用实时主题区域。

每晚刷新期间的报表性能

每晚刷新过程会略微影响实时报表查询性能，因为此过程中也会读取那些根据请求检索的数据，然后填充用于驱动历史主题区域的数据仓库。但此过程不影响历史报表查询性能，因为每晚刷新开始时便会创建数据仓库的快照，并将用户定向到该副本。而当完成每晚刷新时，自动将用户重定向到刷新的数据仓库。该功能对用户透明。

优化性能

每次访问一个报表或一项分析时，数据就会从数据库检索出来，经过报表服务器处理后显示在页面上。分析越复杂，查询数据库以检索和呈现数据所花的时间就越多。此主题包含的准则有助于创建可尽快显示的报表。

在开始之前。请执行以下操作：

- 查看 Oracle CRM On Demand 中提供的预制报表。这些报表可以满足大多数报告需要。
- 参加培训课程。
- 收集报告需求并提交相关人员取得批准。
- 检查浏览器设置，确保为提高性能正确配置了浏览器客户端。
- 了解报表性能。更多信息，请参阅[关于报表性能（第 页 928）](#)。

关于主题区域

根据报告和业务需要，可以使用两种主题区域类型。

应尽可能使用“分析”主题区域生成报表。这些主题区域使用专门构建的、为获得更高的查询性能而经过调整的数据仓库构建而成。用于“分析”主题区域的数据仓库每日刷新，即使进行大型的复杂查询，使用这些主题区域生成的报表显示结果的速度也比“报告”主题区域的速度快。

构建“报告”主题区域所用的数据库与应用产品中所有其他用户事务处理所在的数据库相同，因此，为报表检索数据时，这些事务处理会为获得应用产品所依赖的相同资源而进行竞争。

报告主题区域使用准则

如果使用“报告”主题区域，请遵循以下准则：

- 尽可能使用“地址（扩展）”文件夹中的字段。
- 尽可能少使用以下各项：
 - 定制选择列表字段。
 - 任何“责任人用户”文件夹中的字段。代之以使用“拥有者”字段。
 - “客户”文件夹内“主要联系人”文件夹中的字段。
 - “日期”或“日期/时间”字段的 CAST 函数。
 - “父客户”、“上次修改者”、“创建者”和“经理”字段。
 - “创建日期”和“结束日期”文件夹等日期类型文件夹中的字段。

虽然这些文件夹可以方便地将日期属性分组为周、月份、季度或年份，但使用这些文件夹也会使查询更为复杂，可能会影响报表性能。如果遇到日期文件夹中的字段性能问题，请尝试使用主记录类型文件夹中的“日期”或“日期/时间”字段。例如，打开“机会”主题区域，选择“机会”文件夹中的“结束日期”字段，而不是“结束日期”文件夹中的字段。

性能提高准则

遵循以下准则以提高性能：

以渐进方式生成报表

请执行以下操作：

- 从小报表开始，在生成报表时测试报表。以几个字段开始，通过测试后再添加更多的列。
- 测试筛选器以确定要使用的最佳顺序。
不同顺序会提高或降低性能，但只有经过不断摸索才能确定最佳顺序。

尽量少使用跨字段或列的记录类型

遵循以下准则：

- **列。**从多种记录类型选择列进行分析时，将增加数据查询的复杂性。这种复杂性会影响结果显示速度。因此在报表中包括交叉记录类型字段时，请考虑这一点。
- **列选择器。**使所有列选择器保持为同一记录类型。尽可能不使用跨越到另一个记录类型的列选择器。
- **提示。**尽量使所有提示参考字段在同一记录类型文件夹内。

使用索引字段

请执行以下操作：

- 使用索引字段筛选实时报表中的数据。
索引字段经过优化，因此报表结果显示得更快。
- 设置数据时提前计划，确保索引字段中存储着正确的数据。
遵循这一做法可以生成采用索引字段的报表，在最佳位置加入索引字段。Oracle CRM On Demand 还有数量有限的索引定制字段。数量因字段类型和记录类型而异。

将组织层次结构限制为五个级别

用户在组织层次结构中的级别越高，就返回越多数据，报表运行得就越慢。因此将层次结构限制为最多五个级别。

使用筛选器

使用筛选器可以限制访问分析时返回的数据量。筛选可以提高报表的运行速度。

- 将筛选器作为构建报表的第一步。如果公司有大量数据，首先应用筛选器，然后再运行报表的第一次预览。
- 优先筛选驱动记录类型。例如，使用“活动”主题区域时，筛选“活动”。
- 先选择最严格的筛选器，经过试验后，再根据需要放松限制。

但是，在添加筛选器时应考虑以下准则：

- 如果筛选器引用含有基本 CASE 公式的列，此筛选器对报告性能可能有不利影响，具体取决于公式和所需的相关处理。筛选含有 CASE 语句或其他公式的字段时，先进行试验以确定此筛选对报告性能有什么影响。
- 在使用 CASE 公式之前，问自己以下问题：
 - 可以在 Oracle CRM On Demand 中使用“工作流”功能进行此分类吗？
 - 分类代码会出现在其他报表中吗？如果会，则考虑创建新列并构建工作流填充该列。
- 筛选定制“日期”字段的报表比筛选定制“日期和时间”字段的相似报表运行得更快，因为所有“日期和时间”字段都涉及转换时区，这会影响报告性能。因此，应尽可能筛选定制“日期”字段而不是定制“日期和时间”字段。
- 避免对不同记录类型或列使用 OR 子句（例如，其中的 `SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'`）。而是尝试以下操作：
 - 删除 OR 子句，并在数据透视表进一步分类。
 - 将报表分成多个更小的报表，使用组合分析合并结果。

遵循提示定义准则

可在分析编辑器中定义报表的提示。这些提示使访问已完成报表的用户可以做出选择以限制报表中的数据。运行使用提示的报表时，用户的体验受提示处理时间和报表处理时间影响。

如果向报表中添加提示，请执行以下操作：

- 尽量减少报表使用的提示数量。
- 避免将高分辨率图像用作图像提示。建议在报表中不使用超出 100 点/英寸 (dpi) 的图像。为达到最佳性能，使用 50 dpi 或更低分辨率的图像。
- 在定义提示时，在“应向用户显示哪些值”菜单下面，选择“无”或“所有值”以达到最快的性能。避免使用“筛选限定值”选项。此选项会限制报表显示的提示选项。限制基于应用于报表的其他筛选器和提示。如果报表包含大量数据，此选项会使报告性能减慢。
决定选择“无”、“所有值”还是“筛选限定值”选项时，建议对所需的报告性能级别和向用户最佳呈现可选择值这两者兼而顾之。

向详细报表提供追溯链接

不要创建呈现一长串数据表和图形的报表，而是执行以下操作：

- 设计初始报表显示摘要信息或趋势，让用户追溯详细信息。
- 以第一个报表中的数据为目标，为更详细的信息生成报表。然后，提供指向摘要报表的追溯链接。

以下过程说明如何将报表链接到表。

将报表链接到表

- 1 单击“列格式”图标打开“列属性”对话框。
- 2 单击“列格式”选项卡。
- 3 在“值交互类型”下拉列表中，选择“导航”。
- 4 在“导航至另一分析”字段中，浏览到要追溯的详细报表，然后单击“确定”。

限制集运算次数

使用高级功能可以将多个查询组合起来。然后可以对这些查询执行并集、交集和其他联接操作等集运算，以生成最终报表。组合的查询结果数量越多，运行最终报表所需的处理时间就越长。要获得最快的处理速度，将集运算次数限制为不超过三次。

阐明 HTML 代码和叙述

在使用 HTML 过程中涉及到 SQL 时，请执行以下操作：

- 确保 HTML 清楚准确，不包含任何不必要的标记或多余信息。
- 确保叙述清楚准确，不包含不必要的说明。
准确的叙述可以使指定的格式设置更有效，并减少性能问题。

在数据透视表中删除列

使用数据透视表不必编写多个报表就可以在多个视图中显示报表，但也可能影响性能。尽可能从（“步骤 1 - 定义标准”中的）报表标准中删除在数据透视表本身中不使用的列。

使用图形数据透视结果

对于需要图形的每个数据透视表，尽可能使用“图形数据透视结果”选项，而不是创建单独的图形视图。分析中有多个图形就需要处理更多内容，因为 Oracle CRM On Demand 必须分别创建图形，而使用数据透视表时可同时创建。

确保报表可扩展

在导入所有生产数据之前，报表可能在测试中运行正常。导入所有生产数据之后，增加的数据量会对报告性能产生不利影响。如果正在实施 Oracle CRM On Demand，在导入所有生产数据之后留出时间重新测试和调整报表。

在筛选器中使用“优化代码”和“UTC”字段

许多报告主题区域的维度中包括经过优化的特定字段，在筛选器中使用它们，可减少查询时间。经优化的字段以单词 *代码* 或 *UTC* 结尾。例如，客户维度具有“客户类型”字段。还有“客户类型代码”字段，这是“客户类型”字段的优化版本。优化字段和非优化字段在报表中都能生成相同结果，但在筛选器中使用优化字段可更快地进行查询。这种方法比使用非优化字段快。在筛选器条件中使用这些字段可减少附加的表联接，避免时间标记根据贵公司的时区转换。

注意：这些优化字段支持所有支持语言的语言转换，但不支持记录类型重命名。

要提高对已优化选择列表字段使用筛选器的分析的性能，请在筛选器中使用已优化选择列表字段（代码）值，而不要使用“已优化定制字段”文件夹中基于公司语言的值。

仪表盘

仪表盘可以显示已保存的分析，还可以显示图像、文本以及指向网站和文档的链接。仪表盘包含一个或多个页和子页，它们以选项卡的形式显示在仪表盘顶部。仪表盘有时也称为交互式仪表盘。

在 Oracle CRM On Demand 中，每个用户都可以使用名为“我的仪表盘”的个人仪表盘。我的仪表盘最初不包含任何内容。如果您的用户角色包括“访问 V3 分析”权限，则可以执行以下操作：

- 即使您的用户角色不允许创建或编辑其他仪表盘，也可以访问您的个人仪表盘并向其中添加内容。有关更多信息，请参阅[使用我的仪表盘](#)（第 页 938）。
- 查看您有权访问的任何定制仪表盘。有关更多信息，请参阅[查看仪表盘](#)（第 页 934）。

此外还提供了一些预生成仪表盘，如果您的用户角色包含以下权限，则可以查看这些仪表盘：

- 访问分析仪表盘 - 查看预生成仪表盘
- 访问分析报表 - 查看预生成的分析
- 访问 V3 分析

如果您的用户角色包括“管理仪表盘”权限以及“访问 V3 分析”权限，则可以使用仪表盘生成器创建仪表盘并将其保存在您有权访问的任何分析文件夹中。

注意：不能更改预生成仪表盘。

有关使用仪表盘的分步说明，请参阅以下主题：

- [查看仪表盘](#)（第 页 934）
- [在运行时定制仪表盘页](#)（第 页 935）
- [创建仪表盘](#)（第 页 936）
- [编辑仪表盘](#)（第 页 936）
- [使用我的仪表盘](#)（第 页 938）
- [创建仪表盘提示](#)（第 页 939）
- [向仪表盘添加提示](#)（第 页 939）
- [控制仪表盘页的外观](#)（第 页 940）
- [使用条件控制内容在仪表盘页上的显示](#)（第 页 941）
- [向仪表盘页中添加文本链接和图像链接](#)（第 页 942）
- [向仪表盘页中添加分析文件夹的视图](#)（第 页 943）
- [控制用户在仪表盘页中追溯时的结果显示方式](#)（第 页 944）
- [编辑仪表盘提示和分析的属性](#)（第 页 944）
- [对仪表盘应用格式设置](#)（第 页 945）
- [更改仪表盘的打印和导出选项](#)（第 页 946）
- [更改仪表盘属性](#)（第 页 946）
- [重命名仪表盘](#)（第 页 947）

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [编辑或查看仪表盘时的注意事项](#)（第 页 934）
- [在分析中管理仪表盘可见性](#)（第 页 948）
- [预生成仪表盘 - 顾客仪表盘](#)（第 页 948）
- [预生成仪表盘 - 概述仪表盘](#)（第 页 949）
- [预生成仪表盘 - 业务数据仪表盘](#)（第 页 949）
- [预生成仪表盘 - 销售成效仪表盘](#)（第 页 949）

- [预生成仪表盘 - 营销成效仪表盘 \(第 页 950\)](#)
- [预生成仪表盘 - 服务仪表盘 \(第 页 950\)](#)

编辑或查看仪表盘时的注意事项

编辑仪表盘时，请注意以下事项：

- 创建或编辑仪表盘时，可以将您有权访问的任何分析添加到仪表盘。
您的用户角色和权限决定了您可以访问哪些分析文件夹以及是否可以访问预生成的分析。有关用于存储分析的文件夹的可见性的更多信息，请参阅[设置用户对共享分析文件夹的可见性 \(第 页 685\)](#)。
- 下面是将分析从目录中添加到仪表盘的一些最佳实践提示：
 - 将更复杂的分析移动到第一页以外的其他页。
 - 将具有类似重点的分析放在同一页上。
 - 每页添加不超过四个分析。
- 如果您无法访问仪表盘上的分析，则在编辑仪表盘时，分析名称旁边会显示一个感叹号 (!)。
- 如果在将分析添加到仪表盘后从目录中删除了分析，则在编辑仪表盘时，分析名称旁边会显示一个感叹号 (!)。

查看仪表盘时，请注意以下事项：

- 如果您无权访问仪表盘中包含的分析，则在查看仪表盘时不会显示分析。
- 如果在将分析添加到仪表盘后从目录中删除了分析，则在查看仪表盘时不会显示分析。

查看仪表盘

如果您的用户角色具有“访问 V3 分析”权限，则可以通过分析页查看仪表盘。在分析页中，您可以通过浏览至目录中的仪表盘来打开仪表盘，如以下过程中所述。根据要查看的仪表盘的保存位置以及为您的角色启用的权限，您还可以直接从分析页的“仪表盘”下拉列表中查看仪表盘。“仪表盘”下拉列表最多可包含 300 个仪表盘，其中包括存储在以下位置的仪表盘：

- /共享文件夹/公司范围内共享的文件夹
- /共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹（如果您的用户角色包括“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限）
- /共享文件夹/预生成分析（如果您的用户角色包括“访问分析仪表盘 - 查看预生成仪表盘”权限和“访问分析报表 - 查看预生成的分析”权限）

以下过程说明了如何从分析页中的“目录”链接查看仪表盘。

注意：有关查看仪表盘时适用的限制的信息，请参阅[编辑或查看仪表盘时的注意事项 \(第 页 934\)](#)。

在开始之前：

- 要查看存储在“/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹”下的定制仪表盘，您的用户角色必须包括“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。
- 要查看预生成仪表盘，您的用户角色必须包括以下权限：
 - 访问分析仪表盘 - 查看预生成仪表盘
 - 访问分析报表 - 查看预生成的分析

查看仪表盘

- 1 单击“分析”选项卡。
- 2 在“主页”页面中，单击“目录”。
- 3 导航到要查看的仪表盘。

注意：您还可以查看各个仪表盘页和子页。

4 单击工具栏中的“打开”图标。

仪表盘随即打开第一个仪表盘页。如果未添加内容，则会显示一条“空仪表盘页面”通知消息。

5 在仪表盘中，您可以根据需要执行以下任意一项任务：

- 通过单击仪表盘顶部的选项卡，在仪表盘中的页和子页之间进行导航。
- 刷新页或子页。

执行此任务以确保刷新操作绕过 Oracle BI Presentation Services 缓存中的已保存信息并且发布到 Oracle BI Server 进行处理。

选择特定仪表盘或分析时，Presentation Services 将检查其缓存以确定最近是否请求了相同的结果。如果已请求，Oracle BI Presentation Services 将返回最近的结果，从而避免 Oracle BI Server 和后端数据库执行不必要的处理。如果没有请求，分析将发布到 Oracle BI Server 进行处理。您不能强制分析忽略 Oracle BI Server 的缓存。

- 将页或子页添加到汇总报表。
- 定制仪表盘页和子页，并保存您的定制。有关更多信息，请参阅[在运行时定制仪表盘页（第 页 935）](#)。
- 编辑仪表盘（如果您的用户角色具有“管理仪表盘”权限）。

根据为仪表盘指定的打印和导出选项，您还可以执行以下任务：

- 将仪表盘、页或子页导出到 Excel。
- 打印页或子页。

相关主题

有关附加信息，请参阅以下主题：

- [使用我的仪表盘（第 页 938）](#)

在运行时定制仪表盘页

根据已为分析启用的选项，您应该能够追溯分析中的数据、应用筛选器和提示、对列进行排序、创建组和计算项以及展开和折叠各个部分。

注意：当您在分析中的某些视图中右键单击时，应该能够使用所打开菜单中的一些操作。有关可为分析启用的右键单击交互的更多信息，请参阅[为用户指定右键单击交互（第 页 887）](#)。

在仪表盘页上对仪表盘提示进行更改或使用右键单击交互更改分析后（在运行时），可以将更改保存为具有名称的定制。将来访问该仪表盘页时，可以将您保存的定制应用于该页，这样您就不需要再次指定所有首选项。此外，在保存对仪表盘页所做的定制时，可以选择将该定制设置为此页的默认版本。如果执行此操作，将来每次查看仪表盘页时都会自动应用定制。

以下过程说明如何保存对仪表盘页所做的定制。

保存对仪表盘页所做的定制

- 1 在运行时，在仪表盘页中单击“页面选项”图标。
- 2 选择“保存当前定制”。
- 3 在“保存当前定制”对话框中：
 - a 为该定制输入名称。
 - b （可选）选中相应选项的复选框，使此定制成为该页的默认设置。
 - c 单击“确定”。

以下过程说明如何将保存的定制应用于仪表盘页。

将保存的定制应用于仪表盘页

- 1 在仪表盘页中单击“页面选项”图标。

- 2 选择“应用保存的定制”，然后选择要应用的定制。

以下过程说明如何从仪表盘页清除定制。清除定制后，将显示页的原始版本。

从仪表盘页清除定制

- 1 在仪表盘页中单击“页面选项”图标。
- 2 选择“清除我的定制”。

创建仪表盘

以下过程说明如何创建仪表盘。

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限和“管理仪表盘”权限。

要创建仪表盘

- 1 单击“分析”选项卡。
- 2 在主页的“创建”部分中，单击“仪表盘”。
- 3 在“新建仪表盘”对话框中，输入仪表盘的名称和说明。

注意：仪表盘名称中可使用的最大字符数为 512 个。

- 4 选择要保存仪表盘的位置。

如果将仪表盘直接保存在“/共享文件夹/公司范围内的共享文件夹”下的“仪表盘”子文件夹中，或“/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹”下的“仪表盘”子文件夹中，则仪表盘可以包含在分析页的“仪表盘”下拉列表中，其中最多可列出 300 个仪表盘。如果将仪表盘保存在任何其他级别的“仪表盘”子文件夹（例如“/共享文件夹/销售/仪表盘”）或任何其他子文件夹中，则仪表盘不会包含在“仪表盘”下拉列表中。要将仪表盘保存在“/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹”下，您的用户角色必须包括“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

- 5 指定是要立即还是稍后将内容添加到新仪表盘。
- 6 单击“确定”。
- 7 如果您指定：
 - a 立即添加内容，则会在“仪表盘”生成器中显示可供编辑的新仪表盘，其中包含一个空白页面。
 - b 稍后添加内容，则会创建一个空的仪表盘（但不显示），您可稍后在其中添加内容。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [编辑仪表盘（第 页 936）](#)

编辑仪表盘

编辑仪表盘时，可以添加或删除仪表盘页和子页、向这些页添加内容以及编辑属性和设置（如打印选项）。

可以将以下类型的内容添加到仪表盘页：

- 保存在目录中您有权访问的文件夹内的内容，例如，来自其他仪表盘的分析和页。
- 仪表盘对象
下表说明仪表盘对象。

期限	定义
列	使用列对齐仪表盘中的内容。在仪表盘页中创建列时没有数量限制。第一次将仪表盘对象或项从目录拖动到新仪表盘时，会自动创建一个列。仪表盘中使用的列与分析中使用的列无关。
部分	使用部分来组织列中的内容。您从选择窗格拖放到页布局的任何内容都放在某个部分的列中。
操作链接	使用此对象可在仪表盘中嵌入操作链接。操作链接是指在单击时运行关联操作的链接。
操作链接菜单	使用此对象可在仪表盘中嵌入操作链接组。用户可以从一组操作链接中选择要执行的适当操作。
链接或图像	使用此对象可以添加指向外部页或分析的链接。
嵌入的内容	使用此对象可以将指定 URL 中的内容嵌入仪表盘。
文本	例如，使用此对象将文本嵌入仪表盘中以提供提示和说明。
文件夹	使用此对象可在仪表盘中嵌入分析文件夹视图，以允许用户从仪表盘导航到目录中的另一个分析。

以下过程说明如何编辑仪表盘。

在开始之前。要编辑仪表盘，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。要编辑除您自己的个人仪表盘（我的仪表盘）以外的仪表盘，您的用户角色还必须具有“管理仪表盘”权限。此外，要编辑存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下的定制仪表盘，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

编辑仪表盘

- 1 单击“分析”选项卡。
 - 2 在“主页”页面中，单击“目录”。
 - 3 导航到要编辑的仪表盘。
- 注意：**您还可以编辑各个仪表盘页。
- 4 单击工具栏中的“编辑”图标。
 - 5 在仪表盘生成器中，根据需要执行以下一项或多项任务：

- 添加仪表盘页或子页：
 - 单击“添加仪表盘页”图标，然后选择所需的选项。
- 将内容添加到仪表盘页：
 - 将仪表盘对象和项从目录拖放到仪表盘页布局。

有关编辑仪表盘时适用的注意事项的信息，请参阅[编辑或查看仪表盘时的注意事项](#)（第 页 934）。

- 删除仪表盘页面：
 - 单击该页的选项卡，然后单击“删除当前页”图标。

- 使用“工具”图标下的可用选项可以：
 - 设置仪表盘和仪表盘页面属性。
 - 指定用于打印和导出仪表盘页面的设置。
 - 指定（在“报表链接”对话框中）哪些链接将与分析一起显示在仪表盘页中，但已指定定制设置的分析除外。
 - 指定在运行时是在仪表盘页上包括还是排除提示的“应用”和“重置”按钮。除非仪表盘属性中的“提示应用按钮”和“提示重置按钮”字段设置为“使用页面设置”，否则此设置将应用于仪表盘页并覆盖提示的定义和仪表盘属性的“应用”和“重置”按钮设置。
 - 将页发布到您有权访问的任何仪表盘位置中的另一个仪表盘。您可以使用此功能与其他人共享页，即使该页是“我的文件夹”下保存的仪表盘的一部分。
 - 设置高级页属性，以便于您设置仪表盘页或仪表盘的导航参数。

注意：系统始终会选择允许用户为页创建个人的已保存定制的选项，您无法取消选择该选项。

- 6 要编辑某个对象的属性，请单击该对象的“属性”图标。

有关更多信息，请参阅[编辑仪表盘提示和分析的属性（第 页 944）](#)。

- 7 要从仪表盘页中删除某个对象，请单击该对象的“删除”图标。

注意：从仪表盘中删除某个对象时，仅从当前仪表盘页中移除该对象。如果对象已保存在目录中，则不会从目录中删除该对象。

- 8 完成更改之后，保存仪表盘。

提示：在仪表盘生成器中，可以通过单击“预览”随时预览仪表盘页。

- 9 要退出仪表盘生成器并打开仪表盘，请单击“运行”。

使用我的仪表盘

在 Oracle CRM On Demand 中，每个用户都可以使用名为“我的仪表盘”的个人仪表盘。我的仪表盘最初不包含任何内容。如果您的用户角色包含“访问 V3 分析”权限，则即使您的用户角色不允许创建或编辑其他仪表盘，仍然可以访问个人仪表盘并向其中添加内容。您还可以将页和子页添加到“我的仪表盘”。

以下过程说明如何访问个人仪表盘。

打开“我的仪表盘”

- 1 单击“分析”选项卡。
- 2 在“仪表盘”下拉列表中，选择“我的仪表盘”。

以下过程说明如何将内容添加到个人仪表盘。

向“我的仪表盘”添加内容

- 1 打开“我的仪表盘”。
- 2 单击“页面选项”图标，然后从选项下拉列表中选择“编辑仪表盘”。
- 3 在仪表盘生成器中，将所需内容添加到仪表盘。
有关编辑仪表盘的更多信息，请参阅[编辑仪表盘（第 页 936）](#)。
- 4 完成更改之后，保存仪表盘。

创建仪表盘提示

在运行时，最终用户可以使用仪表盘提示为仪表盘中嵌入的部分或全部分析指定用于筛选器的数据值。根据提示的设置方式，筛选器可以确定仪表盘中包含的所有分析的内容，或特定仪表盘页上的所有分析的内容。

在仪表盘级别创建的提示称为仪表盘提示，因为提示是在特定仪表盘外部创建的，同时作为对象存储在目录中，随后可将提示添加到任何包含提示中指定列的仪表盘或仪表盘页面。仪表盘提示可以是列提示、变量提示、图像提示或币种提示。仪表盘提示可以重复利用，因为您可以创建一个提示，然后多次使用。更新并保存提示对象后，这些更新会立即显示在所有使用了该提示的仪表盘中。

创建仪表盘提示时，请注意以下事项：

- 提示中包括的列的数量可能会影响性能。通常，您应将列的数量限制为尽可能少。
- 在大多数情况下，仪表盘提示可以包含未包含在仪表盘内的分析中的列。提示中未包含在分析中的任何列都不会筛选该分析。
但是，如果仪表盘提示使用未设置表示变量的列提示，则仪表盘提示中的所有列都必须包含在您希望仪表盘提示筛选的嵌入式分析中。此外，必须为分析中的每个相关列指定将操作符设置为“已设置提示”的筛选器。仪表盘提示中的列不需要显示在“选定列”窗格中。

要创建仪表盘提示

- 1 单击“分析”选项卡。
- 2 在主页的“创建”部分中，单击“仪表盘提示”。
- 3 从“选择主题区域”菜单中，选择要为其创建提示的主题区域。
- 4 在“定义”窗格中，单击“新建”图标，然后选择所需的提示类型。
- 5 为提示填写详细信息，然后保存提示。

有关为提示定义的详细信息的信息，请参阅以下主题：

- [在分析中添加列提示（第 页 892）](#)
- [在分析中添加货币提示（第 页 893）](#)
- [在分析中添加图像提示（第 页 893）](#)
- [在分析中添加变量提示（第 页 894）](#)

向仪表盘添加提示

您可以将提示添加到仪表盘或仪表盘中的各个页，以允许用户为不同的值提供提示而无需重新运行仪表盘。用户在提示中选择的值决定了仪表盘或仪表盘页的所有分析中的内容。

您还可以添加对运行仪表盘的用户隐藏的提示。当用户运行包含隐藏提示的仪表盘时，仪表盘或仪表盘页中的分析将根据您在提示中指定的默认值自动筛选，并且用户无法选择其他值。可以在仪表盘级别和仪表盘页级别添加隐藏的提示。

注意：要添加到仪表盘的仪表盘提示必须存在于目录中，并且必须保存在您有权访问的文件夹中。有关创建仪表盘提示的信息，请参阅[创建仪表盘提示（第 页 939）](#)。此外，如果您打算向用户隐藏提示，则必须为提示定义默认值。

以下过程说明如何向仪表盘添加可见提示。

在开始之前。要编辑仪表盘，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。要编辑除您自己的个人仪表盘（我的仪表盘）以外的仪表盘，您的用户角色还必须具有“管理仪表盘”权限。此外，要编辑存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下的定制仪表盘，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

向仪表盘或仪表盘页添加提示

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。
有关在仪表盘生成器中打开仪表盘的信息，请参阅[编辑仪表盘](#)（第 页 936）。
- 2 在仪表盘生成器的“目录”窗格中，找到仪表盘提示，然后将该提示拖放到仪表盘页的某个部分中。
- 3 要指定提示是适用于整个仪表盘还是仅适用于此页，请单击仪表盘提示对象的“属性”图标，然后选择“仪表盘”或“页”。
- 4 保存仪表盘。

以下过程说明如何添加适用于仪表盘中所有分析的隐藏提示。

向仪表盘添加隐藏提示

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。
- 2 在仪表盘生成器中，单击“工具”图标，然后选择“仪表盘属性”。
- 3 在“仪表盘属性”对话框中，单击“筛选器和变量”项的编辑图标。
- 4 单击绿色加号 (+) 图标，然后从目录中选择仪表盘提示。
- 5 单击“确定”。

以下过程说明如何添加适用于单个仪表盘页中的分析的隐藏提示。

向仪表盘页添加隐藏提示

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。
- 2 单击“工具”图标，然后选择“仪表盘属性”。
- 3 在“仪表盘属性”对话框的“仪表盘页”部分中，单击要添加提示的页，然后单击“选择提示以获取默认筛选器和变量”图标。
- 4 单击绿色加号 (+) 图标，然后从目录中选择仪表盘提示。
- 5 单击“确定”。

控制仪表盘页的外观

此主题说明如何控制仪表盘页的外观。

列用于对齐仪表盘中的内容。（列中的部分用于存储内容。）可添加或删除列，以像素或仪表盘页面百分比的形式设置宽度。

如果仪表盘页面中有多个列，则可拆分列以便在页面中对其进行排列。例如，有两个并排的列，拆分最右边的列会使其移到第一列的下面，这两列的宽度均会与其原来并排排列时占据的宽度相同。如果有三个并排的列，拆分中间的列会使左右两侧的列都移到第一列的下面，第一列将占据前两列原来占据的宽度。

在开始之前。要编辑仪表盘，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。要编辑除您自己的个人仪表盘（我的仪表盘）以外的仪表盘，您的用户角色还必须具有“管理仪表盘”权限。此外，要编辑存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下的定制仪表盘，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

要设置列宽

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。
有关在仪表盘生成器中打开仪表盘的信息，请参阅[编辑仪表盘](#)（第 页 936）。
- 2 在仪表盘生成器中，单击列的“属性”图标并选择“列属性”。
- 3 在“列属性”对话框中，展开“附加格式设置选项”链接。
- 4 在“附加格式设置选项”部分中：

- 如果您希望列的大小由“仪表盘属性”对话框“页面大小”设置中选择的选项决定，请选择“最佳匹配”。
- 如果您希望为列宽度指定大小或最小大小，请选择“特定大小”或“最小大小”，然后指定特定或最小大小的详细信息，如下所示：
 - 要以像素形式指定宽度，请键入像素数量，如 200。
 - 要以仪表盘页面百分比形式指定宽度，请使用百分比符号 (%)，如 20%。

5 单击“确定”。

添加分栏符

- 单击该列的“属性”图标，选择“分栏符”，然后选择合适的分栏符类型：
 - **无分栏符**。选择此选项可将该列放置在其上方列的旁边。
 - **分栏符**。选择此选项可将该列放置在当前位于其左侧（或旁边）的列下方。
 - **具有分栏符的分页符**。选择此选项可将该列放置在打印版和 PDF 版的另一页面上。如果尚未选择“分栏符”选项，此选项也会将该列放置在其相邻列下方。

注意：“分栏符”选项仅在页面具有多个列时才可用，而且仅适用于第一列后面的列。

您可以强制页面上的第一列始终显示在页面的顶部，即使用户向下滚动页面也是如此。

始终在页面顶部显示第一列

- 为第一列单击“属性”图标，然后选择“冻结”。

向列添加部分

列中的部分用于存储仪表盘的内容。默认情况下，这些部分纵向对齐。拖放到列中的部分没有数量限制。

如果在将内容拖放到列之前没有添加用于保存内容的部分，系统则自动创建一个部分。

如果将部分从一个列拖至另一个列，则还会将该部分中的任何内容也拖至另一个列。

要为列添加区域

- 从选择窗格的“仪表盘对象”区域，将“选择”对象拖放至列中。
如果位于列中要放置该部分的相应位置，系统将高亮度显示此列。

在部分内排列内容

在将某对象拖至已有单个对象的部分时，可以选择在该部分内水平或垂直放置该对象。这样会调整该部分的布局。但是，您可以稍后更改该部分的布局，如此处所述。

在部分内水平排列内容

- 为该部分单击“水平布局”图标。

在部分内垂直排列内容

- 为该部分单击“垂直布局”图标。

此外，您也可对仪表盘应用格式设置。有关更多信息，请参阅[对仪表盘应用格式设置](#)（第 页 945）。

使用条件控制内容在仪表盘页上的显示

基于分析返回的布尔值，可以使用条件来控制仪表盘中的某个整体部分及其内容的显示方式。同样，您可以用条件控制操作链接的显示。

在开始之前。要编辑仪表盘，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。要编辑除您自己的个人仪表盘（我的仪表盘）以外的仪表盘，您的用户角色还必须具有“管理仪表盘”权限。此外，要编辑存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下的定制仪表盘，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

使用条件控制部分在仪表盘页面中的显示

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。
有关在仪表盘生成器中打开仪表盘的信息，请参阅[编辑仪表盘（第 页 936）](#)。
- 2 为该部分单击“属性”图标，然后选择“条件”。
- 3 在“部分条件”对话框中，创建新条件或从目录中选择已保存的条件。
- 4 单击“确定”。

使用条件控制操作链接在仪表盘页面中的显示

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。
- 2 如果操作链接尚未添加到布局中，请予以添加。
- 3 单击操作链接对象的“属性”图标。
- 4 在“操作链接属性”对话框中：
 - a 选择“有条件地”单选按钮。
 - b 在“条件”字段中，创建新条件或从目录中选择已保存的条件。
 - c 单击“确定”。

提示：如果为部分或操作链接创建一个新条件，您可以通过单击“条件”字段旁边的“更多”图标将该条件保存到目录中。

向仪表盘页中添加文本链接和图像链接

可将文本链接和图像链接添加到仪表盘中，然后指定用户单击这些链接时执行的操作。例如，可将用户导向另一个网站或仪表盘，打开文档，启动应用程序，或执行浏览器支持的任何其他操作。也可仅添加图像或文本，不添加任何链接。

在开始之前。要编辑仪表盘，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。要编辑除您自己的个人仪表盘（我的仪表盘）以外的仪表盘，您的用户角色还必须具有“管理仪表盘”权限。此外，要编辑存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下的定制仪表盘，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

向仪表盘页面中添加文本链接或图像链接

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。
有关在仪表盘生成器中打开仪表盘的信息，请参阅[编辑仪表盘（第 页 936）](#)。
- 2 在仪表盘生成器中，将链接或图像对象从“仪表盘对象”窗格拖放到仪表盘页面中的某个部分。
- 3 单击该对象的“属性”图标。
此时将显示“链接或图像属性”对话框。
- 4 请指定您的选择：
 - 对于文本链接，请将文本键入“标题”字段。
 - 对于图像链接，单击“选择图像”；在“选择图像”对话框中，选择图像或将图像的位置和名称输入 URL 字段，然后单击“确定”。
以 URL 的形式指定该位置。

如果要为图像设置标题，请在“标题”字段中为图像键入标题，然后用“位置”下拉列表选择标题相对于该图像的显示位置。

5 指定用户单击文本或图像时执行的操作：

- 要指定用户单击链接或图像时要显示分析或仪表盘，请选择“分析”或“仪表盘”单选按钮，然后单击“浏览”按钮以选择该分析或仪表盘。
- 要指定所要执行的另一操作，如打开网站、文档或程序，请以 URL 的形式指定目标，然后在“目标”选项后的字段中输入完整的路径。在“目标”区域，选择目标是要显示在用户的现有浏览器窗口中，还是要显示在新窗口中。

链接定义为浏览器可解释的任何 URL（统一资源定位器）。URL 可以指向网站、文档、图像、FTP 站点、新闻组等。以下是一些有效的 URL 示例，具体视您的浏览器而定：

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

有关可链接的内部或外部内容类型的更多信息，请参阅下表。

提示：选择目标是要显示在用户的现有浏览器窗口中，还是要显示在另一窗口中时，要注意以下信息。对于除发送电子邮件和执行程序以外的所有操作，均可控制链接的显示方式。如果要在仪表盘的显示窗格中执行操作，请选择当前窗口。仪表盘会保持活动状态，但会在后台运行。如果要在另一浏览器窗口中执行操作，请选择另一窗口。

注意：要仅添加文本或图像，不添加任何链接，请不要填写“目标”选项后面的字段。

6 单击“确定”。

7 保存仪表盘。

下表所示的链接选项用于使用仪表盘生成器添加文本链接或图像。

链接选项	注释
网站或文档	必须找到网站或文档的 URL 或地址。可从浏览器的地址或位置文本框中复制目标地址，然后粘贴目标地址。
将电子邮件发送给指定用户	必须了解 mailto URL，例如： <code>mailto:support@oracle.com</code> 用户选择此链接时，浏览器将启动邮件应用程序，“收件人：”字段已填完毕。（浏览器控制邮件程序的启动）。

向仪表盘页中添加分析文件夹的视图

可将“分析”文件夹及其内容的视图添加到仪表盘。例如，您可以将经常运行的分析集合保存到文件夹中。您可以将该文件夹的视图添加到仪表盘。然后，在查看仪表盘时，您可在仪表盘中打开该文件夹，导航至保存的请求，然后单击该请求相应运行。

在开始之前。要编辑仪表盘，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。要编辑除您自己的个人仪表盘（我的仪表盘）以外的仪表盘，您的用户角色还必须具有“管理仪表盘”权限。此外，要编辑存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下的定制仪表盘，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

向仪表盘页面中添加“分析”文件夹的视图

1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。

有关在仪表盘生成器中打开仪表盘的信息，请参阅[编辑仪表盘（第 页 936）](#)。

- 2 在仪表盘生成器的“目录”窗格中，找到所需的文件夹，然后将该文件夹拖放到仪表盘页面的某个部分中。
- 3 保存仪表盘。

控制用户在仪表盘页中追溯时的结果显示方式

您可以控制用户追溯仪表盘中的分析时的结果显示方式。可以下列任一方式显示结果：

- 新结果可以直接显示在仪表盘中，替换原始分析。
这是缺省行为。原始分析所占的区域大小会自动调整，以存储新结果。
- 可用新结果替换整个仪表盘。

此行为受控于仪表盘生成器中的“追溯位置”选项。此选项在部分级进行设置，这意味着该选项适用于部分中的所有追溯分析。用户可单击浏览器的“后退”按钮，以恢复原始分析或仪表盘。

在开始之前。要编辑仪表盘，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。要编辑除您自己的个人仪表盘（我的仪表盘）以外的仪表盘，您的用户角色还必须具有“管理仪表盘”权限。此外，要编辑存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下的定制仪表盘，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

控制用户在仪表盘页面中追溯时的结果显示方式

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。
有关在仪表盘生成器中打开仪表盘的信息，请参阅[编辑仪表盘（第 页 936）](#)。
- 2 在仪表盘生成器中，单击部分的“属性”图标，然后选择“追溯位置”选项：
 - 要在仪表盘上直接显示新结果，请单击“追溯位置”以选定该选项。在选定该选项时，此选项旁边将显示一个复选标志。
 - 要将仪表盘替换为新结果，请单击“追溯位置”以删除此复选标志。

编辑仪表盘提示和分析的属性

您可以编辑从目录添加到仪表盘中的仪表盘提示和分析的属性。

注意：按此处所述编辑交互仪表盘提示和分析的属性时，也会保存对使用的页面做出的其他所有更改。

在开始之前。要编辑仪表盘，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。要编辑除您自己的个人仪表盘（我的仪表盘）以外的仪表盘，您的用户角色还必须具有“管理仪表盘”权限。此外，要编辑存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下的定制仪表盘，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

编辑仪表盘提示的属性

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。
有关在仪表盘生成器中打开仪表盘的信息，请参阅[编辑仪表盘（第 页 936）](#)。
- 2 单击仪表盘提示的“属性”图标，然后选择要修改的属性：
 - 范围。
选择是希望提示应用于仪表盘中的所有分析，还是仅应用于当前页面中的分析。
 - 提示链接。
指定是否希望用户在运行时看到提示的“编辑”链接。
- 3 单击“确定”。
- 4 保存仪表盘。

编辑仪表盘中某分析的属性

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。
- 2 在仪表盘生成器中，单击该分析的“属性”图标，然后选择要修改的属性：
 - 显示结果

如果选择“嵌入部分”选项，则会自动执行请求，直接在仪表盘中显示结果。对于分析，此选项默认情况下已被选中。

也可选择将请求显示为用户必须单击才能执行请求的链接，可指定是要在仪表盘中显示结果，还是要在另一窗口显示结果。
 - 报表链接

此选项用于打开“报表链接”对话框，从中可选择要与分析一同显示在仪表盘页面中的链接。
 - 显示视图

此选项显示分析的可用视图。可选择要查看的视图。
 - 重命名

此选项用于打开“重命名”对话框，从中可为分析输入新名称。
- 3 单击“确定”。
- 4 保存仪表盘。

对仪表盘应用格式设置

在仪表盘生成器中，通过格式设置对话框可访问和控制仪表盘的可视属性。该对话框中会显示各种选项，如字体、单元格和边框控件，背景色，以及其他格式设置选项，如单元格补位，具体情况取决于正在设置其格式的对象。格式设置可影响仪表盘上的列和部分的可视外观，如背景色和边框。

如果显示水平对齐和垂直对齐选项，则其设置方式类似于字处理器中文本对齐选项的设置方式。除非列的跨度与其他列多个行的跨度相同，否则垂直对齐没有任何效果。

在开始之前。要编辑仪表盘，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。要编辑除您自己的个人仪表盘（我的仪表盘）以外的仪表盘，您的用户角色还必须具有“管理仪表盘”权限。此外，要编辑存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下的定制仪表盘，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

对仪表盘应用格式设置

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。

有关在仪表盘生成器中打开仪表盘的信息，请参阅[编辑仪表盘（第 936 页）](#)。
- 2 在仪表盘生成器中，单击某个列或部分的“属性”按钮，然后选择“列属性”或“设置部分格式”选项。
- 3 在“单元格”区域中，设置对齐方式和背景颜色。

注意：对于水平对齐，最常用于文本数据的对齐方式是左对齐。对于数值数据，最常用的对齐方式是右对齐。

除非列跨其他列的多个行，否则垂直对齐没有任何效果。

- 4 在“边框”区域中，对单元格的边框位置、颜色和样式进行选择。

提示：通过单击“位置”下拉列表旁边的顶部、底部、左侧和右侧边框，可选择或取消选择定制边框。

- 5 要设置单元格内的间距格式，请单击“其他格式设置选项”，然后指定单元格内容的宽度和高度以及这些内容上、下、左、右的空白值。

值是以像素为单位指定的。
- 6 要覆盖 Oracle CRM On Demand 样式表中所指定的样式和类元素，请在“定制 CSS 样式选项”区域中进行选择：

- a 单击要使用的设置。
- b 指定类、样式或样式表的位置。

注意：高级样式格式设置选项由了解如何使用级联样式表的用户使用。

- 7 单击“确定”。

更改仪表盘的打印和导出选项

可在仪表盘中指定页面设置，以及 PDF 输出的页眉和页脚内容。仪表盘和视图都是以 Adobe Acrobat PDF 格式打印的。必须装有 Adobe Reader 6.0 或更高版本，才能用 Adobe PDF 进行打印。

如果添加页眉或页脚，文本会同时显示在可打印的 HTML 输出和 PDF 输出中。通常，对页眉或页脚文本应用的格式设置会应用于两种类型的输出。但是，用于覆盖 Oracle CRM On Demand 样式表中所指定的样式和类元素的选项仅应用于 HTML 输出。

注意：所指定的打印选项仅适用于 PDF 输出。如果在本地或网络打印机中打印 PDF，则在浏览器中指定的打印选项就会生效，如纸张大小选项。

在开始之前。要编辑仪表盘，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。要编辑除您自己的个人仪表盘（我的仪表盘）以外的仪表盘，您的用户角色还必须具有“管理仪表盘”权限。此外，要编辑存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下的定制仪表盘，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

为仪表盘更改打印和导出选项

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。
有关在仪表盘生成器中打开仪表盘的信息，请参阅[编辑仪表盘](#)（第 页 936）。
- 2 单击“工具”图标，然后选择“打印和导出属性”。
此时将显示“打印和导出控制”对话框。
- 3 选择页面设置。

注意：“标准打印布局”选项确定用户是否可以打印仪表盘，而“标准 Excel 输出”选项确定用户是否可以导出仪表盘及其中的页面。当用户从嵌入仪表盘的区域（例如 Web 小程序，Web 选项卡或 Web 链接）以及“分析”页面运行仪表盘时，这些设置适用。如果要阻止用户打印仪表盘，或导出仪表盘和仪表盘页面，请取消选中相应的复选框。

- 4 要添加页眉或页脚，请执行以下操作：
 - a 选择适当选项，然后单击“编辑”。
 - b 用对话框中的选项构建页眉或页脚。
页眉或页脚最多仅可包含三行。
 - c 要对页眉或页脚元素应用外观格式设置，请单击“格式设置”按钮以打开“编辑格式”对话框。
 - d 选择字体、单元格区域、边框区域和其他格式设置选项。
注意：您可在[对仪表盘应用格式设置](#)（第 页 945）中找到有关某些格式设置选项的更多信息。
 - e 单击“确定”关闭“编辑格式”对话框。
 - f 单击“确定”保存页眉或页脚。

- 5 更改完打印和导出选项后，单击“确定”。

更改仪表盘属性

您可为整个仪表盘设置属性，还可删除、重新排序和隐藏页面。如果更改仪表盘属性，则会自动保存对正在使用的页面所做的所有更改。

在开始之前。要编辑仪表盘，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。要编辑除您自己的个人仪表盘（我的仪表盘）以外的仪表盘，您的用户角色还必须具有“管理仪表盘”权限。此外，要编辑存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下的定制仪表盘，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

更改仪表盘的属性

- 1 在仪表盘生成器中打开仪表盘。

有关在仪表盘生成器中打开仪表盘的信息，请参阅[编辑仪表盘（第 页 936）](#)。

- 2 单击“工具”图标，然后选择“仪表盘属性”。

- 3 在“仪表盘属性”对话框中进行更改。

下面是一些可在“仪表盘属性”对话框中执行的操作：

- 添加仪表盘说明。会存储说明但不会将其显示在仪表盘上。
- 对仪表盘页面重新排序。选择要移动的页面，然后使用方向箭头将页面移至新的位置。
- 隐藏仪表盘页面。这允许您对其他用户隐藏页面。例如，如果您当前正在对页面进行更改，可能会希望对其他用户隐藏该页面，直到更改完毕。不过，如果有任何用户当前正在查看页面，该页面对于这些用户仍可见。

完成更改后，必须再次取消选中“隐藏页面”复选框，以使页面对其他用户可见。

警告：除了隐藏或重新排序页面之外，在单击“取消”关闭“仪表盘属性”对话框时您在该对话框的“仪表盘页面”部分中执行的任何操作都不会被撤消。

- 重命名仪表盘页面。重命名仪表盘页面时，可保留用户对旧名称的引用。通过执行此操作，可用旧名称创建一个快捷方式，指向“目录”中已重命名的仪表盘页面。
- 删除仪表盘页面。

- 4 单击“确定”，以保存所做的更改。

注意：无法在仪表盘页面上更改权限。“仪表盘属性”对话框的“安全”图标已被禁用。

重命名仪表盘

以下过程说明如何重命名仪表盘。

在开始之前。要编辑仪表盘，您的用户角色必须具有“访问 V3 分析”权限。要编辑除您自己的个人仪表盘（我的仪表盘）以外的仪表盘，您的用户角色还必须具有“管理仪表盘”权限。此外，要编辑存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下的定制仪表盘，您的用户角色必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。

重命名仪表盘

- 1 单击“分析”选项卡。
- 2 在“主页”页面中，单击“目录”。
- 3 导航到您要重命名的仪表盘。
- 4 右键单击该仪表盘名称并从下拉菜单中选择“重命名”。

- 5 为仪表盘输入新名称。

重命名仪表盘时，可保留用户对旧名称的引用。通过执行此操作，可用旧名称创建一个快捷方式，指向“目录”中已重命名的仪表盘。

- 6 单击“确定”，以保存所做的更改。

在分析中管理仪表盘可见性

如果您的角色拥有“管理角色和访问”和“管理仪表盘”权限，则可以控制单个仪表盘的可用性（可见性）。您可以根据用户角色分配可见性。例如，您可以选择一个仪表盘，然后允许“服务代表”和“服务经理”用户角色显示该仪表盘。

如果您从未为仪表盘分配任何可见性，则该仪表盘不受限制并且可对所有用户显示。具有“管理定制报表”权限的管理员和用户始终可以访问所有仪表盘，即使未向其角色授予访问权限也不例外。

注意：“访问分析仪表盘 - 查看预生成仪表盘”权限控制用户对预生成仪表盘的访问，但它不影响用户对定制仪表盘的访问。

要将可见性分配给仪表盘

- 1 单击“分析”选项卡。
- 2 在“管理”窗格中单击“仪表盘”。
- 3 导航到包含仪表盘的文件夹，例如公司范围内的共享文件夹。
- 4 从列表表中选择一个仪表盘，然后单击“编辑”以显示“仪表盘可见性”页面。
- 5 单击“添加角色”。
- 6 在“关联角色”页面中，单击必须有权访问选定仪表盘的每个角色旁边的“选择”。
- 7 完成添加角色后，单击“确定”。
- 8 要返回到“管理仪表盘可见性”页面，请单击“返回到管理仪表盘可见性”链接。

要删除角色的仪表盘可见性

- 1 单击“分析”选项卡。
- 2 在“管理”窗格中单击“仪表盘”。
- 3 导航到包含仪表盘的文件夹，例如公司范围内的共享文件夹。
- 4 从列表表中选择一个仪表盘，然后单击“编辑”以显示“仪表盘详细信息”页面。
- 5 在“关联角色”窗格中，单击要删除的角色旁边的“删除”。
- 6 单击“确定”以确认删除。
- 7 完成编辑角色后，单击“确定”。
- 8 要返回到“管理仪表盘可见性”页面，请单击“返回到管理仪表盘可见性”链接。

如果从角色列表中删除所有角色，则仪表盘不再受限制并且所有用户均可查看该仪表盘。

预生成仪表盘 - 顾客仪表盘

“顾客”仪表盘包含关于所分配的顾客的信息，并且包括按已结销售、预计销售及人口统计状况属性列出的分析。您可基于以下项筛选这些分析：

- 会计季度
- 会计年度
- 区域
- 行业
- 报告级别

调整任何筛选器值后，单击“应用”对分析应用新的筛选器选择。

要在“分析”选项卡中显示“顾客”仪表盘，请打开“仪表盘”下拉菜单并选择“顾客”。

注意：在预生成仪表盘中，*刷新数据截止到*字段显示 USER_LAST_REFRESH_DT 会话变量的值。此变量存放最近历史数据刷新的开始时间戳（在用户时区内）。在较早版本的“分析”功能中，预生成分析会显示 LAST_REFRESH_DT 变量的值。

预生成仪表盘 – 概述仪表盘

“概述”仪表盘包含关于销售前景、服务成效、重要的顾客及商机的信息。您可基于以下项筛选这些分析：

- 会计季度
- 会计年度
- 区域

调整任何筛选器值后，单击“应用”对分析应用新的筛选器选择。

要在“分析”选项卡中显示“概述”仪表盘，请打开“仪表盘”下拉菜单并选择“概述”。

注意：在预生成仪表盘中，*刷新数据截止到*字段显示 USER_LAST_REFRESH_DT 会话变量的值。此变量存放最近历史数据刷新的开始时间戳（在用户时区内）。在较早版本的“分析”功能中，预生成分析会显示 LAST_REFRESH_DT 变量的值。

预生成仪表盘 – 业务数据仪表盘

“业务数据”仪表盘包含关于预计销售、已结销售、业务数据质量和分布情况以及顾客的信息，并且包括按已结销售、预计销售及人口统计状况属性列出的分析。您可基于以下项筛选这些分析：

- 会计季度
- 会计年度
- 行业
- 交易规模
- 业务数据会计季度
- 业务数据会计年度

调整任何筛选器值后，单击“应用”对分析应用新的筛选器选择。

要在“分析”选项卡中显示“业务数据”仪表盘，请打开“仪表盘”下拉菜单并选择“业务数据”。

注意：在预生成仪表盘中，*刷新数据截止到*字段显示 USER_LAST_REFRESH_DT 会话变量的值。此变量存放最近历史数据刷新的开始时间戳（在用户时区内）。在较早版本的“分析”功能中，预生成分析会显示 LAST_REFRESH_DT 变量的值。

预生成仪表盘 – 销售成效仪表盘

“销售成效”仪表盘包含关于交易的信息。您可基于以下项筛选这些分析：

- 会计季度
- 会计年度
- 区域
- 行业
- 报告级别

调整任何筛选器值后，单击“应用”对分析应用新的筛选器选择。

要在“分析”选项卡中显示“销售成效”仪表盘，请打开“仪表盘”下拉菜单并选择“销售成效”。

注意：在预生成仪表盘中，*刷新数据截止到*字段显示 USER_LAST_REFRESH_DT 会话变量的值。此变量存放最近历史数据刷新的开始时间戳（在用户时区内）。在较早版本的“分析”功能中，预生成分析会显示 LAST_REFRESH_DT 变量的值。

预生成仪表盘 – 营销成效仪表盘

“营销成效”仪表盘包含关于商业活动的信息，并且包括关于已完成的商业活动、销售线索时效、后续状况、销售线索来源趋势以及商机大小趋势的分析。您可基于以下项筛选这些分析：

- 会计季度
- 会计年度

调整任何筛选器值后，单击“应用”对分析应用新的筛选器选择。

要在“分析”选项卡中显示“营销成效”仪表盘，请打开“仪表盘”下拉菜单并选择“营销成效”。

注意：在预生成仪表盘中，*刷新数据截止到*字段显示 `USER_LAST_REFRESH_DT` 会话变量的值。此变量存放最近历史数据刷新的开始时间戳（在用户时区内）。在较早版本的“分析”功能中，预生成分析会显示 `LAST_REFRESH_DT` 变量的值。

预生成仪表盘 – 服务仪表盘

“服务”仪表盘包含关于服务级别和顾客忠诚度的信息。您可基于以下项筛选这些分析：

- 会计季度
- 会计年度
- 状态

调整任何筛选器值后，单击“应用”对分析应用新的筛选器选择。

要在“分析”选项卡中显示“服务”仪表盘，请打开“仪表盘”下拉菜单并选择“服务”。

注意：在预生成仪表盘中，*刷新数据截止到*字段显示 `USER_LAST_REFRESH_DT` 会话变量的值。此变量存放最近历史数据刷新的开始时间戳（在用户时区内）。在较早版本的“分析”功能中，预生成分析会显示 `LAST_REFRESH_DT` 变量的值。

使用汇总报表

汇总报表是您随着时间推移而构建的分析和仪表盘页的集合。例如，您可以为服务请求创建汇总报表，并且每个月将最近的服务请求分析添加到该汇总报表中。接着，您可以打开汇总报表，查看服务请求随时间如何变化。然后，您可以将汇总报表以 PDF 或 MHTML 格式导出，以便与其他人共享。

您添加到每个汇总报表的分析和仪表盘页可以是可更新的（每次打开汇总报表时使用最新数据刷新的内容），也可以是快照（内容保持不变）。使用快照保留数据，以便随时进行比较。

下表显示了权限对您可执行的操作的影响：

权限	下载（PDF 和 MHTML）	在 <i>我的文件夹</i> 中管理汇总报表	在 <i>共享文件夹</i> 中管理汇总报表
访问 V3 分析	是		
管理个人报表	是	是	
管理定制报表	是	是	是

请注意，添加到汇总报表的分析和仪表盘页的内容会受到对象的“打印行”设置的影响。“打印行”设置可在每个分析的“结果”选项卡的“打印和导出选项”对话框中找到，也可在“工具”菜单的仪表盘页上找到，您可以将其设置为“可见”或“全部”。如果“打印行”设置为“可见”，则只有对将分析或仪表盘页添加到汇总报表的人员可见的行才会显示。如果“打印行”设置为“全部”，则所有行都显示在汇总报表中。

您可以使用汇总报表执行以下任务：

- [创建汇总报表（第 页 951）](#)
- [将分析添加到汇总报表（第 页 952）](#)
- [将仪表盘页添加到汇总报表（第 页 952）](#)
- [编辑汇总报表（第 页 953）](#)
- [显示和导出汇总报表（第 页 954）](#)

创建汇总报表

您可以根据需要创建尽可能多的汇总报表，例如，可以为公司中的每个销售分部创建一个汇总报表，为每个产品创建一个汇总报表，等等。

从保存的分析或仪表盘页创建新的汇总报表

- 1 在“分析”选项卡中，单击“目录”。
- 2 要添加分析，请按照以下步骤执行操作：
 - a 导航到分析。
 - b 在分析名称下方，单击右键（或者下拉“更多”菜单，具体取决于视图类型）并选择“添加到汇总报表”。
- 3 要添加仪表盘页，请按照以下步骤执行操作：
 - a 导航到仪表盘页。
 - b 单击“运行”以运行仪表盘页。
 - c 下拉“工具”菜单，然后选择“添加到汇总报表”。
- 4 在“内容类型”部分中，选择以下项之一：
 - **可更新。**将来打开汇总报表时，分析内容将使用最新信息进行更新。
 - **快照。**将来打开汇总报表时，分析的内容与您现在看到的完全相同。这使您可以按原样保存此分析，便于您将它与在不同时间运行的相同分析进行比较。例如，您可以在一年中的每个月添加相同分析的一个快照，然后您就可以逐月地评估变化。
- 5 在“跟随汇总报表导航链接”部分中，选择以下项之一。导航链接是从汇总报表的内容部分到汇总报表中的特定部分的链接。这相当于在目录中为书本章节制作超链接。您将在后面的步骤中定义导航链接。
 - **否。**不在汇总报表中包含导航链接。
 - **是。**在汇总报表中包含导航链接。如果选择“是”，则还必须指定要跟随的链接数（最多五个）。
- 6 输入汇总报表的文本说明。
- 7 单击“浏览”以显示“另存为”对话框。
- 8 选择汇总报表的位置，在“名称”字段中输入此汇总报表的名称，然后单击“确定”关闭“另存为”对话框。
- 9 在“保存汇总报表内容”对话框中，单击“确定”。

Oracle CRM On Demand 将显示一条消息，指明选定对象现在已添加到汇总报表中。

有关汇总报表的更多信息，请参阅：

- [使用汇总报表（第 页 950）](#)
- [将分析添加到汇总报表（第 页 952）](#)
- [将仪表盘页添加到汇总报表（第 页 952）](#)
- [编辑汇总报表（第 页 953）](#)
- [显示和导出汇总报表（第 页 954）](#)

将分析添加到汇总报表

您可以将多个分析添加到汇总报表中。向汇总报表中添加分析时，该汇总报表的现有内容不会被覆盖或替换，新分析将作为汇总报表中的单独对象进行添加。例如，您可以每个月打开一次相同的分析并将其快照保存到汇总报表中。这样，您将能跟踪同一分析的结果随时间变化的情况。

将保存的分析添加到现有汇总报表中

- 1 在“分析”选项卡中，单击“目录”。
- 2 导航到分析。
- 3 在分析名称下方，单击右键（或者下拉“更多”菜单，具体取决于视图类型）并选择“添加到汇总报表”。
- 4 在“内容类型”部分中，选择以下项之一：
 - **可更新。**将来打开汇总报表时，分析内容将使用最新信息进行更新。
 - **快照。**将来打开汇总报表时，分析的内容与您现在看到的完全相同。这使您可以按原样保存此分析，便于您将它与在不同时间运行的相同分析进行比较。例如，您可以在一年中的每个月添加相同分析的一个快照，然后您就可以逐月地评估变化。
- 5 在“跟随汇总报表导航链接”部分中，选择以下项之一。导航链接是从汇总报表的内容部分到汇总报表中的特定部分的链接。这相当于在目录中为书本章节制作超链接。您将在后面的步骤中定义导航链接。
 - **否。**不在汇总报表中包含导航链接。
 - **是。**在汇总报表中包含导航链接。如果选择“是”，则还必须指定要跟随的链接数（最多五个）。
- 6 单击“浏览”以显示“另存为”对话框。
- 7 导航到现有汇总报表并选择它，然后单击“确定”关闭“另存为”对话框。
- 8 在“保存汇总报表内容”对话框中，单击“确定”。

Oracle CRM On Demand 将显示一条消息，指明分析现在已添加到汇总报表中。

有关汇总报表的更多信息，请参阅：

- [使用汇总报表（第 页 950）](#)
- [创建汇总报表（第 页 951）](#)
- [将仪表盘页添加到汇总报表（第 页 952）](#)
- [编辑汇总报表（第 页 953）](#)
- [显示和导出汇总报表（第 页 954）](#)

将仪表盘页添加到汇总报表

您可以将多个仪表盘页添加到汇总报表中。例如，您可以每个月打开一次相同的仪表盘页并将其快照保存到汇总报表中。这样，您将能跟踪同一仪表盘页的结果随时间变化的情况。

将仪表盘页添加到现有汇总报表中

- 1 在“分析”选项卡中，单击“目录”。
- 2 导航到仪表盘页。
- 3 下拉“概述”选项卡右上角的菜单图标，然后选择“添加到汇总报表”。
- 4 在“内容类型”部分中，选择以下项之一：
 - **可更新。**将来打开汇总报表时，分析内容将使用最新信息进行更新。
 - **快照。**将来打开汇总报表时，分析的内容与您现在看到的完全相同。这使您可以按原样保存此分析，便于您将它与在不同时间运行的相同分析进行比较。例如，您可以在一年中的每个月添加相同分析的一个快照，然后您就可以逐月地评估变化。

- 5 在“跟随汇总报表导航链接”部分中，选择以下项之一。导航链接是从汇总报表的内容部分到汇总报表中的特定部分的链接。这相当于在目录中为书本章节制作超链接。您将在后面的步骤中定义导航链接。
 - 否。不在汇总报表中包含导航链接。
 - 是。在汇总报表中包含导航链接。如果选择“是”，则还必须指定要跟随的链接数（最多五个）。
- 6 单击“浏览”以显示“另存为”对话框。
- 7 导航到现有汇总报表并选择它，然后单击“确定”关闭“另存为”对话框。
- 8 在“保存汇总报表内容”对话框中，单击“确定”。

Oracle CRM On Demand 将显示一条消息，指明仪表盘页现在已添加到汇总报表中。

将操作链接添加为汇总报表导航链接

- 1 导航到仪表盘页。
- 2 在“仪表盘对象”窗格中，单击“操作链接”并将它拖到右侧窗格中。
- 3 在操作链接上，单击右上角的“属性”图标。
- 4 在“操作链接属性”对话框中，为“链接文本”和“标题”输入值。
- 5 单击“新建操作”图标，然后选择“导航到 BI 内容”。
- 6 在“为操作选择 BI 内容”对话框中，选择某个分析，然后单击“确定”。
- 7 在“新建操作”对话框中，单击“确定”。
- 8 在“操作链接属性”对话框中，选择“添加到汇总报表”，然后单击“确定”。
- 9 在仪表盘窗格中，单击“保存”图标。
- 10 要测试链接，请单击“运行”图标。

仪表盘页随之打开，其中应包含您的链接，链接左侧的图标应该是“汇总报表”。单击该链接以确保其正常工作。完成后，单击“返回”以显示仪表盘页。

当您仪表盘页（“跟随汇总报表导航链接”）设置为“是”）添加到汇总报表中时，在“选择 BI 内容操作”对话框中为操作选择的导航目标（分析）也会包含在汇总报表中，因此当您下载汇总报表时，会显示导航链接。单击链接时，您将导航到特定分析。
- 11 要将此仪表盘页添加到汇总报表中，请下拉右上角的菜单并选择“添加到汇总报表”。
- 12 按照上述说明继续执行任务。

有关汇总报表的更多信息，请参阅：

- [使用汇总报表（第 页 950）](#)
- [创建汇总报表（第 页 951）](#)
- [将分析添加到汇总报表（第 页 952）](#)
- [编辑汇总报表（第 页 953）](#)
- [显示和导出汇总报表（第 页 954）](#)

编辑汇总报表

在创建汇总报表并填入分析和仪表盘页后，可以通过编辑来定制其内容。

编辑汇总报表

- 1 在目录中，找到汇总报表并单击其编辑链接。

此时将出现“编辑汇总报表”对话框。
- 2 要重新排列汇总报表中对象的顺序，请根据需要拖放对象。
- 3 要编辑分析或仪表盘页，请从列表中选择它并单击右上角的“编辑”图标。

- 4 现在编辑对象的页面属性（内容类型、跟随汇总报表导航链接以及说明）。
- 5 单击“确定”关闭“页面属性”对话框。
- 6 单击“确定”关闭“编辑汇总报表”对话框。

有关汇总报表的更多信息，请参阅：

- [使用汇总报表（第 页 950）](#)
- [创建汇总报表（第 页 951）](#)
- [将分析添加到汇总报表（第 页 952）](#)
- [将仪表盘页添加到汇总报表（第 页 952）](#)
- [显示和导出汇总报表（第 页 954）](#)

显示和导出汇总报表

您可以按 PDF 文件或 Web 档案（MHTML）文件的形式显示和导出汇总报表。

显示和导出汇总报表

- 1 在目录中，找到汇总报表。
- 2 要下载并显示 PDF，请单击其 PDF 链接。
将以 PDF 文档的形式下载并打开汇总报表。此文档包括“目录”页面。
- 3 要在 Web 浏览器中下载并显示汇总报表，请单击“Web 档案（.mht）”。
使用浏览器的控件将汇总报表保存到本地计算机。

有关汇总报表的更多信息，请参阅：

- [使用汇总报表（第 页 950）](#)
- [创建汇总报表（第 页 951）](#)
- [将分析添加到汇总报表（第 页 952）](#)
- [将仪表盘页添加到汇总报表（第 页 952）](#)
- [编辑汇总报表（第 页 953）](#)

16 管理 Oracle CRM On Demand

使用管理员页面可以设置和定制 Oracle CRM On Demand。有关管理 Oracle CRM On Demand 的更多信息，请参阅以下各节：

此部分	介绍以下任务
公司管理 (第 页 964)	设置公司概要和全局默认值 (第 页 965) 验证许可证状态和有效用户 (第 页 986) 定义公司密码控制策略 (第 页 987) 重置所有密码 (第 页 992) 激活语言 (第 页 992) 定义定制会计日历 (第 页 995) 管理货币 (第 页 998) 创建分部 (第 页 1002) 将选择列表值组与分部关联 (第 页 1002) 将用户与分部关联 (第 页 1003) 查看所有用户的登录活动 (第 页 1005) 用 IP 地址限制使用 (第 页 993) 查看公司的资源使用情况 (请参阅 查看公司的资源使用情况 第 页 1006) 利用主审计追踪查看审计追踪更改 (第 页 1007) 查看管理配置更改的审计追踪 (第 页 1008) 查看公司的待定和已发送电子邮件 (第 页 1009) 查看贵公司的所有导出请求 (第 页 1011) 发布公司范围的预警 (第 页 1013) 查看贵公司的服务配额使用量 (第 页 1017) 查看历史服务配额使用量 (第 页 1017) 为服务配额设置预警 (请参阅 为服务配额设置警报 第 页 1018) 查看文件和记录使用情况信息 (第 页 1019) 将非共享地址转换为共享地址 (第 页 1020) 关闭共享地址时的注意事项 (第 页 1022)

此部分	介绍以下任务
	在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限 (第 页 1023) 使用“编辑关系”设置非共享地址的地址类型 (第 页 1023) 地址的权限配置文件和角色设置 (第 页 1024)
应用程序定制 (第 页 1025)	记录类型设置任务 创建和编辑字段 (第 页 1043) 管理“已启用复制”设置 (第 页 1054) 设置定制字段集成标记 (第 页 1055) 设置 Web 链接 (第 页 1055) 设置连接字段 (第 页 1067) 管理字段标签 (第 页 1069) 使用索引定制字段 (第 页 1070) 还原默认设置 (第 页 1072) 更改选择列表值 (第 页 1073) 将选择列表值映射到选择列表值组 (第 页 1075) 定制相关项目的布局 (第 页 1076) 管理相关项目的默认筛选器标准 (第 页 1077) 定制静态页面布局 (第 页 1079) 定制用于创建新记录的页面布局 (第 页 1085) 重命名字段部分标题 (第 页 1086) 创建记录类型 Web 小程序 (第 页 1088) 转换 Web 小程序和定制报表名称 (第 页 1099) 定义级联选择列表 (第 页 1099) 管理搜索布局 (第 页 1102) 管理列表访问和列表顺序 (第 页 1107) 创建主页定制报表 (第 页 1107) 创建记录主页布局 (第 页 1109) 定制审计追踪 (第 页 1110) 指定动态页面布局 (第 页 1117) 应用程序设置任务 在选项卡中显示外部 Web 页、报表和仪表盘 (第 页 1125) 创建选择列表值组 (第 页 1131) 创建全局 Web 小程序 (第 页 1133) 上载客户端扩展 (第 页 1135) 管理定制 HTML 头添加 (第 页 1137)

此部分	介绍以下任务
	创建和管理操作栏和全局标题布局 (第 页 1137) 上载和管理定制全局标题图标 (第 页 1143) 为公司定制“我的主页” (第 页 1139) 在“我的主页”中启用定制报表 (第 页 1140) 重命名记录类型 (第 页 1141) 在详细信息页面上启用图像 (第 页 1142) 更换记录类型的图标 (第 页 1145) 添加记录类型 (第 页 1144) 定制 REST 集成标记 (第 页 1146) 创建新主题 (第 页 1146) 上载和管理定制图标集 (第 页 1142) 定制共享记录的以前所有权 (第 页 1152)
用户管理和访问控制 (第 页 1156)	设置用户 (第 页 1158) 设置用户的销售定额 (第 页 1169) 按记录类型为用户设置默认工作簿 (第 页 1169) 更改用户的用户 ID (第 页 1170) 重置用户的密码 (第 页 1170) 重置用户的 DMS PIN (第 页 1171) 更改用户的主要分部 (第 页 1171) 查看用户的登录活动 (第 页 1171) 查看用户的安全相关活动 (第 页 1172) 管理委派用户 (管理员) (第 页 1173) 为用户创建库存期间 (第 页 1175) 停用用户 (第 页 1175) 设置用户 (合作伙伴) (第 页 1177) 更改用户的用户 ID (合作伙伴) (第 页 1178) 重置用户的密码 (合作伙伴) (第 页 1179) 停用用户 (合作伙伴) (第 页 1179) 添加角色 (第 页 1185) 设置访问权限配置文件的过程 (请参阅 设置权限配置文件的过程 第 页 1202) 重置个性化页面布局 (第 页 1205) 重置个性化操作栏布局 (第 页 1205) 重置个性化主页布局 (第 页 1206) 设置组 (第 页 1240)

此部分	介绍以下任务
	设置地区 (第 页 1242) 设置工作簿的过程 (第 页 1222) 为管理员角色验证工作簿的设置 (第 页 1223) 创建工作簿类型和工作簿用户角色 (第 页 1226) 配置记录所有权模式 (第 页 1227) 创建工作簿和工作簿层次结构 (第 页 1227) 将用户与工作簿关联 (第 页 1229) 为工作簿创建访问权限配置文件 (请参阅 为工作簿创建权限配置文件 第 页 1231) 为公司启用工作簿 (请参阅 为贵公司启用工作簿 第 页 1231) 为用户和用户角色启用工作簿 (第 页 1232) 向记录详细信息页面布局添加工作簿 (第 页 1234) 对工作簿分配记录 (第 页 1235)

此部分	介绍以下任务
业务流程管理 (第 页 1256)	创建过程 (第 页 1262)

此部分	介绍以下任务
	将转换状态添加到过程 (第 页 1262) 限制过程 (第 页 1264) 为转换状态配置字段设置 (第 页 1264) 启用相关记录类型的访问控制 (第 页 1265) 创建 workflow 规则 (第 页 1284) 创建 workflow 操作: 分配工作簿 (第 页 1298) 创建 workflow 操作: 创建任务 (第 页 1302) 创建 workflow 操作: 创建集成事件 (第 页 1299) 创建 workflow 操作: 发送电子邮件 (第 页 1306) 创建 workflow 操作: 更新值 (第 页 1310) 创建 workflow 操作: 等待 (第 页 1312) 更改 workflow 规则操作的顺序 (第 页 1314) 更改 workflow 规则的顺序 (第 页 1315) 停用 workflow 规则和操作 (第 页 1316) 删除 workflow 规则和操作 (第 页 1317) 在“工作流错误监控”中查看错误例程 (第 页 1318) 从“工作流错误监控”中删除错误例程 (第 页 1319) 在“工作流等待监控”中查看待处理的例程 (第 页 1323) 从“工作流等待监控”中删除待处理的例程 (第 页 1324) 设置分配规则 (第 页 1329) 在潜在商机转换过程中映射其他字段 (第 页 1335) 创建潜在商机转换布局 (第 页 1336) 设置预测定义 (第 页 1338) 更新预测定义 (第 页 1342) 设置销售过程、销售类别和销售指导 (请参阅 设置销售过程、类别和指导 第 页 1343) 定制公司的行业列表 (第 页 1348) 启用修改跟踪功能 (第 页 1350) 查看“修改跟踪列表”页面 (请参阅 查看“修改跟踪列表” 页面 第 页 1363) 手动创建修改记录 (第 页 1367)

此部分	介绍以下任务
数据管理工具 (第 页 1369)	准备导入数据 (第 页 1411) 在导入过程中链接记录 (第 页 1406) 导入数据 (第 页 1562) 查看导入结果 (第 页 1565) 导出您的数据 (第 页 1567) 查看导出结果 (第 页 1569) Oracle Migration Tool On Demand 客户实用程序 (请参阅 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 第 页 1575) Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序 (第 页 1571) 创建集成事件队列 (第 页 1580) 管理集成事件设置 (第 页 1582)
内容管理 (第 页 1584)	设置产品类别 (第 页 1584) 设置公司产品 (第 页 1585) 为 PRM 设置价格表 (第 页 1587) 为生命科学设置价格表 (第 页 1589) 管理公司的附件 (第 页 1592) 设置评估脚本 (第 页 1594) 设置分析中的文件夹 (第 页 684)
应用程序插件 (第 页 1599)	配置 Oracle Social Engagement and Monitoring (第 页 1599) 配置 Oracle Social Network 集成设置 (第 页 1600) 配置使用 Oracle Eloqua Engage 的电子邮件交付 (第 页 1601)
Web 服务集成 (第 页 1571)	下载 WSDL 和架构文件 (第 页 1572) 查看 Web 服务使用情况 (第 页 1574)
生命科学管理 (第 页 1602)	管理智能拜访 (第 页 1603) 设置生命科学相关首选项 (第 页 1605) 设置没有有效省/自治区/直辖市执照情况下的联系人最大采样次数 (请参阅 设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数 第 页 1606) 授权联系人接收样品 (第 页 1608)
Desktop 集成管理 (请参阅 Oracle CRM On Demand Desktop 第 页 1610)	管理定制包 (第 页 1611) 设置 Oracle CRM On Demand Desktop 安装程序版本位置 (第 页 1612)

此外，管理员通常还可执行以下操作：

- 创建供他们自己使用或在公司范围内分发的定制报表。有关说明，请参阅[使用分析主页](#)（第 页 671）。
- 创建筛选列表以在公司范围内分发。有关说明，请参阅[使用列表](#)（第 页 104）。

有关使用 Oracle On Demand Expression Builder 的信息，请参阅 [Expression Builder](#)（第 页 1613）。

Oracle CRM On Demand 管理过程

使用 Oracle CRM On Demand 中的管理员页面可以管理 Oracle CRM On Demand 到用户的部署和数据要求设置。使用管理员页面可以定制 Oracle CRM On Demand 的外观以满足特定业务要求。管理 Oracle CRM On Demand 部署时请遵循以下准则：

1 查看所有可用资源。

在设置新 Oracle CRM On Demand 部署之前，查看以下资源：

- 阅读《*Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*》。此指南可供所有公司管理员使用，提供关于如何在 Oracle CRM On Demand 中启用功能的信息。有关如何访问《*Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*》的更多信息，请在 Oracle CRM On Demand 中单击“培训和支持”链接。
- 在 Oracle CRM On Demand 中单击“培训和支持”链接，查看其他工具、模板、核对清单、网络研讨会和指南。
- 参加 Oracle University 提供的“管理基础”课程。

2 评估业务流程和用户在组织内所起的作用。

查看“My Oracle Support”上提供的《*Oracle CRM On Demand 管理员实施指南*》。下载定制字段设置模板并用来自头正确规划部署。定制字段设置模板位于“My Oracle Support”中“培训和支持中心”的“工具和模板”页面中。

- 考虑以下因素和功能来定义数据可见性和如何保护数据：
 - **访问权限配置文件**。有关更多信息，请参阅[访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）。
 - **团队**。有关更多信息，请参阅[共享记录（团队）](#)（第 页 121）。
 - **工作簿**。有关更多信息，请参阅[工作簿管理](#)（第 页 1206）。
 - **经理可见性**。有关更多信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 965）。
- 定义数据模型和相关字段。评估哪些报表需要趋势分析、实时趋势分析和它们支持的记录类型。
- 定义以下数据验证和与数据交互的相关过程：
 - 设置销售过程。有关更多信息，请参阅[设置销售过程、类别和指导](#)（第 页 1343）。
 - 定义潜在商机转换布局和字段映射。有关更多信息，请参阅[潜在商机转换管理](#)（第 页 1334）。
 - 定义字段验证。有关更多信息，请参阅[关于字段管理](#)（第 页 1028）。
 - 定义工作流程。有关更多信息，请参阅[业务流程管理](#)（第 页 1256）。
 - 将 Oracle CRM On Demand 与 Web 服务集成。有关更多信息，请参阅[Web 服务集成](#)（第 页 1571）。
- 定义客户测试环境（CTE）和用于培训与测试的任何其他环境。

3 设置公司。

每个公司都是唯一的。在 Oracle CRM On Demand 中，可以定制许多公司设置，以便与企业设置匹配。

- 设置公司的会计年度、语言、币种、汇率等。
- 请求适当的访问权限和 CTE。有关设置公司的更多信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 965）。

4 设置用户概要。

公司的用户具有特定角色和责任。有些用户能够访问某些数据，而其他用户则不能。在添加这些用户之前，为每种用户设置可见性和角色。

- 设置 Oracle CRM On Demand 用户的角色。有关更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。
- 设置公司的访问权限配置文件。有关更多信息，请参阅[访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）。

- 设置可见性模型，例如，工作簿、团队等。有关更多信息，请参阅[工作簿管理](#)（第 页 1206）和[共享记录（团队）](#)（第 页 121）。

5 配置数据模型，例如，添加或重命名字段、记录类型等。

数据要求在公司内也是唯一的。在 Oracle CRM On Demand 中，可以向现有记录类型添加新字段，重命名字段以匹配商业术语，或添加新的定制记录类型。在开始添加数据之前，请执行以下操作：

- 添加定义数据模型所需的新字段和记录类型。有关更多信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 1043）和[添加记录类型](#)（第 页 1144）。
- 重命名字段和记录类型以匹配特定的商业术语。有关更多信息，请参阅[管理字段标签](#)（第 页 1069）和[重命名记录类型](#)（第 页 1141）。
- 填充选择列表。可以使用导入功能将大量选择列表值快速导入选择列表字段中。有关更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 页 1073）。
- 配置布局。仅显示每个角色和使用动态布局所需的字段。有关更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）和[指定动态页面布局](#)（第 页 1117）。
- 配置 workflow、销售过程等过程。有关更多信息，请参阅[业务流程管理](#)（第 页 1256）和[设置销售过程、类别和指导](#)（第 页 1343）。
- 配置角色列表。前 10 个列表出现在用户主页上。建议列表不返回大量数据。日常任务的建议可管理记录数是 25 至 100 条记录。此外，建议执行以下操作：
 - 尽可能使用索引字段。
 - 在列表中，包括用户要频繁更新的字段。

有关配置列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

6 生成报表，提供有关企业度量的信息。

使用 Oracle CRM On Demand 中的分析功能生成与业务需求相关的定制报表，然后使其可供用户访问。有关报表的更多信息，请参阅[分析](#)（第 页 671）。

7 导入数据和用户。

使用导入功能将遗留数据导入 Oracle CRM On Demand 中。可以导入所有用户，或通过“用户管理”页面手动添加所有用户。添加了用户后，用户会收到一封电子邮件，其中包含访问 Oracle CRM On Demand 的临时密码，他们可以立即开始工作。有关导入数据的更多信息，请参阅[导入和导出工具](#)（第 页 1369）。

在设置过程中使用管理员模板

您可以使用管理员设置模板，以便有效地组织公司信息并实施 Oracle CRM On Demand。

在模板中输入信息后，可以在设置和定制应用产品的过程中将该模板用作参考。

要访问管理员设置模板

- 1 单击所需模板的链接。
可用模板的链接显示在以下部分中。
- 2 将模板保存到计算机。
- 3 打开保存的文件。

关于 Oracle CRM On Demand 中的使用情况跟踪

通过使用情况跟踪功能，公司可以监测并分析其 Oracle CRM On Demand 应用产品的使用情况，包括用户使用情况、应用产品使用情况，以及设置和配置详情。许多预生成的使用情况跟踪报表可以用于报告 Oracle CRM On Demand 的使用情况。除预生成的报表之外，“分析”的“历史分析”区域中还提供了“使用情况跟踪分析”主题区域，可供公司深入分析 Oracle CRM On Demand 的使用情况。

例如，您可能想要创建报表来提供以下信息：

- 过去 30 天内没有登录的用户
- 过去 30 天内没有创建、更新或删除任何记录的记录类型
- Oracle CRM On Demand 中已经创建的工作流规则、定制字段和定制选项卡的数量

提示：有关查看 Web 服务使用情况的信息，请参阅[查看 Web 服务使用情况](#)（第 页 1574）。

要访问使用情况跟踪报表并在“使用情况跟踪分析”主题区域中创建新报表，用户角色必须拥有“使用情况跟踪”权限。默认情况下，公司管理员角色启用该权限。

关于“使用情况跟踪”权限

公司管理员可以根据需要为其他用户角色启用“使用情况跟踪”权限。但在此之前，请考虑启用该权限的潜在影响：

- 其角色拥有“使用情况跟踪”权限的用户可以访问“分析”中的“使用情况跟踪分析”主题区域，以及有关使用情况跟踪的预生成报表。
- 访问未受其他访问设置保护的使用情况跟踪数据，例如访问权限配置和用户角色中的记录类型访问设置。因此，其角色拥有“使用情况跟踪”权限的用户可以访问“使用情况跟踪分析”主题区域中的所有使用情况跟踪数据。

由于公司中的一些使用情况数据可能非常敏感，因此必须确保仅将“使用情况跟踪”权限授予适当的用户。

- 使用情况跟踪报告可能会导致集中使用系统资源。

如果想让特定用户有权使用某些使用情况跟踪报表，但又不想他们不受限制地访问“使用情况跟踪分析”主题区域和预制报表，请考虑创建包含相关数据的定制报表。然后将定制报表保存在共享报表文件夹中，并仅授予用户访问共享文件夹的权限。

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以查看关于服务配额使用情况的数据，请参阅[查看贵公司的服务配额使用量](#)（第 页 1017）和[查看历史服务配额使用量](#)（第 页 1017），也可以查看有关文件和记录使用情况的数据，请参阅[查看文件和记录使用情况信息](#)（第 页 1019）。

相关主题

有关“使用情况跟踪分析”主题区域和报表的更多信息，请参阅以下主题：

- [用法跟踪分析主题区域](#)（请参阅 [使用情况跟踪分析历史分析主题区域](#) 第 页 766）
- [分析入门](#)（第 页 695）

公司管理

在开始之前。除非另有说明，否则要执行“公司管理”部分中说明的过程，您的角色必须具有“管理公司”权限。

单击主题以查看公司管理相关过程的详细步骤说明：

- [设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 965）
- [验证许可证状态和有效用户](#)（第 页 986）
- [定义公司密码控制策略](#)（第 页 987）
- [重置所有密码](#)（第 页 992）
- [激活语言](#)（第 页 992）
- [定义定制会计日历](#)（第 页 995）
- [管理货币](#)（第 页 998）
- [创建分部](#)（第 页 1002）
- [将选择列表值组与分部关联](#)（第 页 1002）
- [将用户与分部关联](#)（第 页 1003）
- [查看所有用户的登录活动](#)（第 页 1005）

- [用 IP 地址限制使用 \(第 页 993\)](#)
- [查看公司的资源使用情况 \(请参阅 \[查看公司的资源使用情况\]\(#\) 第 页 1006\)](#)
- [利用主审计追踪查看审计追踪更改 \(第 页 1007\)](#)
- [发布公司范围的预警 \(第 页 1013\)](#)
- [查看贵公司的服务配额使用量 \(第 页 1017\)](#)
- [查看历史服务配额使用量 \(第 页 1017\)](#)
- [为服务配额设置预警 \(请参阅 \[为服务配额设置警报\]\(#\) 第 页 1018\)](#)
- [查看文件和记录使用情况信息 \(第 页 1019\)](#)
- [将非共享地址转换为共享地址 \(第 页 1020\)](#)
- [关闭共享地址时的注意事项 \(第 页 1022\)](#)
 - [在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限 \(第 页 1023\)](#)
- [使用“编辑关系”设置非共享地址的地址类型 \(第 页 1023\)](#)
- [地址的权限配置文件和角色设置 \(第 页 1024\)](#)

公司概况

设置公司概况包括：

- [设置公司概况和全局默认值 \(第 页 965\)](#)
- [验证许可证状态和有效用户 \(第 页 986\)](#)
- [定义公司密码控制策略 \(第 页 987\)](#)
- [重置所有密码 \(第 页 992\)](#)
- [激活语言 \(第 页 992\)](#)
- [用 IP 地址限制使用 \(第 页 993\)](#)

设置公司概况和全局默认值

公司信息和全局默认值均通过“公司概况”页面设置。

公司信息。可输入或编辑公司名称、发运地址和开票地址、电话号码以及主要联系人。如果是为试用一段时间而注册，则会从注册数据中导入一些有关公司的信息。

全局默认值。可定义用在整个公司内的默认值，用户可覆盖这些默认值。

警告： 公司管理员可更改“国家/地区”设置。如果更改“国家/地区”设置，请通知客户关怀，以使其能够采取必要的步骤更新您的“时区”设置及报表和仪表盘。只有通过联系客户关怀，才能更改“语言”、“币种”和“时区”。直到运行完整的 ETL（提取、转换和加载）之后，新的设置才会反映在分析中。

在开始之前。要了解这些设置的作用，请参阅[关于用户资料设置 \(第 页 631\)](#)。

要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司”权限。

要编辑公司概况

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司概况”部分中单击“公司概况”链接。
- 4 在“公司概况”页面上，单击“编辑”按钮（或使用内嵌编辑）并进行更改。
- 5 保存记录。

有关设置公司概况的更多信息，请参阅以下主题：

- [配置公司关键信息 \(第 页 966\)](#)
- [配置公司设置 \(第 页 966\)](#)

- [配置公司工作周和日历设置 \(第 页 977\)](#)
- [配置潜在商机设置 \(第 页 978\)](#)
- [配置公司主题设置 \(第 页 978\)](#)
- [配置公司数据可见性设置 \(第 页 979\)](#)
- [配置集成设置 \(第 页 981\)](#)
- [配置公司安全设置 \(第 页 982\)](#)
- [配置分析可见性设置 \(第 页 984\)](#)
- [配置通信设置 \(第 页 985\)](#)
- [配置附加公司概要设置 \(第 页 985\)](#)
- [配置地理编码器设置 \(第 页 986\)](#)

注意：在某些情况下，“公司概要”记录上的“修改者”字段会显示不具有直接更新公司概要所必需的访问权限和权限的用户的姓名。例如，当用户的状态从“有效”更改为“无效”或从“无效”更改为“有效”时，会更新“公司概要”页面上的“当前用户”和“无效用户”字段。更改这些字段的结果是会更新“公司概要”页面上的“修改者”字段，从而显示用户记录的更新用户的姓名，即使进行该更改的用户不拥有更新公司概要所必需的权限。

配置公司关键信息

下表描述如何在 Oracle CRM On Demand 中设置“公司概要”页面中的“公司关键信息”部分。

注意： 如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示一些其他字段。

字段	说明
公司登录 ID	公司的唯一标识符。在创建新用户时，此 ID 是用户的“用户登录 ID”（公司登录 ID/用户 ID）的第一部分。公司管理员不能更改此值。
主要联系人	默认为 ADMIN（管理员）或者公司第一个登录的用户的别名，但是可以更改为任何用户。产品更新和其他重要信息已发送给主要联系人。 考虑到有时可能联络不上主要联系人，您可以输入一个分发列表作为主要联系人的电子邮件地址，以便将系统故障和其他重要信息通知给多个人。可通过两种方式实现该操作： ■ 您可以输入一个分发列表作为主要联系人用户记录上的电子邮件地址。但务必记住，如果主要联系人在系统中做了一些事并向他或她的电子邮件地址发送了自动电子邮件，那么，整个分发列表中的人都会收到该通知。 ■ 您可以创建一个新的“虚拟”用户。将其命名为“DistributionList”，诸如此类，然后输入分发列表作为该虚拟用户记录上的电子邮件地址。此时，您需要为此任务专门提交一个许可证。 注意：您不能将指定为主要联系人的用户设置为“无效”状态。而必须选择另一用户作为主要联系人，然后才能将原始主要联系人的状态更改为“无效”。

配置公司设置

下表描述如何在 Oracle CRM On Demand 中设置“公司概要”页面中的“公司设置”部分。

注意： 如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示一些其他字段。

字段	说明
默认语言	在默认情况下用户使用的语言。您可以激活其他语言，以便用户可以将更改为自己使用的设置。有关如何添加语言的信息，请参阅激活语言（第 页 992）。 要更新此字段，请与客户关怀联系。
默认区域设置	在默认情况下用户使用的区域设置。用户随时可以在“用户概要”页面中更改该设置，以供自己使用。这些设置确定日期、时间、币种、数字和电话号码的格式设置。
默认货币	在默认情况下用户使用的币种。您可以激活其他币种，以便用户可以更改该设置以供自己使用（请参阅管理币种（请参阅 管理货币 第 页 998））。但是，在此设置的币种决定了在全公司的预测中使用的默认币种。 要更新此字段，请与客户关怀联系。
默认时区	您公司的默认时区。 某些功能（比如预测生成）使用主机方的时区而不是此默认时区。有关此时区的信息，请与客户关怀联系。其他地区的用户可以选择使用他们的当地时区（在“用户概要”页面中设置）。 要更新此字段，请与客户关怀联系。
记录预览模式	公司的记录预览模式。可以启用记录预览功能，并指定预览窗口的打开方式。视您在此字段中选择的设置而定，当用户将指针停留在记录链接上时，或者当用户单击预览图标（在他们将指针停留在记录链接上时出现）时，将打开一个预览窗口。 预览窗口显示记录的“详细信息”页面的第一个部分。您也可以在此字段中选择“关”来禁用记录预览功能。在初次为新公司设置 Oracle CRM On Demand 时，默认情况下此字段设置为“单击预览图标”。 用户可以在其“个人详细信息”页面中指定另一种记录预览模式，以覆盖公司的设置。
内嵌编辑已启用	启用或禁用内嵌编辑功能。 在启用内嵌编辑时，用户可以直接在“列表”页面和“详细信息”页面上编辑字段，也即无需打开记录的“编辑”页面。 在记录的“列表”页面和“详细信息”页面中，以及在主记录“详细信息”页面上的许多链接的记录中，都支持内嵌编辑。此外，在许多“列表”页面以及主记录的“详细信息”页面的许多链接记录列表中，用户还可以同时对多个记录中的多个字段进行内嵌编辑。 请注意，无法通过主记录的“详细信息”页面编辑链接的记录中属于以下类型的字段： ■ 在链接的记录本身的“详细信息”页面中没有显示的字段 ■ 计算所得的字段，例如“全名”

字段	说明
	在链接的记录“编辑”页面上为只读的字段 此外，如果多条主记录下可能出现相同的链接的记录，则可以编辑作为此关系一部分的字段。但是，无法编辑属于链接的记录本身的字段。例如，在针对客户记录的“客户团队”相关列表中，可以编辑“团队角色”字段，因为此字段是客户与团队成员之间关系的一部分。但是，无法编辑“姓氏”和“名字”字段，因为它们属于团队成员的用户记录。
已启用消息中心	控制： “消息中心”是否会显示在操作栏中。 - 在“记录”详细信息页面中是否提供“附注图标以及附注列表。” - 用户可以使用“消息中心”小组件
记录类型可审计字段	此字段指定可为每种记录类型审计的最大字段数。默认数量为 35，但您可以更改此值。 注意：对于审计的每个附加字段，在更改该字段时必须在数据库中创建另一条记录。如果您一次跟踪太多字段，在保存审计的记录时可能会影响性能。 每种记录类型的“审计字段设置”页面中会显示可为记录类型审计的最大字段数，但无法更改该页面中的值。
审计到期日（天数）	此字段确定记录类型的审计追踪记录被自动清除前在 Oracle CRM On Demand 中保留的时间长度。保留期间以天为单位指定，默认值为 90。如果您的用户角色具有“管理字段审计”权限，则可以更改此值。可输入的最小值为 1，最大值为 366。 值 0（零）指定从不清除审计追踪记录。但是，您无法将值设置为零。如果要无限期保留审计追踪记录，则必须联系 Oracle CRM On Demand Customer Care，请他们将此字段设置为零。 注意：记录类型的审计追踪可以跟踪记录的创建、删除和恢复，以及跟踪对现有记录上指定字段的更新。有关针对记录类型设置审计追踪的信息，请参阅定制审计追踪（第 1110 页）。 无论“审计到期（天）”字段设置如何，都不会清除以下操作的审计追踪记录： - 对公司详细信息的更新 - 新用户的创建 - 对“用户”记录类型的以下字段的更新： - 始终发送重要的通知 - 身份验证类型 - 电子邮件 - 单一登录的外部标识符 - 报告对象或报告对象（别名） - 角色 - 状态 - 用户登录 ID

字段	说明
	注意：“审计到期（天数）”字段无法确定保留用户登录记录和资源使用情况记录的时间长度。有关保留此类记录的时间长度的信息，请参阅查看公司的资源使用情况（请参阅 查看公司的资源使用情况 第 页 1006）和查看所有用户的登录活动（第 页 1005）。
相关信息格式	为记录的“详细信息”页面的相关信息部分选择格式。 相关信息部分可显示为列表或选项卡，以使用户单击查看列表。您还可以指定每个角色的“相关信息格式”选项的设置。如果用户的角色具有“个性化相关信息显示格式”权限，这些用户还可以在个人概要中设置“相关信息格式”选项。如果用户个人概要中的“相关信息格式”字段为空，则使用用户角色的设置；如果用户角色中的“相关信息格式”字段为空，则使用公司的设置。
全局搜索方法	在操作栏的“搜索”部分和“查找”窗口中选择可供用户使用的搜索方法： ■ 目标搜索。目标搜索将搜索指定的字段以查找匹配项。在目标搜索中，用户可以在多个字段中输入值。搜索仅返回依据每个用户输入值找到的匹配项所在的记录。分配给记录类型的用户角色的搜索布局确定用户可以搜索的字段。默认情况下，Oracle CRM On Demand 启用目标搜索。有关目标搜索的更多信息，请参阅关于目标搜索（第 页 66）。 ■ 关键字搜索。关键字搜索将搜索专用于每个记录类型的默认字段。在关键字搜索中，用户在单个文本框中输入文本字符串。搜索将返回在任意搜索字段中找到用户输入的文本字符串的所有记录。有关关键字搜索的更多信息，请参阅关于关键字搜索（第 页 73）。
会计年度开始月份	此字段显示会计日历的开始月份。 该字段最初是在创建公司时设置的，不能由公司管理员更改。 此设置会影响根据财政年度衡量收入的报表。 要更新此字段，请与客户关怀联系。
会计年度开始日期	此字段显示指定月份中会计年度开始的日期。 该字段最初是在创建公司时设置的，不能由公司管理员更改。 此设置会影响根据财政年度衡量收入的报表。 要更新此字段，请与客户关怀联系。
会计日历类型	此字段显示您使用的会计年度日历的类型。您可以选择以下值：“日历季度”、“4-4-5”、“5-4-4”、“定制会计日历”。此设置影响基于时间的分析、业务计划和预测。公司管理员不能更改此字段。 要更新此字段，请与客户关怀联系。

字段	说明
已启用产品机率平均数计算	确定当用户单击“更新商机总计”按钮时如何更新商机机率： - 如果选中该项，将根据每个链接的产品的加权平均机率计算商机机率。 $\text{商机机率} = \frac{\text{产品预期收入总和}}{\text{产品收入总和}}$ - 如果取消选中该项，机率将不会作为操作的一部分更新。 注意：“更新商机总数”按钮位于“商机详细信息”页面上“产品相关信息”部分的标题栏中。
启用保存并添加产品	如果选中了此设置，当用户创建了新的商机记录时，“商机”页面标题中将显示“保存并添加产品”按钮而不是“保存”按钮。如果取消选中此设置，用户创建新的商机记录后，“商机”页面标题中不会显示“保存并添加产品”按钮，而是仅提供“保存”按钮。
启用商机收入拆分	选择此选项以允许在团队成员中间拆分商机收入。 在选中此复选框时，“商机团队编辑用户”页面上将显示“刷新总计”和“分摊拆分”按钮，允许在团队成员中间拆分收入。“商机收入预测”和“我的商机”页面会显示用户是团队成员且拆分收入大于 0 的商机。 取消选中此复选框时，“商机团队编辑用户”页面上不会显示“刷新总计”和“分摊拆分”按钮。“商机收入预测”和“我的商机”页面会显示用户是商机所有者的商机。
抬头显示栏	如果打开了抬头显示栏功能，并且在用户主题上选中“支持抬头显示栏设置”复选框，则会在浏览器窗口底部的抬头显示栏中提供页面相关信息部分（如链接的记录部分）的链接。用户也可以通过在他们的个人概要中关闭抬头显示栏功能，将其从“详细信息”页面中完全移除。有关抬头显示栏的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand 逐页概述（第 页 32）。 注意：如果用户的主题支持抬头显示栏功能，则可在公司级别以及按个别用户打开或关闭抬头显示栏。此外，用户的个人设置将覆盖公司设置。但是，您可以通过在用户主题上取消选中“支持抬头显示栏设置”复选框，完全删除抬头显示栏。抬头显示栏中的颜色由使用的主题决定。有关选择主题的更多信息，请参阅设置主题（第 页 634）。
启用共享地址	选择此选项将打开客户、联系人、经销商和合作伙伴记录中的顶层地址记录共享。如果取消选中此选项，则仅非共享地址功能可用于客户、联系人、经销商和合作伙伴记录。有关共享地址的更多信息，请参阅地址。 注意：如果打开共享地址，则查看关闭共享地址时的注意事项（第 页 1022）中的信息，且先完成在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限（第 页 1023）中的过程，再关闭共享地址。共享地址与预打包的 Oracle 产品集成不兼容，如 Oracle Process Integration Pack (PIP)。如果要使用 PIP，例如 Oracle Lead to Order

字段	说明
	Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite PIP, 请不要选择“启用共享地址”设置。
验证共享地址	选择此选项将验证公司中的共享地址。如果选择此选项, 则用户可选择要添加到客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的共享地址。这将从客户、联系人、经销商和合作伙伴记录中筛选未验证地址, 且“新建地址”按钮在这些记录中将处于禁用状态。 如果取消选中“验证共享地址”, 所有地址均可用于客户、联系人、经销商或合作伙伴记录(也就是说, 对于具有必要权限的用户, 将不进行筛选, 而且“新建地址”按钮在这些记录中处于启用状态)。 有关验证地址的更多信息, 请参阅将共享地址标记为已验证 (第 页 291)。
启用选项卡的增强视图	选中此复选框以启用增强功能, 例如, 记录的“详细信息”页面上相关信息部分中的排序和筛选, 其中相关信息部分显示为选项卡。有关在选中此复选框时用户可以执行的操作的更多信息, 请参阅关于相关信息选项卡的增强型视图 (第 页 65)。 默认情况下“启用选项卡的增强视图”复选框处于取消选中状态。
启用选项卡的经典主题分页	选中此复选框可允许用户滚动记录的“详细信息”页面上的相关信息选项卡, 一次滚动一组选项卡, 而非一次滚动一个选项卡(默认行为)。此设置仅应用于经典主题。 默认情况下“启用选项卡的经典主题分页”复选框处于取消选中状态。
订单处理	选择用户在 Oracle CRM On Demand 中使用订单和订购项目的方式。 如果选择 CRM On Demand Order Management 值, 用户可以在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中使用订单管理。 如果选择 Ebiz PIP 集成值, 则用户可以使用 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 集成解决方案。 Ebiz PIP 集成是 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 集成解决方案, 因此该字段无法用于 Oracle CRM On Demand Order Management。有关 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的更多信息, 请与客户关怀联系。 用户的角色需要“启用订单访问”权限才能将订单功能用于任一上述用途。 有关选择订单管理类型的更多信息, 请参阅关于 EBIZ PIP 集成和 Oracle CRM On Demand 订单管理 (第 页 543)。

字段	说明
查找窗口中的记录类型列表	选择如何在“查找”窗口中搜索记录： ■ 已启用。 对于此设置，将发生以下情况： ■ 用户可以用于限制搜索的预定义列表集在顶层记录类型的“查找”窗口的 <i>记录类型</i>“列表”字段中可用，其中 <i>记录类型</i> 是用户正在搜索的记录类型的名称。 ■ “将上下文相关列表显示为查找窗口默认值”复选框在“搜索布局向导”中可用。此复选框允许您指定任何可用的上下文相关列表显示在“查找”窗口的 <i>记录类型</i>“列表”字段的其他列表之前。<i>记录类型</i>“列表”字段中的列表集内的第一个列表在“查找”窗口打开时处于有效状态。 ■ 混合： 对于此设置，会发生以下情况： ■ 如果 <i>记录类型</i>“列表”字段在显示 <i>记录类型</i>“列表”字段的“查找”窗口中可用，则会对用户可以访问的该记录类型的所有记录执行初始搜索，以查找属于给定记录类型的记录。 ■ 禁用： 对于此设置，将发生以下情况： ■ 如果 <i>记录类型</i>“列表”字段在任何“查找”窗口中都不可用，则会对用户可以访问的该记录类型的所有记录执行初始搜索，以查找属于给定记录类型的记录。 注意： 如果您在设置搜索布局后选择公司概要上“查找窗口中的记录类型列表”菜单中的“禁用”，则“将上下文相关列表显示为查找窗口默认值”复选框在“搜索布局向导”中不再可用。另外，上下文相关列表在“查找”窗口中不可用，而无论之前是否已选中“将上下文相关列表显示为查找窗口默认值”选项，都会在“查找”窗口中对用户可以访问的指定记录类型的所有记录执行初始搜索，以查找属于该记录类型的记录。但是，Oracle CRM On Demand 会存储每个搜索布局的“将上下文相关列表显示为查找窗口默认值”复选框设置。如果您之后重新选择公司概要上“查找窗口中的记录类型列表”菜单中的“启用”或“混合”，则每个搜索布局的“将上下文相关列表显示为查找窗口默认值”复选框设置将恢复并重新转为有效。
启用加拿大地址的省选择列表	选中此选项可在使用加拿大地址模板时显示“省”字段中的值列表。默认情况下不会选中此选项。

字段	说明
启用个人动态页布局的个性化	此复选框默认为取消选中状态，并确定用户如何才能个性化在其中使用动态布局的“详细信息”页面的相关信息部分布局，如下所示： - 如果取消选中此复选框，则用户只能为记录类型创建一个相关信息部分个性化布局。用户对某个记录类型的“详细信息”页面上的相关信息部分布局进行个性化之后，会在该类型所有记录的“详细信息”页面上看到相同的一组相关信息部分，而与在确定页面布局动态渲染的选择列表字段中选择的值无关。 - 如果选中此复选框，则用户可以为确定页面布局动态渲染的选择列表字段中的每个值创建相关信息部分的个性化布局。 注意：要对相关信息布局进行个性化，用户的角色中必须拥有“个性化详细信息页面设置 - 相关信息”权限。 有关更改此复选框中的设置时发生的情况的信息，请参阅个性化相关信息布局与角色页面布局的交互方式（第 页 1121）。 注意：“启用个人动态页布局的个性化”设置仅适用于相关信息布局的个性化。它不适用于记录页面字段布局的个性化。具有“个性化详细信息页面设置 - 字段”权限的用户可以个性化其个人动态页布局的字段布局，即使未选中“启用个人动态页布局的个性化”复选框也不例外。有关个性化字段布局的更多信息，请参阅个性化字段布局（第 页 643）。
为 Web 小程序启用语言转换支持	如果想要启用特定功能，以允许为定制 Web 小程序以及在记录类型主页和“我的主页”上显示定制报表的小程序输入转换名称，请选中此复选框。有关更多信息，请参阅转换 Web 小程序和定制报表名称（第 页 1099）。 默认情况下“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框处于取消选中状态。 注意：“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框仅适用于定制 Web 小程序，以及在记录类型主页和“我的主页”上显示定制报表的小程序。它不会启用或禁用允许您为 Oracle CRM On Demand 中的其他元素（例如字段名称、角色名称、访问权限配置文件名称等等）输入转换名称的功能。
为 workflow 取消保存消息启用语言转换支持	请选中此复选框以启用特定功能，从而允许输入定制错误消息的转换版本，如果未满足 workflow 规则条件并且为规则选中“取消保存”复选框，则会向用户或 Web 服务返回这些定制错误消息。有关输入定制错误消息的转换版本的信息，请参阅取消 workflow 保存操作（第 页 1295）。 默认情况下“为 workflow 取消保存消息启用语言转换支持”复选框处于取消选中状态。 注意：如果在选中此复选框时已经存在具有定制错误消息的 workflow 规则，则在为现有规则输入消息的转换版本之前，会继续以默认公司语言和默认字体向所有用户显示这些规则的定制消息，而与用户的语言无关。

字段	说明
从资产组合客户中排除车辆/资产记录	如果选择此设置，则会从所有“资产组合客户”列表中排除车辆和资产记录。在版本 29 之前，“资产组合客户”列表中包括车辆和资产记录。从版本 29 开始，如果选中此复选框，则列表中仅包括具有“资产类型中的资产组合”字段值的记录。 如果取消选中此复选框，则所有“资产组合客户”列表中都包括车辆和资产记录。此复选框默认为取消选中状态。 从版本 33 开始，如果选中此复选框，则仅在使用资产组合相关主题区域的报表中包括在“资产类型”字段中具有值“资产组合”的记录。
启用商机总计的自动更新	默认情况下“启用商机总计的自动更新”复选框处于取消选中状态。此设置的行为如下： 如果选中此复选框，则在以下任何事件发生时，会自动更新该商机的收入和预期收入： ■ 通过任何渠道将产品添加至商机。 ■ 通过任何渠道从商机中删除产品。 ■ 通过任何渠道更新链接到商机的产品的详细信息。 如果未选中此复选框，则在商机中添加或删除产品时，或者在更新链接到商机的产品详细信息时，不会自动更新该商机的收入和预期收入。要在进行任何此类更改后更新商机的收入，用户必须单击“商机详细信息”页面内“商机产品收入”部分标题栏中的“更新商机总计”按钮。 注意：如果在公司概要上选中“启用商机总计的自动更新”复选框，则“商机详细信息”页面内“商机产品收入”部分标题栏中不会显示“更新商机总计”按钮。
在电子邮件字段中允许使用 Unicode 字符	如果选中此复选框，则仅可以在“联系人”和“潜在商机”记录类型的“电子邮件”字段的地址中（本地部分和域名）使用大多数 Unicode (UTF-8) 字符。 通过使用以下任何实用程序，可以更新用户界面中的“电子邮件”字段： ■ 导入助手 ■ Oracle Data Loader On Demand ■ Web 服务 ■ 工作流中的“更新值”操作 注意：有关支持用于电子邮件地址的字符的信息，请参阅关于电子邮件地址中的特殊字符（第 页 54）。

字段	说明
冻结列表列标题	此选择列表确定用户如何在 Oracle CRM On Demand 中查看列表的列标题和搜索结果。您可以选择以下值： ■ 开。用户向下滚动记录列表并且列标题行到达浏览器窗口顶部时，列标签始终可见。 ■ 关。用户向下滚动记录列表并且列标题行到达浏览器窗口顶部时，列标签不再可见。 可以在公司级别以及用户级别打开或关闭此功能。用户级别的设置将覆盖公司的设置。 此设置的默认值为“关”。
导出请求到期（天数）	此字段确定导出请求记录被自动清除前在 Oracle CRM On Demand 中保留的时间长度。保留期间以天为单位指定。默认值为 60，但您可以更改此值。您可指定的最短保留期间为 1 天。如果要无限期保留导出请求记录，则将此值设置为 0（零）。 注意：导出请求记录不包括在贵公司的记录配额使用量计算中。 保留期间适用于通过“列表”页面以及数据导出助手提交的导出请求。
导出请求附件到期（天数）	此字段指定包含导出请求的输出的附件被自动清除前在 Oracle CRM On Demand 中保留的天数。默认值为 7，但您可以更改此值。有效值为 1 - 366。 保留期间适用于通过“列表”页面以及数据导出助手提交的导出请求附件。 注意：其角色具有“删除导出请求附件”权限的用户可以在导出请求附件被清除之前进行手动删除（无需考虑此字段中设置的值）。用户删除导出请求附件后，则无法检索该附件。 如果此字段中输入的值大于 7，则保留的导出请求附件将包括在贵公司使用的存储量计算中，并且在达到文件配额限制之后，导出请求将失败。如果此字段中的值小于或等于 7，则导出请求附件不会包括在贵公司使用的存储量计算中，并且导出请求不会因达到文件配额限制而失败。 注意：删除导出请求后，则无法访问该请求的附件。因此，建议您在此字段中输入的值不要大于“导出请求到期（天数）”字段中的值，除非该字段设置为 0（零）。
电子邮件到期（天数）	此字段确定 Oracle CRM On Demand 发送的电子邮件在自动清除之前保留的时间长度。保留期间以天为单位指定。默认值为 30，但您可以更改此值。您可指定的最短保留期间为 1 天。如果要无限期保留电子邮件，则将此值设置为 0（零）。 注意：已发送的电子邮件不会包含在贵公司的记录配额使用量计算中。

字段	说明
电子邮件附件到期（天数）	此字段指定 Oracle CRM On Demand 发送的电子邮件附件在自动清除之前保留的天数。默认值为 7，但您可以更改此值。有效值为 1 - 366。 如果在此字段中输入的值大于 7，则保留的电子邮件附件将包含在贵公司使用的存储量计算中，并且在达到文件配额限制后，“分析”记录类型的计划事件的“发送电子邮件”工作流程操作将失败。如果此字段中的值小于或等于 7，则电子邮件附件不会包含在贵公司使用的存储量计算中，并且“分析”记录类型的计划事件的“发送电子邮件”工作流程操作不会由于达到文件配额而失败。 注意：删除已发送电子邮件后，无法访问该电子邮件的附件。因此，建议您在此字段中输入的值不要大于“电子邮件到期（天数）”字段中的值，除非该字段设置为 0（零）。
以小写字母存储电子邮件	默认情况下选中“以小写字母存储电子邮件”复选框。此设置的行为如下： - 如果此复选框处于选中状态，则电子邮件地址中的任何大写字符均以小写字母形式存储。 - 如果此复选框处于未选中状态，则电子邮件地址中的任何大写字符均以大写字符形式存储。 注意：电子邮件地址中的小写字符始终以小写字母形式存储。 此设置适用于所有添加到 Oracle CRM On Demand 的电子邮件地址，而不考虑添加地址的渠道。 注意：如果贵公司过去以混合大小写形式保存了电子邮件地址，并且选中了“以小写字母存储电子邮件”复选框，则当您尝试在某些记录（诸如电子邮件地址混合大小写的用户和联系人记录）上使用 Web 服务请求或 REST API 请求时，可能会发生错误。如果出现此类问题，并且贵公司希望以小写字母存储所有电子邮件地址，则必须更新当前以混合大小写形式存储的电子邮件地址，并且将这些地址更改为小写字母。要编辑电子邮件地址，您必须先取消选中“以小写字母存储电子邮件”复选框。在完成编辑电子邮件地址后，重新选中“以小写字母存储电子邮件”复选框。
启用 HTML 格式设置	此复选框中的设置确定附注字段类型的字段中是否支持 HTML 格式设置。有关更多信息，请参阅关于 HTML 编辑器（第 页 55）。
更新时保留禁用的选择列表值	此复选框中的设置确定以下内容： - 当用户以内嵌方式更新字段，或通过用户界面编辑记录时，禁用的选择列表值是否可以保留在记录的字段中。 “导入助手”更新多选选择列表字段时是否可以使用其中包含该字段中所选的一个或多个禁用值的值列表。 有关此设置控制的行为的更多信息，请参见关于“更新时保留禁用的选择列表值”设置（第 页 1074）。
阻止 Web 服务更新无效货币	如果您要阻止 Web 服务将货币字段值更新为无效货币，请选中此复选框。默认情况下，此复选框处于未选中状态，因此 Web 服务可以将货币字段值更新为无效货币。

字段	说明
启用审计追踪字段以遵守用户区域设置	如果您希望以当前用户区域设置的相应格式显示审计追踪记录中的数字、货币、电话号码、时间和日期，请选中此复选框。默认情况下，不管用户的区域设置如何，此类字段对所有用户都以相同格式显示。

配置公司工作周和日历设置

下表描述如何在 Oracle CRM On Demand 中设置“公司概要”页面中的“公司工作周和日历设置”部分。

注意： 如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示一些其他字段。

字段	说明
星期日、星期一、星期二、星期三、星期四、星期五、星期六	在日历工作周中选中每个工作日的复选框。您必须至少选中一个复选框。
在日历中显示事件	如果选择此设置，则 Oracle CRM On Demand 会为所创建的每条事件记录自动创建关联的预约记录。具有“事件”记录类型访问权限的用户可以在 Oracle CRM On Demand 日历中查看其事件的关联预约。对事件或预约所做的更新会保持同步。有关事件和预约同步的更多信息，请参阅关于事件和预约同步（第 页 190）。 如果从未选择此设置，则“日历”部分中仅显示不是在创建事件时自动创建的预约，并且 Oracle CRM On Demand 不会为任何新事件自动创建关联的预约。 但是，如果管理员为某个时间段选择此设置，然后取消选择此设置，则将保留任何现有的自动创建的预约。更新事件时，Oracle CRM On Demand 会继续与事件的关联预约同步。如果删除事件，则也会删除预约。 注意： 如果启用此设置，则会在数据库中为所创建的每条事件记录创建附加事件预约记录。在由于创建的附加记录而导入事件时，这会影响性能。此外，如果启用此设置，则会在数据库中为添加到事件预约的每位用户创建附加事件团队记录。在由于创建的附加记录而导入预约用户时（导入文件具有事件预约时），这会影响性能。
日历周的开始日期	在所有用户的日历视图中，以及在用户为 Oracle CRM On Demand 中的日期字段选择值所使用的日期选择器中，此字段中的日期默认显示为周内第一天。默认情况下选择了“星期日”。您可以针对周选择不同的开始天。 用户也可以通过在其日历设置中选择其他天来覆盖周内开始天的公司设置。
营业时间的开始时间	输入工作日开始的时间。时间格式可能因您所在国家的区域设置而异。
营业时间的结束时间	输入工作日结束的时间。时间格式可能因您所在国家的区域设置而异。

字段	说明
活动通知	此设置确定用户是否可以收到活动通知。它可能具有以下值： ■ 无。除非用户在“默认日历设置”页面中覆盖此设置，否则他们不会收到通知。这是默认设置。 ■ 电子邮件。除非用户在“默认日历设置”页面中覆盖此设置，否则他们会通过电子邮件收到通知。 ■ 弹出式提醒。除非用户在“默认日历设置”页面中覆盖此设置，否则他们将通过弹出窗口收到通知。 ■ 电子邮件和弹出式提醒。除非用户在“默认日历设置”页面中覆盖此设置，否则他们将通过电子邮件和弹出窗口收到通知。 用户可以通过依次单击“我的设置”、“日历设置”和“默认日历”视图，导航到“默认日历设置”页面。

配置潜在商机设置

下表描述如何在 Oracle CRM On Demand 中设置“公司概要”页面中的“潜在商机设置”部分。

注意： 如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示一些其他字段。

字段	说明
仅转换可编辑相关对象	如果您选中此复选框，则用户可以将潜在商机转换为其他记录类型，如客户、联系人、交易注册或商机，即使执行转换的用户没有转换所需的所有活动和定制对象记录的编辑访问权限也不例外。但是，仅用户具有编辑访问权限的活动和定制对象记录会链接到转换的潜在商机记录。有关潜在商机转换所需设置的更多信息，请参阅用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置（第 页 212）。 如果您未选中此复选框，则执行转换的用户必须对链接到选中用于转换的潜在商机和所有定制对象记录的所有活动具有编辑访问权限。否则，潜在商机转换将失败。这是默认设置。
使所有者全名、等级和销售人员成为潜在商机资格验证的必需内容	如果您选中此复选框，则验证潜在商机资格时，“所有者全名”、“等级”和“销售人员”字段在“潜在商机”记录中为必填字段。这是默认设置。 如果您未选中此复选框，则这些字段不是验证潜在商机资格的必填字段。
在潜在商机记录上关联客户时自动更新销售人员字段	如果您选中此复选框，则通过用户界面、导入工具、工作流或 Web 服务更新与潜在商机关联的客户时，Oracle CRM On Demand 会自动更新此潜在商机中的“销售人员”字段。这是默认设置。 如果您未选中此复选框，则 Oracle CRM On Demand 不会更新“销售人员”字段。 注意： 如果用户单击“潜在商机详细信息”页面上的“转换”按钮，以将潜在商机与现有客户关联，则 Oracle CRM On Demand 不会更新“销售人员”字段。

配置公司主题设置

下表描述如何在 Oracle CRM On Demand 中设置“公司概要”页面中的“公司主题设置”部分。

注意： 如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示一些其他字段。

字段	说明
默认主题	主题决定着 Oracle CRM On Demand 的外观和使用感受。在使用台式机或手提电脑登录到 Oracle CRM On Demand 时，会自动使用默认主题。在初次为新公司设置 Oracle CRM On Demand 时，默认的主题为 Oracle。要更改主题，请单击“主题名称”列表，然后为公司选择所要的主题。用户也可以在编辑其个人首选项时覆盖此设置。 主题对 Oracle CRM On Demand 的执行方式没有影响。公司管理员可以在 Oracle CRM On Demand 中创建定制主题。如果要提交您自己的主题以在 Oracle CRM On Demand 中使用，请与公司管理员联系。
平板主题	此设置决定用户使用平板电脑或其他触屏设备登录到 Oracle CRM On Demand 时自动使用的主题，前提是 Oracle CRM On Demand 检测到平板电脑或触屏设备。此设置为可选设置。

配置公司数据可见性设置

下表描述如何在 Oracle CRM On Demand 中设置“公司概要”页面中的“数据可见性设置”部分。

注意： 如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示一些其他字段。

字段	说明
经理可见性已启用	经理在查看已设置用于搜索 <i>我能查看的所有记录</i> 记录集的记录列表（如“所有客户”列表）时，Oracle CRM On Demand 将显示记录列表，如下所示： - 如果选中“经理可见性已启用”选项，则该列表将包括经理的下属可访问的记录。 - 如果未选中“经理可见性已启用”选项，则该列表不包括经理的下属可访问的记录，除非已为相关记录类型选择了经理的角色上的“可读取所有记录”设置。 经理在高级搜索中选中 <i>我能查看的所有记录</i> 选项时，Oracle CRM On Demand 将如下所述搜索记录集： - 如果选中“经理可见性已启用”选项，则 Oracle CRM On Demand 搜索的记录集包括经理的下属可访问的记录。 - 如果未选中“经理可见性已启用”选项，则 Oracle CRM On Demand 搜索的记录集不包括经理的下属可访问的记录，除非已为相关记录类型选择了经理的角色上的“可读取所有记录”设置。 用户的经理可在“用户详细信息”页面的“报告对象”字段或“报告对象（别名）”字段中指定，具体取决于页面中显示的是哪个字段。 注意： 取消选中“经理可见性已启用”选项不会导致经理无法访问其下属所拥有的记录。无论此选项的设置是什么，经理始终可访问其下属所拥有的记录。
启用合同的父团队继承	选中此复选框，可在联系人与帐户相关时让联系人团队自动继承帐户团队成员。默认情况下，为新公司取消选中此复选框。 注意： 在此复选框中更改设置之后，用户必须注销 Oracle CRM On Demand，然后重新登录，才能看到团队继承功能的新行为。

字段	说明
	有关团队继承的更多信息，请参阅 关于通过团队继承进行的访问权限传播（第 1194 页） 。
启用商机的父团队继承	选中此复选框，可在商机与帐户相关时让商机团队自动继承帐户团队成员。默认情况下，为新公司取消选中此复选框。 注意：在此复选框中更改设置之后，用户必须注销 Oracle CRM On Demand，然后重新登录，才能看到团队继承功能的新行为。 有关团队继承的更多信息，请参阅关于通过团队继承进行的访问权限传播（第 1194 页）。
默认组分配	选择此选项以允许组成员共享客户、活动、联系人、家庭、商机和资产组合的所有权。有关更多信息，请参阅 组管理（第 1238 页） 。
启用工作簿	控制工作簿选择器是否显示定制工作簿。如果未启用此复选框，工作簿选择器仅显示用户工作簿以及委派（如果存在）的工作簿。 警告：在您创建工作簿层次结构之前，不要选中“启用工作簿”选项。在选中此选项后，您不能取消选中该选项。但是，您可以在选中该选项之后对工作簿层次结构进行更改。
显示工作簿选择器	启用或禁用工作簿选择器，您可以用来调整特定用户、委派或定制工作簿的记录搜索。
启用重复记录工作簿合并	仅当公司使用 Oracle CRM On Demand 中的工作簿功能时，此设置才适用。有关工作簿功能的信息，请参阅工作簿管理（第 1206 页）。 当用户合并记录时，会始终保留与主要记录关联的工作簿，但仅与重复记录关联的任何工作簿不会自动与主要记录关联。“启用重复记录工作簿合并”复选框决定合并记录的用户是否能够选择将重复记录的工作簿与主要记录关联，如下所示： ■ 如果选中此复选框，则 Oracle CRM On Demand 会提示用户指定与重复记录关联的工作簿是否要与主要记录关联。 ■ 如果取消选中此复选框，则用户无法指定与重复记录关联的工作簿要与主要记录关联。 默认情况下此复选框处于取消选中状态。有关在 Oracle CRM On Demand 中合并重复记录的更多信息，请参阅合并记录（第 126 页）。

字段	说明
在工作簿选择器中显示父工作簿层次结构	仅当公司使用 Oracle CRM On Demand 中的工作簿功能时，此设置才适用。有关工作簿功能的信息，请参阅工作簿管理（第 页 1206）。 “工作簿选择器”页面允许用户仅查看其关联工作簿和子工作簿。但是，通过允许用户查看整个工作簿层次结构，用户可获得与公司内特定工作簿相关的上下文。“在工作簿选择器中显示父工作簿层次结构”复选框确定如何在工作簿选择器中显示工作簿和层次结构，如下所述： - 如果取消选中此复选框，则“工作簿选择器”仅显示用户是其成员的工作簿和子工作簿。 - 如果选中此复选框，“工作簿选择器”将显示用户是其成员的工作簿和子工作簿以及工作簿层次结构中的所有上级节点。如果为用户角色选择工作簿的“可以读取所有记录”设置，则用户可以展开并查看工作簿层次结构中的所有节点。用户是其成员的工作簿及子工作簿的名称以黑色显示。用户不是其成员的上级节点以红色显示。 注意：该设置仅影响已应用记录搜索或筛选器（例如操作栏搜索、高级搜索、列表管理、查找窗口、报表和仪表盘）的页面中的工作簿选择器。

配置集成设置

下表描述如何在 Oracle CRM On Demand 中设置“公司概要”页面中的“集成设置”部分。

注意： 如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示一些其他字段。

字段	说明
集成事件已启用	如果您是新客户，将自动启用集成事件功能。但是，如果您是现有客户，则必须通过客户关怀以及公司的管理员来配置 Oracle CRM On Demand 集成事件功能。联系客户关怀，以请求对集成事件管理的支持，以及指定您需要的集成事件队列的最大总大小。
Web 服务 R16 兼容性模式	控制包含“用户名”和“密码”标记的 Web 服务请求是处理为无状态请求还是 Oracle CRM On Demand 第 16 版以及更早版本中的有状态请求。默认情况下，为所有新公司取消选中此复选框。
在多选选择列表中导入空白值	此设置确定在通过导入操作更新记录时是否可以将记录上包含值的多选选择列表字段更新为空值。 默认情况下，此复选框以及“导入助手”中相应的复选框都处于未选中状态，且在导入操作期间无法将多选选择列表字段更新为空值。但是，如果用户想要允许通过导入操作将多选选择列表字段更新为空值，则可以在“导入助手”中选中此复选框。 如果在公司概要上选中此复选框，也会在“导入助手”上自动选中相应复选框，且可以通过导入操作将多选选择列表字段更新为空值。如果用户不想允许通过导入操作将多选选择列表字段更新为空值，则可以在“导入助手”中取消选中此复选框。
启用工作流	如果您的公司已设置为允许工作流，则会显示此设置。一旦创建了想要部署的工作流条件，就可以激活此设置。

字段	说明
在导出文件中包括 Web 链接 URL	此设置确定“导出助理”或“导出列表”页面中“在导出文件中包括 Web 链接 URL”复选框的默认值。 此设置的行为如下： - 如果选中此复选框，则默认情况下在“导出助理”或“导出列表”页面中选中“在导出文件中包括 Web 链接 URL”复选框。执行导出时，此值指定在导出的 CSV 文件中包括 URL。 - 如果未选中此复选框，则默认情况下在“导出助理”或“导出列表”页面中未选中“在导出文件中包括 Web 链接 URL”复选框。执行导出时，此值指定在导出的 CSV 文件中排除 URL。 注意：每次执行导出时，用户都可以选择选中或取消选中“在导出文件中包括 Web 链接”复选框。

配置公司安全设置

下表描述如何在 Oracle CRM On Demand 中设置“公司概要”页面中的“公司安全设置”部分。

注意：如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示一些其他字段。

字段	说明
公司空闲超时时间（分钟）	这是用户会话因不活动而终止之前的允许时间（分钟）。如果此字段的值为空，则交互会话的超时设置由“系统默认空闲超时”值来决定。系统默认空闲超时时间值的默认值通常为 60 分钟。您可以在“公司概要”页面上查看当前“系统默认空闲超时时间”设置。编辑“公司概要”时，此值可见。建议您输入一个介于 10 分钟至 90 分钟之间的值。 “公司空闲超时时间（分钟）”设置还可确定非交互式会话（如 Web 服务会话）由于无活动而结束之前允许的时间，如下所示： - 如果将“公司空闲超时时间（分钟）”字段设置为 10 分钟或更小的值，则该设置同时适用于非交互式会话和交互式会话。 - 如果将“公司空闲超时时间（分钟）”字段设置为任何大于 10 分钟的值，则该设置不会确定非交互式会话的空闲超时时间间隔。在此情况下，非交互式会话的空闲超时时间间隔默认为 10 分钟。 - 如果将“公司空闲超时时间（分钟）”字段留空，则该设置不会确定非交互式会话的空闲超时时间间隔。在此情况下，非交互式会话的空闲超时时间间隔默认为 10 分钟，并且“系统默认空闲超时时间”值确定交互式会话的空闲超时时间间隔。 注意：从版本 33 开始，如果任何“分析答案”交互调用服务器调用，则将重置空闲超时时间间隔计时器。
公司空闲超时时间警告（分钟）	在用户的会话过期之前，向用户显示警告消息前的时间（分钟）。如果用户单击此警告消息上的“确定”，则会重置空闲超时时间间隔计时器。但是，如果用户未单击“确定”，则用户的会话将在指定的空闲超时时间间隔后超时。 注意：此警告消息不会显示在“分析答案”中。 “公司空闲超时时间警告（分钟）”字段的值必须介于 1 和在“公司空闲超时时间（分钟）”字段中指明的值之间。如果您输入 0 作为值，则不会显示警告消息。

字段	说明
	注意： 在显示警告消息时显示的页面掩码不提供安全机制。
身份验证类型	显示公司允许使用的身份验证类型。此值只能由客户关怀分配。公司管理员不能更改此值。可以使用下列值： ■ 仅用户 ID/密码 - 所有用户都必须使用其 Oracle CRM On Demand 用户 ID 和密码登录。 ■ 仅限单一登录 - 所有用户都必须使用公司的单一登录机制登录。不接受 Oracle CRM On Demand 用户 ID 和密码。 ■ 用户 ID/密码或单一登录 - 可以使用 Oracle CRM On Demand 的用户 ID 和密码或者单一登录机制登录到 Oracle CRM On Demand。 注意：如果选择了“用户 ID/密码或单一登录”值，则将继续实施 Oracle CRM On Demand 中的公司密码策略。因此，当 Oracle CRM On Demand 中的用户密码过期时，Oracle CRM On Demand 会提示用户更改该密码，即使用户使用“单一登录”登录也不例外。还将实施 Oracle CRM On Demand 中的所有其他密码策略，如最小密码长度、所需密码复杂性等。Oracle CRM On Demand 不管理用于“单一登录”的密码。 公司管理员可以在“用户概要”页面上为每个用户设置“身份验证类型”。如果用户的值为空，则将公司级别的设置用于该用户。
单一登录的外部标识符	为公司配置单一登录时，由客户关怀分配的唯一公司标识符。此值不能由公司管理员更改，但可以在“用户概要”页上为每个用户设置外部标识符。
用户 ID/密码身份验证的登录页面	指向专用于公司的定制登录页面的 URL，该页面将替代默认的 Oracle CRM On Demand 登录页面。通常，该页面由公司 Web 服务器承载。URL 必须是完全限定的（URL 必须以 http:// 或 https:// 开头）。 此页在用户注销或者用户会话由于停用而结束之后显示。公司须负责引导其用户使用此页面进行初次登录，而不是使用默认的 Oracle CRM On Demand 页面登录。
SSO 身份验证的登录页面	指向专用于公司的定制登录页面的 URL，该页面将在用户注销或用户的会话由于无活动而结束后显示（如果用户最初使用单一登录登录到 Oracle CRM On Demand）。通常，该页放在公司的 Web 服务器（如公司的单一登录门户）上。该 URL 必须是完全限定的（即以 http:// 或 https:// 开头）。 公司须负责引导用户使用其 SSO 登录页面进行初次登录，而不是使用默认的 Oracle CRM On Demand 页面登录。如果已经使用 SSO 登录的用户注销并且此设置为空白，则会显示一个一般页面，其中含有消息“您已经注销”。
IP 地址限制已启用	请参阅限制为仅供特定 IP 地址使用（请参阅 用 IP 地址限制使用 第 页 993）。
启用跨站点请求篡改防护	启用可防止跨站点请求篡改攻击的功能。在选中了此复选框时，创建与 Oracle CRM On Demand 交互的自定义代码的用户可能需要一个作为隐藏参数包括在代码中的安全令牌。有关跨站点请求篡改防护的更多信息，请参阅 关于跨站点请求篡改的防护 （第 页 992）。

字段	说明
	将公司设置为使用 Oracle CRM On Demand 时，默认情况下会选中此复选框，而且您无法更改此设置。
启用 IFRAME 嵌入	出于安全考虑，此复选框默认为取消选中，且仅在必要时才能选中。通过选中此复选框，可允许用户将 Oracle CRM On Demand 页面嵌入到其他网址的 Web 页面上的 iFRAME 中。如果用户尝试将 Oracle CRM On Demand 嵌入到其他站点 Web 页面上的 iFRAME 中，且取消选中此复选框，则将展开 Oracle CRM On Demand 页面以使此页面变为父页面。如果想要使用 Oracle CRM On Demand 报表小组件，则必须选择此设置。此设置不会影响您嵌入桌面应用程序的其他 Oracle CRM On Demand 小组件。
如何处理可能包含跨站点脚本 (XSS) 的页面	控制某些 Web 浏览器中可用的跨站点脚本 (XSS) 保护行为，以防止反射式 XSS 攻击。您可以使用此设置确定 Web 浏览器如何处理包含 XSS 的页面。可以使用下列值： ■ 阻止。如果 Web 浏览器检测到 XSS，则不显示 Web 页面。这是默认值并且是建议的值。 ■ 更正。如果 Web 浏览器检测到 XSS，则 Oracle CRM On Demand 通过对返回的 Web 页面进行可能的最少量修改来阻止攻击。 ■ 不作任何处理。此设置不提供 XSS 保护。在 Web 页面中，Web 浏览器将不尝试检测 XSS，或者将忽略任何 XSS 检测。建议不要使用此设置。 ■ 浏览器默认值。此设置使用 Web 浏览器的默认 XSS 保护级别，此保护级别或许可配置，XSS 保护级别可能因供应商而异。
将 URL 文本值转换为链接	通过选中此复选框，以 http:// 或 https:// 开头的“文本（短）”或“文本（长）”字段类型的地址字段和文本字段值会自动转换为 Web 链接。此外，“附件详细信息”页面上以 http:// 或 https:// 开头的任何 URL 字段值也会自动转换为 Web 链接。出于安全考虑，此复选框默认为取消选中，且仅在必要时才能选中。

配置分析可见性设置

下表描述如何在 Oracle CRM On Demand 中设置“公司概要”页面中的“分析可见性设置”部分。

注意： 如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示一些其他字段。

字段	说明
报告主题区域	使用此选择列表为要在“分析”中查看实时报表的用户设置可见性。这些报表提供数据的实时分析。您可以选择下列任一值： ■ 经理可见性。允许用户查看他们自己的数据，以及其下属直接拥有的数据。（这是默认设置。） ■ 团队可见性。允许用户查看他们自己的数据，以及客户和商机团队与他们共享的数据。 如果用户没有在自己的“个人详细信息”页面中设置“报告主题区域”设置的值，则应用这个适用于公司范围的设置。有关报表的更多信息，请参阅分析（第 页 671），特别是关于分析中记录的可见性（第 页 688）主题。 注意： 如果要限制对分析实时报表中记录的可见性，则必须在此字段中选择一个值。

字段	说明
历史主题区域	使用此选择列表为要在分析中查看历史报表的用户设置可见性。这些报表提供历史分析或趋势分析，或者包含比实时报表中的计算更为复杂的计算。您可以选择下列任一值： ■ 经理可见性。允许用户查看他们自己的数据，以及其下属直接拥有的数据。（这是默认设置。） ■ 团队可见性。允许用户查看他们自己的数据，以及客户和商机团队与他们共享的数据。 ■ 完整可见性。通过此设置可查看经理和团队所能看到的视图。 如果用户没有在自己的“个人详细信息”页面中设置“历史主题区域”设置的值，则应用这个适用于公司范围的设置。有关报表的更多信息，请参阅分析（第 页 671），特别是关于分析中记录的可见性（第 页 688）主题。 注意：如果要限制对分析历史报表中记录的可见性，则必须在此字段中选择一个值。
基于角色可以读取所有记录	使用此选择列表指定您是否希望“分析”基于记录类型使用“可读取所有记录”设置（如角色管理向导中的“记录类型访问”页面中所定义）。如果通过公司概要或您的用户概要启用“基于角色可以读取所有记录”设置，以及如果您的管理员基于指定的记录类型为您的用户角色选择了“可以读取所有记录”可见性设置，则您可以在“分析”中查看该记录类型的所有记录。 有关何时以及如何启用“基于角色可以读取所有记录”设置的指导，请参阅关于“基于角色可以读取所有记录”设置（第 页 633）。 如果未启用“基于角色可以读取所有记录”设置，则“分析”将使用“报告主题区域”和“历史主题区域”字段上设置的可见性。

配置通信设置

下表描述如何在 Oracle CRM On Demand 中设置“公司概要”页面中的“通信设置”部分。

注意： 如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示一些其他字段。

字段	说明
发送有关用户概要更新的电子邮件	此设置决定了在更新“电子邮件”、“用户 ID”或“单一登录的外部标识符”字段之后哪些 Oracle CRM On Demand 用户将接收预警电子邮件。下列值可用： ■ 所有用户。给所有 Oracle CRM On Demand 用户发送电子邮件。此设置为默认值，并且是建议的设置。 ■ 所有有效用户。只给所有有效的 Oracle CRM On Demand 用户发送电子邮件。 ■ 无用户。不给任何 Oracle CRM On Demand 用户发送电子邮件。建议只在非生产环境中使用此设置。

配置附加公司概要设置

下表描述如何在 Oracle CRM On Demand 中设置“公司概要”页面中的“附加信息”部分。

注意： 如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示一些其他字段。

字段	说明
授权的用户、有效用户、无效用户	这些数字是只读的，它们显示了授权用户数和用户的当前状态。

配置地理编码器设置

下表描述如何在 Oracle CRM On Demand 中设置“公司概要”页面中的“地理编码器”部分。

注意： 如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示一些其他字段。

字段	说明
启用地理编码器	此设置允许 Oracle CRM On Demand 使用地址记录中的信息，通过 Oracle Spatial 查找地址的对应纬度和经度值。如果 Oracle CRM On Demand 成功找到纬度和经度，则会使用这些值填充地址记录中的纬度和经度字段。默认情况下，此设置处于取消选择状态。 注意： 此字段为只读。如果您需要对此设置进行任何更改，请与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系。 有关地理编码的更多信息，请参阅关于地址的地理编码信息（请参阅 关于地址信息的地理编码 第 页 299）。

验证许可证状态和有效用户

您可以验证许可证状态并将其与有效用户数量进行比较。每个有效用户都需要有一个许可证。（*有效用户*是指可访问应用程序的用户。）

许可证数量还确定了应用程序可为您的公司存储的数据量。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司”权限。

验证许可证状态及有效用户和无效用户

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司概要”部分中单击“公司概要”链接。
- 4 在“公司概要”页面上的“附加信息”部分中，验证许可用户、有效用户和无效用户的数量。
 - 如果有不再需要访问应用程序的有效用户，则可以通过停用这些用户来空出许可证。有关停用许可证的更多信息，请参阅[停用用户](#)（第 页 1175）。
 - 如果想要购买更多许可证，请与 Oracle CRM On Demand 销售代表联系。

关于登录和密码策略

Oracle CRM On Demand 为贵公司提供了最高级别的安全性。内置的安全约束可以确保只有授权用户才能访问您的数据。

此外，还可以实施某些登录、密码和身份验证策略来提升公司内的安全级别。例如，您可以将登录超时设置为 15 分钟以更好地遵守公司安全策略。而且，如果任何用户忘记了密码，他们只需回答一组确认问题即可收到新密码。作为一项附加的安全措施，您可以指定活动会话可以保持的小时数。例如，您可以将用户的活动登录会话设置为保持一个小时。当用户到达活动会话限制且尝试在 Oracle CRM On Demand 中执行操作时，用户将被强制输入其登录证书才能继续此会话。

安全注意事项

在设置登录和密码控制之前，您需要仔细考虑您的安全需求。您应回答如下一些问题：

- 您想要使用什么类型的用户 ID？
- 您想让用户的系统生成临时密码的有效时间保持多久？
- 在锁定用户使其不能访问应用程序之前，最多允许尝试多少次登录？
- 登录锁定将保持多久？您想让用户多久更改一次密码？
- 新密码是否必须与旧密码不同？
- 最小密码长度是多少？
- 如果忘记密码，用户必须正确回答多少个安全问题才能重置密码？
- 在应用程序自动重置用户的密码之前，必须正确回答多少安全问题？
- 是否要允许用户更改他们的用户 ID 或电子邮件地址？
- 您想让用户的活动会话保持多久？

定义了登录和密码策略后，可以在应用程序的“公司管理”页面中实施这些策略。

密码设置更改

如果您更改了密码设置，在当前密码过期之前，系统将不会实施这些更改。例如，如果将最小密码长度从 7 个字符更改为 10 个字符，而用户已经有 7 位字符的密码，则用户将能够使用该 7 位字符的密码，直至该密码过期为止。到那时，用户将必须创建由至少 10 个字符组成的新密码。

最好在将新用户添加到系统之前设置内部策略并选择设置。但是，如果必须立即对安全策略进行更改，您将能重置所有用户密码。此操作将生成一封发送给公司中所有用户的电子邮件，向他们提供一个新的临时密码。您必须有“管理公司 - 重置所有密码”权限才能执行此操作。

用户忘记密码时会发生什么情况？

其角色具有“重置个人密码”权限的用户可以提交请求来重置他们忘记的密码。在 Oracle CRM On Demand 登录页面上，他们可以使用“是否无法访问您的帐户？”链接。必须定义最低数量的安全问题及用户重置密码所必须提供的答案。设置此功能后，用户无需公司管理员干预即可重置自己的 Oracle CRM On Demand 密码。

定义公司密码控制策略

您可为 Oracle CRM On Demand 定义密码策略。例如，可设置密码策略，使其符合公司有关密码长度及密码过期时间间隔的规定。

定义公司密码控制策略

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司概要”部分中单击“登录和密码控制”链接。
- 4 在“公司登录和密码控制”页上填写相关信息，然后保存设置。

下表描述了这些设置。

注意：要重置密码，用户角色必须具有“重置个人密码”权限。要从 Oracle CRM On Demand 登录页面上的“无法访问您的帐户？”链接重置密码，用户还必须在系统中设置安全问题和答案。

设置	可能的值	用法
登录策略信息		
公司登录 ID	文本框	为公司的唯一标识符。在创建新用户时，此标识符将成为用户的“用户登录 ID”的第一部分（公司登录 ID）。在创建新用

		户并且“默认用户 ID 类型”为“公司登录 ID”时，用户 ID 的“公司域”部分将填充有此值。还可以从“公司概况”页面中访问此设置。
当前密码最大尝试次数	介于 1 和 3 之间的数字	用户可尝试输入当前密码的次数。用户在登录屏幕中输入当前密码时，一旦达到此尝试次数，就会锁定此用户使其无法登录 Oracle CRM On Demand。“登录锁定持续时间”字段值确定允许的尝试次数。但是，如果用户从 Oracle CRM On Demand 中输入当前密码，或用户更新密码，且已达到当前密码最大尝试次数，则将终止用户会话。Oracle CRM On Demand 应用“登录锁定持续时间”字段中设置的值之前，不锁定用户使其无法登录 Oracle CRM On Demand，且当前密码的最大尝试次数在登录屏幕中仍可用。 现有客户和新客户的默认值是 3。
登录锁定持续时间	15、30、60 分钟或永久	用户帐户处于锁定状态的时间长度。
会话最长持续时间（小时）	0-9999 小时	要求用户重新输入其登录证书之前，用户活动会话可以保持的时间长度。此字段接受从零 (0) 至 9999 之间的正整数。 要查看此设置的默认值，请转至“公司管理”中的“登录和密码策略”页面。 使用 Oracle CRM On Demand 时，如果活动会话超过其最长持续时间，则您必须重新输入您的登录证书。 使用 Web 服务且活动会话超时，Web 服务客户必须重新验证身份以继续使用 Web 服务。
密码控制信息		
用户密码到期期限	30 天、60 天、90 天、180 天、一年、永不过期	用户密码的有效时间长度。这段时间过去后，将强制用户更改密码。

		注意： 如果角色的“用户密码到期期限”设置为空，则使用公司的设置。
密码到期警告之前的天数	此值可以为空白，也可以是大于 0 且小于在“用户密码到期期限”字段中选择的选项指定的天数。如果在“用户密码到期期限”字段中选择“一年”选项，则您在“密码到期警告之前的天数”中输入的值可以是介于 1 和 364 之间的数字，或者您可以将此字段留空。	此设置指明 Oracle CRM On Demand 在用户密码到期之前多少天向用户发送通知电子邮件。建议您输入不小于 2 的值，并且您可能想要指定较大的天数，以让用户有足够的时间来更新密码。如果您未在此字段中输入值，则不会向用户发送通知电子邮件。 注意：如果您在“用户密码到期期限”字段中选择“永不过期”选项，则“密码到期警告之前的天数”字段为只读。
最短密码长度	介于 6 和 30 之间的数字	可以用于密码的最少字符个数。
最多密码更改次数	介于 1 和 20 之间的数字	可更改用户密码的最大次数，在“密码更改限制时段”设置中指定。如果用户尝试更改密码的次数超过指定的次数，则不允许进行更改。 注意：如果用户使用单一登录 ID 进行身份验证，则 Oracle CRM On Demand 不会实施此密码策略。
密码更改限制时段	天数（从 1 到 7）	“最多密码更改次数”设置所适用的期间。
密码的复杂程度	3 或 4	在以下四个类别中用户密码必须满足的字符类别数： ■ 大写字符（A...Z） ■ 小写字符（a...z） ■ 数字字符（0、1、2...9） ■ 非字母数字字符（!、\$、#、%）
登录时强制实施密码策略	复选框	如果选中此复选框，则在用户登录 Oracle CRM On Demand 时，将启用密码策略检查。此策略检查可确保用户密码符合 Oracle CRM On Demand 中的“最短密码长度”和“密码的复杂程度”设置。

阻止用户重复使用的最后密码数	介于 0 和 10 之间的数字	用户不能在 Oracle CRM On Demand 中重复使用的以前使用的密码数。 新公司的默认值是 3。如果满足以下条件，现有公司的默认值为 1 或 0： ■ 已选中“新密码必须不同于旧密码”设置。 ■ 未选中“阻止用户重复使用的最后密码数”设置。
身份验证信息		
要完成的安全问题数	介于 0 和 8 之间的数字	此设置决定了用户必须设置的安全问题和答案的数量。这些问题和答案会存储起来以备日后使用。 注意：用户是在首次登录 Oracle CRM On Demand 时设置安全问题。用户还可以随时更改安全问题。更多信息，请参阅设置您的安全问题（第 页 637）。 当用户从 Oracle CRM On Demand 登录页面上的“无法访问您的帐户？”链接重置密码时，必须回答几个自己设置的安全问题。 注意：当此值设置为零（0）时，如果用户忘记其密码，则该用户必须请求管理员重置其密码。 您可以指定用户设置的问题数必须多于重置密码时需要回答的问题数。重置密码时，系统将随机显示用户设置的问题选项以验证用户身份。
要回答的安全问题数	介于 0 和 8 之间的数字	此设置决定了用户从 Oracle CRM On Demand 登录页面上的“无法访问您的帐户？”链接重置密码时，必须回答的安全问题的数量。提交重置密码请求后不久，用户便会收到一封含有临时页面链接的电子邮件。 在临时页面上，用户必须回答该设置所指定数量的安全问题才能重置密码。

		该字段值必须小于或等于“要完成的安全问题数”字段值，因为无法要求用户回答比所设置更多的问题。
临时登录的有效天数	天数（1 到 14）	此设置确定临时登录密码保持有效的天数。在添加新用户或者公司管理员或客户关怀重置用户的密码时，通常会发送包含临时登录信息的电子邮件。
临时密码登录尝试次数	尝试次数（1 到 14）	使用临时登录密码时所允许的登录尝试总次数。如果超过此值，用户的临时登录信息将失效，并且用户必须再次重置密码。
附加信息		
允许用户更改用户 ID	复选框	如果选中了该复选框，则编辑其“用户概要”的用户可以更改他们的用户 ID。如果未启用此功能，则只有公司管理员才能更改用户 ID。
允许用户更改电子邮件地址	复选框	如果已选中此复选框，有权编辑用户概要的用户就可更改其电子邮件地址。如果未启用此功能，则只有公司管理员才能更改电子邮件地址。
并发会话选项	“允许，带通知”、“允许，不带通知”以及“阻止和终止现有会话”	此设置允许您在使用登录证书时管理 Oracle CRM On Demand 处理并发会话的方式。 使用“允许，带通知”选项，您可以参与并发会话。但是，Oracle CRM On Demand 将通知您正在进行另一个使用相同客户详细信息的会话。Oracle CRM On Demand 还将向另一个会话中的用户提供通知。 使用“允许，不带通知”选项，您可以参与并发会话。但是，Oracle CRM On Demand 不会通知任何用户有其他会话正在进行。 使用“阻止和终止现有会话”选项将会关闭第一个现有会话，保留第二个新会话。两个会话的用户都能收到此操作的通知。

关于跨站点请求篡改的防护

为了防止跨站点请求篡改攻击，如果用户创建具有以下特点的自定义代码，则必须在代码中包含一个作为隐藏参数的安全令牌：代码包含 HTTP POST 请求（包括异步 Java Script 和 XML (AJAX) 请求），这些请求试图更新、创建或删除 Oracle CRM On Demand 数据。如果自定义代码未包含此安全令牌，或者如果错误使用此安全令牌，则请求将会失败。在请求失败时，用户将看到指出无法完成请求的错误消息，原因是密钥无效或已过期，此时用户必须刷新页面。

下表显示用户必须包含在代码中的安全令牌。

参数组成部分	令牌代码
名称	%%ODReqName%%
值	%%ODReqValue%%

注意：令牌代码区分大小写，而且必须与表中显示的完全一样。令牌代码中的任何错误都会导致请求失败。

这项跨站点请求篡改防护功能由公司概要上的“启用跨站点请求篡改防护”复选框控制。将贵公司设置为使用 Oracle CRM On Demand 时，默认情况下会启用这项功能，而且无法禁用它。

重置所有密码

可以同时重置所有用户的密码（包括管理员的密码）。

用例 1。您在设置应用程序，创建用户并将他们的状态设置为“有效”，但未通过电子邮件向他们发送密码。在完成设置并且应用程序可供使用后，重置所有密码。此操作同时向所有有效用户发送电子邮件，将他们的临时密码通知他们，并使他们能够访问应用程序。

用例 2。您更改了密码控制策略，并希望所有用户都遵守新的策略。重置所有密码，以便用户在下次登录时必须更改其密码。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司 - 重置所有密码”权限。此外，每个用户角色还必须包括“重置个人密码”权限。

重置所有密码

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司概要”部分中单击“公司概要”链接。
- 4 在“公司概要”标题栏中，单击“重置所有密码”按钮。

系统向所有用户发送电子邮件，将他们新的临时密码通知他们。已登录的用户能够继续工作，但在下次登录时需要输入新的临时密码。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [重置用户的密码（第 页 1170）](#)
- [设置用户（第 页 1158）](#)
- [定义公司密码控制策略（第 页 987）](#)

激活语言

Oracle CRM On Demand 提供多种语言版本。随产品提供的所有默认文本字段（如字段和选择列表值）以及联机帮助和教程都以可用语言显示。

但是，当您定制字段或选择列表值时，如果想要这些字段或选择列表值显示为翻译版本，您必须手动用其它语言输入对应项目。否则，这些字段或选择列表值将采用原始语言显示为括在括号中的蓝色文本，不管您选择了什么语言都是如此。

最初，唯一的有效语言是在公司注册 Oracle CRM On Demand 时选择作为公司默认语言的语言。

要将可供选择的语言提供给用户，您必须激活这些语言。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司”权限。

激活语言

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司概要”部分中，单击“语言”链接。
- 4 在“活动”列中，选择想要提供给雇员使用的语言。

注意：用于显示日期、时间和货币的格式由其它设置确定，而不是由“语言”设置确定。

- 5 保存记录。

用 IP 地址限制使用

此功能允许公司限制对系统特定 IP 地址范围的访问。通过此功能，可以确保用户仅从特定网络位置（例如办公室）访问系统。启用此功能后，用户只能从 IP 地址处于设定范围之内的计算机登录应用程序。

注意：您也可以在角色级别指定限制，以便将具有特定角色的用户局限于特定的 IP 地址范围。有关更多信息，请参阅[关于角色的 IP 地址限制](#)（第 页 1184）。

在开始之前。联络客户关怀部门，以便他们为贵公司启用 IP 过滤。之后，要执行此过程，您的角色必须具有“管理公司”权限。

要限制为仅供特定 IP 地址使用

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 单击“安全设置”链接。
- 4 在“安全设置”页面上，输入登录时可接受的 IP 地址。

提示：查看屏幕上的信息，了解如何正确地输入 IP 地址。

- 5 保存记录。

会计日历管理

会计日历管理包括定义贵公司会计年度的开始日期以及与之对应的结束日期：

- [关于会计日历](#)（第 页 993）
- [更新会计日历名称](#)（第 页 994）
- [定义定制会计日历](#)（第 页 995）
- [管理贵公司的期间列表](#)（第 页 996）

关于会计日历

Oracle CRM On Demand 提供两种会计日历：

- **标准会计日历。**如果会计年度遵循常见日历（例如，日历季度、5-4-4、4-4-5），则可以在公司概况中使用此日历类型。
- **定制会计日历。**如果公司遵循其它日历，例如 4-5-4，可以在 Oracle CRM On Demand 中定义定制会计日历。

如果使用标准会计日历或定制会计日历，则为公司定义会计年度一次。每种会计日历类型自动允许使用在 Oracle CRM On Demand 中定义的会计期间。

标准会计日历

标准会计日历是遵循通常定义的日历（例如公历）的期间，可以从年度的任何月份的任一天开始。如果在 Oracle CRM On Demand 中使用标准会计日历，则选择以下一种日历类型：

- 日历季度
- 4-4-5 日历模型
- 5-4-4 日历模型

使用标准会计日历时，Oracle CRM On Demand 会自动生成直到 2040 年的会计期间。可以查看标准会计日历的设置，但无法更改这些设置。但是，您可以更改会计日历的命名格式，有关更多信息，请参阅[更新会计日历名称（第 994 页）](#)。如果要更改日历定义，请与客户关怀联系。客户关怀使用数据填充会计日历并在设置公司时指定日历类型。

注意：直到运行完整的 ETL（提取、转换和加载）之后，对会计年度定义所做的任何更改才会反映在 Oracle CRM On Demand 报表中。

查看标准会计日历定义

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司概况”链接。
- 3 在“公司设置”部分中查看以下字段：
 - 会计年度开始月份
 - 会计年度开始日期
 - 会计日历类型

注意：对标准会计日历定义做出更改时，Oracle CRM On Demand 将更新报表中的所有数据。但是，Oracle CRM On Demand 仅更新预测中的未来数据。

定制会计日历

Oracle CRM On Demand 提供了定制会计日历以满足不使用标准日历月份或常见会计日历的公司的要求。定制会计日历由公司管理员定义。对于要在 Oracle CRM On Demand 中创建业务计划、目标、预测或基于时间的分析的每个年度，都必须为其创建定制会计日历记录。有关定义定制会计日历的更多信息，请参阅[定义定制会计日历（第 995 页）](#)。

更新会计日历名称

当客户关怀为公司创建标准会计日历时，在默认情况下，会计日历名称会自动添加此会计年度的结束年份作为后缀。例如，如果会计日历中年度的开始年份为 2039，结束年份为 2040，该日历将命名为 Fiscal Calendar 2040。

如果公司需要备用命名约定来支持使用具有 Oracle CRM On Demand 的外部系统，您可以配置会计年度命名格式，以便于所有标准会计日历名称和会计期间名称的后缀都使用会计年度的结束年份或开始年份。

注意：您可以在指定日历名称的同时定义自定义会计日历，但不能为已定义的自定义会计日历修改名称。更改会计日历的名称格式不会影响会计年度或会计期间的结束或开始日期。

要更新会计日历名称，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“会计日历管理”部分中，单击“会计日历定义”链接。
- 4 在“会计日历列表”页面上，单击“更新会计日历名称”。
- 5 选择以下各项之一：
 - **开始年份**。会计日历名称和会计期间名称的后缀使用该会计年度的开始年份。
 - **结束年份**。会计日历名称和会计期间名称的后缀使用该会计年度的结束年份。
- 6 单击“保存”。

定义定制会计日历

公司管理员按照公司的会计年度在 Oracle CRM On Demand 中定义会计日历。定制会计日历反映在所有报表、业务计划、目标和用户定额中。

注意：要配置定制会计日历的定义，您的角色必须包括“管理公司”权限。

要设置公司的定制会计日历，必须执行以下操作：

- 1 与客户关怀联系，以便能够为公司使用定制会计日历。
- 2 定义公司的会计日历。
- 3 验证定制会计日历在公司内是否处于活动状态。

警告：为公司启用定制会计日历选项后，无法禁用此选项。公司管理员如果不完全理解 Oracle CRM On Demand 中会计日历的功能，建议不要启用定制会计日历。

定制会计日历和预测

使用定制会计日历时，公司的定制会计日历定义用于生成预测。激活预测之前，公司管理员必须定义定制会计日历记录。由于预测可以跨越多个季度，因此可能会包含多个会计年度的数据。为确保有足够的数据用于生成系列预测，必须为公司想要生成预测的每一年创建一个定制会计日历。此外，公司管理员必须更新预测定义，然后将新的定制会计日历定义用于预测。如果在下一个预测日期之前没有刷新预测定义，则不会生成预测。有关更新预测定义的更多信息，请参阅[更新预测定义](#)（第 页 1342）。

定义新的定制会计日历

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“会计日历管理”部分中，单击“会计日历定义”链接。
- 4 在“会计日历列表”页面上，单击“新会计日历”。
- 5 从菜单中，选择需要的会计年度。

会计日历的名称会自动填充在“名称”字段中，例如“会计年度 2009”。此值为只读。

注意：您可以在指定日历名称的同时定义自定义会计日历，但不能为已定义的自定义会计日历修改名称。

- 6 输入以下信息：
 - a **说明**。添加关于定制会计定义的任何附加信息。此字段限制为 250 个字符。
 - b **会计季度 1**。单击日历图标可指示此季度中每个会计月份的开始日期。
 - c **会计季度 2**。单击日历图标可指示此季度中每个会计月份的开始日期。
 - d **会计季度 3**。单击日历图标可指示此季度中每个会计月份的开始日期。
 - e **会计季度 4**。单击日历图标可指示此季度中每个会计月份的开始日期。
 - f **附加信息**。单击日历图标可指示下一个会计年度的开始时间。

注意：一个会计年度不能长于 99 周。如果输入了“下一个会计年度开始”值，从上一个会计年度的开始日期到该值之间的时间超过 99 周，将出现错误消息，提示输入正确值。

7 单击“保存”。

注意：必须按顺序创建会计日历，例如，必须先创建 2010 年的会计日历，才能创建 2011 年的会计日历。

直到运行每晚进行的 ETL（提取、转换和加载）之后，新的定制会计日历定义才会反映在分析中。

查看会计日历的详细信息

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“会计日历管理”部分中，单击“会计日历定义”链接。
- 4 在“会计日历列表”页面上，单击要查看会计期间的会计年度的名称。

“会计日历明细”页面显示选定年度的各个会计月份和下一个会计年度开始日期。

注意：如果从使用标准会计日历改为使用定制会计日历，以前的会计年度记录在“会计日历列表”页面中会显示为只读，Oracle CRM On Demand 生成的所有未来会计年度记录都将被删除。有关标准会计日历的更多信息，请参阅[关于会计日历（第 页 993）](#)。

编辑公司的会计日历

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“会计日历管理”部分中，单击“会计日历定义”链接。
- 4 在“会计日历列表”页面上，找到要更新的会计日历，然后单击“编辑”。
- 5 输入会计日历的新详细信息，然后单击“保存”。

直到运行每晚进行的 ETL（提取、转换和加载）之后，对定制会计日历定义所做的任何更改才会反映在分析中。

注意：如果定义了定制会计日历，可以编辑现有日历定义以进行更改。但是，当前会计年度之前的会计日历为只读。不能删除定制会计日历。

管理贵公司的期间列表

您可以管理贵公司的会计日历期间列表，以限制“期间”查找窗口中可供选择的期间数，例如在业务计划和目标记录中。此功能很有用，例如，因为贵公司可能需要销售人员创建季度业务计划，而人力资源人员只能创建年度业务计划。

要管理贵公司的期间列表，您可以：

- 创建和调整期间列表
- 对于每个期间列表，请定义“期间”查找窗口中使用的搜索字段。
- 对于每个用户角色，请定义“期间”查找窗口中可用的列表。

注意：如果将公司概要上的“查找窗口中的记录类型列表”菜单设置为“启用”，用户只能选择“期间”查找窗口中的期间列表。有关此菜单及其控制内容的更多信息，请参阅在查找窗口中搜索记录（请参阅在“查找”窗口中搜索记录 第 页 84）和[设置公司概要和全局默认值（第 页 965）](#)。

管理期间列表

以下过程描述如何管理贵公司的期间列表。

要管理期间列表，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“会计日历管理”部分中，单击“会计期间管理”链接。
- 4 在“期间列表”页中，从“菜单”按钮中选择选项，具体如下：
 - **记录计数。**统计期间列表中的期间数，请参阅统计列表中的记录数（请参阅 [计算列表中的记录](#) 第 页 119）。
 - **调整列表。**按特定标准调整期间列表，并用新名称保存该列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。
 - **保存列表。**保存列表。当单击“保存列表”时，将直接进入一个具有“保存”选项的页面。
 - **显示列表筛选器。**显示下拉菜单中的列表的关键信息，请参阅查看列表页面（请参阅 [“视图列表”页面](#) 第 页 117）。也可以在“管理列表”页面中单击“查看”来访问此页面。
 - **管理列表。**管理期间列表，请参阅[“管理列表”页面](#)（第 页 116）。
 - **创建新列表。**创建新的筛选期间列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

定义期间搜索布局

以下过程描述如何定义期间列表的搜索布局。

在开始之前。您的角色必须包括“定制应用程序”权限。

要定义期间搜索布局，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
 - 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
 - 3 在“记录类型设置”部分中，单击“期间”。
 - 4 在“期间应用程序定制”页面中，单击“期间搜索布局”。
 - 5 定义搜索布局。
- 有关创建搜索布局的更多信息，请参阅[管理搜索布局](#)（第 页 1102）。

定义每个角色可用的期间列表

以下过程描述如何定义每个角色可用的期间列表。

在开始之前。您的角色必须包括“定制应用程序”权限。

要定义每个角色可用的期间列表，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
 - 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
 - 3 在“记录类型设置”部分中，单击“期间”。
 - 4 在“期间应用程序定制”页面中，单击“期间列表访问和顺序”。
 - 5 对于每个角色，请定义可用的列表及列表顺序。
- 有关管理列表访问和每个角色的显示顺序的更多信息，请参阅[管理列表访问和列表顺序](#)（第 页 1107）。

货币定义

定义公司币种包括：

- 激活公司用于业务交易的币种。
- 定义公司基准币种的币种汇率。

有关币种定义的信息，请参阅管理币种（请参阅 [管理货币](#) 第 页 998）。

管理货币

为了允许用户以任何货币为单位执行和跟踪业务，您需要激活这些货币。否则将只能选择为公司设置的默认货币。

如果雇员以其他货币为单位记录交易，您还需要设置这些货币和公司默认货币之间的汇率。应用产品将在累计报表收入和进行预测时使用汇率。

警告： 对于激活的所有货币，一定要在用户输入交易之前设置汇率。

可为任何现行货币输入多项汇率。每项汇率都由“兑换日期”和当天的“汇率”组成。确定要用于特定交易的汇率时，此应用产品遵循以下规则：

Oracle CRM On Demand 如何在公司默认货币与用户默认货币之间转换汇率

在此例中，公司具有以下货币：

- 公司的默认货币为美元（USD）。
- 公司还激活了其他货币：欧元（EUR）和英镑（GBP）。
- 公司还定义了 USD 与 EUR 之间以及 USD 与 GBP 之间的汇率。
- 用户以 EUR 为单位输入商机收入。但是，用户默认货币为 GBP。
- Oracle CRM On Demand 按如下方式执行 EUR 到 GBP 的转换：
 - 它先将商机收入转换为公司默认货币，也就是从 EUR 到 USD。
 - 然后将商机收入转换为用户货币，也就是从 USD 到 GBP。

汇率如何应用到预测累计

在此例中，应用以下规则：

- 如果有为交易当天日期定义的汇率，则应用产品使用“汇率”值。
- 如果没有为交易当天日期定义的汇率，但有为交易日期之前日期定义的汇率，则应用产品使用日期最靠近交易日期的汇率。
- 如果没有为交易当天日期定义的汇率，并且没有为交易日期之前的日期定义的汇率，应用产品将使用日期在交易日期之后的下一个可用汇率。

例如，如果只为 2004 年 5 月 15 日和 2004 年 8 月 15 日输入了汇率，则会发生以下情况：

- 对于 2004 年 5 月 15 日之前的交易，将使用 2004 年 5 月 15 日的汇率。
- 对于 2004 年 5 月 15 日和 2004 年 8 月 14 日之间的交易，将使用 2004 年 5 月 15 日的汇率。
- 对于 2004 年 8 月 15 日当天或之后的交易，将使用 2004 年 8 月 15 日的汇率。

汇率如何应用到报表

对于报表，采用比预测更一般的方式应用汇率。为每月确定一个汇率，该月内的所有交易将使用该汇率。例如，对于商机，Oracle CRM On Demand 将使用与“汇率有效日期”最接近的“商机结束日期”。对于资产货币转换，Oracle CRM On Demand 将使用“采购日期”字段作为日期。对于商机产品，Oracle CRM On Demand 使用与产品收入的开始日期最接近的汇率。对于其他对象，包括定制对象 01-03，Oracle CRM On Demand 将使用创建日期来确定汇率日期。对于定制对象 04-15，Oracle CRM On Demand 将使用“兑换日期”字段。

为某个月分配的汇率按如下方式确定：

- 如果某个月存在多个汇率，则使用日期在该月中最靠后的汇率。
- 如果某个月没有汇率，则会将该月的汇率设置为与最接近的将来月份（定义有汇率）的汇率相同。
- 如果将来的月份没有汇率，则使用第一个之前月份的汇率。

例如，如果为 2004 年 5 月 10 日、2004 年 5 月 20 日和 2004 年 8 月 14 日定义了汇率，则：

- 2004 年 5 月的汇率将是为 2004 年 5 月 20 日设置的值（为 5 月设置的最新汇率）。
- 2004 年 8 月的汇率将是为 2004 年 8 月 14 日设置的值（为 8 月设置的唯一汇率）。
- 2004 年 4 月及之前的月份将分配 2004 年 5 月 20 日的汇率。在 5 月有两个日期。

- 将为 2004 年 6 月和 7 月分配 2004 年 8 月（最接近的将来月份）的汇率。
- 将为 2004 年 9 月及以后的月份分配 2004 年 8 月（没有将来月份，因此使用第一个之前的月份）的汇率。

在报表中，需要货币转换的任何值将使用为交易所属月份定义的汇率，计算方式如上所述。

注意： 在预测过程中，所有商机都会转换为公司默认货币，以便进行预测累计。但在报表中，收入字段将转换为最终用户的货币金额。

如果发生以下任一情形，在每日分析刷新运行之前，您需要等待：

- 为公司激活了一种新货币并设置了汇率
- 用户（在“个人详细信息”页面上）选择了公司其他用户尚未选择的新货币

刷新操作将自动生成任何所需的交叉汇率。之后，您可以运行历史报表或实时报表。

用户每次更改了其默认用户货币后，都必须注销 Oracle CRM On Demand 然后再次登录，报表才会以新选择的货币显示数据。

在开始之前。要执行管理货币的过程，您的角色必须包括“管理公司 - 定义货币”权限。此外，要了解货币设置的效果，请阅读[关于用户资料设置（第 页 631）](#)。

激活货币

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“货币定义”部分中，单击“货币定义”链接。
- 4 在“货币设置”页面上，从下拉列表中选择“所有货币”。
- 5 单击想要激活的货币的“编辑”链接。
- 6 在“编辑货币”页面上，选中“活动”复选框。
- 7 （可选）在“编辑货币”页面上，您可以更改对应于货币的符号。

例如，您可能需要按货币的货币代码区分货币，而不是按货币符号区分货币。因此，可将 \$ 更改为 USD，将 ¥ 更改为 JPY，并将 € 更改为 EUR。

注意：除了被某些地区用作千位分隔符或小数点的那些符号之外，即除了句点（.）、逗号（,）或空格（ ）之外，您可以使用任何其他符号来表示货币。

- 8 保存记录。

要定义汇率

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“货币定义”部分，请单击“汇率”链接。

将出现“编辑汇率”页面，其中包含已激活货币的最新汇率。如果未定义汇率，该页面显示为空白。

注意： *目标货币* 始终都是为贵司设置的货币。必须输入汇率，向此应用程序表明如何将各现行货币转换为该货币。

- 4 要为现行货币添加新汇率：
 - a 单击要为其添加汇率的“货币”行的“兑换历史记录”链接。
在“汇率”页面上，单击“新建”。
 - b 在“编辑汇率”页面上填写信息。
对于“汇率”，请输入需要用多少单位的 *目标货币* 才能购买一单位 *来源货币*。

例如：1 欧元 = 1.3 美元。

假设您的公司的货币设置为美元（USD），您将输入以下值：

- 来源货币：EUR
- 目标货币：USD
- 汇率：1.3

5 单击“保存”。

要查看汇率历史记录

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“货币定义”部分，请单击“汇率”链接。
在“编辑汇率”页面上，将出现不同货币的最新汇率。
- 4 要查看单一货币的汇率历史记录，请单击“汇率历史记录”链接。
将出现汇率的历史记录。

分部设置

贵公司可以使用“分部”记录类型按组来组织用户以满足业务需求。例如，您可以使用分部按地理位置来组织用户。您可以将用户与一个或多个分部关联。系统会将与用户记录关联的第一个分部自动指定为用户的主要分部，但是您可以为该用户更改主要分部。您可以将分部与选择列表值组关联，以便针对某些分部中的用户，将记录上某些字段内的选择列表中显示的值局限于为字段定义的值子集。每个分部只能与一个选择列表值组关联。有关选择列表值组的更多信息，请参阅[关于选择列表值组](#)（第 页 1129）。

注意：用户记录上的分部信息并不会影响用户访问记录以及处理记录的权限。

如果用户与一个或多个分部关联，则当用户创建支持分部的记录类型的记录时，系统会将用户的主要分部自动分配给记录。如果“详细信息”页面布局中既存在“分部”字段又存在“选择列表值组”字段，并且选择列表值组与用户的主要分部关联，则用该选择列表值组的名称填充记录上的“选择列表值组”字段。然后，在选择列表值组所控制的任何选择列表字段中，只有链接到选择列表值组的值才会显示在选择列表中。

只要以下所有条件都成立，用户就可以更改任何记录上的分部：

- 分配给记录类型的用户角色的页面布局上存在“分部”字段。
- 未将“分部”字段指定为只读字段。
- 用户具有更新记录所需的访问权限。

注意：默认情况下，“分部”字段的“查找”窗口中提供了“所有分部”列表，并且用户可以选择任何分部。您可以设置分部列表，并且可以指定用户角色“分部”字段的“查找”窗口中可用的列表。有关更多信息，请参阅[管理列表访问和列表顺序](#)（第 页 1107）。

当用户更改记录上的分部时，记录的选择列表值组会自动更改为新分部的选择列表值组。有关创建和更新记录时“分部”和“选择列表值组”字段的行为的更多信息，请参阅[关于记录上的分部和选择列表值组](#)（第 页 1004）以及[关于选择列表字段、选择列表值组和分部](#)（第 页 51）。

有关设置分部的信息，请参阅以下主题：

- [设置分部时的注意事项](#)（第 页 1001）
- [设置分部的过程](#)（第 页 1001）
- [创建分部](#)（第 页 1002）
- [将选择列表值组与分部关联](#)（第 页 1002）
- [将用户与分部关联](#)（第 页 1003）

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [支持选择列表值组和分部的记录类型](#)（第 页 1132）
- [关于合并分部和删除分部](#)（第 页 1003）
- [关于记录上的分部和选择列表值组](#)（第 页 1004）
- [更改用户的主要分部](#)（第 页 1171）

设置分部时的注意事项

设置分部时，请考虑以下事项：

- **定制。**您可以定制“分部”记录类型。
- **列表。**您可以创建分部列表。
- **选择列表值组。**您只能将分部与一个选择列表值组关联。
- **用户。**您可以将多个用户与每个分部关联，并且可以将每个用户与多个分部关联。
- **搜索。**您无法在操作栏或高级搜索中搜索分部记录。
- **“分部”字段。**对于支持分部的记录类型，您可以执行以下操作：
 - 将“分部”字段添加到页面布局中。
 - 如果不希望用户能够更改或清除字段中的值，请将“分部”字段指定为只读。
 - 使用表达式生成器中的“分部”字段。
 - 使用 workflow 规则中的“分部”字段。
 - 在搜索布局中包括“分部”字段。

注意：不能通过“字段设置”页面为“分部”字段指定默认值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [设置分部的过程](#)（第 页 1001）
- [创建分部](#)（第 页 1002）
- [将选择列表值组与分部关联](#)（第 页 1002）
- [将用户与分部关联](#)（第 页 1003）
- [关于记录上的分部和选择列表值组](#)（第 页 1004）
- [更改用户的主要分部](#)（第 页 1171）

设置分部的过程

在开始之前。查看[设置分部时的注意事项](#)（第 页 1001）中的信息。

要设置公司的分部，请执行以下任务：

- 1 确定以下各项：
 - 您要设置的分部。
 - 您要与每个分部（如果有）关联的选择列表值组。每个分部只能与一个选择列表值组关联，但选择列表值组可与多个分部关联。
 - 您要与每个分部关联的用户。
- 2 创建您的分部。
有关更多信息，请参阅[创建分部](#)（第 页 1002）。
- 3 （可选）将选择列表值组与分部关联。
有关更多信息，请参阅[将选择列表值组与分部关联](#)（第 页 1002）。

- 4 将用户与分部关联。
有关更多信息，请参阅[将用户与分部关联](#)（第 页 1003）。
- 5 （可选）将“分部”字段添加到要在其中使用分部的记录类型的页面布局中。
有关更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）和[指定动态页面布局](#)（第 页 1117）。

创建分部

要创建分部，请完成以下过程中的步骤。此任务是[设置分部的过程](#)（第 页 1001）中的步骤。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理角色和访问”权限。

创建分部

- 1 单击“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”。
- 3 在“分部设置”部分中，单击“部分设置”。
- 4 在“分部列表”页面中，单击“新建”。
- 5 输入分部的名称和说明，然后保存您所做的更改。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [分部设置](#)（第 页 1000）
- [设置分部时的注意事项](#)（第 页 1001）
- [设置分部的过程](#)（第 页 1001）
- [将选择列表值组与分部关联](#)（第 页 1002）
- [将用户与分部关联](#)（第 页 1003）

将选择列表值组与分部关联

您只能将一个选择列表值组与每个分部关联。但是，每个选择列表值组都可以控制一个或多个记录类型上一个或多个选择列表字段的值，并且每个选择列表值组都可以与多个分部关联。有关选择列表值组的更多信息，请参阅[关于选择列表值组](#)（第 页 1129）。

要将选择列表值组与分部关联，请完成以下过程中的步骤。此任务是[设置分部的过程](#)（第 页 1001）中的步骤。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理角色和访问”权限。此外，用户角色的“分部详细信息”页面布局中必须存在“选择列表值组”字段。

将选择列表值组与分部关联

- 1 单击“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”。
- 3 在“分部设置”部分中，单击“部分设置”。
- 4 在“分部列表”中，单击要与选择列表值组关联的分部的名称。
- 5 在“分部详细信息”页面内的“选择列表值组”字段中，单击“查找”图标，然后选择想要与分部关联的选择列表值组。
- 6 保存所做的更改。

注意：为了通过选择列表值组控制记录上选择列表字段中显示的值，记录类型的“详细信息”页面布局中必须存在“选择列表值组”字段。

将用户与分部关联

您可以将用户与一个或多个分部关联。系统会将与用户关联的第一个分部自动指定为用户的主要分部，但是您可以在用户的记录上更改主要分部。有关更多信息，请参阅[更改用户的主要分部](#)（第 页 1171）。

可通过两种方式将用户与分部关联：

- 通过分部记录，可以将用户与分部关联。
- 通过用户记录，可以将分部与用户关联。

要将用户与分部关联，请完成以下过程中的步骤。此任务是[设置分部的过程](#)（第 页 1001）中的步骤。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理用户”权限和“管理角色和访问”权限。此外，对于“分部”记录类型，分配给您的角色的“详细信息”页面布局上必须存在“分部用户”相关信息部分。

将用户与分部关联

- 1 单击“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”。
- 3 在“分部设置”部分中，单击“部分设置”。
- 4 在“分部列表”中，单击要与用户关联的分部的名称。
- 5 在“分部详细信息”页面上，滚动到“分部用户”相关信息部分，然后单击“添加”。
- 6 选择要与分部关联的用户，并保存您所做的更改。

您一次最多可以添加 10 个用户。要将更多用户与分部关联，请单击“保存和添加用户”。

要通过“用户详细信息”页面将分部与用户关联，请完成以下过程中的步骤。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理用户”权限和“管理角色和访问”权限。此外，至少必须满足以下条件之一：

- 对于“用户”记录类型，分配给您的角色的“详细信息”页面布局上存在“主要分部”字段。
- 分配给您的角色的“用户管理”页面布局上存在“用户分部”相关信息部分。

注意：在“用户”记录类型上还提供了名称为“分部”的文本字段。“分部”文本字段是“用户”记录类型的一部分。

将分部与用户关联

- 1 单击“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户和组管理”部分中，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”中，单击要与分部关联的用户的姓氏。
- 5 在“用户详细信息”页上执行以下操作之一：
 - 如果要仅关联一个分部并将其作为用户的主要分部，则在“主要分部”字段中单击“查找”图标，然后选择想用作该用户的主要分部的分部。
 - 如果要将多个分部与用户关联，则滚动到“分部”相关信息部分，并单击“添加”。您一次最多可以添加 10 个分部。要将更多分部与用户关联，请单击“保存和添加分部”。

关于合并分部和删除分部

即使分部与用户和记录关联，您也可以删除该分部。您也可以一次将最多五个分部合并为一个。合并两个或更多分部时，会保留一个分部并删除其他分部。

在因执行合并操作而删除分部之后，会发生以下情况：

- 从与分部关联的任何用户记录中删除该分部。
- 对于与删除的分部关联但以前未与保留的分部关联的任何用户，系统会自动将这些用户与保留的分部关联。如果删除的分部是用户的主要分部，则保留的分部将变为用户的主要分部。
- 如果删除的分部与其他记录类型（如客户、联系人等）的记录关联，则记录不会自动与合并操作中保留的分部关联。而是会自动清除记录上的“分部”字段。但不会清除记录上的“选择列表值组”字段。

直接删除分部之后，则将发生以下情况：

- 从与分部关联的任何用户记录中删除该分部。如果删除的分部是用户的主要分部，则与用户记录关联的剩余分部列表中的第一个分部将变为该用户的主要分部。
- 如果删除的分部与其他类型（如客户、联系人等）的记录关联，则会自动清除这些记录上的“分部”字段。但不会清除记录上的“选择列表值组”字段。

您可以将不同的分部与因删除分部而清除了“分部”字段的任何记录关联。将分部与清除了“分部”字段的记录关联时，会按以下方式更新记录上的“选择列表值组”字段。

- 如果新分部与选择列表值组关联，则用新分部的选择列表值组填充记录上的“选择列表值组”字段。
- 如果新分部未与选择列表值组关联，则清除记录上的“选择列表值组”字段。

您可以恢复删除的分部。恢复分部时，不会恢复已恢复的分部与用户记录之间以前存在的任何关联。系统会恢复已恢复的分部与其他类型（如客户、联系人等）记录之间以前存在的任何关联。

有关合并记录的逐步说明，请参阅[合并记录](#)（第 页 126）。

关于记录上的分部和选择列表值组

下表概述了用户创建和编辑记录时“分部”和“选择列表值组”字段的行为。在所有情况下，此表中假定：

- 每个分部都与选择列表值组关联。
- 每个用户至少与一个分部关联。
- “详细信息”页面布局中既存在“分部”字段又存在“选择列表值组”字段。

可以更新“分部”字段	可以更新“选择列表值组”字段	用户创建记录时，以下行为适用	用户更新记录时，以下行为适用
是	是	■ 用创建记录的用户的主要分部填充“分部”字段。在保存记录之前，用户可以更改“分部”字段中的值。 ■ 用分部的选择列表值组填充“选择列表值组”字段。在保存记录之前，用户可以更改“选择列表值组”字段中的值。	■ 用户可以更改“分部”字段或“选择列表值组”字段中的值。 ■ 如果用户清除“分部”字段，则会自动清除“选择列表值组”字段。 ■ 如果用户选择不同的分部，则用新分部的选择列表值组填充“选择列表值组”字段。 ■ 如果用户选择不同的选择列表值组或者清除“选择列表值组”字段，则不会自动更改“分部”字段。
否	是	■ 用创建记录的用户的主要分部填充“分部”字段。用户无法更改“分部”字段中的值。 ■ 用分部的选择列表值组填充“选择列表值组”字段。在保存记录之前，用户可以更改“选择列表值组”字段中的值。	■ 用户无法更改“分部”字段中的值。 ■ 用户可以更改“选择列表值组”字段中的值。 ■ 如果用户选择不同的选择列表值组或者清除“选择列表值组”字段，则不会自动更改“分部”字段。
是	否	■ 用创建记录的用户的主要分部填充“分部”字段。在保存记	■ 用户可以更改“分部”字段中的值。 ■ 用户无法直接更改“选择列表值组”字段中的值。

可以更新“分部”字段	可以更新“选择列表值组”字段	用户创建记录时，以下行为适用	用户更新记录时，以下行为适用
		录之前，用户可以更改“分部”字段中的值。 用分部的选择列表值组填充“选择列表值组”字段。用户无法更改记录上“选择列表值组”字段中的值。	- 如果用户清除“分部”字段，则会自动清除“选择列表值组”字段。 - 如果用户选择不同的分部，则用新分部的选择列表值组填充“选择列表值组”字段。
否	否	- 用创建记录的用户的主要分部填充“分部”字段。用户无法更改记录上“分部”字段中的值。 - 用分部的选择列表值组填充“选择列表值组”字段。用户无法更改记录上“选择列表值组”字段中的值。	用户无法更改“分部”字段或“选择列表值组”字段中的值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [分部设置（第 页 1000）](#)
- [设置分部时的注意事项（第 页 1001）](#)
- [设置分部的过程（第 页 1001）](#)
- [创建分部（第 页 1002）](#)
- [将选择列表值组与分部关联（第 页 1002）](#)
- [将用户与分部关联（第 页 1003）](#)
- [更改用户的主要分部（第 页 1171）](#)
- [关于选择列表值组（第 页 1129）](#)
- [设置选择列表值组时的注意事项（第 页 1130）](#)
- [设置选择列表值组的过程（第 页 1131）](#)
- [创建选择列表值组（第 页 1131）](#)
- [将选择列表值映射到选择列表值组（第 页 1075）](#)

公司审计

审计追踪是满足法规和公司政策合规要求的重要功能。有关 Oracle CRM On Demand 中的审计追踪的信息，请参阅以下主题：

- [查看所有用户的登录活动（第 页 1005）](#)
- [查看公司的资源使用情况（第 页 1006）](#)
- [利用主审计追踪查看审计追踪更改（第 页 1007）](#)
- [查看管理配置更改的审计追踪（第 页 1008）](#)
- [查看公司的待定和已发送电子邮件（第 页 1009）](#)
- [查看贵公司的所有导出请求（第 页 1011）](#)

查看所有用户的登录活动

可以查看公司中所有用户的登录历史记录。登录历史记录页面显示哪些用户在使用应用程序以及他们何时使用应用程序。登录历史记录页面还记录 Oracle CRM On Demand 客户关怀的登录活动。

注意：每天晚上，Oracle CRM On Demand 都会永久删除早于 90 天的用户登录记录。用户采用率历史记录数据存储在数据仓库中，以支持在 Oracle CRM On Demand 分析中分析用户采用率度量的历史趋势，但是在将 Oracle CRM On Demand 升级到新版本期间对数据执行完全提取、转换和加载 (ETL) 时，或者在将公司数据从一个 Oracle CRM On Demand 环境迁移到另一个 Oracle CRM On Demand 环境时，不会保留数据。有关“使用情况跟踪分析”分析主题区域的信息，请参阅[使用情况跟踪分析历史分析主题区域](#)（第 页 766）。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司 - 登录和公司审计”权限。

查看所有用户的登录活动

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司审计”部分中，单击“登录审计”链接。

“登录审计”页面显示 Oracle CRM On Demand 的所有登录审计活动。

注意：登录记录中的“类型”字段显示了尝试登录所通过的渠道。例如，如果通过浏览器窗口尝试登录，则“类型”字段会显示值“交互”。如果通过 Web 服务尝试登录，则“类型”字段会显示值“Web 服务”。

- 4 在“登录审计”标题栏中，选择菜单中的下列任一列表：
 - **所有登录审计。**查看登录活动的默认设置。这将显示所有登录审计数据且按登录时间排序。
 - **当前登录的所有用户。**当前登录 Oracle CRM On Demand 的所有用户。这按登录时间排序。

注意：此菜单还显示您创建的任何定制列表。

管理登录活动列表

- 在“登录审计”标题栏中，单击“菜单”按钮以执行以下操作：
 - **导出列表。**导出“登录活动”列表以保存在计算机上，请参阅[导出列表中的记录](#)（第 页 119）。
 - **记录计数。**计算“登录活动”列表中的记录，请参阅[计算列表中的记录](#)（第 页 119）。
 - **调整列表。**调整“登录活动”筛选列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。
 - **管理列表。**管理登录活动列表，请参阅“[管理列表](#)”页面（第 页 116）。
 - **创建新列表。**创建新筛选的“登录活动”列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。
 - **保存列表。**保存“登录活动”列表，这会将您直接定向到含“保存”选项的页面。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [查看用户的登录活动](#)（第 页 1171）

查看公司的资源使用情况

可以查看整个公司的资源使用情况，包括对以下区域所做的更改：

- 重置密码
- 忘记密码
- 回答安全问题
- 更改 SSO 标识符
- 对用户 ID 所做的更改
- 对电子邮件地址所做的更改
- 设置密码
- 初始密码
- 脱机

注意：每月一次，Oracle CRM On Demand 会永久删除早于 90 天的资源使用情况记录。但是，在创建用户或者修改以下字段时不会清除记录：“电子邮件”、“单一登录的外部标识符”、“角色”、“状态”、“用户登录 ID”。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司 - 登录和公司审计”权限。

查看公司的资源使用情况

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司审计”部分中，单击“审计”链接。
- 4 查看公司的资源使用情况历史记录。

以下过程说明如何管理资源使用情况记录的列表。

管理资源使用情况记录的列表

- 在“审计追踪”页面的标题栏中，单击“菜单”，然后针对要执行的任务选择选项，如下所示：
 - **导出列表。**将列表导出到文件，请参阅[导出列表中的记录](#)（第 页 119）。
 - **记录计数。**计算列表中的记录，请参阅[计算列表中的记录](#)（第 页 119）。
 - **调整列表。**调整列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。例如，您可以更改列表筛选器，选择要显示的不同字段，或更改列表的排序顺序。
 - **保存列表。**保存列表。选择此选项将打开一个页面，您可以在其中选择用于保存列表的选项。
 - **显示列表筛选器。**查看当前为列表定义的筛选器。
 - **创建新列表。**创建新的筛选列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。
 - **管理列表。**查看列表的详细信息，或更改列表在“列表”页面上列表的选择列表中的显示顺序，请参阅管理列表页面（请参阅 [“管理列表”](#) 页面 第 页 116）。

利用主审计追踪查看审计追踪更改

您可以查看用户对所有可审计记录类型的审计字段所做更改的审计追踪。如果在记录类型的审计追踪配置中选择了用于跟踪记录的创建、删除和恢复的选项，则主审计追踪也会显示这些操作的审计追踪记录。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“访问主审计追踪”和“管理配置审计”权限。

利用主审计追踪查看审计追踪更改

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司审计”部分中单击“主审计追踪”链接。

“主审计追踪”显示以下值：

- **ID 编号。**表格行 ID。
- **记录类型。**正在审计的记录类型。
- **记录名称。**正在审计的记录的名称。
- **源 IP 地址。**发生配置更改的计算机的 IP 地址。

注意：仅当此信息可用时，才显示此值。

- **会话类型。**此值指明会话是交互会话还是 Web 服务会话。
- **姓氏。**用户的姓氏。
- **名字。**用户的名字。
- **用户登录 ID。**用户的登录 ID。

- **操作。**执行的配置类型，如创建、删除或修改。
- **修改的字段。**在对象中修改的字段。
- **旧值。**以前的字段值。
- **新值。**字段的新值。例如，如果您将服务请求优先级字段的值从“低”更改为“高”，则“旧值”字段保持为“低”，“新值”字段为“高”。如果您删除了记录，“旧值”字段保留为空白，而“新值”字段更改为“已删除的记录”。
- **日期。**上次审计对象的日期。

有关审计追踪的更多信息，请参阅[定制审计追踪](#)（第 页 1110）。

以下过程说明如何管理审计追踪记录的列表。

管理审计追踪记录的列表

- 在“主审计追踪”页面的标题栏中，单击“菜单”，然后针对要执行的任务选择选项，如下所示：
 - **导出列表。**将列表导出到文件，请参阅[导出列表中的记录](#)（第 页 119）。
 - **记录计数。**计算列表中的记录，请参阅[计算列表中的记录](#)（第 页 119）。
 - **调整列表。**调整列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。例如，您可以更改列表筛选器，选择要显示的不同字段，或更改列表的排序顺序。
 - **保存列表。**保存列表。选择此选项将打开一个页面，您可以在其中选择用于保存列表的选项。
 - **显示列表筛选器。**查看当前为列表定义的筛选器。
 - **创建新列表。**创建新的筛选列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。
 - **管理列表。**查看列表的详细信息，或更改列表在“列表”页面上列表的选择列表中的显示顺序，请参阅管理列表页面（请参阅 [“管理列表”](#) 页面 第 页 116）。

查看管理配置更改的审计追踪

您可以查看管理员对角色、工作簿、访问权限配置文件、REST 集成标记名称、以前的责任人定制和审计追踪设置所做更改的审计追踪。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“访问主审计追踪”和“管理配置审计”权限。

要查看管理配置更改的审计追踪，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司审计”部分中单击“管理配置审计”链接。

“管理配置审计”表显示以下值：

 - **ID 编号。**表格行 ID。
 - **记录类型。**正在审计的记录类型。
 - **记录名称。**正在审计的记录的名称。
 - **源 IP 地址。**发生配置更改的计算机的 IP 地址。

注意：仅当此信息可用时，才显示此值。

 - **会话类型。**此值指明会话是交互会话还是 Web 服务会话。
 - **姓氏。**用户的姓氏。
 - **名字。**用户的名字。
 - **用户登录 ID。**用户的登录 ID。
 - **操作。**执行的配置类型，如创建、删除或修改。
 - **修改的字段。**在对象中修改的字段。
 - **旧值。**以前的字段值。

- **新值。**字段的新值。例如，如果您将服务请求优先级字段的值从“低”更改为“高”，则“旧值”字段保持为“低”，“新值”字段为“高”。如果您删除了记录，“旧值”字段保留为空白，而“新值”字段更改为“已删除的记录”。
- **日期。**上次审计对象的日期。

以下过程说明如何管理关于管理配置更改的列表。

管理关于管理配置更改的列表

- 在“管理配置审计”页面的标题栏中，单击“菜单”，然后针对要执行的任务选择选项，如下所示：
 - **导出列表。**将列表导出到文件，请参阅[导出列表中的记录](#)（第 页 119）。
 - **记录计数。**计算列表中的记录，请参阅[计算列表中的记录](#)（第 页 119）。
 - **调整列表。**调整列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。例如，您可以更改列表筛选器，选择要显示的不同字段，或更改列表的排序顺序。
 - **保存列表。**保存列表。选择此选项将打开一个页面，您可以在其中选择用于保存列表的选项。
 - **显示列表筛选器。**查看当前为列表定义的筛选器。
 - **创建新列表。**创建新的筛选列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。
 - **管理列表。**查看列表的详细信息，或更改列表在“列表”页面上列表的选择列表中的显示顺序，请参阅管理列表页面（请参阅 [“管理列表”](#) 页面 第 页 116）。

查看公司的待定和已发送电子邮件

“电子邮件监视器”页面显示以下信息：

- **电子邮件监视器摘要。**显示 Oracle CRM On Demand 中的待定电子邮件数。
- **发件箱。**显示等待从 Oracle CRM On Demand 中发送的电子邮件的特定详细信息。
- **已发送项。**显示已从 Oracle CRM On Demand 中发送的电子邮件的特定信息。您可以使用字母搜索来查找发送的电子邮件。

关于已发送电子邮件和电子邮件附件的保留期间

在标准应用产品中，Oracle CRM On Demand 会将已发送电子邮件及其附件保留一段时间，如下所示：

- 电子邮件将保留 30 天，然后清除。
- 电子邮件附件将保留 7 天，然后清除。

您的管理员可通过在公司概要中更改以下字段的值，调整已发送电子邮件及其附件的保留期间：

- 电子邮件到期（天数）
- 电子邮件附件到期（天数）

有关更新这些字段的信息，请参阅[配置公司设置](#)（第 页 966）。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“访问主审计追踪”和“管理配置审计”权限。

查看 Oracle CRM On Demand 中的待定和已发送电子邮件

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司审计”部分中，单击“电子邮件监视器”链接。

“发件箱”和“已发送项”部分显示以下值：

- **类型。**此列显示下列值之一：
 - **客户。**用户发送给客户的电子邮件。
 - **操作。**Oracle CRM On Demand 发送给 Oracle CRM On Demand 客户关怀的电子邮件。

- **服务。** Oracle CRM On Demand 发送给客户的电子邮件。
 - **子类型。** 此列显示的值用于指明电子邮件的来源操作类型。例如：
 - **导入。** 此值指明电子邮件是在执行导入操作时发送的。
 - **工作流。** 此值指明电子邮件是通过工作流操作发送的。
 - **状态。** 此列显示下列值之一：
 - **已入队列。** 尚未处理电子邮件请求。
 - **进行中。** 正在处理电子邮件。Oracle CRM On Demand 会尝试 3 次发送电子邮件。在第三次尝试时，如果电子邮件发送失败，则状态会更改为“错误”。
 - **已发送。** 已成功发送电子邮件。
 - **已阻止。** Oracle CRM On Demand 不会将电子邮件发送到指定的地址。
 - **错误。** 电子邮件请求由于发生了错误而未完成。
 - **工作流 ID。** 如果电子邮件源自某个工作流操作，则此列显示工作流操作的 ID。您可以向下钻取以查看工作流操作的详细信息。
 - **发件人。** 发送电子邮件的人员或公司的名称。
 - **已发送。** 电子邮件的发送日期和时间戳。
 - **收件人。** 电子邮件发送到的所有收件人的电子邮件地址。
 - **启动者。** 启动电子邮件的用户的登录 ID。
 - **主题。** 电子邮件的主题。
- 4 如果未显示要查看的已发送电子邮件，请单击“显示完整列表”以打开“电子邮件列表”页，您可以在其中搜索电子邮件。
- 5 如果要删除已发送电子邮件，请单击该电子邮件的“删除”链接。
- 注意：** 删除已发送电子邮件时，还会删除该电子邮件的任何附件。
- 6 要下载已发送电子邮件的附件，请执行以下操作：
- a 在“电子邮件监控”或“电子邮件列表”页中，单击电子邮件的“主题”链接。
 - b 在“电子邮件详细信息”页的“电子邮件附件”相关信息部分中，单击“附件”字段中与要下载的附件对应的链接。
- 提示：** 您还可以通过单击电子邮件记录的“下载”链接，直接在“电子邮件监控”和“电子邮件列表”页中下载电子邮件的第一个附件。
- 7 要删除已发送电子邮件的单个附件，请执行以下操作：
- a 在“电子邮件监控”或“电子邮件列表”页中，单击电子邮件的“主题”链接。
 - b 在“电子邮件详细信息”页的“电子邮件附件”相关信息部分中，单击该附件的“删除”链接。

以下过程说明如何使用已发送电子邮件列表。

使用已发送电子邮件列表

- 1 在“电子邮件监控”页的“已发送的项目”部分中，单击“显示完整列表”。
- 2 在“电子邮件列表”页的标题栏中，单击“菜单”，然后针对要执行的任务选择选项，如下所示：
 - **导出列表。** 将列表导出到文件，请参阅[导出列表中的记录](#)（第 页 119）。
 - **记录计数。** 计算列表中的记录，请参阅[计算列表中的记录](#)（第 页 119）。
 - **调整列表。** 调整列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。例如，您可以更改列表筛选器，选择要显示的不同字段，或更改列表的排序顺序。
 - **保存列表。** 保存列表。选择此选项将打开一个页面，您可以在其中选择用于保存列表的选项。

- **显示列表筛选器。**查看当前为列表定义的筛选器。
- **创建新列表。**创建新的筛选列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。
- **管理列表。**查看列表的详细信息，或更改列表在“列表”页面上列表的选择列表中的显示顺序，请参阅管理列表页面（请参阅 [“管理列表”](#) 页面 第 页 116）。

有关审计追踪的更多信息，请参阅[定制审计追踪](#)（第 页 1110）。

查看贵公司的所有导出请求

“主导出请求队列”页面将显示当前为贵公司保留的待处理和已完成的导出请求列表。您可以查看通过“列表”页面以及数据导出助手提交的导出请求。您也可以检索包含请求的输出的附件。

关于导出请求和导出请求附件的保留期间

在标准应用产品中，Oracle CRM On Demand 会将导出请求详细信息及其输出保留一段时间，如下所示：

- 导出请求的详细信息保留 60 天，之后会被清除。
- 导出请求的输出保留 168 小时（即 7 天），之后会被清除。

保留期间适用于通过“列表”页面以及数据导出助手提交的导出操作。

您的管理员可通过在公司概要中更改以下字段的值来调整导出请求及其附件的保留期间：

- 导出请求到期（天数）
- 导出请求附件到期（天数）

有关更新这些字段的信息，请参阅[配置公司设置](#)（第 页 966）。

以下过程说明如何查看贵公司的所有导出请求。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“访问主导出请求”权限。

查看贵公司的所有导出请求

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”。
- 3 在“公司审计”部分中单击“主导出请求”。

首次打开“主导出请求队列”页面时，请求列表将按提交日期进行排序，最近提交的请求位于列表顶部。通过从下拉式“导出请求”字段中选择列表，您可以限制所看到的请求。您还可以使用快速筛选器字段进一步调整列表。

下表说明“主导出请求队列”页面上的字段。

注意：对于通过“列表”页面提交的导出请求，导出列表的名称不会显示在“主导出请求队列”页面上。如果要看到列表名称，您可以调整请求列表并添加“列表”字段。但是，将“列表”字段添加到页面可能会影响“主导出请求队列”页面的性能。

导出记录信息	说明
类型	请求类型（个人或公司）。
导出类型	导出的类型： ■ 全部。全部导出公司数据。 ■ 部分。部分导出公司数据。 ■ 列表。从列表页面进行的导出请求。

导出记录信息	说明
记录类型	记录类型。对于包括子记录的部分请求，子记录以父子格式表示，如：客户:联系人。
状态	状态，例如：“进行中”或“已完成”。
客户名称	客户应用程序的名称。
代请求者	为其提交请求的用户。
请求者	提交请求的用户。管理员可通过 Web 服务为用户创建个人提取请求。
已提交	提交导出请求的时间和日期。
已完成	完成导出请求的时间和日期。
已导出数	导出的记录的数目。

以下过程说明如何查看导出请求的详细信息。

查看导出请求的详细信息

- 在请求对应的行中，单击“导出类型”或“记录类型”链接以打开“列出导出请求详细信息”页面或“导出请求详细信息”页面。
该页面将显示导出属性，其中包括导出的记录数（已导出数）。对于通过数据导出助手提交的导出请求，此页面还显示成功导出且没有任何问题的记录类型数（已完成对象数）。在该页面的“导出记录类型”部分中，您可以看到关于为每种记录类型导出的记录数的详细信息。

有关下载和删除导出请求附件（即，包含导出请求的输出的 ZIP 文件）的信息，请参阅[下载和删除导出请求附件](#)（第 页 651）。

注意：要下载所有用户执行的导出操作的导出请求附件，您的用户角色必须具有“访问所有导出请求附件”权限。如果您的用户角色没有此权限，则只能下载由您或您的下属执行的导出操作的附件。

管理导出请求列表

在“主导出请求队列”页面的列表的下拉式选择列表中提供了大量的筛选列表。您可以调整现有列表，例如在列表中添加和移除字段。您也可以创建新列表。以下过程说明如何管理导出请求列表。

管理导出请求列表

- 在“主导出请求队列”页面的标题栏中，单击“菜单”，然后针对要执行的任务选择选项，如下所示：
 - **导出列表。**将列表导出到文件，请参阅[导出列表中的记录](#)（第 页 119）。
 - **记录计数。**计算列表中的记录，请参阅[计算列表中的记录](#)（第 页 119）。
 - **调整列表。**调整列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。例如，您可以更改列表筛选器，选择要显示的不同字段，或更改列表的排序顺序。
 - **保存列表。**保存列表。选择此选项将打开一个页面，您可以在其中选择用于保存列表的选项。
 - **显示列表筛选器。**查看当前为列表定义的筛选器。
 - **创建新列表。**创建新的筛选列表，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

- **管理列表。** 查看列表的详细信息，或更改列表在“列表”页面上列表的选择列表中的显示顺序，请参阅管理列表页面（请参阅 [“管理列表” 页面](#) 第 页 116）。

预警管理

Oracle CRM On Demand 中的警报功能让您可以向公司用户广播基于时间的重要信息。有关警报的信息，请参阅以下主题：

- [查看您的预警](#)（第 页 38）
- [发布公司范围的预警](#)（第 页 1013）
- [使用列表](#)（第 页 104）
- [预警字段](#)（第 页 1014）

发布公司范围的预警

您可以使用预警在公司范围内向所有用户广播信息，比如会议通知和策略更改。您还可以配置预警，以便仅向具有特定角色的用户广播预警。预警将显示在用户的“我的主页”上。

您还可以配置预警以在单独的弹出窗口中显示信息，该弹出窗口将在用户登录 Oracle CRM On Demand 时显示，或在 Oracle CRM On Demand 每个页面底部的滚动文本栏中显示，或同时显示在这两个位置。

预警窗口将显示预警的标题和说明。滚动文本栏仅显示预警的标题，但是用户可以通过将指针悬停在预警标题上来查看预警说明。用户可以解除预警，以使其不再出现在该用户的预警窗口或滚动文本栏中，但是该预警仍可通过用户的“我的主页”提供给用户。

注意： 用于通知预测已生成的警报将在雇员的“我的主页”上保留两天。要延长警报显示的时间，请在警报第一次显示后在“编辑警报”页面上进行更改。有关说明，请按本节中的过程进行操作。

您可以将文件或 URL 链接到警报。例如，在创建会议通知警报时，您可以添加包含会议地点方位指示的 Web 页的链接。

通常，用户只能查看对所有用户显示的警报，以及配置为对其自己的角色显示的警报。但是，如果您的角色包括“管理公司”权限，则您可以查看所有警报，包括限制为某些角色的警报。

在开始之前。（可选）创建或找到包含想要共享的信息的 Web 页或文件。确保您的用户可以访问该 Web 页或文件的路径。要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司”权限。

创建或更新公司范围内的警报

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“警报管理”部分中，单击“公司警报”链接。
将出现“警报”页面，其中包含公司警报的列表。
- 4 在“警报”页面上，执行以下操作之一：
 - 单击“新建”按钮。
 - 单击想要编辑的警报的标题，然后单击“编辑”按钮。
- 5 在“新建警报”或“编辑警报”页面上，填写所需的信息。
- 6 （可选）如果希望在相关用户登录时在单独的弹出窗口中显示警报，并且在我的主页的“警报”部分中显示警报，则选中“在登录时显示弹出窗口”复选框。
- 7 （可选）如果您希望预警显示在相关用户页面底部的滚动文本栏中，则选中“滚动文本栏”复选框。
注意： 可以为每个主题配置滚动文本栏的背景颜色和文本颜色。有关配置主题的信息，请参阅[创建新主题](#)（第 页 1146）。
- 8 保存预警。

将文件附加到预警

- 1 单击“预警列表”页面上的预警标题打开预警详细信息。
- 2 在“预警信息”页面的“附件”相关信息部分中，单击“添加附件”按钮，然后输入信息。
- 3 在“编辑附件”页面上，单击“保存”。

将 URL 附加到预警

- 1 单击“预警列表”页面上的预警标题打开预警详细信息。
- 2 在“预警信息”页面的“附件”相关信息部分中，单击“添加 URL”按钮，然后输入信息。
- 3 在“编辑附件”页面上，单击“保存”。

将预警分配给特定角色

- 1 单击“预警列表”页面上的预警标题打开预警详细信息。
注意：若未选择角色，将向公司内的所有用户和角色显示警报。
 - 2 在“预警信息”页面的“关联角色”相关信息部分中，单击“添加”按钮。
 - 3 在“搜索角色”对话框中搜索相应的角色，然后单击“选择”。
 - 4 完成添加角色后，请单击“保存”。
- 此时将关闭“搜索角色”对话框，而“警报信息”页面现在显示警报的选定角色。

相关主题

- [查看预警确认 \(第 页 1014\)](#)

查看预警确认

如果在警报记录上选中了“在登录时显示弹出窗口”复选框，则当相关用户登录时，警报将显示在弹出窗口中。如果在警报记录上选中“滚动文本栏”复选框，则该预警将显示在相关用户 Oracle CRM On Demand 中页面底部的滚动文本栏中。

用户可以选中“我已阅读此信息，不要再次显示”复选框，然后单击“确定”，来解除预警并确认他们已阅读预警。该预警不会再出现在该用户的弹出窗口或滚动文本栏中，但是在预警过期之前仍会通过“我的主页”的“预警”部分提供预警。

如果将预警配置为显示在弹出窗口或滚动文本栏中，或者同时显示在这两个位置，则可以查看确认他们已阅读预警的用户列表。

查看警报的确认

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“警报管理”部分中，单击“公司警报”链接。
- 4 单击警报的标题。
- 5 在“警报”页面的“确认用户”相关信息部分中，单击“显示完整列表”。

预警字段

下表描述可能会在警报记录中看到的字段信息。如果您是管理员，则可以看到和更新所有警报字段。否则，只能查看数量有限的警报字段。

字段	说明
标题	将出现在“我的主页”上的警报的标题。
优先级	用“我的主页”上警报旁边的图标来表示的警报优先级。
在登录时显示弹出窗口	如果选中此复选框，则当用户登录时，预警文本将显示在单独的弹出窗口中。
附加信息 URL	与警报关联的 URL 或文件名和目录路径。 注意： 您不能在预警详细信息中以内联方式编辑此字段。要编辑此字段，必须打开“编辑预警”页面。
预警说明	将显示在警报中的文本。
公布日期	想在“我的主页”中开始广播警报的日期。
到期日期	想在“我的主页”中结束广播警报的日期。
显示的超级链接	您在预警的“附加信息 URL”字段中输入的 URL 或文件路径的超级链接文本。 例如，如果您在“附加信息 URL”字段中输入提供会议地点方位指示的网页 URL，例如“http://company.site/doc_2389.html”，则可以键入“会议地点方位指示”作为链接文本。
滚动文本栏	如果选中此复选框，则预警文本将出现在 Oracle CRM On Demand 中每个页面底部的滚动文本栏中。

提示： 可以创建筛选列表来限制同时显示的警报记录的类型。有关说明，请参阅[使用列表](#)（第 页 104）。

相关主题

请参阅以下主题了解有关公司范围内警报的相关信息：

- [发布公司范围的预警](#)（第 页 1013）

服务配额管理

管理服务配额包括：

- [查看贵公司的服务配额使用量](#)（第 页 1017）
- [查看历史服务配额使用量](#)（第 页 1017）
- [为服务配额设置预警](#)（请参阅 [为服务配额设置警报](#) 第 页 1018）
- [查看文件和记录使用情况信息](#)（第 页 1019）

关于服务配额

您可以查看您的公司的所有服务配额，以了解当前和历史使用量，并在配额数达到定义的阈值时启动预警。客户关怀将设置您的公司服务配额值。

在“服务配额列表”页面中，您可以查看定义的配额值、当前使用量和剩余使用量的值。您可以向下追溯服务配额以便为服务配额设置预警。当您启用预警时，您要在服务配额中定义一个阈值，如果达到阈值，则会向指定收件人发送一个电子邮件警告。

在“配额使用量列表”页面中，您可以跟踪贵公司的随着时间变化的服务配额使用量。您可以每天、每周或每个月查看一次使用量，尽管此视图因配额类型而异。您可以使用导出助手导出配额数据和配额使用量数据。有关使用导出助手的信息，请参阅[导出您的数据](#)（第 1567 页）。

在 24 小时期间内连续更新的配额

以下配额将在 24 小时期间内连续测量和更新：

- **报告服务带宽配额。**指明公司每天使用报告服务可以处理的数据量。
- **报告服务并发配额。**指明公司在任何时候使用报告服务可以提交的最大请求数。
- **报告服务操作配额。**指明使用报告服务的公司所允许的每日操作数。进行调用以提交报告服务时，会将其视为一项操作。
- **Web 服务操作配额。**确定一个公司在 24 小时内可以执行的 Web 服务操作数量。
- **Web 服务并发请求配额。**确定一个公司可以处理的并发 Web 服务请求的最大数量。

注意：来自 Oracle CRM On Demand Desktop 的请求不计入“Web 服务操作配额”或“Web 服务并发请求配额”。

服务配额的名称和说明将以您的有效语言显示。

有关报表服务配额的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand Report Services API Developer's Guide；有关 Web 服务配额的更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。

在 24 小时期间内更新一次的配额

Oracle CRM On Demand 将在 24 小时期间内更新以下配额一次：

- **文件配额。**确定公司的文件配额量，即记录附加的文件可用的存储量。
注意：签名记录的附件以及添加到记录详细信息页面的图像不包括在公司使用的存储量计算中。
- **记录配额。**确定公司的记录配额，即所有类型的记录的数量。
有关为贵公司存储的记录数计算中计算的记录的更多信息，请参阅 My Oracle Support 上的 2266885.1（文章 ID）。
注意：签名记录和导出请求记录不包括在为公司存储的记录数计算中。

Oracle CRM On Demand 将在每个 24 小时期间内更新记录和文件配额的当前使用情况一次。此外，成批删除或恢复记录时，或者通过导入操作创建新记录时，Oracle CRM On Demand 将在操作完成时更新父记录类型的当前使用情况。当前使用情况显示在“服务配额详细信息”页面的“当前使用情况”字段中。

实时更新配额

Oracle CRM On Demand 将实时更新以下配额：

- **CRM Desktop 许可证。**指明公司许可的 CRM Desktop 用户的数量。

配额完全使用时会发生什么情况？

当使用量达到公司 Web 服务配额的总限额时，无法处理对于 Oracle CRM On Demand Web 服务的更多请求。配额容量每小时发布一次，发布的容量额度将根据过去的使用量而变化。在前 24 小时内的当前使用量降至您的公司配额值以下时，我们会处理新请求。

为了避免达到公司总配额，请优化 Web 服务客户端，避免不必要的请求。有关更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。

当使用量达到公司记录配额的总限额时，以下各项将不能再与 Oracle CRM On Demand 应用程序交互：

- 尝试对记录进行插入、更新或 InsertOrUpdate 操作的 Web 服务
- 使用导入助手或 Oracle Data Loader On Demand 进行的导入

- 桌面客户，如 Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Notes Email Integration On Demand

要避免达到公司的总配额数，用户可以从不再需要的应用程序中删除任何记录。但使用量达到公司文件配额的总限额时，用户将不能再使用以下各项上载附件：

- Oracle CRM On Demand 应用程序
- Web 服务
- 任何桌面客户端

如果公司概要上的“导出请求附件到期天数”字段中设置的值小于或等于 7，则导出请求附件不会包括在贵公司使用的存储量计算中。但是，如果该字段中设置的值大于 7，则导出请求附件将包括在贵公司使用的存储量计算中，并且在达到文件配额限制之后，导出请求将失败。

要避免达到公司的总配额数，用户可以删除不再需要的任何附件。

注意：对于所有服务配额，用户可以联系其销售代表购买更多容量和/或其他许可证。如需进一步帮助，请联系客户关怀。

查看贵公司的服务配额使用量

您可以查看贵公司各服务配额的以下数据：

- 配额名称
- 配额类型
- 配额单位
- 客户关怀设置的配额值
- 当前已使用的配额数
- 剩余的配额数
- 是否为配额启用警报。如果当前使用量超过阈值，则会向定义的收件人发送电子邮件警报。

注意：Oracle CRM On Demand 仅在批量上载、Web 服务请求或 Oracle Data Loader On Demand 导致触发时才发送电子邮件预警。在 Oracle CRM On Demand 中手动输入记录不会触发电子邮件警报。

- 上次修改配额数据的用户

从“服务配额列表”页面中，您可以向下钻取服务配额，以查看有关配额的更多信息，例如，该配额的说明以及“配额使用量”子视图中的当前使用量数据。

在“配额使用量列表”页面，您可以看到关于配额的历史使用量数据。有关更多信息，请参阅[查看历史服务配额使用量（第 页 1017）](#)。

您可以在“服务配额列表”页面中单击“编辑”，然后为配额设置警报。有关更多信息，请参阅[为服务配额设置警报（第 页 1018）](#)。

要查看贵公司的服务配额使用量

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“服务配额管理”部分，单击“服务配额管理”链接。
- 4 在“服务配额列表”页面，查看贵公司的服务配额数据。

查看历史服务配额使用量

从“配额使用量列表”页面中，您可以回顾贵公司关于配额的历史使用量数据。默认情况下，配额使用量按期间开始时间列出，并显示期间、配额类型、配额名称、配额单位、已用配额和创建日期。您可以每天、每周或每个月查看一次配额用量，尽管此视图因配额类型而异。

下表描述了可以从“配额使用量列表”页面中执行的操作。

要执行此任务	执行以下步骤
新建配额使用量列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“创建新列表”。完成 创建和调整列表 (第 页 108) 中描述的相关步骤。
导出列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“导出列表”。完成 导出列表中的记录 (第 页 119) 中描述的步骤。
管理配额使用量列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“管理列表”。如 “管理列表”页面 (第 页 116) 中所述完成必需任务的步骤。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
调整列表的搜索标准	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“调整列表”。完成 创建和调整列表 (第 页 108) 中描述的相关步骤。
显示列表的关键信息和筛选器信息	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“显示列表筛选器”。完成查看列表页面 (请参阅 “视图列表”页面 第 页 117)中描述的步骤。
对列表中的配额使用量进行排序	单击列标题根据该列对列表进行排序，例如，单击“开始时间”可根据开始时间对列表排序。
显示更多/更少记录	在页面底部“显示的记录数”下拉列表中，选择想要一次查看的记录数。

为服务配额设置警报

您可以为服务配额设置警报，以便在配额使用量达到某一阈值时发送电子邮件通知指定用户。如果服务配额启用了警报，将应用以下默认值：

- **预警接收者。**公司主要联系人的电子邮件地址
- **预警阈值。**配额值的百分之七十

对于现有客户，默认禁用警报。对于新客户，默认启用警报。

注意：您无法设置 Web 服务并发请求配额的警报。

除了阈值警报外，在当前使用量达到公司的配额值时，还会自动向主要联系人或指定电子邮件接收者发送一封警报电子邮件。如果已启用警报，则会向指定接收者发送指示已达到配额数的电子邮件。

为服务配额设置警报

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“服务配额管理”部分，单击“服务配额管理”链接。
- 4 在“服务配额列表”页面中，单击“编辑”。
- 5 在“编辑服务配额”页面中，完成以下字段：
 - **预警接收者。**输入将接收警告电子邮件的用户的电子邮件地址。
 - **预警阈值。**输入发送警报电子邮件时达到的配额值百分比。
 - **已启用预警。**选择此复选框以启用警报电子邮件的发送。

查看文件和记录使用情况信息

每隔一段时间，Oracle CRM On Demand 会对公司正在使用的文件和记录存储量拍摄快照。从数据库中清除信息后，此信息将保留 90 天。为帮助您跟踪贵公司使用的文件和记录存储量，您可以查看关于以下项的详细信息：

- 拍摄快照时存储的文件附件数
- 拍摄快照时贵公司已使用的文件存储量
- 拍摄快照时贵公司存在的记录数

注意：已删除但未从 Oracle CRM On Demand 中清除的文件和记录不包含在文件和记录使用情况计算中。

以下过程说明如何查看文件使用情况信息。

查看文件使用情况信息

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“服务配额管理”部分中，单击“文件使用情况”以打开“文件使用情况列表”页面。

默认情况下，“文件使用情况列表”页面会显示“当前文件使用量”列表。“当前文件使用量”列表显示最近一份快照中的信息。如果您想要查看在过去 90 天内拍摄的所有快照中的信息，请在列表页面的标题栏中选择“所有文件使用量”。

下表描述了在“文件使用情况列表”页面中显示的信息。

列名	说明
记录名称	记录类型出现在用户界面时的名称。如果贵公司定制了记录类型的名称，则定制的记录类型名称将显示在此列中。 注意： 如果拍摄快照时没有文件附加到贵公司给定记录类型的记录中，则此记录类型不列出。
文件数	拍摄快照时在 Oracle CRM On Demand 中附加到贵公司所列记录类型的记录中的文件数。
已用的文件配额 (MB)	拍摄快照时，贵公司在 Oracle CRM On Demand 中用于为所列记录类型的记录存储文件附件的文件存储量（以兆字节为单位）。
日期	快照的日期和时间。

以下过程说明如何查看记录使用情况信息。

查看记录使用情况信息

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“服务配额管理”部分中，单击“记录使用情况”以打开“记录使用情况列表”页面。

默认情况下，“记录使用情况列表”页面会显示“当前记录使用量”列表。“当前记录使用量”列表显示最近一份快照中的信息。如果您想要查看在过去 90 天内拍摄的所有快照中的信息，请在列表页面的标题栏中选择“所有记录使用量”。

下表描述了在“记录使用情况列表”页面中显示的信息。

列名	说明
记录名称	记录类型出现在用户界面时的名称。如果贵公司定制了记录类型的名称，则定制的记录类型名称将显示在此列中。 注意： 如果拍摄快照时贵公司的给定记录类型不存在记录，则此记录类型不列出。
已用的记录配额	拍摄快照时在 Oracle CRM On Demand 中贵公司存在的所列记录类型的记录数。
日期	快照的日期和时间。

提示：有关使用“文件使用情况列表”页面和“记录使用情况列表”页面中的菜单选项的信息，请参阅[使用列表](#)（第 页 104）。

地址管理

地址管理包括打开或关闭地址共享功能（使用公司概要中的“启用共享地址”设置），启用地址验证（使用公司概要中的“验证共享地址”设置），将非共享地址转换为共享地址以及其他任务。有关地址管理的更多信息，请参阅以下主题：

- [将非共享地址转换为共享地址](#)（第 页 1020）
- [关闭共享地址时的注意事项](#)（第 页 1022）
- [在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限](#)（第 页 1023）
- [使用“编辑关系”设置非共享地址的地址类型](#)（第 页 1023）
- [地址的权限配置文件和角色设置](#)（第 页 1024）

相关主题

- [地址](#)
- [设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 965）

将非共享地址转换为共享地址

第 19 版及更早版本的 Oracle CRM On Demand 使用非共享地址。您可以在此版本中继续使用非共享地址。但是，如果想要将早期版本的非共享地址转换为此版本支持的共享地址，必须完成以下过程。

注意：如果数据文件较大且导入操作比预期长，可以使用输入文件和映射文件与在此过程中的定义相同的 Oracle Data Loader On Demand。

开始之前：假设 Oracle CRM On Demand Customer Care 已将贵公司所用的版本升级到当前版本。要完成此过程，必须是可执行导入和导出操作且可定制 Oracle CRM On Demand 的公司管理员。您需要“管理地址”权限才能启用共享地址功能。

注意：从非共享地址移到共享地址时，必须将 Web Services v2.0 API 用于所有 Web 服务请求，因为 Web Services v1.0 API 不支持访问共享地址。

将非共享地址转换为共享地址

- 1 如果需要，取消选中公司概要中的“启用共享地址”设置。
- 2 从要转换为共享地址的地址相关对象中导出数据。

此列表包括以下项目：

- 所有客户数据部分，包括：

- 客户
- 客户地址
- 联系人
- 客户合作伙伴
- 地址
- 所有联系人数据部分，包括：
 - 联系人
 - 联系人地址
 - 客户
 - 地址
- 所有经销商数据部分，包括：
 - 经销商
 - 经销商地址
- 所有合作伙伴数据部分，包括：
 - 合作伙伴
 - 合作伙伴地址
- 所有地址数据

此导出操作必须将所有相关客户、联系人、合作伙伴、经销商和地址数据从 Oracle CRM On Demand 导出到外部文件。您必须能够将外部文件与选择的数据更正和标准化方法配合使用。

3 更正和重新格式化数据，以便在将这些地址导入 Oracle CRM On Demand 时不包括重复数据，而且使用关联地址设置客户、联系人、经销商和合作伙伴数据。

导出操作后，可能会存在许多重复和无效地址。例如，由于早期版本非共享地址，位于相同位置的联系人可能具有相同或类似的地址。但是，可能会因键入和其他错误而产生轻微差异。对于可能会出现重复地址，重新导入记录（如客户）并将其与新创建的共享地址记录关联时，不会从早期版本中删除现有地址关联。因此，必须执行以下操作：

- 在准备要导入的地址数据时，验证数据，然后移除重复记录。
- 如果决定将客户、联系人、经销商和合作伙伴记录与地址数据的共享地址版本关联，将获得与这些记录关联的现有非共享地址数据的所有权。也就是说，必须考虑、移除和取消关联以及选择是否保留现有非共享地址数据。

有关准备要导入的数据的信息，请参阅以下主题：

- [地址字段：导入准备（第 页 1426）](#)
- [客户字段：导入准备（第 页 1416）](#)
- [联系人字段：导入准备（第 页 1450）](#)
- [经销商字段：导入准备](#)
- [合作伙伴字段：导入准备（第 页 1520）](#)

4 导入地址记录数据：

- a 选择具有地址数据和相应映射文件的导入文件名。
- b 允许完成导入。

导入共享地址顶层记录数据是导入客户、联系人、经销商和合作伙伴记录数据的前提条件。有关导入数据的信息，请参阅[导入数据（第 页 1562）](#)。

5 导入客户记录数据：

a 选择创建关联记录的选项。

b 允许完成导入。

此导入将创建客户并将共享地址与客户关联。有关导入数据的信息，请参阅[导入数据（第 页 1562）](#)。

6 导入联系人记录数据：

a 选择创建关联记录的选项。

b 允许完成导入。

此导入将创建联系人并将共享地址与联系人关联。有关导入数据的信息，请参阅[导入数据（第 页 1562）](#)。

7 导入经销商记录数据：

a 选择创建关联记录的选项。

b 允许完成导入。

此导入将创建经销商并将共享地址与经销商关联。有关导入数据的信息，请参阅[导入数据（第 页 1562）](#)。

8 导入合作伙伴记录数据：

a 选择创建关联记录的选项。

b 允许完成导入。

此导入将创建合作伙伴并将共享地址与合作伙伴关联。有关导入数据的信息，请参阅[导入数据（第 页 1562）](#)。

9 确认数据已正确导入。

10 设置公司中相应角色的页面布局，然后将相应访问权限分配给用户的页面布局。

11 更新用户角色，以包括“角色管理”向导步骤 2 中的“记录类型访问权限”角色。

如果未完成此步骤，用户无法查看地址记录。例如，如果尝试将地址记录与客户关联，将显示错误消息。

12 选择公司概要中的“启用共享地址”设置，以启用共享地址。

13 如果公司使用 Oracle CRM On Demand 外部的应用产品将地址标记为有效，且您想要在地址选择列表、地址搜索和地址关联中仅使用经验证的地址，选择公司概要中的“验证共享地址”设置。

注意：必须将地址记录中的“验证日期”设置为将地址标记为已验证。有关更多信息，请参阅[将共享地址标记为已验证（第 页 291）](#)。

14 （可选）验证导入的数据正确后，可以使用 Web 服务删除现有非共享地址数据。

有关 Web 服务的更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。

关闭共享地址时的注意事项

如果在打开共享地址后将其关闭，在该点后创建的地址将是非共享地址。也就是说，为客户、联系人、经销商或合作伙伴创建的任何新地址都只是为该记录创建的，并不与其他记录共享。但是，以前在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中共享的地址记录继续共享，直至编辑它们。例如，如果三个客户（A、B 和 C）共享地址，则关闭共享地址后，三个客户继续共享该地址。如果用户编辑地址（如客户 A），Oracle CRM On Demand 将为客户 A 创建新的非共享地址记录，但客户 B 和 C 继续使用共享地址，直至也编辑这些地址。

注意：在关闭共享地址之前，必须移除公司中最终用户的地址记录访问权限，从用户角色中移除“管理地址”权限，以及根据需要重置页面布局。有关移除此访问权限和权限的过程的信息，请参阅[在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限（第 页 1023）](#)

打开此功能后关闭共享地址时，以下注意事项适用：

- **公司管理员可访问定制页面。**具有“管理地址”权限的公司管理员继续可访问 Oracle CRM On Demand 定制页面，且可继续使用地址布局、字段管理等。
- **用户可以创建新的开票或发运地址。**创建新客户、经销商或合作伙伴的用户可以创建新的未共享开票和/或发运地址。创建新联系人的用户可以创建新的未共享主要联系人地址。新地址仅与新创建的记录关联，且不可用于顶层“地址”选项卡。
- **用户只能编辑地址。**编辑客户、联系人、经销商或合作伙伴的用户只能编辑该客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的地址，因为关闭了共享地址。如果要编辑的地址记录以前是共享地址，Oracle CRM On Demand 将创建

仅与编辑的记录关联的新地址，且该地址不可用于顶层“地址”选项卡。如果要编辑的地址记录以前不是共享地址，将编辑该地址，但 Oracle CRM On Demand 不会创建新地址。

- **可能会创建单独删除的地址。**从客户、经销商或合作伙伴中移除开票或发运地址时，会生成客户、经销商或合作伙伴的单独删除的地址。同样，从联系人中移除主要地址时，会生成联系人的单独删除的地址。

有关关闭共享地址的信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 965）中有关“启用共享地址”设置的信息。

在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限

在关闭共享地址之前，公司管理员必须执行以下操作：

- 修改用户的读取地址记录的访问权限。
- 从用户角色中移除“管理地址”权限。

在开始之前。您必须是可以使用“权限配置文件向导”和“角色管理向导”的公司管理员。

在关闭共享地址前更新用户访问权限配置文件

- 1 按如下方式设置“地址”记录类型的访问级别：
 - a 依次单击“管理”、“用户管理”、“访问”和“权限配置文件”。
 - b 单击用户权限配置文件的“编辑”菜单项。
 - c 在“权限配置文件向导”的步骤 2 中，将“地址”记录类型的访问级别设置为“读取”，然后单击“完成”。
- 2 按如下方式关闭“管理地址”权限：
 - a 依次单击“管理”、“用户管理”、“访问”和“角色管理”。
 - b 单击用户角色名称的“编辑”菜单项。
 - c 在“角色管理向导”的步骤 4 中，取消选中“管理地址”权限。
- 3 注销 Oracle CRM On Demand，然后登录 Oracle CRM On Demand，以确保更改生效。
- 4 按如下方式关闭公司概要中的“启用共享地址”设置：
 - a 依次单击“管理”、“公司管理”和“公司概要”。
 - b 取消选中“启用共享地址”设置。
 - c 注销 Oracle CRM On Demand，然后登录 Oracle CRM On Demand，以确保更改生效。

有关使用“权限配置文件向导”指定访问级别类型的更多信息，请参阅[指定主要记录类型的访问级别](#)（第 页 1204）。有关使用“角色管理向导”指定用户角色权限的更多信息，请参阅[角色管理](#)（第 页 1179）。

使用“编辑关系”设置非共享地址的地址类型

通过使用非共享地址的记录级别菜单中的“编辑关系”菜单项，可以设置非共享地址的地址类型。“编辑关系”功能让公司管理员可以定制地址记录的各个方面（如字段和页面布局），而无需为用户启用共享地址功能。

以下是“编辑关系”菜单项的一些特性：

- 在默认的“编辑”页面中，所有字段均为只读，但“地址类型”字段除外。在已定制的“编辑”页面上可能会提供一些非只读的其他定制字段。
- 如果选择“启用共享地址”设置，在“地址”部分的记录级别菜单上将不提供“编辑关系”菜单项。在这种情况下，用户可以使用“编辑”页面编辑“开票”、“发运”或“主要”设置，且可选择不同地址。
- 如果取消选中“启用共享地址”设置，且用户具有顶层“地址”记录的“管理地址”权限和“可访问”权限，单击“地址”部分的记录级别菜单中的“新建”或“编辑”时，用户将转至顶层地址新建或编辑视图。

在开始之前。取消选中“启用共享地址”设置，并选择“管理地址”权限。

使用“编辑关系”菜单项设置非共享地址的地址类型

- 1 在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的“详细信息”页面中，导航到“地址”相关信息部分。
- 2 从记录级别菜单中，选择“编辑关系”。
- 3 从类型选择列表中，选择地址类型。
以下是默认情况下提供的地址类型：住宅、办公室、度假屋、其他、空房、私人、邮局、医院和诊所。

地址的权限配置文件和角色设置

要访问顶层地址记录以及客户、联系人、经销商和合作伙伴中的共享地址，必须在权限配置文件和用户角色中具有相应设置。作为公司管理员，在用户权限配置文件中将访问权限分配给其中每条记录的特定角色。

您可以针对共享地址的多对多关系分配以下访问级别：

- 对于顶层地址记录：
 - 只读
 - 读取/编辑
 - 读取/编辑/删除
- 对于客户、联系人、经销商和合作伙伴的“地址”相关信息部分中的地址记录：
 - 无访问权
 - 只读
 - 读取/创建
 - 读取/创建/编辑
 - 读取/编辑
 - 读取/编辑/删除
 - 全部

控制共享地址功能访问权限的权限和设置

以下权限和设置控制以下共享地址功能的访问权限：

- **“管理地址”权限。**控制用户对“地址”字段设置页面的访问权限以及“地址”记录在“权限配置文件”和“角色管理”向导中的可用性。
- **“验证共享地址”权限。**控制用户是否可以通过设置验证日期来验证地址。
- **“启用共享地址”设置。**控制是否可共享顶层地址记录，以及客户、联系人、经销商和合作伙伴记录中的地址是使用共享还是未共享功能。

如果取消选中“启用共享地址”设置且选择“管理地址”权限，则仅非共享地址功能可用于客户、联系人、经销商和合作伙伴记录。用户可使用“管理公司”权限在公司概要中访问此选项。

- **“验证共享地址”设置。**控制 Oracle CRM On Demand 是否验证公司中的共享地址。如果选择此设置，则用户可选择要添加到客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的经验证共享地址。这将从客户、联系人、经销商或合作伙伴中筛选未验证地址，且“新建地址”按钮在这些记录中将处于禁用状态。用户可使用“管理公司”权限在公司概要中访问此设置。

在取消选中“验证共享地址”设置时，所有地址均可用于客户、联系人、经销商或合作伙伴；也就是说，对于具有必要权限的用户，不进行筛选且“新建地址”按钮在这些记录中将处于启用状态。

下表概述了各种设置和权限在执行共享地址任务时是不是必需的，及其与共享地址功能的关系。

任务	“启用共享地址”设置	“管理地址”权限	最低必需共享地址权限	“验证共享地址”权限
定制共享地址的“地址”页面和字段	否	是	无	否
将客户或联系人中的地址格式从未共享更改为共享	是	否	无	否

任务	“启用共享地址”设置	“管理地址”权限	最低必需共享地址权限	“验证共享地址”权限
验证共享地址	否	否	读取/编辑	是
更新共享地址的权限配置文件	否	是	无	否
在客户、联系人、经销商或合作伙伴之间共享地址	是	否	读取	否
在“角色管理”向导中启用地址记录	否	是	无	否
访问“地址”选项卡	否	否	读取	否
访问“地址主页”、“详细信息”和“编辑”页面	否	否	读取 “编辑”页面需要编辑访问权限。	否
更新相应记录中的“客户地址”、“联系人地址”、“经销商地址”或“合作伙伴地址”部分	是	否	读取	否

应用程序定制

对于数据的收集和记录方式、使用的术语以及需要如何呈现信息以使雇员能够得到提高生产效率所需的信息，公司可能有具体要求。通过定制应用产品，将能定制 Oracle CRM On Demand 来满足公司的要求，其中包括页面布局、字段管理和列表访问要求。

以下示例阐述了可用于定制应用产品的一些方法：

示例 1：可能要让所有销售代表都在其所有其联系人记录中添加电子邮件地址。确保此要求得到满足的最佳方式是将“电子邮件”字段设置为必填字段。然后，除非创建的新联系人记录中有电子邮件地址，否则任何创建新联系人记录的人都无法保存记录。

示例 2：有两组雇员，各组雇员都需要跟踪客户页面上的不同信息。通过为各组创建不同的客户页面，以及通过角色分配提供相应的访问权限，可满足这种要求。

“应用程序定制”页面中有两部分：

- **记录类型设置。**包含每种顶层记录类型的链接。如果单击链接，则会转到特定于记录类型的定制页面。根据公司的设置，在 Oracle CRM On Demand 中可能看不到专用于行的记录类型。此外，专用于行业的记录可能需要根据公司的特定需求进行定制。有关您可以从各个应用程序定制页面中执行的任务的更多信息，请参阅[记录类型的“应用程序定制”页面（第 页 1026）](#)。
- **应用程序设置。**其中含有不专用于记录类型的各种定制功能的链接。单击某个主题可查看可在“应用程序设置”部分中执行的过程的详细步骤说明：
 - [在选项卡中显示外部 Web 页、报表和仪表盘（第 页 1125）](#)
 - [创建选择列表值组（第 页 1131）](#)
 - [创建和管理操作栏和全局标题布局（第 页 1137）](#)
 - [创建全局 Web 小程序（第 页 1133）](#)
 - [上载客户端扩展（第 页 1135）](#)

- [管理定制 HTML 头添加 \(第 页 1137\)](#)
- [创建和管理操作栏和全局标题布局 \(第 页 1137\)](#)
- [为公司定制“我的主页” \(第 页 1139\)](#)
- [在“我的主页”中启用定制报表 \(第 页 1140\)](#)
- [重命名记录类型和 \(请参阅 \[重命名记录类型\]\(#\) 第 页 1141\)和\[添加记录类型\]\(#\) \(第 页 1144\)](#)
- [更换记录类型的图标 \(第 页 1145\)](#)
- [定制 REST 集成标记 \(第 页 1146\)](#)
- [创建新主题 \(第 页 1146\)](#)
- [上载和管理定制图标集 \(第 页 1142\)](#)
- [上载和管理定制全局标题图标 \(第 页 1143\)](#)
- [定制共享记录的以前所有权 \(第 页 1152\)](#)

注意：对于“我的主页布局”和“我的主页定制报表”功能，您的角色必须包括“定制应用程序 – 管理主页定制”权限。

在开始之前：

- 要执行应用程序定制程序，您的角色必须包括“定制应用程序”权限。
- 确保您了解自己的企业需求：
 - 与您的企业所有者交谈，以了解他们的业务流程和对应用程序的需求。
 - 确定支持他们的需求所需的字段、显示名称、选择列表的值和其他定制字段。
 - 确定应如何将字段布置在界面上，以及必须将哪些字段标记为必填字段。
 - 使用“培训和支持中心”的“工具和模板”区域中提供的“字段设置”和“页面布局”模板来帮助您记录应用产品定制要求。

注意：有关在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码时适用的注意事项，请参阅在 [Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的客户的注意事项](#) (第 页 1134)。

记录类型的“应用程序定制”页面

每种记录类型都有一个“应用产品定制”页面，其中包含可为该记录类型执行的定制任务的链接。

下表描述了“应用产品定制”页面上可能显示的每个部分，并列出了当您单击该部分中的链接时可执行的任务。显示的部分取决于记录类型，并且某些部分只有当您的角色包括特定权限时才会显示。要执行所有定制过程，必须有“定制应用程序”权限。

对于“拜访活动历史记录”记录类型，Oracle CRM On Demand 在用户界面中仅支持字段管理定制。您可以使用 Web 管理服务来读取字段，以及记录与“拜访活动历史记录”相关的记录定制详细信息。下表对字段管理定制进行了说明。

注意：在下表所引用的主题中，记录类型名称的占位符由斜体形式的单词 *记录类型* 表示。例如，如果要对客户进行处理，则在下面的文本中将 *记录类型* 替换为 *客户*；单击“*记录类型* 字段跟踪设置”链接。

部分	任务	需要额外权限
字段管理	重命名字段、创建定制字段、管理选择列表值、为字段指定默认值、设置字段验证，以及选择是否可以复制字段。有关这些任务的更多信息，请参阅： 关于字段管理 (第 页 1028) 关于定制字段 (第 页 1034) 创建和编辑字段 (第 页 1043) 管理“已启用复制”设置 (第 页 1054)	无

部分	任务	需要额外权限
	管理字段标签 (第 页 1069) 使用索引定制字段 (第 页 1070) 更改选择列表值 (第 页 1073) 将选择列表值映射到选择列表值组 (第 页 1075) 还原默认设置 (第 页 1072)	
	默认字段的高级定义和字段验证	高级字段管理
页面布局管理	创建和管理静态页面布局。有关这些任务的更多信息，请参阅： 定制静态页面布局 (第 页 1079) 定制相关项目的布局 (第 页 1076) 重命名字段部分标题 (第 页 1086) 创建和定制可用于创建新记录的页面布局，请参阅： 定制用于创建新记录的页面布局 (第 页 1085) 创建和管理可在“详细信息”页面布局上使用的 Web 小程序，请参阅： 创建记录类型 Web 小程序 (第 页 1088) 有关高级页面布局管理的信息，请参阅指定动态页面布局 (第 页 1117)。	无
级联选择列表	定义和管理级联选择列表。有关这些任务的更多信息，请参阅： 定义级联选择列表 (第 页 1099)	无
搜索和列表布局管理	指定目标搜索字段和管理搜索结果的布局。另外，管理“查找”窗口的行为和启用智能关联。有关这些任务的更多信息，请参阅： 管理搜索布局 (第 页 1102)	无
列表访问和顺序	管理每个角色的默认列表访问权和显示顺序。有关这些任务的更多信息，请参阅： 管理列表访问和列表顺序 (第 页 1107)	无
主页布局管理	创建和管理主页布局，并指定要在主页上显示的定制报表。有关这些任务的更多信息，请参阅： 创建记录主页布局 (第 页 1109)	定制应用程序 - 管理主页定制

部分	任务	需要额外权限
	创建主页定制报表 (第 页 1107)	
字段审计设置	为公司定制字段审计追踪。有关这些任务的更多信息，请参阅： 定制审计追踪 (第 页 1110)	管理字段审计 该功能仅适用于某些记录类型。
动态布局管理	创建和管理动态页面布局。有关这些任务的更多信息，请参阅： 指定动态页面布局 (第 页 1117)	定制应用程序 – 管理动态布局

对于某些记录类型，“字段管理”和“页面布局”部分包含适用于该记录类型的链接，还包括适用于相关记录类型的链接。例如，“客户应用产品定制”页面包含以下各项的链接：

- [客户字段设置](#)
- [客户联系人字段设置](#)
- [客户合作伙伴字段设置](#)
- [客户关系字段设置](#)
- [客户团队字段设置](#)

关于字段管理

在 Oracle CRM On Demand 中，可对各种记录类型执行以下字段管理任务：

- [创建和编辑字段 \(第 页 1043\)](#)
- [管理字段标签 \(第 页 1069\)](#)
- [更改选择列表值 \(第 页 1073\)](#)

在创建定制字段或编辑字段定义时，您可以指定在新记录创建后生效的字段默认值。您还可以指定为字段执行字段验证以确保字段包含特定值。

关于复制字段

Oracle CRM On Demand 中的大多数记录类型都有一个复制功能，也就是用户可以复制他们使用的当前记录。当用户单击“记录详细信息”页面上的“复制”按钮时，它会打开一个新的记录页面。此新记录页面包含可以复制的所有字段。用户可以更改并保存这些字段。

注意：当您使用“复制”按钮时，仅复制基本记录，不复制子记录的相关项目。

使用复制功能时，适用以下限制：

- Web 链接、连接字段、系统字段、地址字段、计算的字段和参考字段不能复制。“已启用复制”复选框对于这些项目不可用。
- 不能复制只读字段。只读字段是字段设置或字段布局中设置为只读的字段。
- 在用户的表单布局中不可用的字段不能复制。
- 以下附件字段无法复制：
 - 附件
 - 附件：文件名
 - 附件：大小（字节）

您可以使用 Oracle CRM On Demand 记录详细信息页面中的“复制”按钮复制字段。您可以使用 Oracle CRM On Demand “应用产品定制”部分的“字段管理”页面中的“已启用复制”复选框启用此设置。有关指定在 Oracle CRM On Demand 中可以复制哪些字段的更多信息，请参阅[管理“已启用复制”设置（第 1054 页）](#)。

必填字段

在多种情况下，您需要将字段定义为必填字段。例如，您的公司可能要求每个服务请求必须跟踪有关服务请求原因的信息。在这种情况下，您指定服务请求的“原因”字段为必填字段。随后，当创建或更新并保存记录时，应用产品将验证“原因”字段是否非空。

当将字段指定为“必填”字段后，将在所有界面强制执行验证，包括用户界面、Web 服务和数据导入。

在“字段编辑”页面指定为必填的字段对所有用户都是必填字段，而不管他们的角色。如果需要使某个字段仅对特定角色是必填字段，您可以编辑尚不是必填字段的字段的适当页面布局。有关编辑页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局（第 1079 页）](#)。

条件性必填字段

您可以配置字段，使其成为条件性必填字段，即字段在默认情况下不是必填字段，但是当满足定义的条件时，此字段会变为必填字段。有关更多信息，请参阅[关于条件性必填字段（第 1042 页）](#)。

只读字段

以下是需要将字段定义为只读字段的情况：

- **外来字段。**例如，如果公司跟踪外部系统中客户的信用等级，则很可能需要通过每晚执行的导入定期更新其信用等级，但只想让该字段在用户界面中为只读字段。
- **将现有字段移到带索引的定制字段中。**如果要某个索引定制字段用于现有定制字段，则可指定将数据移到新索引字段时，用户仅对以前的字段有只读权限。这种字段定义可避免出现数据不同步的情况。

注意：特定系统字段始终是只读，且只能由 Oracle CRM On Demand 更新。始终是只读的某些字段示例为“创建时间”字段和“创建时间：日期”字段，这两个字段都可用于许多记录类型。

定制字段验证规则

您可以使用 Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) 为定制字段验证规则创建表达式。您可以单击“字段验证”字段旁边的 *fx* 图标以打开 Expression Builder 窗口，您可以在其中输入表达式。有关您可以用于表达式的语法的信息，请参阅[Expression Builder（第 1613 页）](#)。

以下是需要定义定制字段验证规则的情况：

- **强制实施业务策略。**例如，如果公司有一项业务策略，规定 MDF 的有效期不能超过一年，则可在“结束日期”字段中定义验证规则，以确保该字段的值与“开始日期”的值相差不到一年。

另一个示例，您的公司可能有这样的业务策略，如果失去的机会的预期收入为 \$100,000 或更高，则必须记录失去该机会的原因。在本例中，您对“状态”字段设置了验证规则，以便用户尝试保存“状态”字段设置为“失去”的商机记录时，Oracle CRM On Demand 确定预期收入是否为 \$100,000 或更高，以及“赢得/失去原因”字段是否为空。您也可以设置验证失败时要显示的消息。在本例中，此消息会通知用户在保存记录之前先在“赢得/失去原因”字段中选择值。

注意：对于只想在特定情况下使“赢得/失去原因”字段成为必填字段的业务流程，您或许可以将“赢得/失去原因”字段设置为条件性必填字段。有关更多信息，请参阅[关于条件性必填字段（第 1042 页）](#)。

- **强制应用数据格式。**例如，如果公司对欧洲客户使用增值税 (VAT) 号，则可以根据客户的开票地址指定正确 VAT 格式的验证。另一个示例是，可以指定特定定制字段的值正好是四位数。

每次新的或现有记录上的字段更新时，都会计算此字段的验证表达式。但是，以下情况不会计算验证表达式：

- 创建或修改记录时，此字段留空。执行字段验证不强求某个值。
- 字段具有预先存在的值（有效或无效），且在记录更新时，此值不会更改。

如果未计算验证表达式，或者验证表达式的计算结果为空，则不会生成错误消息。仅当表达式验证失败（即表达式的计算结果为假）时才会生成错误消息。

字段验证表达式假定第一个参数为字段名称本身。例如，如果要在“金额”字段中输入一个简单的字段验证表达式，指定该值必须大于 1000，则输入 >1000 就已足够。无须输入 [<Amount>]>1000。有关更为复杂的表达式的更多信息，请参阅[关于表达式（第 页 1616）](#)。

有关指定字段验证规则的限制

您不能对以下类型的字段指定字段验证规则：

- 系统字段
- 内部计算所得字段
- RowID 和 ID 字段

注意：请记住 Row_ID 是一个内部系统字段。取决于操作的变化（例如在创建记录的过程中），不一定保证它会保持静态。它可能不同于 ExternalSystemID 或 IntegrationID。

- 关联的字段
- 多选选择列表字段
- 已通过设置用户属性排除的字段。这些字段在例外的基础上设置，以防止违反应用产品代码中的现有业务逻辑。
- Web 链接
- 连接字段
- 以下附件字段：
 - 附件
 - 附件：文件名
 - 附件：大小（字节）

关于定义默认字段值

当创建定制字段或编辑字段定义时，您可以在“字段编辑”页面的“默认值”字段中指定字段的默认值。

当您需要以下内容时，指定字段的默认值是非常有用的：

- 字段的常数值。例如，您可能需要在创建新记录时“客户类型”字段具有默认值“客户”。
- 基于公式的值作为默认值。例如，您可能要“资金请求”的“到期日”字段的默认值取“创建日期”字段的值之后 6 个月的默认值。
- 字段唯一值的生成。例如，您可能要指定一个表达式以生成唯一数字作为“费用报表”字段的 ID。（此字段也是只读的。）
- 角色特定的默认值。例如，在公司中，大多数服务请求（SR）是由客户服务代表（CSR）创建的，默认情况下可能会检查“重新分配标志”字段，这样如果某个销售代表打开了 SR，则会根据预定义分配规则将其路由到正确的 CSR。

注意：仅当您的角色具有“高级字段管理”权限时，才能执行上述的大多数定义。

字段的默认值有两种类型：

- **预置默认值。**用户创建新记录时，会在字段中填充指定的值。用户既可覆盖默认值也可接受默认值。
- **发布默认值。**用户创建新记录时，不会在字段中填充指定的值，但在以下情况中，字段会在保存记录时接受指定的默认值：
 - 用户将字段留空
 - 字段在布局中隐藏
 - 集成工具未提供值

预置默认值是字段值的默认类型。您可以通过在“字段编辑”页面中选择带发布默认值名称的复选框指定发布默认值。

默认字段值仅适用于新记录，而不适用于记录的更新。

如果为已具有系统指定默认值的字段指定默认值，则您指定的值对于公司是优先使用的值。此规则的例外是“机会”记录上的“收入”字段。您为此字段指定的任何默认值或发布默认值均被忽略，因为此字段用来根据机会的收入生成预测。

无法为以下类型的字段设置默认值：

- 系统字段
- 内部计算所得字段
- RowID 和 ID 字段

注意：请记住 Row_ID 是一个内部系统字段。取决于操作的变化（例如在创建记录的过程中），不一定保证它会保持静态。它可能不同于 ExternalSystemID 或 IntegrationID。

- 关联的字段
- 多选选择列表字段
- 已通过设置用户属性排除的字段。这些字段是为处理异常设置的，以防违反应用产品代码中的现有业务逻辑
- Web 链接
- 连接字段
- 复选框（发布默认值）
- 以下附件字段：
 - 附件
 - 附件：文件名
 - 附件：大小（字节）

下表显示您可以为 Oracle CRM On Demand 中的不同字段类型指定的默认值。

字段类型	有效默认值
复选框	Y 如果须选中此复选框，则此布尔值为真。 N 如果须取消选中此复选框，则此布尔值为假。 空白表示复选框的未定义的值，即使该复选框显示为取消选中 注意： 不能为复选框字段选择“发布默认值”。
货币	最多 15 位数的有效数值。
日期	Today + 数字，其中数字表示特定的天数。默认日期计算为今天的日期加输入的数字。例如，如果今天是 2008 年 1 月 1 日，并且您输入“Today + 7”，则将默认值设置为 2008 年 1 月 8 日。
日期/时间	对于“日期”字段类型，还会显示打开新记录的时间。
整数	有效数值介于 -2147483648 至 2147483647 之间。
多选选择列表	您不能为多选选择列表定义默认值。
附注	文本值，最多 16350 个字符。
数字	有效数值介于 -2147483648 至 2147483647 之间。
百分比	有效数值介于 -2147483648 至 2147483647 之间。

字段类型	有效默认值
电话	有效电话号码。
选择列表	所选的选择列表值将是字段的默认值。
文本（长）	文本值，最多 255 个字符。
文本（短）	最多 40 个字符的文本值，用于定制字段和大多数预配置字段。但是，对于某些预配置字段，您可以输入 40 个以上的字符。例如，“客户”记录类型的名称可以超过 40 个字符，因此，默认字段值的长度并不限于 40 个字符。
文本（短 - 可屏蔽）	最多 40 个字符的文本值，其中隐藏一些数据不让部分用户查看。例如，如果可屏蔽字段包含值 4558785236，则用户会看到 XXXX5236。用户角色必须包括“查看屏蔽的数据”权限，才能查看可屏蔽字段中的数据。有关更多信息，请参阅 关于可屏蔽字段（第 页 53） 。
Web 链接	有效的 URL。不允许表达式和验证。可以通过 Web 链接编辑页面设置默认值。 “显示文本”字段最多可以包含 250 个字符。“URL”字段最多可以包含 8000 个字符。各种浏览器的最大 URL 长度不同。如果指定太长的 URL，则该 URL 可能无法按预计方式工作。如果使用参数替换，URL 长度将会变化。

注意：如果您创建一个表达式来设置默认值，则表达式的结果不得超过字段允许的最大字符数。此外，任何传递到 Expression Builder 中的函数的字符串或数字字面值不得超过 75 个字符。有关使用“表达式生成器”的更多信息，请参阅[Expression Builder（第 页 1613）](#)。

此外：

- 对于所有字段类型（包括选择列表），您可以输入常数值。例如：
状态（任务）= ‘未开始’
- 对于“日期”字段，您可以指定从今天的日期之后的天数。例如：
到期日（资金请求）= Today() + 180
- 对于“所有者”字段，您可以指定<记录创建者>（变量）或特定用户。
不支持任何查找，您必须在字段中直接输入。

您也可以为默认字段值创建复杂的表达式。可以直接在“默认值”字段中输入表达式，或者单击 *fx* 图标打开 Expression Builder 窗口，在此窗口中您可以输入表达式。有关您可以用于表达式的语法的信息，请参阅[Expression Builder（第 页 1613）](#)。

要在字段管理中使用 Expression Builder，您的用户角色必须具有“高级字段管理”权限。具有“管理员”角色的用户可以为自身角色和其他角色启用此权限。

关于记录所有权模式的字段设置和页面布局

从版本 20 开始，Oracle CRM On Demand 为支持工作簿的大多数记录类型提供三种记录所有权模式：用户模式、工作簿模式和混合模式。对于在版本 19 或早期版本的 Oracle CRM On Demand 中创建的现有公司，用户模式是支持三种记录所有权模式的记录类型的默认记录所有权模式，但“服务请求”记录类型默认情况下以混合模式配置。

对于新公司，混合模式是支持三种记录所有权模式的记录类型的默认记录所有权模式。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式（第 页 1212）](#)。

记录类型的记录所有权模式由记录类型中的“所有者”字段和“工作簿”字段的配置确定，而且记录类型的页面布局必须反映记录所有权模式。下表显示了每个记录所有权模式的“所有者”字段和“工作簿”字段的配置。有关设置字段的信息，请参阅[创建和编辑字段（第 页 1043）](#)。

记录所有权模式	“所有者”字段设置为“必填”	“工作簿”字段设置为“必填”	其他配置详细信息
用户模式	是	否	无。
工作簿模式	否	是	（可选）将“所有者”字段设置为“只读”。
混合模式	否	否	无。

下表显示了每个记录所有权模式的页面布局信息。有关定制页面布局的信息，请参阅[定制静态页面布局（第 页 1079）](#)和[指定动态页面布局（第 页 1117）](#)。

记录所有权模式	页面布局配置
用户模式	在用于记录类型的每个“详细信息”页面布局中，都必须显示“所有者”字段且必须是必填字段。 如果“详细信息”页面布局中显示“工作簿”字段，则不能是必填字段。
工作簿模式	在用于记录类型的每个“详细信息”页面布局中，都必须显示“工作簿”字段且必须是必填字段。 如果“详细信息”页面布局中显示“所有者”字段，则不能是必填字段。
混合模式	记录类型的“详细信息”页面布局可根据需要包含“所有者”字段和/或“工作簿”字段。“所有者”字段和“工作簿”字段在页面布局中不能是必填字段。 注意：可以在记录类型的页面布局上指定“所有者”字段或“工作簿”字段作为必填字段，即使该记录类型是在混合模式下配置的也是如此。如果“所有者”字段为必填字段，则当用户打开一个新的记录页面时，默认情况下“所有者”字段为空，但用户在保存记录前必须先为该记录选择所有者。“工作簿”字段随即会显示记录所有者的用户工作簿的名称。如果“工作簿”字段在页面布局上为必填字段，则用户在保存记录前必须先选择主要的定制工作簿。但是，如果您希望记录类型完全在混合模式下，请勿在该记录类型的任何页面布局上指定“所有者”字段或“工作簿”字段作为必填字段。

关于定制字段

Oracle CRM On Demand 提供了大多数组织所需的默认字段。但是，您可能会发现现有记录中的某些字段在 Oracle CRM On Demand 的记录中没有对应的字段。在这种情况下，您可以创建新字段（称为 **定制字段**），以便支持您的独特需求。当有现有记录要导入 Oracle CRM On Demand 时，可能会产生这种需求。

定制字段：

- 可用于分配规则、报表、筛选列表和目标搜索中

注意：出于性能原因，某些定制字段不可用来对列表进行排序。在分配规则、报表和目标搜索中无法使用 Web 链接和连接字段。可屏蔽字段无法用于 Expression Builder 中的分配规则、报表或表达式。有关在报表中使用定制字段的更多信息，请参阅[关于分析中的限制](#)（第 页 696）。

- 无法删除
- 在明确地添加到定制页面布局中之前不能被查看
- 不会在各种记录类型之间继承

例如，对于您为潜在商机添加的某个定制字段，不会在将该潜在商机转换为商机时将此定制字段自动转给这些商机。

如果当将潜在商机转换为商机、客户或联系人时要进行转移，则必须映射潜在商机记录的定制字段。

- 不能由其他用户查看（直到他们重新登录后）
- 可以由 Web 链接、连接字段、Web 服务和其他集成技术参考

下表显示了可以向 Oracle CRM On Demand 添加的新字段的数量。除了这些字段之外，您还可以对某些记录类型使用优化字段。下面一个单独的表中列出了这些优化字段。数据与大多数记录类型的可用字段相关；也就是说，可以为客户、联系人、商机等类型各添加 100 个新的选择列表字段。选择列表中值（有效或已禁用）的最大数量为 1000。

您可以为“联系人”、“服务请求”和“商机”记录类型中的每种最多创建 3 个定制辅助字段，以及为定制对象 01 - 40”记录类型中的每种最多创建 10 个附注字段。您也可以为“客户”、“联系人”、“资产组合”、“财务帐户”、“家庭”和“定制对象 01 - 40”记录类型创建可屏蔽字段。您最多可以为每种记录类型创建 5 个可屏蔽字段。有关更多信息，请参阅[关于可屏蔽字段](#)（第 页 53）。

注意：有些记录类型支持定制的相关信息字段。创建的定制相关信息字段被计入记录类型对应的相关字段类型的字段总数中。例如，如果在“定制对象 01”记录类型中创建“整数”字段类型的定制相关信息字段，则该字段是您可以为“定制对象 01”记录类型创建的“整数”字段类型的 35 个字段之一。有关定制相关信息字段及如何创建这些字段的信息，请参阅[关于定制相关信息字段](#)（第 页 1049）和[创建定制相关信息字段](#)（第 页 1050）。

记录类型	复选框	货币	日期	日期/时间	整数	多选选择列表
客户	35	80	25	35	35	10
客户联系人	35	25	25	35	35	0
客户合作伙伴	0	0	0	0	0	0
客户团队	0	0	0	0	0	0
业务计划团队	0	0	0	0	0	0
联系人	35	25	25	35	35	10
联系人团队	0	0	0	0	0	0

记录类型	复选框	货币	日期	日期/时间	整数	多选选择列表
潜在商机	35	25	25	35	35	10
潜在商机事件	0	0	0	0	0	0
潜在商机团队	0	0	0	0	0	0
商机	35	25	25	35	35	10
商机合作伙伴	0	0	0	0	0	0
商机团队	0	0	0	0	0	0
活动	35	25	25	35	35	10
商业活动	35	25	25	35	35	0
解决方案	35	25	25	35	35	0
事件	35	25	25	35	35	0
家庭	35	25	25	35	35	0
资金	35	25	25	35	35	0
资产组合	35	25	25	35	35	0
车辆	35	25	25	35	35	0
服务请求	35	25	25	35	35	10
服务请求团队	0	0	0	0	0	0
计划	35	35	25	35	35	0
定制对象 01	35	25	25	35	35	10
定制对象 02	35	25	25	35	35	10
定制对象 03	35	25	25	35	35	0
经销商	35	25	25	35	35	10
产品	35	25	25	35	35	0

记录类型	复选框	货币	日期	日期/时间	整数	多选选择列表		
资产	35	25	25	35	35	0		
资金请求	35	25	25	35	35	0		
MDF 请求	35	25	25	35	35	0		
合作伙伴	70	50	60	50	70	10		
收入	35	25	25	35	35	0		
特殊定价请求	35	25	25	35	35	0		
用户	35	25	25	35	35	0		
交易注册	35	25	25	35	35	0		
交易注册收入产品	35	25	25	35	35	0		
课程	35	25	25	35	35	0		
考试	35	25	25	35	35	0		
证书	35	25	25	35	35	0		
鉴定	35	25	25	35	35	0		
定制对象 04 及以上	35	25	25	35	35	0		
不同于此表所列出的行业特定的记录类型	35	25	25	35	35	0		
联系人关系	35	25	25	35	35	0		
受邀者	35	25	25	35	35	0		
记录类型	数字	百分比	电话	选择列表	文本（长）	文本（短）	Web 链接加连接字段	
客户	33	30	20	100	30	70	100	

记录类型	数字	百分比	电话	选择列表	文本（长）	文本（短）	Web 链接加 连接字段
客户联系人	63	0	20	100	30	60	100
客户合作伙伴	0	0	0	0	0	0	20
客户团队	0	0	0	0	0	0	20
业务计划团队	0	0	0	0	0	0	20
联系人	33	30	20	100	30	70	100
联系人团队	0	0	0	0	0	0	20
潜在商机	33	30	20	100	30	70	100
潜在商机事件	0	0	0	0	0	0	20
潜在商机团队	0	0	0	0	0	0	20
商机	33	30	20	100	30	70	100
商机合作伙伴	0	0	0	0	0	0	20
活动	33	30	20	100	30	45	100
商业活动	35	30	20	100	30	70	100
解决方案	33	30	20	100	30	46	100
事件	33	30	20	100	30	70	100
家庭	35	30	20	100	30	70	100
资金	33	30	10	100	30	45	100
MDF 请求	35	30	20	100	30	60	100
资产组合	33	30	20	100	30	70	100
车辆	35	30	20	100	30	60	100
服务请求	33	30	20	100	30	45	100
服务请求团队	0	0	0	0	0	0	20

记录类型	数字	百分比	电话	选择列表	文本（长）	文本（短）	Web 链接加 连接字段
特殊定价请求	35	30	20	100	30	60	100
计划	35	30	20	100	30	60	100
定制对象 01	35	30	20	100	30	60	100
定制对象 02	35	30	20	100	30	60	100
定制对象 03	35	30	20	100	30	60	100
经销商	35	30	20	100	30	60	100
产品	33	30	10	100	30	45	100
资产	33	30	20	100	30	70	100
资金请求	33	30	20	100	30	70	100
合作伙伴	68	60	30	200	60	105	100
收入	33	30	20	100	30	45	100
用户	35	30	20	100	30	60	100
交易注册	35	30	20	100	30	60	100
交易注册收入产品	35	30	20	100	30	60	100
课程	35	30	20	100	30	60	100
考试	35	30	20	100	30	60	100
证书	35	30	20	100	30	60	100
鉴定	35	30	20	100	30	60	100
定制对象 04 及以上	35	30	20	100	30	60	100
不同于此表所列出的 行业特定的记录 类型	35	30	20	100	30	60	100
联系人关系	35	30	20	100	30	60	100

记录类型	数字	百分比	电话	选择列表	文本（长）	文本（短）	Web 链接加 连接字段
受邀者	35	30	20	100	30	60	98

除了上面提供的字段之外，下表还显示 Oracle CRM On Demand 中的以下记录类型可用的其他优化字段。有关优化字段的更多信息，请参阅[创建和编辑字段（第 页 1043）](#)。

记录类型	复选框	货币	日期	日期/时间	整数	多选选择列表
客户	5	25	25	0	25	0
客户合作伙伴	20	10	20	20	20	0
客户团队	35	25	25	25	35	0
活动	5	25	25	0	25	0
评估	5	5	5	0	5	0
业务计划团队	35	25	25	25	35	0
商业活动	5	5	5	0	5	0
联系人	5	25	25	0	25	0
联系人团队	35	25	25	25	35	0
定制对象 1-40	5	5	5	0	5	0
分部	35	25	25	35	35	0
潜在商机	5	5	5	0	5	0
潜在商机事件	20	10	20	20	20	0
潜在商机团队	35	25	25	25	35	0
商机	5	25	25	0	25	0
商机合作伙伴	20	10	20	20	20	0
商机团队	35	25	25	25	35	0
产品	5	5	5	0	5	0
产品标志	35	25	25	35	35	0

记录类型	复选框	货币	日期	日期/时间	整数	多选选择列表	
收入	5	5	5	0	5	0	
服务请求	5	25	25	0	25	0	
服务请求团队	35	25	25	25	35	0	
记录类型	数字	百分比	电话	选择列表	文本（长）	文本（短）	Web 链接 连接字段
客户	25	0	0	25	25	25	0
客户合作伙伴	20	10	10	50	20	50	0
客户团队	35	25	25	50	25	50	0
活动	25	0	0	25	25	25	0
评估	5	0	0	5	5	5	0
业务计划团队	35	25	25	50	25	50	0
商业活动	5	0	0	5	5	5	0
联系人	25	0	0	25	25	25	0
联系人团队	35	25	25	50	25	50	0
定制对象 1-40	5	0	0	5	5	5	0
分部	35	30	20	100	30	60	0
潜在商机	5	0	0	5	5	5	0
潜在商机事件	20	10	10	50	20	50	0
潜在商机团队	35	25	25	50	25	50	0
商机	25	0	0	25	25	25	0
商机合作伙伴	20	10	10	50	20	50	0
商机团队	35	25	25	50	25	50	0
产品	5	0	0	5	5	5	0

记录类型	数字	百分比	电话	选择列表	文本（长）	文本（短）	Web 链接 连接字段
产品标志	35	30	20	100	30	60	0
收入	5	0	0	5	5	5	0
服务请求	25	0	0	25	25	25	0
服务请求团队	35	25	25	50	25	50	0

管理废弃的定制字段

您无法在 Oracle CRM On Demand 中删除未使用的定制字段，但是您可以执行以下操作：

- 改变定制字段的用途
- 从使用定制字段的 Oracle CRM On Demand 区域中删除定制字段，以隐藏它们。
- 将定制字段标记为未使用

改变定制字段的用途

您可以在“字段设置”中重命名定制字段以改变该字段的用途。

在开始之前。要执行此过程，必须为您的用户角色选择“可读取所有记录”设置。

改变定制字段的用途

- 1 执行下列任一操作：
 - a 使用成批删除或 Web 服务删除包含废弃字段的所有旧数据。
 - b 使用导入助理将定制字段设置为空值。
- 2 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 3 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 4 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 5 在“字段管理”部分中，单击“记录类型”“字段设置”。
- 6 找到您需要的定制字段并单击“编辑”。
- 7 重命名此定制字段。
有关编辑字段的更多信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 1043）。
- 8 查看和更新定制字段所在的 Oracle CRM On Demand 区域，例如在页面布局、搜索布局、工作流等区域中。

隐藏定制字段

如果没有改变废弃定制字段用途的业务需求，则可以从页面布局、搜索布局、工作流等 Oracle CRM On Demand 区域中删除字段，从而对最终用户隐藏该字段。

将定制字段标记为未使用

您可以编辑定制字段名称，例如在其中包含词语“未使用”。例如，如果定制字段名称为“联系人编号”，则可以将其重命名为“联系人编号 - 未使用”。这表示不再使用该定制字段。

将定制字段标记为未使用

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击“记录类型“字段设置”。
- 5 找到您需要的定制字段并单击“编辑”。
- 6 编辑定制字段以指明未使用该字段。
有关编辑字段的更多信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 1043）。
- 7 查看和更新定制字段所在的 Oracle CRM On Demand 区域，例如在页面布局、搜索布局、工作流等区域中。

关于条件性必填字段

您可以设置字段，使其在默认情况下为非必填字段，但在满足定义的条件时成为必填字段。采用此方法设置的字段称为[条件性必填字段](#)。例如，您可以决定在用户将商机状态设置为“失去”时，用户保存记录之前必须先在“赢得/失去原因”字段中选择值。为了实施此过程，您可以在字段管理中为“赢得/失去原因”字段输入以下条件：

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

用这种方式设置字段后，如果用户为商机选择“失去”状态，则在“赢得/失去原因”字段中选择值之前，用户无法保存此商机。此字段旁边会显示一个红色星号 (*)，如果显示了字段的标签，则会以红色文本显示该标签。

设置条件性必填字段时，请注意以下几点：

- 您必须确保相关页面布局中显示条件性必填字段。否则，当该字段变成必填字段时，用户将无法为此字段输入值。同样，建议您在“页面布局向导”中为条件性必填字段选中“始终在布局上”复选框，使用户无法从其页面布局中删除该字段。如果某些用户已经个性化了其页面布局，则在设置条件性必填字段之后，您可能需要将个性化的页面布局重置为默认布局。有关更多信息，请参阅[重置个性化页面布局](#)（第 页 1205）。
- 如果希望条件性必填字段始终是某个角色的必填字段，则可以在用于该角色的页面布局中将该字段设为必填字段。之后，在使用此页面布局的任何情况下，该字段均为必填字段，即使未满足在字段级别为该字段定义的条件也不例外。如果使用其他页面布局，则仅在满足条件时，此字段才为必填字段。

下表说明了在字段管理和“页面布局向导”中用于将字段设为必填或条件性必填的设置。

字段管理中的“必填”复选框	字段管理中的条件性必填字段	“页面布局向导”中的“必填”复选框	“页面布局向导”中的“条件性必填”复选框	结果
已选中	空	选中且为只读	未选中且为只读	此字段始终为必填字段。
未选中	包含表达式	未选中且可编辑	选中且为只读 注意： 如果在“页面布局向导”中选中“必填”复选框，则会自动清除“条件性必填”复选框。	除非您在“页面布局向导”中选中“必填”复选框，否则仅在满足为字段指定的条件时，该字段才为必填字段。
未选中	空	未选中且可编辑	未选中且为只读	如果在“页面布局向导”中选中“必填”复选框，则在使用页面布局的任何情况下，该字段均为必填字段。 否则，此字段不是必填字段。

条件性必填字段的 Expression Builder 功能

以下限制将应用于可在为条件性必填字段创建的条件中使用的 Expression Builder 功能：

- **函数。**仅支持以下 Expression Builder 函数：
 - [FieldValue](#) (第 页 1630)
 - [FindNoneOf](#) (第 页 1631)
 - [FindOneOf](#) (第 页 1632)
 - [IfNull](#) (第 页 1633)
 - [IIf](#) (第 页 1633)
 - [InStr](#) (第 页 1634)
 - [Left](#) (第 页 1641)
 - [Len](#) (第 页 1641)
 - [LN](#) (第 页 1642)
 - [LookupName](#) (第 页 1643)
 - [LookupValue](#) (第 页 1644)
 - [Mid](#) (第 页 1646)
 - [Right](#) (第 页 1648)
- **数据类型。**您无法在条件性必填字段表达式中使用“日期”或“日期时间”类型的字段。您可以使用 Expression Builder 中支持使用的所有其他字段类型。
- **运算符。**没有限制。

有关使用 Expression Builder 的更多信息，请参阅 [Expression Builder](#) (第 页 1613)。

编辑条件性必填字段时的限制

在编辑条件性必填字段时，管理员和用户必须考虑以下限制：

- 条件性必填字段上的表达式可以包括来自关联记录的字段。例如，在“联系人详细信息”页面中，您可以将字段设置为只有当某个特定客户与联系人记录相关联时才是必填的。表达式可以包含客户的“ID”字段或“名称”字段，如以下示例所示：


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

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

在发出 Web 服务或 REST API 调用以更新记录并且请求包含关联时，为了确保条件性必填字段中的表达式正确计算，请求必须包含关联记录中的正确字段。在联系人示例中，根据为条件性必填字段进行的配置，“ID”或“名称”字段必须位于请求中。或者，请求可以同时包含“ID”字段和“名称”字段。
- 条件性必填字段上的表达式可以计算在更新两个记录之间的关联时自动更新的只读字段，例如联系人记录上的“客户地点”字段。但是，在以下情况下，这种配置无法正常工作：
 - 如果当前不需要条件性必填字段（即字段上的表达式的计算结果为“假”），并且记录在记录详细信息页面上内联编辑，而更新会导致条件性必填字段上的表达式的计算结果为“真”。在这种情况下，继续不需要条件性必填字段。
 - 如果当前需要条件性必填字段（即字段上的表达式的计算结果为“真”），并且记录在记录编辑页面上编辑，而更新会导致条件性必填字段上的表达式的计算结果为“假”。在这种情况下，继续需要条件性必填字段。
- 条件性必填字段可以使用计算定制相关信息字段的表达式。不过，当定制相关信息字段的源字段发生更新时，在定制相关信息字段中的值自动更新之前，会有一段非常短的延迟。

因此，如果条件性必填字段上的表达式计算定制相关信息字段，则在更新定制相关信息字段的源字段后，表达式可能不会立即正确计算。

创建和编辑字段

您可以在“字段编辑”页面上为可从 *记录类型* 字段页面访问的记录类型创建定制字段和编辑现有字段定义。*记录类型* 字段页面将显示每个字段的显示名称、字段类型、字段是否必填，以及“已启用复制”功能是否适用于字段。

如果您的角色包括“上载客户端扩展和管理定制的 HTML 头标签”权限，则“HTML 字段标签”列也会显示在记录类型字段页面上。此列显示用于对字段执行操作的定制 JavaScript 代码中要使用的字段名称。有关开发此类定制代码的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide。

记录类型“字段”页面中的“集成标记 Web Services 2.0”列显示了每个字段的集成标记。它们是用于 Web Services 2.0 的 WSDL 文件的字段名称。有关 WSDL 文件的更多信息，请参阅[下载 WSDL 和模式文件](#)（请参阅[下载 WSDL 和架构文件](#)第 1572 页）。

对于某些记录类型，您可视情况设置定制字段作为相关信息字段。仅在设置相关信息字段时才能使用“字段编辑”页面上的以下字段：

- 启用相关信息
- 相关记录类型
- 相关字段

注意：在选中“启用相关信息”复选框后，“字段编辑”页面上的某些剩余字段会变为只读字段。

有关定制相关信息字段及如何创建这些字段的信息，请参阅[关于定制相关信息字段](#)（第 1049 页）和[创建定制相关信息字段](#)（第 1050 页）。

对于某些记录类型，您可视情况设置一个字段类型为“选择列表”的定制字段，让它从其他选择列表字段获取其值列表。“字段编辑”页面上的以下字段仅在设置一个选择列表字段以从其他选择列表字段中获取其值时才能使用：

- 启用共享的选择列表值
- 共享的记录类型
- 共享的字段

注意：在选中“启用共享的选择列表值”复选框后，“共享的字段”和“共享的记录类型”字段会变为可用。

有关设置定制选择列表字段以从其他选择列表字段获取其值列表的信息，请参阅[创建具有共享值的定制选择列表字段](#)（第 1052 页）。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

要创建定制字段和编辑字段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击“记录类型“字段设置”。
- 5 在“字段”页面上：
 - 如果要创建定制字段，则单击“新建字段”。
 - 单击字段的“编辑”链接以编辑字段的定义。

注意：如果已经编辑了标准字段并想要将所有编辑后的字段重置为默认值，请单击“保存”和“取消”按钮旁边的“默认值”按钮。

- 6 在“字段编辑”页面上，输入“显示名称”。
该显示名称是字段的标签。
- 7 在“字段编辑”页面上，如果要创建字段，则选择“字段类型”。

警告：在保存了定制字段后，无法更改“字段类型”。

以下规则适用于定制字段，它们可能与适用于同一字段类型的默认字段的规则不同：

字段类型	最大长度	附注
复选框	不适用	注意： 系统不会强制用户选中标记为“必填”的复选框类型的字段。如果希望复选框字段的值为“真”（即希望选中复选框），则必须对复选框字段使用字段验证规则。有关更多信息，请参阅 关于字段管理（第 页 1028） 。
日期	25	
日期/时间	25	
整数	10	值范围在 -2147483647 到 2147483647 之间的整数。
多选选择列表		您不能为多选选择列表定义默认值。
数字	10	值范围在 - 2147483648 到 2147483647 之间的数字。
电话	35	
选择列表	30	可为选择列表定义最多 1000 个值。但是，用户界面中仅提供其中的 300 个值。运行时检索的选择列表值的总集是根据以下方式计算得出的：选择列表值数量乘以公司级别的现行语言数量。此数值不得超过 10000。例如，如果有 900 个列表值和 12 种现行语言，则 Oracle CRM On Demand 无法访问此选择列表，因为由检索值构成的合并列表有 10800 个值，超过 10000。 虽然选择列表值的最大长度为 30，但仅使用前 28 个字符来确定输入的值是否与现有值重复。 注意：定义选择列表值时，每种语言的选择列表顺序相互独立。也就是说，为一种语言定义选择列表值顺序时，如果您将选择列表翻译成其他语言，并不会自动复制该顺序。如果希望使所有语言的选择列表值顺序保持一致，则必须为所有翻译手动设置正确的顺序。
文本（长）	255	文本字段使用单行文本字段。
文本（短）	40	文本字段使用单行文本字段。但是，不同字段使用的长度不同。
文本（短 - 可屏蔽）	40	可屏蔽字段允许您向部分用户隐藏某些记录类型中的一些数据。例如，如果可屏蔽字段包含值 4558785236，则用户会看到 XXXX5236。有关更多信息，请参阅 关于可屏蔽字段（第 页 53） 。

字段类型	最大长度	附注
Web 链接	不适用	“Web 链接”定制字段允许您在布局中创建上下文相关的超级链接。 “显示文本”字段最多可以包含 250 个字符。“URL”字段最多可以包含 8000 个字符。各种浏览器的最大 URL 长度不同。如果指定太长的 URL，则该 URL 可能无法按预期方式工作。如果使用参数替换，URL 长度将会变化。 可以创建的 Web 链接和连接字段的合并总计因记录类型而异，但是对于某些记录类型，Web 链接和连接字段的合并总计为 100。有关 Oracle CRM On Demand 中的字段的更多信息，请参阅关于定制字段（第 页 1034）。 有关更多信息，请参阅设置 Web 链接（第 页 1055）。
连接字段	不适用	连接字段是可以显示多个字段中的值并且还可以显示附加文本的字段。 可以创建的 Web 链接和连接字段的合并总计因记录类型而异，但是对于某些记录类型，Web 链接和连接字段的合并总计为 100。有关 Oracle CRM On Demand 中的字段的更多信息，请参阅关于定制字段（第 页 1034）。 您可以为大多数记录类型设置连接字段。有关更多信息，请参阅设置连接字段（第 页 1067）。

8 （可选）要指示需要将字段名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中“转换标记”复选框。

9 单击“保存”。

10 在“其他属性”部分中，根据需要完成以下字段：

字段	注释
必填	选择此复选框使该字段成为创建或更新记录时的必填字段。例如，您可以要求所有用户在添加新联系人时填写“客户”字段。 注意：系统不会强制用户选中标记为“必填”的复选框类型的字段。如果希望复选框字段的值为“真”（即希望选中复选框），则必须对复选框字段使用字段验证规则。有关更多信息，请参阅关于字段管理（第 页 1028）。
条件性必填	如果希望字段仅在满足定义的条件时成为必填字段，则直接输入条件表达式，或者单击 <i>fx</i> 图标以打开 Expression Builder 窗口。 注意：在字段管理中，可以将字段设置为必填，或者设置为条件性必填，但不能同时设置为这两种字段。因此，如果选中“必填”复选框，则无法在“条件性必填”字段中输入表达式。 某些限制将应用于可在条件性必填字段条件中使用的 Expression Builder 功能。有关条件性必填字段以及应用于 Expression Builder 功能的限制的更多信息，请参阅关于条件性必填字段（第 页 1042）。
默认值	直接输入值或表达式，或单击 <i>fx</i> 图标打开 Expression Builder 窗口。

字段	注释
	仅当您的角色包括“高级字段管理”权限时，才可以添加复杂表达式。此字段可以包含最多具有 1024 个字符的表达式。如果您创建一个表达式来设置默认值，则表达式的结果不得超过字段允许的最大字符数。此外，任何传递到 Expression Builder 中的函数的字符串或数字字面值不得超过 75 个字符。 如果您直接在此字段中输入默认值，则默认值中的字符数不得超过字段类型允许的最大字符数。对于数字类型字段，值必须在此字段的值的范围内。 有关设置默认值的更多信息，请参阅关于字段管理（第 页 1028）。有关可用于表达式的语法的信息，请参阅Expression Builder（第 页 1613）。 注意：如果为可屏蔽字段分配了默认值，则当用户创建新记录时，会在该字段中显示完整默认值，即使用户的角色不包括“查看屏蔽数据”权限也不例外。
只读	选择此复选框使字段成为只读字段。
已启用复制	选中此复选框，以允许在使用记录详细信息页面上的“复制记录”按钮复制记录类型时可以复制此字段。
已优化	选择优化字段适用于该记录类型的字段类型时，系统会自动启用该复选框。剩余的可用优化字段数量会显示在“已优化”复选框的右侧。如果需要优化版本的字段，则必须选中“已优化”复选框。 注意：如果为字段选中了“已优化”复选框并保存，则无法在“编辑”页面上取消选中该复选框。但是，如果想要改变该字段的用途，则可以重命名该字段。
说明	输入有关字段的附加信息。
发布默认值	仅当您的用户角色包括“高级字段管理”权限时，才显示此字段。 如果需要在创建新记录时不自动在此字段中填写默认值，则选择此复选框。仅在用户或集成工具未提供值的情况下，保存字段时才设置指定的默认值。 注意：不能为复选框字段选择“发布默认值”。
字段验证	仅当您的用户角色包括“高级字段管理”权限时，才显示此字段。 直接输入表达式，或单击 <i>fx</i> 图标打开 Expression Builder 窗口。 此字段最多可以包含 1024 个字符。 有关字段验证的更多信息，请参阅关于字段管理（第 页 1028），有关您可以用于表达式的语法的信息，请参阅Expression Builder（第 页 1613）。
字段验证错误消息	仅当您的用户角色包括“高级字段管理”权限时，才显示此字段。 除标准消息之外，输入要在字段验证失败时显示的定制错误消息。该消息只能包含字母、数字、空格、逗号、句号和破折号。

字段	注释
	以下显示如何显示错误消息，具体取决于是否指定了定制错误消息： 如果设置了字段验证，但未指定任何定制消息：为 “[Field]” 输入的值不符合公司管理员设置的验证规则。验证条件是 “[Rule]”（<i>错误代码</i>）。 如果设置了字段验证，并且指定了定制消息：[Custom Error Message]（<i>错误代码</i>）。
工具提示显示格式	仅当您的用户角色包括“高级字段管理”权限时，才显示此字段。 从下拉列表中选择“HTML”或“纯文本”，以选择用于显示工具提示的格式。此字段的默认值是“纯文本”。 使用 HTML 格式的工具提示时，如果避免使用复杂的 HTML 并减少工具提示中所显示的图像数，性能会更佳。不支持交互控制，例如超级链接。另外，建议在使用 HTML 格式的工具提示时使用填充，以使工具提示文本更加易读。在您使用 HTML 标签 <DIV> 时，建议使用边框来确保 <DIV> 标签中的内容显示在工具提示框中。例如： <pre><div style="background-color:red;padding:3px 8px; border-radius:5px;"></pre> 这是带填充和红色背景的工具提示消息。 <pre></div></pre> 注意：有关在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码时适用的注意事项的信息，请参阅客户在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的重要注意事项（请参阅在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的客户的重要注意事项 第 页 1134）。
工具提示文本	仅当您的用户角色包括“高级字段管理”权限时，才显示此字段。 输入有关字段的的功能的信息。此信息将在用户将指针移动到字段上时作为工具提示显示。此文本字段最多包含 1500 个字符。 注意：建议少使用工具提示并确保工具提示文本简明扼要。

11 单击“保存”。

在其他激活的语言中，您添加的新字段自动以蓝色文本在括号中显示（与“转换标记”复选框的设置无关）。

12 要手动输入新名称、字段验证错误消息、说明或工具提示文本的等效转换内容，请执行以下操作：

- a** 从“转换语言”下拉列表中，选择您要输入的转换名称的语言。
 - b** 单击您要转换其名称、字段验证错误消息、说明或工具提示文本的字段的“编辑”链接。
 - c** 在“显示名称”、“字段验证错误消息”、“说明”或“工具提示文本”字段中输入转换内容，然后单击“保存”。
- 如果已转换字段的名称，则转换的名称将以黑色文本显示在“显示名称”列中。
- d** 为您要输入其转换内容的每种语言重复步骤 a 至 c。
 - e** 要在完成输入转换内容后继续在记录类型字段页面上工作，请在“语言”下拉列表中为贵公司选择默认语言。

注意：对于分析中显示的定制字段而言，如果 Oracle CRM On Demand 用户语言不同于创建定制字段时所用的语言，则必须将其转换为相应的语言。例如，如果用英语创建某定制字段，则只有在将此字段转换为德语时，德语用户才会在分析中看到此字段。

选择“转换标记”将覆盖所有其他语言的“显示名称”和“字段验证错误消息”。

13 如果创建选择列表或多选选择列表：

- a** 单击定制字段的“编辑选择列表”链接。
- b** 在“选择列表值”框中，每行输入一个值。
- c** 保存记录。
- d** （可选）如果贵公司使用选择列表值组，则将选择列表值映射到选择列表值组，有关更多信息，请参阅[将选择列表值映射到选择列表值组](#)（第 页 1075）。

注意： 现在您必须显现新创建的定制字段，以便它们显示在表单上（“编辑”、“详细信息”和“创建”表单）。默认情况下，它们不会显示。要显示定制字段，请根据需要创建新页面布局，并确保将这些页面布局分配给需要查看该字段的每个角色。

关于定制相关信息字段

通过使用联接字段，Oracle CRM On Demand 使您能够在“详细信息”页面中显示给定记录类型的相关记录的一些信息或另一种记录类型的记录的相关信息列表。联接字段是记录类型上的某个字段，该字段使用外键引用另一个记录类型上的字段。例如，定制对象 04 可链接到“联系人”记录类型，并且“定制对象 04”记录类型中的多个联接字段允许您在定制对象 04 记录的“详细信息”页面上显示联系人记录的信息。您可以在所链接的定制对象 04 记录的“详细信息”页面上显示联系人记录中的联系人名字、姓氏和电子邮件地址及其他字段。同样地，您可以显示链接到其他记录类型的记录的定制对象 04 记录列表中的联系人记录的字段。

但是，您可能需要显示联接字段不可用的相关记录类型中的字段的值。例如，您可能需要在定制对象 04 记录的“详细信息”页面上显示相关联系人助理电话号码，但联接字段不可用于“联系人”记录类型中的“助理电话号码”字段。或者，您可能需要在另一链接记录类型（例如“定制对象 05”记录类型）的“详细信息”页面上出现的定制对象 04 记录列表中，显示“联系人”记录类型中的某个定制字段的值。对于“定制对象”记录类型及其他一些记录类型，您可以创建定制相关信息字段，以便显示联接字段不可用的字段中的信息。有关创建定制相关信息字段的信息，请参阅[创建定制相关信息字段](#)（第 页 1050）。

注意： 您可以为除了 Web 链接、连接、可屏蔽和多选选择列表字段之外的所有类型的字段创建定制相关信息字段。您无法在 Oracle CRM On Demand 报告中使用的定制的相关信息字段，因为未在“分析”中映射这些字段。而是必须使用“分析”中可用的原始来源字段。

关于更新定制相关信息字段中的值

更新定制相关信息字段中的值时应注意以下事项：

- 保存新的定制相关信息字段时，Oracle CRM On Demand 会自动提交新字段的初始化请求。初始化流程将在记录上的定制相关信息字段中填写相关记录类型的记录中对应字段的值。
- 初始化记录中的定制相关信息字段后，每次更新相关记录中的相应字段值时，该字段中的值会自动更新。
- 定制相关信息字段中的值不能直接通过任何渠道进行更新。

定制相关信息字段的使用示例

贵公司拥有和管理会议中心，并为其他公司、政府客户等提供会议设施。您使用某个“定制对象”记录类型来跟踪有关事件的信息，使用另一个“定制对象”记录类型来跟踪有关事件所用房间的信息。每个房间可用于多个事件，每个事件可使用多个房间，因此这些记录类型之间需要存在多对多关系。要在 Oracle CRM On Demand 中创建多对多关系，可以将第三个“定制对象”记录类型用作交集表，以跟踪有关每个房间预订情况或会议的信息。然后，可以在房间和会议之间以及事件和会议之间创建一对多关系，从而使房间和事件之间存在多对多关系。有关设置定制对象之间的多对多关系的信息，请参阅[关于定制对象的多对多关系](#)（第 页 1155）。

在“房间”记录类型中，您具有两个定制字段：房间类型和房间容量。您现在希望在“事件详细信息”页面上的会议相关信息部分中为某些用户角色显示“房间类型”和“房间容量”字段中的信息。此配置使查看“事件详细信息”页面的用户能够看到分配给事件的房间的类型和容量。

以下过程描述如何在本示例中配置“事件”和“会话”记录类型。

要配置“事件”和“会议”记录类型，请执行以下操作

- 1 在“会议”记录类型的“应用程序定制”页面中，创建两个定制相关信息字段用以显示“房间”记录类型中的“房间类型”和“房间容量”字段的值。
您可以为“会议”记录类型中的新字段提供与“房间”记录类型中的字段相同的名称，也可以为它们提供不同的名称。有关创建定制字段的信息，请参阅[创建定制相关信息字段（第 页 1050）](#)。
- 2 查看“相关字段初始化队列”页面，以确认字段的初始化请求已成功完成。
有关更多信息，请参阅[创建定制相关信息字段（第 页 1050）](#)。
- 3 在“事件”记录类型的“应用程序定制”页面中，在“相关信息布局”向导中创建或编辑“会议”记录类型的相关信息布局，并将您为“会议”记录类型创建的定制字段从“可用字段”部分移至“选定字段”部分。
有关配置相关信息布局的信息，请参阅[定制相关项目的布局（第 页 1076）](#)。
- 4 在“事件”记录类型的“应用程序定制”页面中，创建或编辑“事件详细信息”页面的布局，并分配您为“会议”记录类型设置的相关信息布局。
有关配置页面布局的信息，请参阅[定制静态页面布局（第 页 1079）](#)和[指定动态页面布局（第 页 1117）](#)。
- 5 将您为“事件”记录类型设置的“事件详细信息”页面布局分配给各个相关的用户角色。
有关配置角色的信息，请参阅[添加角色（第 页 1185）](#)。
- 6 如果这些角色未分配给用户，请将其分配给相应的用户。
有关配置用户记录的信息，请参阅[设置用户（第 页 1158）](#)。

创建定制相关信息字段

*定制相关信息字段*是给定记录类型上的某个字段，您可使用该字段来显示相关记录类型中的某个字段的值。您可以将自己创建的定制相关信息字段添加到页面布局和相关信息布局中。有关如何使用定制相关信息字段的示例，请参阅[关于定制相关信息字段（第 页 1049）](#)。

您可以为以下记录类型设置定制相关信息字段：

- 客户
- 客户联系人
- 活动
- 商业活动
- 索赔
- 联系人
- 联系人资产组合
- 定制对象
- 事件
- 家庭联系人
- 投保财产
- 受邀者
- 当事人
- 潜在商机
- 目标
- 商机
- 商机产品收入
- 合作伙伴
- 保险单
- 投保人
- 服务请求
- 解决方案
- 用户

对于定制相关信息字段，您在“字段编辑”页面上只可以配置以下字段：“显示名称”、“相关信息”、“字段类型”、“相关记录类型”、“工具提示文本”和“相关字段”。在选中“启用相关信息”复选框后，“字段编辑”页面上的所有其他字段均变为只读字段。

注意：您可以根据需要设置“选择列表”字段类型的定制字段以用作相关信息字段，或者您可以根据需要将其设置为从另一个选择列表字段中提取其值列表，但您不能将其设置为执行这两项。有关设置定制选择列表字段设置以与其他选择列表字段共享值的信息，请参阅[创建具有共享值的定制选择列表字段](#)（第 1052 页）。

如果您更改现有定制字段，使其成为相关信息字段，则在包含相关信息字段的任何记录上都会发生以下情况：

- 如果记录与相关记录类型的某个记录相关联，则使用您所配置的相关字段中的值填充该字段。如果记录上的字段已包含值，则会覆盖该值。
- 如果记录未与相关记录类型的某个记录相关联，则清除该字段中的值。

如果更改现有的定制相关信息字段，使其不再是相关信息字段，则在包含该字段的任何记录上，该字段中的现有值将保持不变。该字段将变为可编辑的。

以下过程说明如何创建新的定制相关信息字段。

在开始之前：

- 确定相关记录类型（您要在正在创建的定制相关信息字段中显示该记录类型的值）中字段的字段类型。
- 要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

创建新的定制相关信息字段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击要在其中设置定制相关信息字段的记录类型的链接。
例如，如果要在“定制对象 04”记录类型中创建定制相关信息字段，以显示“联系人”记录类型中的字段的值，请单击“定制对象 04”。
- 4 在“字段管理”部分中，单击“记录类型字段设置”。
- 5 在“记录类型字段”页面上，单击“新建字段”。
- 6 在“记录类型字段编辑”页面上，执行以下操作：
 - a 在“显示名称”字段中，输入新字段的名称。
您可能需要为定制相关信息字段提供与相关记录类型中的字段相同的名称。但是，您可以为这些字段提供不同的名称。
 - b 在“字段类型”字段中，选择要创建的字段类型。
例如，如果您需要新字段显示相关记录类型的数字字段的值，请选择“数字”。

注意：您可以为除了 Web 链接、连接、可屏蔽和单选选择列表字段之外的所有类型的字段创建定制相关信息字段。

 - c 选中“启用相关信息”复选框。
 - d 在“相关记录类型”字段中，选择相关记录类型。
例如，如果要在“定制对象 04”记录类型中创建定制相关信息字段，以显示“联系人”记录类型中的字段的值，请选择“联系人”。

注意：选择字段类型和相关记录类型后，所选相关记录类型中的所选字段类型的所有字段均可供在名为“相关字段”的字段中进行选择。

 - e 在名为“相关字段”的字段中，选择要让新定制字段显示其信息的字段的名称。
 - f 保存新字段。
- 7 （可选）输入新字段的名称转换，操作如下：

- a 在 *记录类型* 字段页面上，从“转换语言”下拉列表中选择您要输入其转换内容的语言。
- b 单击要转换其名称的字段的“编辑”链接。
- c 在“显示名称”字段中输入转换内容，然后单击“保存”。
转换的名称将以黑色文本显示在“显示名称”列中。
- 注意：**您还可以输入字段的说明与工具提示的翻译。
- d 为您要输入其转换内容的每种语言重复步骤 a 至 c。
- e 要在完成输入转换内容后继续在 *记录类型* 字段页面上工作，请在“语言”下拉列表中为贵公司选择默认语言。

保存新的定制相关信息字段时，Oracle CRM On Demand 会自动提交新字段的初始化请求。初始化流程将在记录上的定制相关信息字段中填写相关记录类型的记录中对应字段的值。您可以按以下过程所述，从“相关字段初始化队列”页面查看初始化请求的状态。

注意：Oracle CRM On Demand 不发送电子邮件确认初始化流程已完成。

要查看初始化请求的状态，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
 - 2 在“数据管理工具”部分中，单击“相关字段初始化队列”。
- “相关字段初始化队列”页面随即出现，其中显示了有关初始化流程的信息。

您可以将新字段添加到在其上创建了字段的记录类型的页面布局中以及其他记录类型的记录类型相关信息布局中。例如，如果您在“定制对象 04”记录类型中创建定制相关信息字段来显示“联系人”记录类型中的字段的值，则可以将定制相关信息字段添加到“定制对象 04”记录类型的页面布局，同时还可将其添加到用于在“详细信息”页面上为“客户”记录类型、其他“定制对象”记录类型等其他记录类型显示定制对象 04 记录的相关信息布局。有关在相关信息布局中使用定制相关字段的示例，请参阅[关于定制相关信息字段（第 页 1049）](#)。

创建具有共享值的定制选择列表字段

在特定记录类型上，您可以创建一个定制选择列表字段，该字段从同一记录类型或不同记录类型的另一个选择列表字段中获取其值列表。从中获取值的字段称为源字段，而共享源字段值的字段称为目标字段。您可以将多个定制选择列表字段设置为支持共享选择列表值的记录类型上的目标字段。

当您第一次设置目标字段时，该字段中的值列表将自动与源字段中的值列表同步。您以后对源字段中的值列表所做的任何更改也会应用于目标字段中的值列表。例如，如果您在源字段的值列表中添加新值，则该值可供在源字段和目标字段中进行选择。您无法通过任何渠道更新目标字段中的值列表。

将定制选择列表字段设置为目标字段时，请注意以下几点：

- 您不能将目标字段用作另一个选择列表字段的源字段。
- 只要满足以下两个条件，您就可以从任何记录类型中选择任何选择列表字段作为源字段：
 - 您可以通过 Oracle CRM On Demand 中的“应用产品定制”页配置源记录类型的字段。
 - 要用作源字段的字段未设置为目标字段。
- 您可以将某个选择列表字段用作多个目标字段的源字段。
- 如果您更改先前包含其自身值列表的现有定制选择列表字段，并将该字段配置为从其他选择列表字段获取其值，则会删除最初为定制选择列表字段设置的值。但是，引用已删除值的记录不会自动更新。在此类情况下，记录显示已删除的选择列表值的非语言相关代码（LIC）。建议您查找任何引用已删除值的记录，然后根据需要更新这些记录以显示有效值（或不显示任何值）。
- 如果您更改现有目标字段的配置，使该字段不再从其他选择列表字段获取其值列表，则在保存更改后，定制选择列表字段的值列表最初将包含以前用作源字段的字段中的有效值。不过，定制选择列表字段中的值列表将变为可编辑的，您可以添加新值和禁用值。后续对以前用作源字段的字段中的值列表进行任何更改时，都不再与定制选择列表字段中的值同步。

以下记录类型支持共享选择列表值：

- 客户
- 客户联系人
- 客户团队
- 活动
- 商业活动
- 索赔
- 联系人
- 联系人资产组合
- 联系人团队
- 定制对象
- 事件
- 家庭联系人
- 投保财产
- 受邀者
- 当事人
- 潜在商机
- 潜在商机团队
- 目标
- 商机
- 商机产品收入
- 商机团队
- 合作伙伴
- 保险单
- 投保人
- 服务请求
- 服务请求团队
- 解决方案
- 用户

注意：您可以根据需要设置“选择列表”字段类型的定制字段以用作相关信息字段，或者您可以根据需要将其设置为从另一个选择列表字段中提取其值列表，但您不能将其设置为执行这两项。有关创建定制相关信息字段的信息，请参阅[创建定制相关信息字段](#)（第 页 1050）。

以下过程说明如何创建从另一个选择列表字段中获取其值的定制选择列表字段。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

创建从另一个选择列表字段中获取其值的定制选择列表字段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击您希望设置定制选择列表字段的记录类型的链接，该字段将从另一个选择列表字段中获取其值。
- 4 在“字段管理”部分中，单击“记录类型字段设置”。
- 5 在“记录类型字段”页面上，单击“新建字段”。
- 6 在“记录类型字段编辑”页面上，执行以下操作：
 - a 在“显示名称”字段中，输入新字段的名称。

- b** 在“字段类型”字段中，选择“选择列表”。
 - c** 选中“启用共享的选择列表值”复选框。
 - d** 在“共享的记录类型”字段中，选择包含源字段的记录类型。
 - e** 在“共享的字段”字段中，选择源字段的名称。
 - f** 根据需要填写记录类型“字段编辑”页上的其余字段。
 - g** 保存新的定制选择列表字段。
- 7** (可选) 输入新字段的名称转换，操作如下：
- a** 在记录类型字段页面上，从“转换语言”下拉列表中选择您要输入其转换内容的语言。
 - b** 单击要转换其名称的字段的“编辑”链接。
 - c** 在“显示名称”字段中输入转换内容，然后单击“保存”。
转换的名称将以黑色文本显示在“显示名称”列中。
注意：您还可以输入字段的说明与工具提示的翻译。
 - d** 为您要输入其转换内容的每种语言重复步骤 a 至 c。
 - e** 要在完成输入转换内容后继续在记录类型字段页面上工作，请在“语言”下拉列表中选择默认语言。

管理“已启用复制”设置

Oracle CRM On Demand 中的多数记录类型都有复制功能；换言之，用户可以复制正使用的当前记录。

注意：使用“复制记录”按钮时，仅复制基本记录，而不复制相关的项目子记录。

使用复制功能时，适用以下限制：

- Web 链接、连接字段、系统字段、地址字段、可屏蔽字段、计算的字段和参考字段不能复制。“已启用复制”复选框对于这些项目不可用。
- 不能复制只读字段。只读字段是在字段设置或字段布局中设置为只读的字段。
- 在用户的表单布局中不可用的字段不能复制。

本主题介绍如何指定您可以在 Oracle CRM On Demand 中使用记录详细信息页面中的“复制”按钮复制的字段。

指定哪些字段可以使用“复制”按钮复制

- 1** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2** 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3** 在“记录类型设置”部分中，单击要为其启用复制功能的记录类型。
- 4** 在“字段管理”部分中，单击记录类型字段的设置链接。
将显示指定记录类型字段的字段列表。
- 5** 找到要编辑的字段，然后单击“编辑”链接。

注意：如果要复制关联，必须选择关联选择列表，而不是关联 ID。关联选择列表设置为“已启用复制”时，将自动复制与此关联相关的所有字段。

- 6** 选中“已启用复制”复选框。
- 7** 单击“保存”。

这些更改将在用户下次登录 Oracle CRM On Demand 时生效。

设置定制字段集成标记

定制字段的集成标记是分配给每个定制字段的独立于语言的符号标识符。这些标记由“Web 服务”（当生成 WSDL 文件时使用）和“Web 链接”定制字段参数使用。这些标记允许管理员为每个定制字段设置有意义的集成名称。此名称由集成组件使用，以便在不影响现有集成的情况下更改标签名称。记录类型“字段”页面中的“集成标记 Web Services 2.0”列中显示了集成标记。

Expression Builder 使用集成标记。因此，在创建工作流程规则和字段时，也使用这些标记。有关工作流程规则的更多信息，请参阅创建工作流程规则（请参阅 [创建工作流程规则](#) 第 页 1284）。有关创建和编辑字段的更多信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 1043）。

警告： 不要在设置集成标记后更改它们。如果更改，则将有可能丢失引用这些集成标记的任何技术。

设置定制字段的集成标记

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击“记录类型“字段设置”。
- 5 在“记录类型字段”页面中，单击“管理字段标签”。
- 6 在“管理字段标签”页面上，单击“高级”按钮。
- 7 更新集成标记。

注意： 仅当记录类型存在一个或多个定制字段时，“高级设置”页面上才会显示字段。

提示： 对于集成标记，请使用可以方便标识此定制字段的简短描述性名称。此标记由 Web 服务、Web 链接和其它集成技术（对 Web 服务为 WSDL 文件，对 Web 链接为 URL 参数）引用。

设置 Web 链接

Web 链接 是一个定制字段，通过该字段，可以在 Oracle CRM On Demand 内的记录中放置一个指向外部网站或基于 Web 的应用程序的超级链接。通过 Web 链接定制字段可以方便用户导航到其他 Web 页，包括 Oracle CRM On Demand 中的其他页面。可以为任何记录类型创建 Web 链接定制字段。例如，可以为客户记录类型定义一个 Web 链接字段，从而用其他应用程序中的值更新客户详细信息。与其他定制字段相同，必须将 Web 链接字段添加到记录页面布局中，这样用户才能看见这些字段。

您可以将 Web 链接配置为只打开另一个网站。还可以将 Web 链接配置为以 URL 中参数的形式传递 Oracle CRM On Demand 记录中的特定信息。例如，您可以创建 Web 链接字段将客户记录中的地址信息传递到提供地址特定地图的网站。随后，当用户单击该客户记录上的 Web 链接时，将打开客户位置的地图。

您还可以配置 Web 链接以打开报表或仪表盘。

注意： 有关 Oracle CRM On Demand 中可嵌入报表和仪表盘的位置的信息，请参阅[关于在 Oracle CRM On Demand 中嵌入报表和仪表盘](#)（第 页 1058）。

您可以将 Web 链接配置为只在某些情况下出现。例如，可以指定显示 Web 链接所必须满足的条件，并且可以将该链接配置为只显示在“详细信息”页面上，以便防止用户从“编辑”页面中单击此链接。

注意： 在转换潜在商机时，Web 链接字段的内容不能转入到新记录。

在开始之前。 要配置 Web 链接字段，您必须熟悉目标 URL 的语法。要配置 Web 链接以打开报表或仪表盘，报表或仪表盘必须存储在共享文件夹下您有权访问的文件夹中。

要设置 Web 链接

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击“记录类型”字段设置”。
- 5 如果还不存在 Web 链接字段，请按照[创建和编辑字段（第 页 1043）](#)中的说明创建定制的 Web 链接字段。
- 6 在“字段”页面上，单击定制字段的“编辑 Web 链接”链接。
- 7 在“编辑 Web 链接”页面上，填写以下属性（如适用）：
 - a **字段显示名称**。此字段为只读。
 - b **类型**。选择以下各项之一：
 - **URL**。如果要创建另一个 Web 页（包括 Oracle CRM On Demand 中的另一个页面）的 Web 链接，请选择此值。
 - **报表**。如果要创建报表的 Web 链接，请选择此值。
 - **仪表盘**。如果要创建仪表盘的 Web 链接，请选择此值。
 - c **用户和系统字段**。创建 Web 链接时，此字段会自动显示与用户和公司相关的信息。有关更多信息，请参阅[用户和系统字段（第 页 1063）](#)。
 - d **记录类型字段**。创建 Web 链接时，此字段会自动显示与记录类型相关的信息。
注意：记录类型是指设置 Web 链接所针对的记录类型。再如，如果编辑的是联系人记录的 Web 链接，则此字段将显示为“联系人字段”列表。
 - e **函数**。（仅限 URL Web 链接类型）如果您的 Oracle CRM On Demand URL 需要进一步编码以正确显示它，请从选择列表中选择 EncodeURL。
 - f **转换标记**。如果您希望此 Web 链接显示在其他激活的语言中，请选中此复选框。
- 8 在“Windows 属性”部分中，输入以下属性：
 - a 对于“显示文本”，输入超级链接的标签（显示名称），这是用户在布局中看到的内容。
 例如：单击此处访问证券报价机（带下划线）。
 您还可以在“显示文本”字段中包括上下文相关的参数，方法是将光标置于“显示文本”字段中，然后选择“用户和系统字段”或“（记录类型）字段”列表。这会将字段参数放入“显示文本”字段（由 %%fieldname%% 指定）中，将采用基于当前记录的字段值替换这个字段参数。
注意：如果您的显示文本太长，布局中无法完整显示，则会将其截断。另外，任何变量的信息都是在运行时添加的。
 - b 选择当用户单击超级链接时想让 Oracle CRM On Demand 表现出的行为方式：
 - **在当前窗口中打开**。在当前窗口中打开超级链接页面，替换当前的 Oracle CRM On Demand 会话。
 - **在定制 Web 选项卡中打开**。在定制 Web 选项卡中打开超级链接页面。从“目标定制 Web 选项卡”列表中选择所需的 Web 选项卡。
 - **在新窗口中打开**。在新窗口中打开超级链接页面，并保留当前的 Oracle CRM On Demand 窗口不变。如果想在用户关闭新窗口之后刷新父窗口，请选中“刷新父窗口”复选框。
 - c 对于“显示”选项，请选择“详细信息”页面、“编辑”页面或“两者”，具体取决于想让 Web 链接仅出现在“详细信息”页面上、仅出现在“编辑”页面上，还是同时出现在“详细信息”和“编辑”页面上。您可以将 Web 链接添加至“列表”页面以及相关部分中。有关更多信息，请参阅[管理列表访问和列表顺序（第 页 1107）](#)以及[定制相关项目的布局（第 页 1076）](#)。
- 9 填写链接属性：
 - a 对于“有效链接条件”，请输入条件表达式，控制 Web 链接在“详细信息”和“编辑”页面上是否处于有效状态。可以单击“有效链接条件”字段旁边的 fx 图标来打开 Expression Builder 窗口，从而输入表达式。有关可用于表达式的语法的信息，请参阅[Expression Builder（第 页 1613）](#)。

例如，如果输入像 [Revenue] > 10000 这样的表达式，则只有当满足条件“收入值大于 10000”时，Web 链接才为有效状态。

如果未输入表达式，则 Web 链接始终处于有效状态。如果输入表达式，但未满足条件，则仍将显示 Web 链接，但该链接不是有效状态。

- b** 对于“显示链接条件”，请为控制 Web 链接是否在“详细信息”和“编辑”页面上可见的条件输入表达式。

例如，如果输入像 [Revenue] > 10000 这样的表达式，则只有当满足条件“收入值大于 10000”时，才会显示 Web 链接。

如果未输入表达式，则始终显示 Web 链接。

以下情况适用于“显示链接条件”和“有效链接条件”字段中的表达式。

- **新页面。**不会为新页面计算可见和有效的表达式。默认情况下，这些表达式被设置为“真”。禁用链接的唯一方法是明确地将表达式设置为“假”。
- **“编辑”页面。**默认情况下，可见和有效的表达式被设置为“真”。但是，可以使用 Expression Builder 添加新的表达式。
- c** （仅限报表和仪表盘 Web 链接类型）在“路径”字段中，单击“查找”图标（放大镜），导航到共享文件夹中所需的报表或仪表盘，然后单击“确定”。系统会在您选择报表或仪表盘之后自动填充“路径”字段。
- d** （仅限报表 Web 链接类型）如果希望显示针对分析配置的任何提示，以便用户可以筛选分析，请选中“显示报表提示”复选框。
- e** （仅限报表和仪表盘 Web 链接类型）如果要指定在运行时将应用于报表的筛选器，请在“参数”字段中指定筛选器。有关指定筛选器的详细信息，请参阅[关于为嵌入的报表和仪表盘指定筛选器](#)（第 1058 页）。
- f** （仅限报表 Web 链接类型）指定查看分析的用户是否可以刷新、导出或打印分析：
 - **刷新链接。**如果选中此复选框，则会提供“刷新”链接，用户可借此刷新分析中的数据。
 - **打印链接。**如果选中此复选框，则会提供“打印”链接，用户可借此打印分析。
 - **导出链接。**如果选中此复选框，则会提供“导出”链接，用户可借此导出分析。
- g** （仅限 URL Web 链接类型）对于“URL”，输入当用户单击超级链接时调用的 URL，例如 www.oracle.com。

注意：您还可以包括上下文相关的参数，方法是将光标置于“URL”字段中，然后选择“用户和系统字段”或“（记录类型）字段”列表。这会将字段参数放入 URL（由 %%fieldname%% 指定）中，当用户单击基于当前记录的字段值时，该值会替换这个字段参数。

如果不指定任何 URL，则用户单击该链接时会被定向到一个空 URL。

每个浏览器都有一个最大 URL 长度。如果您指定超出此长度的 URL，用户在单击 Web 链接时可能会在浏览器上看到不确定的行为。确保您指定的 URL 是有效的统一资源标识符（URI）。如果它无效，则会显示一则错误消息，而非链接。

注意：虽然可以使用 URL 将报表或仪表盘嵌入到 URL 类型的定制 Web 小程序、Web 选项卡或 Web 链接中，但不完全支持此功能，并且升级后该 URL 可能无法正常工作。

- h** （仅限 URL Web 链接类型）对于“请求方法”，请选择想要用于发送 Web 链接请求的方法：
- **GET。**GET 请求发送请求 URL 中的查询字符串参数（名称和值对）。这是现有 Web 链接的默认值。
 - **POST。**POST 请求发送 HTTP 消息正文中的查询字符串参数（名称和值对）。这是新 Web 链接的默认值。

- 10** 对于用户和系统字段，请从“用户和系统字段”列表中选择选项，以将参数字段添加到“URL”、“显示文本”或“参数”字段中的光标当前位置。

例如，如果从下拉列表中选择“用户 ID”，则将 %%User id%% 插入“URL”、“显示文本”或“参数”字段，具体取决于光标所在的位置。运行时，%%User id%% 将被登录用户的用户 ID 替换。再比如说，如果您从列表中选择“主机名”，则会在光标位置插入 %%Hostname%%。在运行时，此参数将替换为正在运行

Oracle CRM On Demand 的服务器的主机名。此操作特别适用于包含指向 Oracle CRM On Demand 的 URL 的配置，因为在从一个环境迁移到另一个环境时，不必再手动修改 Oracle CRM On Demand 主机名。

- 11** 对于 *记录类型* 字段，将光标放在“URL”、“显示文本”或“参数”字段中要添加参数的位置，然后从列表中选择要包括的字段。

例如，如果选择字段“行 ID”，则将 %%Row id%% 插入“URL”、“显示文本”或“参数”字段，具体取决于光标所在的位置。运行时，此参数将被当前记录的行 ID 替换。

注意： 记录类型名称的占位符由斜体的词组 *记录类型* 来表示。例如词组 *记录类型* 是指在其中添加 Web 链接定制字段的记录类型。再如，如果编辑的是联系人记录的 Web 链接，则此字段将显示为“联系人字段”列表。

- 12** 单击“保存”。

- 13** 按定制静态页面布局 (第 页 1079) 中所述，将“Web 链接”字段添加到 *记录类型* 页面布局。

关于在 Oracle CRM On Demand 中嵌入报表和仪表盘

您可以将“分析”目录中的报表嵌入到以下任意位置：

- 用于记录类型详细信息页面和主页的报表类型的定制 Web 小程序。请参阅为记录类型创建 Web 小程序 (请参阅 [创建记录类型 Web 小程序](#) 第 页 1088) 和 [创建报表 Web 小程序](#) (第 页 1095)。
- 用于“我的主页”和操作栏的报表类型的全局 Web 小程序。请参阅 [创建全局 Web 小程序](#) (第 页 1133) 和 [创建报表 Web 小程序](#) (第 页 1095)。
- 报表类型的定制 Web 选项卡。请参阅 [在选项卡中显示外部 Web 页、报表和仪表盘](#) (第 页 1125)。
- 报表类型的定制 Web 链接。请参阅 [设置 Web 链接](#) (第 页 1055)。
- “我的主页”和记录类型主页，使用“主页定制报表”功能。请参阅在“我的主页”中启用定制报表 (第 页 1140) 和 [创建主页定制报表](#) (第 页 1107)。

您可以将“分析”目录中的仪表盘嵌入到以下任意位置：

- 用于记录类型详细信息页面和主页的仪表盘类型的定制 Web 小程序。请参阅为记录类型创建 Web 小程序 (请参阅 [创建记录类型 Web 小程序](#) 第 页 1088) 和 [创建仪表盘 Web 小程序](#) (第 页 1096)。
- 用于“我的主页”和操作栏的仪表盘类型的全局 Web 小程序。请参阅 [创建全局 Web 小程序](#) (第 页 1133) 和 [创建仪表盘 Web 小程序](#) (第 页 1096)。
- 仪表盘类型的定制 Web 选项卡。请参阅 [在选项卡中显示外部 Web 页、报表和仪表盘](#) (第 页 1125)。
- 仪表盘类型的定制 Web 链接。请参阅 [设置 Web 链接](#) (第 页 1055)。

要嵌入“分析”目录中的报表或仪表盘，该报表或仪表盘必须存储在共享文件夹下，并且您必须有权访问报表或仪表盘所在的文件夹。

注意： 虽然可以使用 URL 将报表或仪表盘嵌入到 URL 类型的定制 Web 小程序、Web 选项卡或 Web 链接中，但不完全支持此功能，并且升级后该 URL 可能无法正常工作。

启用定制代码设置

如果将用户概要中的“启用定制代码”设置为“已禁用且带有指示符”，则定制 Web 小程序中嵌入的任何报表和仪表盘都不会为该用户运行。

关于为嵌入的报表和仪表盘指定筛选器

您可以在定制 Web 小程序和 Web 选项卡中嵌入报表和仪表盘。您还可以配置 Web 链接字段以打开报表或仪表盘。

当您创建“报表”或“仪表板”类型的定制 Web 小程序、Web 选项卡或 Web 链接时，可以指定将在运行时应用的筛选器。对于仪表盘，指定的筛选器将应用于仪表盘中的所有报表。

您在筛选器中指定的每个列还必须在要嵌入的报表中配置了筛选器；如果您嵌入仪表盘，则列必须在仪表盘的每个报表中配置了筛选器。报表中的筛选器可以设置为“提示”或配置运算符和值。如果没有为报表中的列配置筛选

器，则在运行报表时，不会应用在 Web 小程序、Web 选项卡或 Web 链接中为该列指定的任何筛选器。有关将筛选器添加到报表中的列的信息，请参阅[将筛选器添加到分析中的列](#)（第 页 836）。

注意：在创建“报表”类型的定制 Web 小程序、Web 选项卡或 Web 链接时，您可根据需要选中“显示报表提示”复选框，以便指定在运行时显示任何为嵌入式报表定义的提示。在运行时显示提示的功能支持用户筛选报表。但是，“显示报表提示”复选框中的设置优先于在“参数”字段中为嵌入的报表和仪表盘定义的任何筛选器。因此，如果为定制 Web 小程序、Web 选项卡或 Web 链接选中“显示报表提示”复选框，则本主题所述的“参数”字段中定义的任何筛选器都会被忽略，即使没有为嵌入式报表定义任何提示也如此。

用于指定筛选器的语法

您可以用以下任一方式为筛选器指定参数：

- 使用 P_n 参数（称为 P_n 语法）。
- 使用 opn 、 $coln$ 和 $valn$ 参数组（称为 opn 语法）。

您不能将两种语法类型混合使用。

使用 P_n 语法，您最多可以指定六个筛选器。在 P_0 参数中，指定要设置的筛选器数量。 P_0 参数的有效值为整数 1 到 6。 P_0 参数在参数字符串中只能使用一次。每个筛选器使用三个参数以包含运算符、列和值。在参数 P_1 - P_3 中指定第一个筛选器。 P_1 必须指定运算符， P_2 必须指定列， P_3 必须指定值。以三个参数为一组指定后续筛选器，即 P_4 - P_6 、 P_7 - P_9 、 P_{10} - P_{12} 、 P_{13} - P_{15} 和 P_{16} - P_{18} 。您必须使用 & 符号分隔参数。每个参数在参数字符串中只能使用一次。

对于单一筛选器，语法如下所示，但是可以按任意顺序将参数放在参数字符串中：

$P_0=1\&P_1=operator\&P_2=table.column\&P_3=value$

要指定其他筛选器，请添加参数 P_4 - P_6 、 P_7 - P_9 ，以此类推，并增大 P_0 参数的值以匹配您添加的筛选器数量。因此，对于两个筛选器，语法如下：

$P_0=2\&P_1=operator\&P_2=table.column\&P_3=value\&P_4=operator\&P_5=table.column\&P_6=value$

使用 opn 语法，您可以指定的筛选器数量没有限制。每个筛选器使用三个（一组）参数： opn 参数指定运算符， $coln$ 参数指定列， $valn$ 参数指定值。您必须使用 & 符号分隔参数。您必须使用相同数字（大于 0（零）的整数）对筛选器组中的每个参数进行编号，且必须按顺序对参数组进行编号。对于单一筛选器，语法如下所示，但是可以按任意顺序将参数放在参数字符串中：

$op1=operator\&col1=table.column\&val1=value$

同样，对于两个筛选器，语法如下：

$op1=operator\&col1=table.column\&val1=value\&op2=operator\&col2=table.column\&val2=value$

注意：在列参数中，如果表名或列名包含空格，则必须用双引号将名称括起来。如果表名或列名不包含空格，则不需要用双引号将名称括起来，但您可以这样做。对于两种语法类型都是如此。

Page 参数

嵌入仪表盘时，您也可以选择使用 Page 参数来指定在渲染仪表盘时会打开仪表盘的哪个页面。下面是 Page 参数的语法：

$Page=page\ name$

其中 $page\ name$ 是页面显示在仪表盘中的页面名称。不要用双引号将页面名称括起来，即使名称包含一个或多个空格也不例外。您可以独立地或通过其他参数指定 Page 参数。您可以将 Page 参数放在参数字符串的任何位置中，但您必须使用 & 符号将 Page 参数与其前后的任何参数分隔。

在保存参数时，不会验证 Page 参数。如果未包含 Page 参数，或者已包含该参数，但将参数值留空，则在渲染仪表盘时会打开仪表盘的第一页。如果您在选择的仪表盘中指定除页面的有效名称以外的值，则在运行时会显示错误。

关于参数中的特殊字符

如果在参数中指定的表名、列名、值或仪表盘页面名称包括以下任何字符，则必须对字符进行编码，如下所示：

- %（百分比符号）。编码为 %25。
- & 符号。编码为 %26。
- [（左中括号）。编码为 %5B。
-]（右中括号）。编码为 %5D。
- +（加号）。编码为 %2B。

如果未对这些字符进行编码，则在您尝试保存参数时可能会返回错误，或在运行时结果可能不正确。

参数验证

除 Page 参数以外，在您尝试保存更改时会验证指定的参数。如果检测到任何错误，则必须先修复这些错误，然后才能保存更改。

注意：在版本 40 之前的版本中，在保存筛选器参数之前不会验证这些参数。因此，在版本 40 之前的版本中为嵌入报表或仪表盘指定的筛选器参数可能包含错误。如果在渲染嵌入报表或仪表盘时在筛选器语法中检测到任何错误，则将显示错误消息。此外，如果编辑“报表”或“仪表盘”类型的现有 Web 小程序、Web 选项卡或 Web 链接字段，或对任何字段进行更改，则在您尝试保存更改时，系统会验证包括“参数”字段在内的所有字段。如果检测到任何错误，则必须先修复这些错误。

以下部分介绍构成筛选器的参数。

运算符

下表列出了筛选器中可使用的运算符。

运算符	说明
eq	等于或在范围内
neq	不等于或不在范围内
lt	小于
gt	大于
ge	大于等于
le	小于等于
bwith	开头是
ewith	结束于

运算符	说明
cany	包含任意。值参数可以具有多个值，用加号 (+) 分隔每个值。如果使用 <i>Pn</i> 语法，则您必须在值列表开头指定值的数量。如果您使用 <i>opn</i> 语法，则不指定值的数量，否则，Oracle CRM On Demand 将假设指定的数量是另一个值。 例如，要查找客户区域“东部”、“西部”和“中部”（即三个区域）： P0=1&P1=cany&P2="Account"."Account Region"&P3=3+East+West+Central 或： op1=cany&coll="Account"."Account Region"&vall=East+West+Central
call	包含所有。值参数可以具有多个值，用加号 (+) 分隔每个值。如果使用 <i>Pn</i> 语法，则您必须在值列表开头指定值的数量。如果您使用 <i>opn</i> 语法，则不指定值的数量，否则，Oracle CRM On Demand 将假设指定的数量是另一个值。
like	类似。值参数必须包含值。值字符串必须以通配符 %（百分比符号）结尾，否则，like 运算符将仅返回此字符串的完全匹配项。百分比符号必须编码为 %25。 例如，要查找与 Acme 类似的客户名称，请使用： P0=1&P1=like&P2="Account"."Account Name"&P3=Acme%25 或： op1=like&coll="Account"."Account Name"&vall=Acme%25
top	前 <i>n</i> 项。例如，要查找排名靠前的 6 个销售收入，请使用： P0=1&P1=top&P2="Account"."Account Revenue"&P3=6 或： op1=top&coll="Account"."Account Revenue"&vall=6
bottom	后 <i>n</i> 项。例如，要查找排名靠后的 4 个销售收入，请使用： P0=1&P1=bottom&P2="Account"."Account Revenue"&P3=4 或： op1=bottom&coll="Account"."Account Revenue"&vall=4

运算符	说明
bet	介于。值参数必须具有两个值，用加号 (+) 分隔。如果使用 <i>Pn</i> 语法，则您必须在值列表开头指定值的数量 (2)。如果您使用 <i>opn</i> 语法，则不指定值的数量，否则，Oracle CRM On Demand 将假设指定的数量是另一个值。 例如，要筛选介于 100,000 与 500,000 之间的客户收入： <code>P0=1&P1=bet&P2="Account"."Account Revenue"&P3=2+100000+500000</code> 或： <code>op1=bet&coll="Account"."Account Revenue"&vall=100000+500000</code>
null	为 NULL。值参数必须为 0（零），且不能忽略。
nnull	不为 NULL。值参数必须为 0（零），且不能忽略。

列

指定列时，请注意以下几点：

- 您必须同时指定表名和列名，用句点 (.) 分隔。
- 如果表名或列名包含空格，则必须用双引号将该名称括起来。如果表名或列名不包含空格，则不需要用双引号将名称括起来，但您可以这样做。对于两种语法类型都是如此。例如，以下所有项有效：

`"Account"."Account Name"`
`"Service Request".Area`
`Account."Account Name"`

- 必须使用原始列名，而不是显示名称。

值

为筛选器指定值时，请注意以下几点：

- 可以直接指定值，也可以指定一个字段作为参数。
- 如果使用 *opn* 语法，且直接指定包含空格的值，则必须用双引号将值括起来。如果指定多个值，且任一值包含空格，则必须用双引号将每个指定的值括起来，例如：

`vall="New York"+"Alabama"+"California"`

如果使用 *Pn* 语法，则您不需要用双引号将包含空格的值括起来。

- 要在筛选器参数中包含用户或系统字段，请将光标放在“参数”字段中要添加参数的位置，然后从“用户和系统字段”列表中选择要包括的字段。
有关可在参数中使用的用户和系统字段的信息，请参阅[用户和系统字段](#)（第 页 1063）。
- （仅限于记录类型详细信息页面的 Web 小程序以及 Web 链接）要在筛选器参数中包含来自记录类型的字段，请将光标放在“参数”字段中要添加字段的位置，然后从[记录类型](#)字段列表中选择字段，其中记录类型是要为其创建小程序的记录类型的名称。
例如，如果从[记录类型](#)字段列表中选择“行 ID”字段，则会插入 `%%Row_Id%%`。运行时，`%%Row_Id%%` 将被当前记录的行 ID 替换。

注意：报表或仪表盘的 URL 在运行时生成。报表或仪表盘的 URL 长度有所不同，具体取决于运行时传递给筛选器的 URL 的值。每个浏览器都有一个最大 URL 长度。如果报表或仪表盘的 URL 超过此长度，则当用户尝试查看该报表或仪表盘时，用户可能会在浏览器上遇到不确定的行为。

注意：您可以按照在 Web 小程序、选项卡或链接中为嵌入的报表或仪表盘指定参数的相同方式，在用于“分析”的计划事件上的“发送电子邮件”操作中为报表、仪表盘或仪表盘页面指定参数。但是，无法选择用于在“发送电子邮件”操作中指定为参数值的字段。有关为分析设置计划事件的信息，请参阅[为分析创建计划事件](#)（第 1291 页）。

用户和系统字段

下表说明了您可以在定制 Web 链接、连接字段、定制 Web 小程序和定制 Web 选项卡中用作参数的各种用户和系统字段。

字段	说明
动画标志	确定是否要在“消息中心”和记录“详细信息”页面中以动画形式显示附注。
业务单位	公司的业务单位。
日历周开始日	登录用户的日历周开始日。
公司语言代码	用户公司语言的包含三个字母的代码。Oracle Migration Tool On Demand Guide 的附录中列出的每种语言的代码。
公司位置	公司位置。
公司名称	公司名称。
默认日历视图	每次单击“日历”选项卡时显示的登录用户日历视图。
默认搜索对象	当用户登录到 Oracle CRM On Demand 时在操作栏的搜索选择列表中显示的记录类型。
主机名称	运行 Oracle CRM On Demand 的服务器的主机名称。
HUD 模式	确定用户是否可以在浏览器窗口底部看到“详细信息”页面相关信息部分的链接。
安全问题数	登录用户组织所需的安全问题数。
预览模式	登录用户的记录预览模式。
主要分部 ID	与登录用户关联的主要分部 ID。
主要分部名称	与登录用户关联的主要分部名称。
主要组名称	登录用户所添加到的组的名称。

字段	说明
主要组织 ID	登录用户的主要组织 ID。
主要职位 ID	登录用户的主要职位 ID。
相关信息格式	记录的“详细信息”页面相关信息部分的格式，例如列表、选项卡。
销售方法 ID	登录用户的销售方法 ID。
SSO 标志	访问公司的单一登录 (SSO) 门户所需的身份验证信息。
主题 ID	用户登录 Oracle CRM On Demand 时使用的主题。
用户别名	登录用户的别名。
用户身份验证类型	用户登录 Oracle CRM On Demand 时使用的身份验证类型，例如仅用户 ID/密码、仅单一登录。
用户国家/地区	登录用户的国家/地区名称。
用户货币代码	用户货币的包含三个字母的代码。
用户名字	登录用户的名字。
用户全名	登录用户的全名。
用户电子邮件	登录用户的电子邮件地址。
用户 ID	登录用户的用户登录 ID。
用户语言代码	用户语言的包含三个字母的代码。Oracle Migration Tool On Demand Guide 的附录中列出的每种语言的代码。
用户上次登录时间	登录用户的上次登录时间。
用户姓氏	登录用户的姓氏。
用户区域设置代码	用户区域设置的包含三个字母的代码。您可以在“用户详细信息”页的“区域设置”字段中查看所支持的区域设置。有关更多信息，请参阅本主题的 Oracle CRM On Demand 表中的“所支持的用户区域设置代码”。
用户密码标志	确定登录用户的密码是否为临时密码。
用户行 ID	登录用户的行 ID。
用户时区 ID	登录用户的时区 ID。

字段	说明
欢迎标志	指明每次用户登录到 Oracle CRM On Demand 时是否出现 Oracle CRM On Demand 欢迎页面。
XSS 操作代码	可用于登录用户公司的跨站点脚本（XSS）保护行为，例如阻止、更正等等。

Oracle CRM On Demand 中支持的用户区域设置代码

下表列出了区域设置和用户区域设置代码。

区域设置	用户区域设置代码
中文 - 香港特别行政区	ZHH
中文 - 中国	CHS
中文 - 新加坡	ZHI
中文 - 台湾	CHT
捷克语 - 捷克共和国	CSY
丹麦语 - 丹麦	DAN
荷兰语 - 比利时	NLB
荷兰语 - 荷兰	NLD
英语 - 澳大利亚	ENA
英语 - 加拿大	ENC
英语 - 印度	ENN
英语 - 爱尔兰	ENI
英语 - 新西兰	ENZ
英语 - 菲律宾	ENP
英语 - 南非	ENS
英语 - 英国	ENG
英语 - 美国	ENU
芬兰语 - 芬兰	FIN

区域设置	用户区域设置代码
法语 - 比利时	FRB
法语 - 加拿大	FRC
法语 - 法国	FRA
法语 - 卢森堡	FRL
法语 - 瑞士	FRS
德语 - 奥地利	DEA
德语 - 德国	DEU
德语 - 卢森堡	DEL
德语 - 瑞士	DES
希腊语 - 希腊	ELL
匈牙利语 - 匈牙利	HUN
印度尼西亚语 - 印度尼西亚	IND
意大利语 - 意大利	ITA
日语 - 日本	JPN
韩语 - 韩国	KOR
马来语 - 马来西亚	MSL
挪威语 - 博克马尔语	NOR
波兰语 - 波兰	PLK
葡萄牙语 - 巴西	PTB
葡萄牙语 - 葡萄牙	PTG
罗马尼亚语 - 罗马尼亚	ROU
俄语 - 俄罗斯	RUS
斯洛伐克语 - 斯洛伐克	SVK

区域设置	用户区域设置代码
西班牙语 - 智利	ESL
西班牙语 - 墨西哥	ESM
西班牙语 - 西班牙	ESN
瑞典语 - 瑞典	SVE
泰语 - 泰国	THA
土耳其语 - 土耳其	TRK

关于使用 Web 链接创建新集成方案

如果向 Oracle CRM On Demand 添加 Web 链接定制字段，则有许多机会进行新的集成。您可以创建与内外部系统的基于用户界面的集成，从而使用户可以从 Oracle CRM On Demand 中直接导航到内容。

一些示例包括：

- 根据客户报价器符号（它调出该客户的股票图表）创建指向财务网站的链接。
- 创建指向使用 Web 服务的内部系统的链接，并创建来自与当前客户有关的多个内部部署和托管解决方案的数据的复合视图。

注意：虽然可以使用 URL 将报表或仪表盘嵌入到 URL 类型的定制 Web 小程序、Web 选项卡或 Web 链接中，但不完全支持此功能，并且升级后该 URL 可能无法正常工作。有关 Oracle CRM On Demand 中可嵌入报表和仪表盘的位置的信息，请参阅[关于在 Oracle CRM On Demand 中嵌入报表和仪表盘（第 页 1058）](#)。

有关如何创建 Web 链接的逐步说明，请参阅[设置 Web 链接（第 页 1055）](#)。

设置连接字段

连接字段是可以显示多个字段中的值并且还可以显示附加文本的字段。如果想要组合许多单独字段中的值，并且想要在记录的“详细信息”页面、“编辑”页面、相关信息部分和列表中显示此信息，则可以设置连接字段。有关连接字段的更多信息，请参阅[关于连接字段（第 页 49）](#)。

要在 Oracle CRM On Demand 中设置连接字段，请完成以下过程中的步骤。有关使用连接字段时的限制的更多信息，请参阅[使用连接字段时的限制（第 页 1068）](#)。

设置连接字段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击“记录类型”字段设置”。
- 5 如果还不存在连接字段，则创建连接字段。
有关更多信息，请参阅[创建和编辑字段（第 页 1043）](#)。
- 6 在“字段”页面上，单击连接字段的“编辑字段”链接。
- 7 在“编辑字段”页面上，填写以下字段（如适用）：
 - a **字段显示名称。**此字段为只读。

- b 用户和系统字段。**从“用户和系统字段”列表中选择所需选项，以将参数字段添加到光标当前所在位置的“显示文本”字段。

例如，如果从列表中选择“用户 ID”，则将 `%%User id%%` 插入到“显示文本”字段，具体取决于光标所在的位置。运行时，此参数将被登录用户的用户 ID 替换。

有关更多信息，请参阅[用户和系统字段（第 页 1063）](#)。

- c 记录类型字段。**将光标放在要从中添加字段的“显示文本”字段中，然后从列表中选择要添加的字段。

例如，如果选择字段“行 ID”，则将 `%%Row id%%` 插入到“显示文本”字段中，具体取决于光标所在的位置。运行时，此参数将被当前记录的行 ID 替换。

注意：*记录类型*是指设置连接字段所针对的记录类型。例如，如果编辑的是联系人记录的连接字段，则此字段将显示为“联系人字段”列表。

- d 转换标记。**如果您希望此连接字段以其他激活的语言进行显示，请选中此复选框。

- e 显示文本。**显示组成连接字段的字段和附加文本。在“显示文本”字段中，您可以为记录类型、用户和系统字段以及附加文本指定字段。

例如，如果想要设置基于“职称”和“年龄”字段的连接字段，则可以从*记录类型*字段中选择“职称”，键入文本“，年龄为”，并从*记录类型*字段中选择“年龄”。随后“显示文本”字段中会显示以下文本：

`%%职称%%，年龄为%%年龄%%`

例如，连接字段中可能会显示以下内容：

经理，年龄为 41 岁

您可以在“显示文本”字段中使用 Enter 键，以指定在连接字段中的单独行上显示文本和字段。

注意：如果您的显示文本太长，布局中无法完整显示，则会将其截断。“显示文本”字段最多可以包含 250 个字符。

- 8** 单击“保存”。

- 9** 将连接字段添加到“详细信息”页面中。

有关更多信息，请参阅[定制静态页面布局（第 页 1079）](#)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于连接字段（第 页 49）](#)
- [使用连接字段时的限制（第 页 1068）](#)
- [定制静态页面布局（第 页 1079）](#)

使用连接字段时的限制

使用连接字段时，适用以下限制：

- 连接字段仅支持以下字段类型：

- 地址
- 复选框
- 货币
- 日期/日期时间
- 整数
- 数字
- 百分比
- 电话
- 选择列表
- 星级

- 停止指示灯
- 文本（长）
- 文本（短）

注意：“销售阶段”字段不是一个真正的选择列表字段。此类型的选择列表不支持连接字段。

- 可以创建的 Web 链接和连接字段的合并总计因记录类型而异，但是对于某些记录类型，Web 链接和连接字段的合并总计为 100。有关 Oracle CRM On Demand 中的字段的更多信息，请参阅[关于定制字段（第 页 1034）](#)。
- 连接字段无法通过“更新值”工作流程操作来更新，并且不能包括在集成事件中。您必须改用组成连接字段的单独字段。
- 您无法在 Oracle CRM On Demand 中导入或导出连接字段。然而，您可以导入和导出组成连接字段的单独字段。
- 使用地址字段设置连接字段时，以下情况适用：
 - 您可以将一个地址或多个地址中的个别字段添加到连接字段。
 - 仅添加到连接字段的地址字段显示在连接字段中。但是，在用户更新该连接字段时，用户可以编辑相关地址模板中的所有字段，而不仅仅是连接字段中显示的地址字段，除非字段来自共享地址。如果连接字段中的地址字段来自客户、联系人、经销商或合作伙伴记录上的共享地址，则用户无法编辑该地址中的字段。但用户可以改为选择其他地址。
- 设置具有级联选择列表的连接字段时，必须将所有与级联选择列表关联的选择列表添加到连接字段中。如果未添加所有选择列表，则它们会保持只读状态，并且无法编辑。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于连接字段（第 页 49）](#)
- [设置连接字段（第 页 1067）](#)
- [定制静态页面布局（第 页 1079）](#)

管理字段标签

要使用您的雇员熟悉的术语，您可以更改字段名称。例如，可以将“客户名称”字段标签更改为“公司名称”。您也可以将字段标签替换为图标。

注意：新字段显示名称出现在报表和分析中大约需要 30–60 分钟。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。如果转换语言不同于您的用户语言，则“显示类型”和“图标”菜单不可用。有关转换字段的更多信息，请参阅[创建和编辑字段（第 页 1043）](#)。

重命名字段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击所需的“字段设置”链接。
- 5 在“记录类型字段”页面中，单击“管理字段标签”。
- 6 要更改字段名称，请执行以下操作：
 - a 在“管理字段标签”页面中，从“显示类型”菜单中选择“仅文本”。
 - b 在“显示名称”字段中输入新字段名称。
- 7 要使用图标而不是字段标签，请执行以下操作：
 - a 在“管理字段标签”页面中，从“显示类型”菜单中选择“仅图标”。
 - b （可选）要选择默认图标以外的其他图标，请单击“查找”图标（放大镜）并选择图标。

注意：如果从“显示类型”菜单中选择“无”，则记录类型的“详细信息”页面中不会显示字段名称或图标。

- 8 （可选）要指定需要将某个更新的名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中“转换标记”复选框。

注意：如果想要以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“需要转换”复选框。在其他语言中（或当您从此页上的“翻译”下拉列表中选择其他语言时），更新名称将以蓝色文本显示在括号中，直到您手动输入翻译的版本为止。这有助于您跟踪需要翻译的内容。

如果未选择“翻译标记”，则以前的显示名称保持不变，不受此处所做更改的影响。

如果“字段编辑”页面的“字段验证错误消息”中有错误消息，则选择“翻译标记”复选框还会将该错误消息标记为要进行翻译。只有角色包括“高级字段管理”特权的用户才能看到“字段验证错误消息”字段。

- 9 要手动输入新名称的等效转换名称：

- a 从“转换语言”下拉列表中，选择您要输入的转换名称的语言。
 - b 在适当的“显示名称”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。
 - c 如有必要，单击链接以返回到您刚才更新的“字段”页并再次选择语言。
- 转换的名称将以黑色文本显示在“显示名称”列中。

- 10 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于字段管理（第 页 1028）](#)
- [创建和编辑字段（第 页 1043）](#)

使用索引定制字段

要优化 Oracle CRM On Demand 的性能，您可以使用已针对特定记录类型进行了优化的定制字段。这些优化后的字段称为**索引定制字段**，它们是搜索过程中或对特定列表排序时可以缩短响应时间的特殊字段。索引定制字段在 Oracle CRM On Demand 数据库中进行预先配置。您可以更改已索引的定制字段的标签，但不能更改集成标记。

注意：您可以选择将数据从定制字段迁移到索引定制字段，以提高用户列表的性能。要将现有数据迁移到可用的记录类型，请使用 Oracle CRM On Demand 或 Web 服务的导出或导入功能。有关导出或导入数据的更多信息，请参阅[导入和导出工具（第 页 1369）](#)。有关 Web 服务的更多信息，请参阅[Web 服务集成（第 页 1571）](#)。

默认情况下，索引定制字段以索引为前缀。下表列出了不支持索引定制字段的记录类型：

- 评估
- 工作簿
- 用户

下表列出了支持索引定制字段的记录类型：

- 客户
- 客户团队
- 活动
- 地址（适用于客户、联系人、经销商和合作伙伴）。

注意：地址记录选择列表定制存在一些限制。请参阅[关于地址记录中的选择列表定制](#)。

- 预约联系人
- 预约、任务和通话
- 预约用户
- 资产

注意：“资产组合”和“资产”记录类型共享相同的索引选择列表字段。在一种记录类型中添加、编辑或删除任意值时，在其他记录类型中会发生同样的操作。

- 商业活动
- 商业活动收件人
- 拜访产品详细信息
- 访问发放的促销项目
- 联系人
- 联系人最佳时间
- 联系人团队
- 定制对象 1-3
- 经销商
- 事件
- 资金
- 资金请求
- 家庭
- 潜在商机
- 附注
- 商机
- 商机联系人角色
- 商机产品收入
- 合作伙伴计划
- 资产组合

注意：“资产组合”和“资产”记录类型共享相同的索引选择列表字段。在一种记录类型中添加、编辑或删除任意值时，在其他记录类型中会发生同样的操作。

- 产品类别
- 服务请求
- 解决方案
- 任务联系人
- 任务用户
- 用户
- 车辆
- 车辆联系人
- 车辆销售历史记录
- 车辆服务历史记录

该表中的每个记录类型具有以下索引定制字段：

- 索引复选框
- 索引货币
- 索引日期
- 索引号
- 索引选择列表 1
- 索引选择列表 2
- 索引选择列表 3
- 索引选择列表 4
- 索引选择列表 5
- 索引选择列表 6
- 索引长文本
- 索引短文本 1

■ 索引短文本 2

Oracle CRM On Demand 中的其他所有记录类型具有以下索引定制字段：

- 索引号
- 索引日期
- 索引复选框
- 索引货币
- 索引选择列表 1
- 索引选择列表 2
- 索引选择列表 3
- 索引选择列表 4
- 索引选择列表 5

例外：对于所有定制对象，某些字段可能使用与前面表中所列命名惯例不同的命名惯例：

- 索引选择列表 6 = 类型
- 索引短文本 1 = 快速搜索 1
- 索引短文本 2 = 快速搜索 2
- 索引长文字 = 名称

关于地址记录中的选择列表定制

也会共享在客户、联系人、经销商和合作伙伴之间共享的地址的所有选择列表定制（例如索引选择列表、定制选择列表 1、定制选择列表 2 等）。但是，可以将定制标签用于选择列表。例如，即使“客户地址”和“联系人地址”的“索引选择列表 1”的选择列表定义相同，也可以在一个记录中将此字段重命名为*我的选择列表 A*，在另一个记录中将此字段重命名为*我的选择列表 I*。对于索引选择列表，公司管理员可以选择要定制和使用的选择列表，但是，对于定制选择列表，公司管理员无此类控制权。

要使用索引定制字段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击“记录类型”字段设置”。
- 5 在“记录类型字段”页面中，单击“管理字段标签”，然后根据公司名称需要重命名索引定制字段，请参阅[管理字段标签（第 页 1069）](#)。

还原默认设置

您可以将所有重新标记的字段名称还原为它们的原始名称。（默认选项不影响您添加的定制字段或选择列表值，它们不还原为其默认值。）

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

将设置还原为默认值

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击所需的“字段设置”链接。
- 5 在“记录类型字段”页面中，单击“管理字段标签”按钮。

6 单击“默认值”按钮。

更改选择列表值

某些字段为用户提供预定义值的下拉列表，用户必须从这些预定义值中进行选择。这个值列表称为*选择列表*。例如，服务请求的“区域”字段选择列表中的值可能包括“生产”、“安装”、“维护”和“培训”。

您可以向字段的选择列表添加值、编辑其中的值以及对值重新排序。选择列表必须包含至少一个值，选择列表中值（有效或已禁用）的最大数量为 1000。将自动填充新选择列表条目的订单编号；但您也可在编辑选择列表时更改订单编号。

系统不允许更改用于预测和报表度量的选择列表值。但是，它允许更改其他选择列表值，这些值用作在应用产品其他区域中显示的标准列表的基础。对于这些标准列表，应用产品仍包括满足标准的记录，而与重命名的选择列表值无关。有关更多信息，请参阅[关于字段、选择列表和度量](#)（第 页 1152）。

创建新的选择列表后，该选择列表将自动显示名为<无值>初始值。如果在向列表添加实际值之前将字段添加到页面布局，此值则用于告知用户，选择列表中尚没有任何值。将定制值添加到选择列表后，默认的<无值>选项立即从选择列表中消失。

警告：切勿将默认值<无值>用作任何新选择列表或级联选择列表的一部分。这样使用该值会导致 Oracle CRM On Demand 内出错。如果想要选择列表中继续显示<无值>选项，必须将其添加为定制值。

作为最佳做法，不要重命名或重复使用现有选择列表值。而是禁用旧选择列表值，创建新选择列表值，然后执行导入或成批更新（或者使用 Web 服务）来将所有记录值更改为新的选择列表值。如果更改选择列表中的值，必须验证为各个记录更新并更改了该值，因为 Oracle CRM On Demand 不会自动实施此更改。

更改选择列表值时，请注意针对特定记录类型和选择列表字段的以下事项：

- 在 Oracle CRM On Demand（标准应用产品）中，任务的优先级在任务列表中由箭头指示。向上箭头指示“1-高”优先级，无箭头指示“2-中等”优先级，向下箭头指示“3-低”优先级。如果您更改“活动”记录类型中“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 1-高更改为最高值），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非您使用以下模式：1-标签、2-标签或 3-标签，其中标签是您为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 1-标签显示向上箭头、没有为 2-标签显示箭头、为 3-标签显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM On Demand 为 1-我的最高优先级值显示向上箭头，但没有为我的最高优先级值显示箭头。Oracle CRM On Demand 不会为您添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。
- 如果在“活动”记录类型的“状态”字段的选择列表中添加或编辑默认可用的值，可能会导致活动处理产生不需要的结果。Oracle CRM On Demand 在处理活动时，会专门查找“已结束”、“提交中”、“已提交”或“已计划”字段值。如果您的公司禁用这些状态值且将其替换为定制值，则 Oracle CRM On Demand 应用产品中的活动处理不会按记录的方式工作。因此，并不建议更改活动记录类型的“状态”字段选择列表值。
- 由于进行了专门的编码，因此不支持对 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition “样品交易类型”选择列表、“客户拜访类型”选择列表和“联系人拜访类型”选择列表进行定制。
- 当服务请求上的“状态”字段设置为“已完成”或“已取消”时，Oracle CRM On Demand 会自动更新服务请求上的“结束时间”字段，以显示状态更改的日期和时间。因此，强烈建议贵公司不要在“服务请求”记录类型的“状态”选择列表中禁用这些值中的任何一个。不过，贵公司可以更改“已完成”值和/或“已取消”值的显示名称。如果贵公司更改“已完成”值的显示名称，则当服务请求上的状态更改为最初指定为“已完成”的值时，Oracle CRM On Demand 将更新服务请求上的“结束时间”字段。类似地，如果贵公司更改“已取消”值的显示名称，则当服务请求上的状态更改为最初指定为“已取消”的值时，Oracle CRM On Demand 将更新服务请求上的“结束时间”字段。

注意：公司概要中的“更新时保留禁用的选择列表值”复选框设置将确定在通过用户界面更新记录时，禁用的选择列表值是否可以保留在记录中。有关此设置如何影响选择列表字段中禁用值的行为的更多信息，请参见[关于“更新时保留禁用的选择列表值”设置](#)（第 页 1074）。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。此外：

- 要在“活动”记录类型的“状态”选择列表中添加或更改值，您的角色必须包括“定制应用程序 - 编辑活动的‘状态’选择列表”权限。

- 要在“服务请求”记录类型的“状态”选择列表中添加或更改值，您的角色必须包括“定制应用程序 - 编辑服务请求的‘状态’选择列表”权限。

更改选择列表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击所需的“字段设置”链接。
- 5 在“记录类型字段”页面中，单击想要定制其值的字段的“编辑选择列表”链接。
- 6 在“编辑选择列表”窗口中，根据您的需求执行以下步骤：
 - 要更改现有值，请在“选择列表值”字段中输入新值，或禁用旧值并创建新值。
注意： 如果想在选择列表中以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“需要转换”复选框。在其他语言中，此更新名称以蓝色文本显示在括号中，直到您手动输入转换的名称。这有助于您跟踪需要转换的词。如果没有选中“需要转换”，则您在此处所做的更改不会影响其他选择列表值。
 您也可以为每个选择列表值添加说明。
 - 要添加新值，请在列表底部的行中输入信息。
 要添加其他新值，单击“保存并新建”。
 在其他激活的语言中，您添加的新选择列表值自动以蓝色文本在括号中显示（与“需要转换”复选框的设置无关）。如果输入值的说明，则说明也会以蓝色文本和括号显示。
 - 要删除值，选择“禁用”复选框。要隐藏或显示禁用的值，请分别单击“隐藏已禁用”和“显示已禁用”。
警告： 在禁用值时，您同时隐藏了其他语言的转换值。
 - 要安排选择列表值出现的顺序，请在“顺序”列中更改数字。
提示： 考虑输入不连续的值，例如 10、20、30 等。这使您可以更容易地在选择列表的中间添加新值，而无需对整个列表重新排序。
 - 要按字母顺序仅对当前语言的选择列表值排序，请单击“保存并按字母顺序排序”按钮。
 - 要按字母顺序对所有语言的选择列表值排序，请单击“对所有语言执行保存并按字母顺序排序”按钮。
- 7 在“编辑选择列表”窗口中，单击“保存并关闭”。
- 8 要手动输入新选择列表值的等效转换值或值的说明：
 - a 在“字段”页面上，从“转换语言”下拉列表中选择语言。
 - b 单击适当的“编辑选择列表”链接。
 - c 输入等效转换选择列表值，然后单击“保存”。**注意：** 为了帮助您在编辑时识别选择列表值，应用产品显示了内部 ID 和专用于语言的默认值。如果编辑了错误的选择列表值，则不同语言之间的选择列表将不再同步。使用动态布局时，无法使用与内部选择列表 ID 完全相同的选择列表值，因为这可能会导致不可预知的行为。

关于“更新时保留禁用的选择列表值”设置

公司概要的“更新时保留禁用的选择列表值”复选框设置确定以下内容：

- 当用户以内嵌方式更新字段，或通过用户界面编辑记录时，禁用的选择列表值是否可以保留在记录的字段中。
- “导入助手”更新多选选择列表字段时是否可以使用其中包含该字段中所选的一个或多个禁用值的值列表。

该设置如何影响用户界面中的更新

如果公司概要上的“更新时保留禁用的选择列表值”复选框未被选中，则在用户通过用户界面编辑在选择列表字段中包含禁用值的记录时，行为如下所示：

- 如果用户内嵌编辑选择列表字段，则在该字段中不再可以选择禁用的值。
- 如果用户在记录的“编辑”页面中打开其中显示选择列表字段的记录，则禁用的值会从该字段中删除，而且不再可供选择。如果含有禁用值的字段是级联选择列表中的父项，则相关的选择列表字段也会被清除。

在这两种情况下，如果用户取消操作而不保存任何更改，则禁用的值会保留在字段中；但若该字段是级联选择列表中的父项，则相关选择列表字段中的现有值保持不变。

如果公司概要上的“更新时保留禁用的选择列表值”复选框被选中，则在用户通过用户界面编辑在选择列表字段中包含禁用值的记录时，行为如下所示：

- 如果用户内嵌编辑选择列表字段，则该字段中先前选择的禁用值仍可供选择，而且还能选择任何有效值。禁用的值将显示在可为该字段选择的值列表的最后。但是，如果用户从选择列表字段中删除禁用的值，则在用户保存更新后，在该字段中就不再可以选择该禁用的值。
- 如果用户在记录“编辑”页面中打开其中显示选择列表字段的记录，则即使用户编辑记录中的其他字段并保存更新，禁用的值也不会从选择列表字段中删除。如果用户编辑含有禁用值的字段，则禁用的值仍可供选择，而且还能选择任何有效值。禁用的值将显示在可为该字段选择的值列表的最后。如果用户从字段中删除禁用的值，则在用户保存更新后，在该字段中就不再可以选择该禁用的值。

如果含有禁用值的字段是级联选择列表中的父项，则在相关选择列表中，只有先前选择的值可用。如果用户在父选择列表中选择新值，则与新父值关联的值将在相关选择列表中变得可用。

该设置如何影响来自其他渠道的更新

对于来自其他渠道的记录更新，只有在“导入助手”尝试使用含有一个或多个禁用值的导入数据更新多选选择列表字段时，才会考虑公司概要上的“更新时保留禁用的选择列表值”复选框设置。如果未选中该复选框，则不会更新多选选择列表字段。但是，如果选中“更新时保留禁用的选择列表值”复选框，则会发生以下情况：

- 如果在记录中选择了导入数据中的所有禁用值，则会更新该字段，而且禁用的值将保留在值列表中。
- 如果导入数据包含至少一个尚未在字段中选择禁用值，则不会更新该字段。

请注意，以下情况不会考虑公司概要上的“更新时保留禁用的选择列表值”复选框设置：

- 当通过 Web 服务、JavaScript API 方法或 REST API 请求更新记录，并且导入数据中包含多选选择列表字段的禁用值时。在这种情况下，始终导入禁用的值。
- 当通过任何非用户界面渠道更新单值选择列表字段中包含禁用值的记录时。在这种情况下，除非为导入数据中的字段指定了新的有效值或 Null 值，否则绝不会从记录的字段中删除禁用的值。

默认情况下，公司概要上的“更新时保留禁用的选择列表值”复选框未被选中，但您的管理员可以更改此设置。

将选择列表值映射到选择列表值组

对于许多记录类型，您可以将选择列表字段中的值映射到一个或多个选择列表值组。选择列表值组将限制可供用户在选择列表字段中选择的值。每个选择列表值组可以控制一个或多个记录类型上的一个或多个选择列表字段。有关选择列表值组的更多信息，请参阅[关于选择列表值组（第 1129 页）](#)。

将选择列表字段中的值映射到选择列表值组时，您可以执行以下操作：

- 将部分值或所有值映射到给定选择列表值组，或者不映射任何值。
- 将每个值映射到一个或多个选择列表值组，或者不映射到选择列表值组。

将选择列表值映射到选择列表值组

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击“记录类型”“字段设置”。
- 5 在“记录类型字段”页面中，针对想要映射到一个或多个选择列表值组的选择列表，单击“编辑 PVG”链接。

- 6 在“PVG 映射设置”页面内的步骤 1 中，执行以下操作：
 - a 在页面的“选择列表值组”部分中，选择某个选择列表值组。
 - b 使用箭头将想要映射到选定选择列表值组的值从“选择列表可用值”列表移到“与选定 PVG 相关的值”列表。
 - c 对想要映射到字段的每个选择列表值组，重复步骤 a 和 b。
- 7 在完成将值映射到选择列表值组时，请转到“PVG 映射设置”页面中的步骤 2，并确认您的映射。
- 8 单击“完成”以保存所做的更改。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [设置选择列表值组时的注意事项（第 页 1130）](#)
- [设置选择列表值组的过程（第 页 1131）](#)
- [创建选择列表值组（第 页 1131）](#)

定制相关项目的布局

可以定制页面布局以改进 Oracle CRM On Demand 的外观和使用感受。利用相关项目的布局功能，可以为大多数记录类型定制相关列表布局，以显示指定的字段。可以选择相关列表中的字段和一些父字段。可以选择要显示哪些字段，并可以按照业务需求指定字段的顺序。但是，无法选择显示的行数。

对于以下相关项目，您也可以从一组有限的字段中选择排序字段，并指定是按升序还是按降序对记录进行排序：

- 资产 - 适用于所有父记录类型。
- 联系人 - 仅适用于“客户”父记录类型。
- 商机 - 适用于以下父记录类型：客户、商业活动、联系人、定制对象 01 到 03、经销商、目标、商机（子商机相关项目）及合作伙伴计划。

警告：指定排序字段可能会影响性能。

注意：您不能为支持团队的大多数记录类型定制团队相关信息部分的布局。

如果在公司概要上选择了“启用选项卡的增强型视图”选项，则您可以为支持增强型视图的相关信息部分指定定制默认筛选器。有关更多信息，请参阅[管理相关项目的默认筛选器标准（第 页 1077）](#)。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

以下过程说明如何定制相关项目的布局。

定制相关项目的布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“应用程序定制”。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“页面布局管理”部分中，单击所选记录类型对应的“相关信息布局”链接。
“相关信息部分”页面即会出现。
- 5 在“相关信息设置”部分中，选择要定制的相关信息类型。
选定的相关信息类型的“相关信息布局”页面即会出现。
注意：“相关信息设置”部分中的项目会随所选的记录类型而变。
- 6 执行下列任一操作：
 - 单击“编辑”以修改现有布局。
 - 单击“新建布局”以新建布局。

- 单击“复制”以复制现有布局。

“相关信息布局向导”即会显示，并指导完成整个过程。

- 7 在第 1 步“布局名称”中，输入布局名称和说明（可选），然后单击“下一步”。
- 8 在第 2 步“字段设置”中，从“可用字段”列表中选择字段，然后单击“选定字段”列表旁边的向上和向下箭头，以按照所需的顺序组织字段。
布局的最大字段数为 20。如果您选择的字段超过 20 个，则在尝试保存布局时会出现错误。
- 9 （可选）如果“排序方式”选项可用，则您可以选择排序字段，并指定是按升序还是按降序对记录进行排序。

注意：如果未选择排序字段，则使用默认排序字段和排序顺序。

在相关信息部分显示为选项卡以及显示为列表的情况下，排序标准均适用。在“排序方式”下拉菜单中选择的字段用于排序，即使该字段在“选定字段”列表中不可用也不例外。例如，如果您在“商机”相关信息部分的“排序方式”下拉菜单中选择“已创建：日期”，则所有商机都按创建日期排序，即使“已创建：日期”字段在“选定字段”列表中不可用也不例外。

- 10 单击“完成”。

管理相关项目的默认筛选器标准

如果在公司概要上选择了“启用选项卡的增强型视图”选项，则您可以为支持增强型视图的相关信息部分指定定制默认筛选器。如果您为相关信息部分定义了筛选器，则在如下两个条件均为真的情况下，当用户打开父记录“详细信息”页面时会应用该筛选器：

- 用户为相关信息部分使用选项卡格式。
- 用于筛选器的字段是相关记录类型的搜索布局（分配给用户角色）中的可用搜索字段。

用户可以清除默认筛选器。但是，如果用户从记录详细信息页面离开再返回，将再次应用定制默认筛选器。

为定制默认筛选器指定标准时，应注意以下事项：

- 对于指定父记录类型的相关记录类型，只能存在一个筛选器。您无法为相关记录类型的个人布局指定不同筛选器。
- 如果相关信息部分是“详细信息”页面上的第一个选项卡，则在用户打开相关信息选项卡或记录详细信息页面时筛选器可能影响性能。
- 如果为筛选器选择的字段不在记录类型的相关信息部分布局中，则该字段将在运行时添加到相关信息部分，前提是在用户角色的相关记录类型的搜索布局中该筛选器字段是可用搜索字段。
- 某些字段已经过优化，以提升搜索性能和列表排序性能。在可用作筛选器字段的字段列表中，这些经优化的字段显示为绿色文本。作为最佳做法，请为筛选器使用这些字段之一。
- 如果为筛选器选择的字段不是选择列表字段，则您输入的筛选器值将以用户语言存储且不会转换。用户打开相关记录列表时，记录将按照为筛选器输入的值进行筛选，而不考虑打开筛选列表的用户语言。有关在默认筛选器标准中使用选择列表字段的信息，请参阅此主题的“默认筛选器标准”部分中的“关于选择列表字段”。
- 如果所用字段的格式取决于当前用户为筛选器使用的区域设置，则搜索将返回与筛选器值匹配的记录（不考虑格式）。例如，如果您为筛选器使用日期字段，则搜索将返回筛选器字段中的日期与所指定日期匹配的记录（不考虑为查看相关记录列表的用户设置该日期的格式）。
- 与筛选器标准相符的记录搜索区分大小写。

关于默认筛选器标准中的选择列表字段

如果您为筛选器选择了选择列表字段，并且筛选器条件需要指定一个或多个值，您可以使用查找图标（放大镜）来选择值，也可以直接输入值。

对于“等于”、“包含所有值”、“不包含任何这些值”和“不等于”条件，指定筛选器标准时，以下行为适用：

- 如果您使用查找图标选择了选择列表值，或者以您的语言输入的值与现有选择列表值完全匹配，将保存选择列表值的语言独立代码（LIC）用于搜索。用户打开相关记录列表时，Oracle CRM On Demand 将比较保存的 LIC 与选择列表值的 LIC，并且采用用户语言的 LIC 的对应选择列表值将用于筛选相关记录列表。

- 如果您的用户语言输入的值与现有选择列表值不完全匹配，将保存您输入的值用于搜索。该值将采用您的用户语言保存。当用户打开相关记录列表时，Oracle CRM On Demand 将比较您输入的值与选择列表值的 LIC。记录将按照为筛选器输入的值进行筛选，而不考虑打开筛选列表的用户语言。

对于“介于”、“大于”和“小于”条件，将保存您为筛选器输入或选择的值用于搜索。该值将采用您的用户语言保存。对于这些条件，Oracle CRM On Demand 将比较您输入的值与选择列表值的 LIC。

对于“至少包含一个值”条件，将保存您为筛选器输入或选择的值用于搜索。这些值将采用您的用户语言保存。对于此条件，Oracle CRM On Demand 将比较您输入的值与选择列表值，但不与值的 LIC 进行比较。因此，为默认筛选器使用“至少包含一个值”条件可能会导致采用不同用户语言的用户出现不可预知的行为。

在下面的主题中，您可以查找有关筛选器标准和筛选器值的更多信息：

- [关于筛选器条件（第 页 68）](#)
- [关于筛选器值（第 页 72）](#)
- [关于按多选选择列表搜索（请参阅 \[关于在多选选择列表中搜索\]\(#\) 第 页 73）](#)

以下过程说明如何为相关记录类型的定制默认筛选器指定标准。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

为相关记录类型的定制默认筛选器指定标准

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“应用程序定制”。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击父记录类型的链接。
例如，如果要在“拜访详细信息”页面中为相关信息部分的记录列表指定筛选器，请单击“活动”。
- 4 在记录类型“应用程序定制”页面的“页面布局管理”部分中，单击相关记录类型的“相关信息布局”链接。
例如，如果要在客户的“拜访详细信息”页面中为“联系人”相关信息部分的记录列表指定筛选器，请在“活动应用程序定制”页面中单击“客户拜访相关信息布局”。
- 5 在“相关信息设置”页面的标题栏中，单击“管理默认筛选器标准”。
- 6 在父记录类型的“默认筛选器标准”页面中，执行以下一项操作：
 - a 如果相关记录类型没有筛选器，则单击“新建默认筛选器标准”。
 - b 如果相关记录类型已存在筛选器，则从筛选器的记录级菜单选择一个选项，如下所示：
 - 如果要编辑筛选器，则选择“编辑”。
 - 如果要删除筛选器，则选择“删除”。
- 7 如果您是首次设置相关记录类型的筛选器，则在“默认筛选器标准编辑”页面的“相关记录类型”字段中选择相关记录类型。
只有尚未为其定义默认筛选器的相关记录类型可供您选择。
注意：您编辑相关记录类型的现有定制默认筛选器时，无法在“相关记录类型”字段中选择不同的相关记录类型。要为不同的相关记录类型创建筛选器，您必须创建新的筛选器。
- 8 在“默认筛选器标准”部分中，选择筛选器的字段，再选择筛选器条件，然后选择或输入筛选器值。
- 9 保存所做的更改。

关于定制布局限制

某些限制适用于以下布局类型：

- 静态页面布局
- 动态页面布局
- 主页布局

■ 搜索布局

对于静态、动态和主页布局类型，您在定制布局名称中可以使用的最大字符数（包括空格）为 50。对于搜索布局类型，您在定制布局名称中可以使用的最大字符数（包括空格）为 30。

在指定类型的布局名称中为某个记录类型使用的总字符数不能超过 30,000 个，包括默认布局在内（如果存在）。否则，“角色管理向导”将无法正常工作。此限制确定您可以创建的定制布局数。如果布局名称存储在 Oracle CRM On Demand 中，这些名称用逗号隔开，则存储一个布局名称所需的总字符数为：

$1 + (\text{布局名称的长度})$

在此情况下，*布局名称的长度*是指布局名称中的字符数。

要估计您可以为某个记录类型创建多少个指定类型的布局，请确定您将在典型的布局名称中使用多少个字符，然后应用以下公式：

$30000 / [1 + (\text{布局名称的长度})]$

在此公式中，*布局名称的长度*是指典型布局名称中的字符数。

例如，如果您的公司通常在“客户”记录类型的每个定制静态页面布局名称中使用 29 个字符，则可以为“客户”记录类型存储大约 1000 个静态页面布局，即 30,000 除以 30。但是，在记录类型的默认静态页面布局名称中使用的字符数也计入总长度限制。因此，在此示例中，可以为“客户”记录类型存储的定制静态页面布局数为 999 个或更少，具体取决于默认页面布局名称的长度。

类似地，如果您的公司在“客户”记录类型的每个主页布局名称中使用 29 个字符，则可以为“客户”记录类型存储的定制主页布局数大约为 999 个，具体取决于“客户”记录类型的默认主页布局名称的长度。

定制静态页面布局

要想用户采用某个应用程序，它是否具有令人满意的外观很重要，而实现令人满意的外观的一种方法就是定制页面布局。作为定制过程的一部分，您可以：

- 向“编辑”、“详细信息”和“创建”表单添加定制字段。
- 使字段成为“编辑”和“创建”表单上的必填字段。
- 在“详细信息”页面上添加或隐藏部分。

您可以使这些部分对雇员不可用（隐藏），也可以使这些部分可用但最初隐藏它们。

定制页面布局有两种方法。您可以定义静态页面布局（静态页面布局按角色定义特定字段）或动态页面布局（动态页面布局根据所创建的记录类型进行更改）。动态页面布局也可以按角色分配。您可以在页面布局名称中使用的字符数受限制。有关更多信息，请参阅[关于定制布局限制（第 页 1078）](#)。

您可以为每个记录类型创建新布局，然后将每个记录类型的页面布局分配给用户角色。当具有该角色的用户登录时，该用户看到的是任何专用于每个记录类型的定制布局。例如，可以为商机创建两个页面布局：一个用于服务代表的简化布局，只显示最重要的字段，以及另一个用于现场销售代表的布局，显示更多字段，然后将不同的布局分配给不同的角色。未分配有服务代表或现场销售代表角色的用户看到的仍是“商机”页面的默认布局。另一个示例，您可以为联系人创建两个页面布局，当服务代表添加新联系人时“客户”字段是必填字段，但当服务经理添加新联系人时“客户”字段不是必填字段。

如果未为给定角色分配某个记录类型的定制页面布局，则使用该记录类型的默认页面。

当定制页面布局时，您可以确定：

- 哪些字段显示在页面上

要显示定制字段，必须将它们添加到页面布局。之后，具有分配了定制页面布局角色的用户将在“编辑”页面、“详细信息”页面和“创建”表单（在操作栏中）看到这些字段。
- 字段出现在页面上的位置
- 哪些字段是必填字段
- 哪些字段为只读
- 哪些字段必须始终出现在布局上，即使用户个性化其字段布局也不例外

- 哪些链接记录类型显示在“详细信息”页面的“相关信息”部分中。
例如，您可能希望在“客户详细信息”页面上显示链接的联系人。
- 显示多少页面部分以及带有哪些标题。

您可以复制标准布局，但不能编辑或删除它们。如果尚未将定制布局分配给角色或动态布局，则可以删除定制布局。

关于个性化页面布局

如果为用户角色启用了“个性化详细信息页面设置 - 相关信息”权限，则用户可以个性化记录类型的“详细信息”页面上相关信息部分的布局。

如果按如下方式设置用户角色，则用户可以在记录类型的“详细信息”页面上个性化字段布局。

- 为角色启用“个性化详细信息页面设置 - 字段”权限。
- 将定制页面布局分配给记录类型的角色。

有关个性化页面布局的更多信息，请参阅以下主题：

- [个性化相关信息布局与角色页面布局的交互方式（第 页 1121）](#)
- [个性化字段布局与角色页面布局的交互方式（第 页 1123）](#)

页面布局中字段的考虑

设计页面布局时，请考虑以下事项：

- 某些记录字段对报表和预测计算非常重要。要强制确保这些字段的使用一致，将这些字段标记为必填字段。当定制页面布局时，您不能更改这些字段上的必填标志。也不能从页面布局中移除这些字段。
- 从页面布局中移除字段对如何使用记录具有重要的牵连影响。例如，如果移除解决方案记录上的“状态”和“发布”字段，则具有该页面布局的雇员不能批准解决方案或使它们对其他人可用。
- 对地址进行分组，以便字段及其标签反映每个国家/地区的命名惯例。因此，对于某些记录类型，不能将各个地址行分开。而是必须选择包括地址行组的字段（单个地址选项）。此选项将替换可在版本 20 之前的版本中选择的各个字段，例如“街道”、“城市”和“邮政编码”。例如，对于潜在商机，字段“开票”出现在“页面布局”助理的“字段设置”和“字段布局”步骤。“开票”字段包括所有“开票地址”字段。
- 您可以将页面布局上“长文本字段”列表中的标准和定制附注字段移到页面布局中的其他区域。
- 您可以在页面布局中的“长文本字段”列表与其他区域之间来回移动以下字段：

记录	字段名称
客户地址	说明
地址	说明
地址	注释
销售评估模板	说明
活动	下次拜访
申请	现有合作关系
申请	预期合作关系利益
申请	索引长文本

记录	字段名称
资产	说明
工作簿	说明
经销商地址	说明
事件	说明
事件	会话详细信息
事件	测试目标
资金	说明
资金请求	说明
家庭	说明
受邀者	注释
受邀者	会话详细信息
消息计划项目	概要
消息计划项目	发言人注释
消息计划项目	受众
消息计划	受众
消息计划	注释
消息计划	说明
消息计划项目关系	受众
消息计划项目关系	概要
目标	说明
目标	目标受众
客户拜访	下次拜访
客户拜访	说明

记录	字段名称
预约	下次拜访
预约	说明
参加者拜访	下次拜访
参加者拜访	说明
联系人地址	可接受计划表
联系人地址	说明
联系人拜访	说明
联系人拜访	下次拜访
智能拜访	说明
智能拜访	下次拜访
任务	说明
任务	下次拜访
合作伙伴	说明
合作伙伴地址	说明
合作伙伴计划	说明
产品	说明
产品标志	说明
收入	说明
客户收入	说明
联系人收入	说明
商机产品收入	说明
样品免责声明	免责声明文本
样品批次	说明

记录	字段名称
样品交易	注释
服务请求	主题
交易项目	说明
车辆	说明
车辆服务历史记录	说明

页面布局和列表

您可以使用页面布局和角色权限限制用户可以搜索、在列表中查看以及导出的字段。当用户创建或调整记录列表或使用高级搜索查找记录时，分配给用户角色的权限和页面布局决定用户可以搜索和查看哪些字段。

如果您的用户角色启用了“搜索和列表中的所有字段”权限，则用户可以搜索在分配给记录类型的用户角色的搜索布局上提供的所有搜索字段。此外，在创建或调整列表时，用户可选择任何字段，以将其显示为搜索返回的记录列表中的列。

注意：建议公司管理员不要为大多数用户角色启用“搜索和列表中的所有字段”权限。当不启用该权限时，贵公司不使用的字段在搜索和列表页中不可见。这可以减少混乱并让用户更容易查看最感兴趣的字段。

如果您的用户角色未启用“搜索和列表中的所有字段”权限，则用户只能搜索同时符合以下两个标准的字段：

- 该字段是分配给记录类型用户角色的搜索布局中的可用搜索字段。
- 该字段可用于分配给该记录类型的用户角色的“详细信息”页面布局。如果您的角色定义了动态页面布局，则至少其中一个动态页面布局必须显示该字段。

此外，在创建或调整列表时，用户可以选择一个字段将其显示为记录列表中的一列，仅当该字段至少显示在其中一个“详细信息”页面布局（包括分配给记录类型的用户角色的动态页面布局）时，搜索才会返回该列。此限制仅影响用户可在列表中导出的内容。如果用户的角色启用了“列表 - 导出显示的字段”权限，但未启用“列表 - 导出所有字段”权限，则该用户只能导出列表中显示的字段。用户不能导出列表中记录的所有字段。

注意：如果用户在父记录的相关记录列表中通过“高级”链接执行高级搜索，搜索字段及搜索结果中可显示的字段是否可用还有一些注意事项。有关详细信息，请参阅[关于相关记录的高级搜索（第 79 页）](#)。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

要创建页面布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“页面布局”部分中，单击所需的“页面布局”链接。
- 5 在“页面布局”列表中执行以下操作之一：
 - 单击现有布局的“编辑”链接对其进行修改。
 - 单击“新建布局”按钮以新建布局。
 - 单击“复制”链接以复制现有布局。

“页面布局向导”即会出现，引导您完成该过程。

注意：“页面布局向导”中的步骤数可能因所单击的“页面布局”链接而异。

- 6 在第 1 步“布局名称”中，输入布局名称和说明（可选）。

7 在第 2 步“字段设置”中，选择字段特征，如下所示：

- 对任何要设置为必填字段的字段选择“必填”复选框。

注意：系统不会强制用户选中标记为“必填”的复选框类型的字段。如果希望复选框字段的值为“真”（即希望选中复选框），则必须对复选框字段使用字段验证规则。有关更多信息，请参阅[关于字段管理](#)（第 页 1028）。

- 对任何要设置为只读字段的字段选择“只读”复选框。
- 对于任何不想让用户从布局中删除的字段，请选中“始终在布局上”复选框。

注意：在创建新页面布局时，“始终在布局上”复选框是默认选中的，并且对于配置为必填字段的任何字段为只读（除非为该字段配置了默认值）。如果为必填字段配置了默认值，则选中“始终在布局上”复选框，但可以取消选中此复选框。另建议您对配置为条件性必填的任何字段选中“始终在布局上”复选框。此外，如果对记录类型使用或计划使用动态页面布局，则建议对决定动态布局的选择列表字段选中“始终在布局上”复选框。

有关“条件性必填”复选框的信息，请参阅[关于条件性必填字段](#)（第 页 1042）。

8 在第 3 步“字段布局”中，您可以：

- 将字段从“记录类型 可用字段”列表移到“记录类型 安排页面布局”区域的不同部分中。

确保将要添加的定制字段和行业特定的字段移到表单中。另外，如果在步骤 2 中选中了“始终在布局上”复选框的任何字段尚未出现在布局上，请将其添加至布局。

警告：除非为必填字段配置了默认值，否则该必填字段必须出现在页面布局中。如果不这样的话，采用该布局的任何人都将无法创建或编辑该类型的记录。如果为必填字段配置了默认值，则该必填字段可能会根据需要在页面布局中。同样，您必须确保任何条件性必填字段存在于相关页面布局中。否则，当这些字段变成必填字段时，用户将无法为这些字段输入值。

- 从您的页面布局中删除“说明”字段，或者将“说明”字段移到页面布局上的其他区域。
- 重新安排信息。

注意：当具有相应角色的用户查看页面时，这些更改将影响该记录类型的所有表单。但是，如果您在用户个性化记录类型的字段布局之后更新字段布局，则更改不会应用于个性化布局。某些字段包含字段组或多行字段。由于该信息本身可能会覆盖最终布局中的其他字段，请避免移动这些字段。由于此原因，应用程序将不允许您移动多行文本字段，例如不允许移动“说明”。

应用程序使用地址模板提供专用于每个国家/地区的字段。有关更多信息，请参阅[关于国家/地区和地址映射](#)（第 页 1373）。

9 在第 4 步“相关信息”中，您可以：

- 添加区域或去除在“详细信息”页上显示的部分。部分是指用户可以在其中将记录链接到当前记录的区域。例如，如果不希望雇员将产品链接到商机，请确保“产品”部分不出现在“显示的信息”或“可用信息”框中。

注意：用户可以通过其应用程序的“详细信息”页面上的“编辑布局”链接更改这些默认设置。在用户编辑了他们的个人布局之后，他们不会看到公司管理员对相关信息进行的新更改，直到他们再次编辑其布局为止。

- 更改“详细信息”页上的部分的顺序。

注意：当具有相应定制角色的用户查看页面时，这些更改将影响该记录类型的“详细信息”页面。

10 在步骤 5“相关信息布局”中，为该页面上的每个相关信息部分选择相应的相关信息布局。

注意：每个相关信息部分的默认布局为标准布局。如果已经创建了定制相关信息布局，则可以从列表中选择这些布局。有关创建相关信息布局的更多信息，请参阅[定制相关项目的布局](#)（第 页 1076）。

11 单击“完成”。**12** 根据需要将此记录类型的页面布局分配给用户角色，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

定制用于创建新记录的页面布局

您可以创建和定制用于创建新记录的页面布局。对于这些布局，您可以改善 Oracle CRM On Demand 的外观，并允许用户只查看某个记录类型最相关的最常用字段。

在“新建记录布局”页面中，可以选择布局中出现的字段、必填字段和只读字段，并且可以在布局中重新排列字段顺序，以满足您的业务需求。

您可以复制或编辑现有布局，然后根据需要对其进行修改。

注意：您可以在布局名称中使用的字符数受限制。有关更多信息，请参阅[关于定制布局限制](#)（第 页 1078）。

创建了布局后，您必须使用“角色管理向导”将新记录布局分配给需要使用该布局的用户角色。在执行此操作时，也要指定应用产品中布局的使用位置。例如，可以指定仅在用户通过操作栏或全局标题创建记录时才使用布局。有关将新记录布局分配给角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）以及[关于新记录页面的布局](#)（第 页 45）。

创建或修改用于创建新记录的布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“页面布局管理”部分中，单击记录类型“新建记录布局”链接。
- 5 在“新建记录布局”页面中，执行以下操作之一：
 - 单击“编辑”或“复制”以修改现有布局。
 - 单击“新建布局”按钮以新建布局。
 “页面布局向导”即会出现，引导您完成该过程。
- 6 在“步骤 1 布局名称”中，为布局输入一个名称，并输入说明（如果需要）。
- 7 在第 2 步“字段设置”中，选择字段特征，如下所示：
 - 对任何要设置为必填字段的字段选择“必填”复选框。

注意：系统不会强制用户选中标记为“必填”的复选框字段类型的字段。如果希望复选框字段的值为“真”（即希望选中复选框），则必须对复选框字段使用字段验证规则。有关更多信息，请参阅[关于字段管理](#)（第 页 1028）。
 - 对任何要设置为只读字段的字段选择“只读”复选框。
 有关“条件性必填”复选框的信息，请参阅[关于条件性必填字段](#)（第 页 1042）。
- 8 在第 3 步“字段布局”中，您可以：
 - 将字段从“可用记录类型字段”列表移到“安排记录类型页面布局”区域的不同部分中。

确保将要添加的定制字段和行业特定的字段移到页面布局中。

警告：除非为必填字段配置了默认值，否则该必填字段必须出现在页面布局中。如果不这样的话，采用该布局的任何人都将无法创建该类型的记录。如果为必填字段配置了默认值，则该必填字段可能会根据需要出现在页面布局中。同样，您必须确保任何条件性必填字段存在于相关页面布局中。否则，当这些字段变成必填字段时，用户将无法为这些字段输入值。
 - 从您的页面布局中删除“说明”字段，或者确保“说明”字段在页面布局的“长文本字段”部分中。
 - 根据需要在部分之间移动字段，从而重新安排信息。

注意：当具有相应角色的用户查看页面时，这些更改将影响该记录类型的所有表单。某些字段包含字段组或多行字段。由于该信息本身可能会覆盖最终布局中的其他字段，请避免移动这些字段。
- 9 单击“完成”。

注意：将布局添加到应用产品之后，需要将其提供给用户角色，用户才能看到。有关添加和修改用户角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

重命名字段部分标题

在记录“编辑”和“详细信息”页面上，将字段分组到各部分中。要使用您的用户熟悉的术语，您可以重命名“编辑”和“详细信息”页面上字段组上方的标题。例如，在“客户主页”上，您可以将“关键客户信息”更改为“客户资料”。

您不能重命名标准布局上的部分。必须创建新布局并重命名定制布局上的部分。

其中没有字段的部分不显示在“详细信息”页面上。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

重命名部分

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“页面布局”部分中，单击所需的“页面布局”链接。
- 5 在“记录类型 页面布局”页面中，单击“编辑各部分”。
- 6 在“转换语言”下拉列表中，选择公司的主要语言。
- 7 在“显示名称”中，输入要使用的名称。
- 8 （可选）要指定需要将某个更新的名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中“转换标记”复选框。

注意：如果想要以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“需要转换”复选框。在其他语言中（或当您从此页上的“翻译”下拉列表中选择其他语言时），更新名称将以蓝色文本显示在括号中，直到您手动输入翻译的版本为止。这有助于您跟踪需要翻译的内容。

如果未选择“翻译标记”，则以前的显示名称保持不变，不受此处所做更改的影响。

- 9 要手动输入新名称的等效转换名称：
 - a 从“转换语言”下拉列表中，选择您要输入的转换名称的语言。
 - b 在适当的“显示名称”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。
 - c 如有必要，单击链接以返回到您刚才更新的“字段”页并再次选择语言。转换的名称将以黑色文本显示在“显示名称”列中。

关于定制 Web 小程序

使用定制 Web 小程序可以将外部 Web 内容、报表和仪表盘嵌入到 Oracle CRM On Demand 中的以下位置：

■ 对于全局 Web 小程序：

■ 操作栏

注意：对于版本 27 和更高版本，这还可能涉及全局标题中的全局 Web 小程序，这些小程序可以作为操作栏和全局标题布局的一部分进行配置。

■ 我的主页

■ 对于记录类型 Web 小程序：

■ 记录类型主页

■ “详细信息”页面

注意：有关在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码时适用的注意事项，请参阅在 [Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的客户的注意事项](#)（第 页 1134）。

可创建五种 Web 小程序，使用这些小程序可嵌入不同类型的 Web 内容：

■ 仪表盘。用于嵌入仪表盘。

■ **信息源。**用于嵌入 RSS Feed。例如，可能需要在“我的主页”中嵌入新闻馈送。

注意：仅支持 RSS 2.0 标准。

■ **HTML。**用于嵌入 HTML 代码。例如，使用此 Web 小程序嵌入外部来源的 Web 小程序，如“Google 地图”。

■ **报表。**用于嵌入报表。

■ **URL。**用于在 Oracle CRM On Demand 内的小程序中嵌入指定 URL 提供的内容。例如，您可以在“潜在商机详细信息”页面上有一个定制 Web 小程序，使您能够看到使用 Google 对潜在商机名称进行搜索的结果。有关 Oracle CRM On Demand 中的 URL 标准化的更多信息，请参阅[关于 URL 标准化（第 页 1125）](#)。

注意：虽然可以使用 URL 将报表或仪表盘嵌入到 URL 类型的定制 Web 小程序、Web 选项卡或 Web 链接中，但不完全支持此功能，并且升级后该 URL 可能无法正常工作。有关 Oracle CRM On Demand 中可嵌入报表和仪表盘的位置的信息，请参阅[关于在 Oracle CRM On Demand 中嵌入报表和仪表盘（第 页 1058）](#)。

对于“页面布局”链接可见的任何记录类型，都可以添加 Web 小程序。

创建定制 Web 小程序而不是定制 Web 选项卡有两个优点：

- 显示在页面（例如“潜在商机详细信息”）上的定制 Web 小程序允许您查看“详细信息”页面上的数据和其它上下文数据。而另一方面，如果您使用 Web 选项卡查看外部数据，当单击 Web 选项卡时，会将您定向离开“详细信息”页面，并重定向到 Web 选项卡页面。
- 您的公司可能有许多要显示的信息，例如资产组合持有。通过定制 Web 小程序，可以显示其它网站的大量数据，而无需将信息加载到 Oracle CRM On Demand。在将大量数据加载到 Oracle CRM On Demand 时，需要使用集成工具管理大量数据列。

定制 Web 小程序限制

布局向导中可显示的定制 Web 小程序的最大数目为 200。此限制适用于“我的主页”、记录类型主页、详细信息页面和操作栏的布局向导。对于记录类型主页及“我的主页”位置，定制主页报表也计为定制 Web 小程序。

此限制可能影响最终用户在应用产品中看到的布局以及管理员用于创建和编辑布局的布局向导。如果为某个位置（即“我的主页”、记录类型主页、详细信息页面或操作栏）创建的定制 Web 小程序数目超过 200，则您下次为该位置编辑布局时，只有最近修改的 200 个定制 Web 小程序会显示在布局向导中。任何其余的定制 Web 小程序都不会显示出来，即使这些小程序之前包括在显示的小程序列表或可用小程序列表中也如此。您保存对布局所做的更改后，向导中不可用的任何小程序都不再适用于其角色涵盖此布局的最终用户，即使该小程序之前默认显示在布局中或可供用户添加到其布局中也如此。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [创建记录类型 Web 小程序（第 页 1088）](#)
- [创建全局 Web 小程序（第 页 1133）](#)
- [创建仪表盘 Web 小程序（第 页 1096）](#)
- [创建 HTML Web 小程序（第 页 1092）](#)
- [创建报表 Web 小程序（第 页 1095）](#)
- [创建 RSS Feed Web 小程序（第 页 1090）](#)
- [创建 URL Web 小程序（第 页 1093）](#)
- [设置 RSS Feed Web 小程序的示例（第 页 1097）](#)
- [转换 Web 小程序和定制报表名称（第 页 1099）](#)
- [关于为用户禁用自定义代码（第 页 1087）](#)

关于为用户禁用自定义代码

为用户解决 Oracle CRM On Demand 中的技术问题时，您可能想要为该用户禁用所有自定义代码，包括定制 Web 小程序和所有定制 HTML 头添加中的自定义代码。如果在自定义代码处于禁用状态时不再出现问题，则自定义代码可能是问题的原因。另外，如果您与 Oracle 联系以获取帮助，则可能会要求您禁用所有自定义代码以帮助对问题进行疑难解答。

管理员可使用用户概要中的“启用自定义代码”字段为该用户禁用所有自定义代码，以及为该用户启用自定义代码指示符。为用户启用自定义代码指示符后，用户通过 Oracle CRM On Demand 访问的每个页面底部都会出现以下的其中一条消息：

- **有效的定制代码。**检测到自定义代码，在当前页面中处于有效状态。
- **未检测到自定义代码。**在当前页面中未检测到自定义代码。
- **已禁用定制代码。**检测到当前页面的自定义代码，但自定义代码处于禁用状态。

有关“启用自定义代码”字段中可用选项的信息，请参阅[用户字段（第 页 1160）](#)。

注意：如果您将“启用自定义代码”字段添加到用户角色的“用户所有者”页面布局，则具有该角色的用户可以为他们自己禁用自定义代码以及启用自定义代码指示符。

关于源代码中的自定义代码

自定义代码在页面中处于有效状态时，自定义代码会显示在页面的源代码中，并提供注释以标记自定义代码的开头和结尾。自定义代码处于禁用状态时，不会将自定义代码包括在页面的源代码中。相反，源代码会包括一个注释，以指明自定义代码处于禁用状态。

创建记录类型 Web 小程序

通过创建定制 Web 小程序，将其显示在主页或记录“类型详细”信息页面上，可嵌入外部 Web 内容。您还可以在记录类型主页和详细信息页面的定制 Web 小程序中嵌入报表和仪表盘。

创建 Web 小程序时，必须将其添加到主页或“详细信息”页面布局中。要使用户看到这种页面布局，必须对其分配相应的用户角色。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限和“管理定制的 Web 小程序”权限。如果在公司概要中选中了“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框，则仅当“转换语言”字段中选择的语言为公司的默认语言时，才能创建小程序。

要创建定制 Web 小程序

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“页面布局管理”部分，单击所需记录类型的“Web 小程序”链接。
- 5 在“记录类型 小程序”列表中，单击“新建”。
- 6 在“Web 小程序”页面上，填写以下字段。

字段	注释
名称	输入名称。名称字段中的值将出现在“相关信息”部分的标题栏中。

字段	注释
转换标记	仅当选公司概要上的“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框时，此复选框才可用。在首次创建小程序时，“转换标记”复选框处于选中状态并且为只读。 “转换标记”复选框仅在更新现有小程序时有效。另外，在编辑小程序之前，如果在小程序列表内的“转换语言”字段中选择除公司默认语言以外的任何其他语言，则“转换标记”复选框为只读。有关转换定制 Web 小程序名称的更多信息，请参阅转换 Web 小程序和定制报表名称（第 页 1099）。 如果用公司的默认语言更改现有定制 Web 小程序的名称，则按以下方式使用“转换标记”复选框： ■ 如果想要使用更新的名称替换名称的已转换版本，则选中“需要转换”复选框。 ■ 如果想要保持名称的已转换版本不变，则不要选中“转换标记”复选框。
地点	可选择主页或详细信息页面，具体情况取决于外部内容、报表和仪表盘是要显示在主页上，还是要显示在详细信息页面上。
列	注意：仅当“位置”值是“主页”时，此字段才适用。 通过从“列”菜单中选择单或双来指定小程序的宽度。

然后，按所需的小程序类型填写这些字段，如以下主题中所述：

- [创建仪表盘 Web 小程序](#)（第 页 1096）
- [创建 HTML Web 小程序](#)（第 页 1092）
- [创建报表 Web 小程序](#)（第 页 1095）
- [创建 RSS Feed Web 小程序](#)（第 页 1090）
- [创建 URL Web 小程序](#)（第 页 1093）

要使 Web 小程序可见

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“页面布局”部分中，单击所需的“页面布局”链接。
- 5 在“页面布局”列表中执行以下操作之一：
 - 单击“编辑”以修改现有布局。
 - 单击“新建布局”以新建布局。
 - 单击“复制”以复制现有布局。

“页面布局向导”即会出现，引导您完成该过程。

注意：“页面布局向导”中的步骤数可能因所单击的“页面布局”链接而异。在步骤 1 “布局名称”中，确保布局具有名称，如果需要，为布局提供说明。

- 6 在步骤 4 “相关信息”中：

- a 将新的定制 Web 小程序从“可用信息”列表移到“显示的信息”列表。
- b 单击向上和向下箭头，以根据需要放置新的定制 Web 小程序。
- c 单击“完成”创建新布局。

7 根据需要将页面布局添加到用户角色，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

相关主题

下面的主题提供创建显示 Twitter RSS Feed 的 Web 小程序的示例：

■ [设置 RSS Feed Web 小程序的示例](#)（第 页 1097）

创建 RSS Feed Web 小程序

对于要嵌入此应用程序的 RSS Feed，可创建这种小程序。配置 RSS Feed 小程序，以便嵌入的内容与用户角色相关。

可以允许用户配置 RSS Feed 小程序，但建议您仅将少量小程序变为可配置。如果向操作栏添加 RSS Feed 小程序，并使记录在定制 Web 选项卡中可用，则用户可以更轻松地阅读馈送，因为他们无需导航到另一个页面。

注意：有关在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码时适用的注意事项，请参阅在 [Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的客户的注意事项](#)（第 页 1134）。

配置 RSS Feed 小程序

注意：这是创建 Web 小程序的最后一步，如这两个主题所述：[创建记录类型 Web 小程序](#)（第 页 1088）和[创建全局 Web 小程序](#)（第 页 1133）。

在“Web 小程序”页面上，填写以下字段并单击“保存”。

字段	注释
类型	选择“输入源”。

字段	注释
用户和系统字段	在 Oracle CRM On Demand 中创建 Web 小程序之前，如果字段包含可以转义为字符实体参考的字符，则请仔细考虑您将如何使用参数字段变量，如 <code>%%User Id%%</code>。 在 HTML 中插入参数字段变量时，字段名称中像 <code>&</code> 这样的字符会转义为对应的字符实体参考（在本例中为 <code>&#38;</code>），并且浏览器会扩展此实体参考，以便显示参考的字符。例如，您可能想要创建一个包含公司名称“<code>A&B 制造</code>”的主页 HTML Web 小程序。从“用户和系统字段”下拉列表中，您可以选择“公司名称”以插入 <code>%%Company name%%</code> 变量，在运行时，此变量的值为“<code>A&#38;B 制造</code>”，该值在浏览器中显示为“<code>A&B 制造</code>”。但是，字符实体参考在 JavaScript 代码中未进行扩展，因此在本例中，请将变量放在可参考的上下文中，从文档 DOM 中检索该变量，然后根据需要对其进行编码。以下 Web 小程序 HTML 代码示例说明了这些差异： <pre> <script type="text/javascript"> var var1 = "%%Company name%%" ; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data-value"); </script></pre> <code>var1</code> 的值为“<code>A&#38;B 制造</code>”，<code>var2</code> 的值为“<code>A&B 制造</code>”。<code>var1</code> 和 <code>var2</code> 的值不同，因为浏览器在 HTML 标记和数据中扩展了实体参考，但未在 <code><script></code> 元素中扩展。 从“用户和系统字段”下拉列表中选择所需选项，以将参数字段添加到光标当前所在位置的“URL”字段。 例如，如果从下拉列表中选择“用户 ID”，则会插入 <code>%%User id%%</code>。运行时会用已登录用户的用户 ID 替换此参数。 再比如说，如果您从列表中选择“主机名”，则会在光标位置插入 <code>%%Hostname%%</code>。在运行时，此参数将替换为正在运行 Oracle CRM On Demand 的服务器的主机名。此操作特别适用于包含指向 Oracle CRM On Demand 的 URL 的配置，因为在从一个环境迁移到另一个环境时，不必再手动修改 Oracle CRM On Demand 主机名。 有关更多信息，请参阅用户和系统字段（第 页 1063）。
记录类型字段	注意：仅当“位置”值是“详细信息页面”时，此字段才适用。 将光标置于要从中添加参数的“URL”字段中，然后从下拉列表中选择要添加的字段。 例如，如果选择字段行 ID，则会插入 <code>%%Row id%%</code>。运行时会用当前记录的行 ID 替换此参数。
函数	如果您的 Oracle CRM On Demand URL 需要进一步编码以正确显示它，请从选择列表中选择 <code>EncodeURL</code>。

字段	注释
URL	输入用户单击超级链接时调用的 URL，例如 <code>http://rss.news.yahoo.com/topstories</code>。 必须在 URL 中包含 <code>http://</code>。确保该 URL 是有效的统一资源标识符 (URI)。如果它无效，则当用户访问定制 Web 小程序时，会显示一则错误消息，而非嵌入的内容。 注意：有关 Oracle CRM On Demand 中的 URL 标准化的更多信息，请参阅关于 URL 标准化 (第 页 1125)。 通过将光标置于“URL”字段中，然后选择“用户和系统字段”下拉列表，也可在此字段中添加上下文相关参数。通过此操作，可向 URL 中添加一个字段参数（由 <code>%%fieldname%%</code> 指定）。在小程序调用源 URL 时，会基于当前记录的字段值替换该字段参数。 如果不指定任何 URL，则用户单击该链接时会被定向到一个空 URL。 注意：每个浏览器都有 URL 长度上限。如果指定的 URL 超过此长度，则用户可能会在浏览器中看到不明行为。
允许用户覆盖 URL	为与用户角色相关的内容配置 RSS Feed 小程序。虽然可以允许用户配置 RSS Feed 小程序，但建议您仅将少量小程序变为可配置。
记录打开方式	选择一个值，具体取决于您是想在当前浏览器窗口中打开记录，还是想在新的浏览器窗口中打开记录。如果想将 RSS Feed 小程序添加到操作栏，请记住，在新的浏览器窗口中更容易阅读馈送。通过这样做，用户无需导航到另一个页面。
高度	小程序的高度（以像素为单位）。
现代图标	单击“查找”图标（放大镜）以选择要在现代主题中用于 Web 小程序的图标。“现代图标”字段仅适用于您为记录类型的详细信息页面创建的 Web 小程序。

创建 HTML Web 小程序

为 HTML 代码中嵌入的内容创建这种类型的小程序（您想向此代码添加内容）。

注意：有关在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码时适用的注意事项，请参阅在[Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的客户的注意事项 \(第 页 1134\)](#)。

创建 HTML Web 小程序

注意：这是创建 Web 小程序的最后一步，如这两个主题所述：[创建记录类型 Web 小程序 \(第 页 1088\)](#)和[创建全局 Web 小程序 \(第 页 1133\)](#)。

在“Web 小程序”页面上，填写以下字段并单击“保存”。

字段	注释
类型	选择“HTML”。

字段	注释
记录类型字段	注意：仅当“位置”值是“详细信息页面”时，此字段才适用。 将光标置于要从中添加参数的“Web 小程序 HTML”字段中，然后从下拉列表中选择要添加的字段。 例如，如果选择字段行 ID，则会插入 <code>%%Row id%%</code>。运行时会用当前记录的行 ID 替换此参数。
HTML 头添加	在要向其中添加 Web 小程序的页面中，所输入的 HTML 用在其 HTML 代码内 <code><iframe></code> 元素的 <code>src</code> 属性中。任何添加到“Web 小程序 HTML”字段的代码都会添加到 <code><iframe></code> 元素中。您可以包括对 JavaScript 文件的引用，这些文件嵌入在此字段中 HTML 的 <code><head></code> 部分。 不支持引用 Oracle CRM On Demand 页面中的 JavaScript 文件。您在此字段中输入的任何内容都添加到 <code><head></code> 标记中。
Web 小程序 HTML	在要向其中添加 Web 小程序的页面中，所输入的 HTML 用在其 HTML 代码内 <code><iframe></code> 元素的 <code>src</code> 属性中。 任何添加到“Web 小程序 HTML”字段的代码都会添加到 <code><iframe></code> 元素中。您在此字段中输入的任何内容都添加到 <code><body></code> 标记中。
始终运行	此复选框决定定制 Web 小程序最小化时是否执行该小程序。此复选框仅适用于您为记录类型的详细信息页面或操作栏创建的 Web 小程序。
高度	小程序的高度（以像素为单位）。
现代图标	单击“查找”图标（放大镜）以选择要在现代主题中用于 Web 小程序的图标。“现代图标”字段仅适用于您为记录类型的详细信息页面创建的 Web 小程序。

创建 URL Web 小程序

在想将 URL 中的内容嵌入 IFrame 时，创建这种类型的小程序。

注意：有关在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码时适用的注意事项，请参阅在 [Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的客户的注意事项](#)（第 页 1134）。

创建 URL Web 小程序

注意：这是创建 Web 小程序的最后一步，如这两个主题所述：[创建记录类型 Web 小程序](#)（第 页 1088）和[创建全局 Web 小程序](#)（第 页 1133）。

在“Web 小程序”页面上，填写以下字段并单击“保存”。

字段	注释
类型	选择“URL”。

字段	注释
用户和系统字段	从“用户和系统字段”下拉列表中选择所需选项，以将用户参数字段添加到光标当前所在位置的“URL”字段。 例如，如果从下拉列表中选择“用户 ID”，则会插入 <code>%%User id%%</code>。运行时会用已登录用户的用户 ID 替换此参数。 再比如说，如果您从列表中选择“主机名”，则会在光标位置插入 <code>%%Hostname%%</code>。在运行时，此参数将替换为正在运行 Oracle CRM On Demand 的服务器的主机名。此操作特别适用于包含指向 Oracle CRM On Demand 的 URL 的配置，因为在从一个环境迁移到另一个环境时，不必再手动修改 Oracle CRM On Demand 主机名。
记录类型字段	注意：仅当“位置”值是“详细信息页面”时，此字段才适用。 将光标置于要从中添加参数的“URL”字段中，然后从下拉列表中选择要添加的字段。 例如，如果选择字段行 ID，则会插入 <code>%%Row id%%</code>。运行时会用当前记录的行 ID 替换此参数。
函数	如果您的 Oracle CRM On Demand URL 需要进一步编码以正确显示它，请从选择列表中选择 <code>EncodeURL</code>。
URL	输入用户单击超级链接时调用的 URL，例如 <code>http://maps.google.com</code>。 必须包括 URL 的 <code>http://</code> 部分。确保该 URL 是有效的统一资源标识符 (URI)。如果它无效，则当用户访问定制 Web 小程序时，会显示一则错误消息，而非嵌入的内容。 通过将光标置于“URL”字段中，然后选择“用户和系统字段”下拉列表，也可在此字段中添加上下文相关参数。通过此操作，可向 URL 中添加一个字段参数（由 <code>%%fieldname%%</code> 指定），用户单击该值时，会基于当前记录的字段值替换该字段参数。例如，以下 URL 将发运地址传入到 Google 地图中：<code>http://maps.google.com/?q=%%Ship_To_ADDR_Address1%%, +%%Ship_To_CITY_City%%, +%%SHIP_LIST_USSTATE%%</code> 如果不指定任何 URL，则用户单击该链接时会被定向到一个空 URL。 注意：每个浏览器都有 URL 长度上限。如果指定的 URL 超过此长度，则用户可能会在浏览器中看到不明行为。
始终运行	此复选框决定定制 Web 小程序最小化时是否执行该小程序。此复选框仅适用于您为记录类型的详细信息页面或操作栏创建的 Web 小程序。
高度	小程序的高度（以像素为单位）。

字段	注释
现代图标	单击“查找”图标（放大镜）以选择要在现代主题中用于 Web 小程序的图标。“现代图标”字段仅适用于您为记录类型的详细信息页面创建的 Web 小程序。

创建报表 Web 小程序

当您希望嵌入报表时，创建这种类型的小程序。可以指定在运行时将应用于报表的筛选器。

注意：有关 Oracle CRM On Demand 中可嵌入报表和仪表盘的位置的信息，请参阅[关于在 Oracle CRM On Demand 中嵌入报表和仪表盘](#)（第 页 1058）。

在开始之前。要在 Web 小程序中嵌入的报表必须存储在共享文件夹下您有权访问的文件夹中。

创建报表 Web 小程序

注意：这是创建 Web 小程序的最后一步，如这两个主题所述：[创建记录类型 Web 小程序](#)（第 页 1088）和[创建全局 Web 小程序](#)（第 页 1133）。

■ 在“Web 小程序”页面上，填写以下字段，然后单击“保存”。

字段	注释
类型	选择“报表”。
路径	单击“查找”图标（放大镜），导航到共享文件夹中所需的报表，然后单击“确定”。系统会在您选择报表之后自动填充“路径”字段。
显示报表提示	仅当您从“类型”菜单中选择“报表”时，此复选框才可用。 如果选中此复选框，则会在定制 Web 小程序中显示针对分析配置的任何提示，并且用户可以筛选分析。 注意：操作栏中的报表 Web 小程序不支持提示。因此，如果要为操作栏创建“报表”类型的 Web 小程序，则此复选框不可用。
参数	（可选）指定要在运行时应用于报表的筛选器。 有关指定筛选器的详细信息，请参阅关于为嵌入的报表和仪表盘指定筛选器（第 页 1058）。 可以将字段作为参数添加，如下所示： ■ 要在筛选器参数中包含用户或系统字段，请将光标放在“参数”字段中要添加参数的位置，然后从“用户和系统字段”列表中选择要包括的字段。 有关可在参数中使用的用户和系统字段的信息，请参阅用户和系统字段（第 页 1063）。 ■ （仅限用于记录类型详细信息页面的 Web 小程序）要在筛选器参数中包含来自记录类型的字段，请将光标放在“参数”字段中要添加字段的位置，然后从记录类型字段列表中选择字段，其中记录类型是要为其创建小程序的记录类型的名称。

字段	注释
始终运行	此复选框决定定制 Web 小程序最小化时是否执行该小程序。此复选框仅适用于您为记录类型的详细信息页面或操作栏创建的 Web 小程序。
刷新链接	仅当您从“类型”菜单中选择“报表”时，此复选框才可用。 如果选中此复选框，则在定制 Web 小程序中会提供“刷新”链接，用户可借此刷新分析中的数据。
打印链接	仅当您从“类型”菜单中选择“报表”时，此复选框才可用。 如果选中此复选框，则在定制 Web 小程序中会提供“打印”链接，用户可借此打印分析。
导出链接	仅当您从“类型”菜单中选择“报表”时，此复选框才可用。 如果选中此复选框，则在定制 Web 小程序中会提供“导出”链接，用户可借此导出分析。
说明	（可选）输入该小程序的说明。
高度	输入小程序的高度（以像素为单位）。
现代图标	单击“查找”图标（放大镜）以选择要在现代主题中用于 Web 小程序的图标。“现代图标”字段仅适用于您为记录类型的详细信息页面创建的 Web 小程序。

注意：有关在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码时适用的注意事项，请参阅在 [Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的客户的重要注意事项](#)（第 页 1134）。

创建仪表盘 Web 小程序

创建这种类型的小程序以嵌入仪表盘。可以指定在运行时将应用于仪表盘中的报表的筛选器。

注意：有关 Oracle CRM On Demand 中可嵌入报表和仪表盘的位置的信息，请参阅[关于在 Oracle CRM On Demand 中嵌入报表和仪表盘](#)（第 页 1058）。

在开始之前。要在 Web 小程序中嵌入的仪表盘必须存储在共享文件夹下您有权访问的文件夹中。

创建仪表盘 Web 小程序

注意：这是创建 Web 小程序的最后一步，如这两个主题所述：[创建记录类型 Web 小程序](#)（第 页 1088）和[创建全局 Web 小程序](#)（第 页 1133）。

■ 在“Web 小程序”页面上，填写以下字段，然后单击“保存”。

字段	注释
类型	选择“仪表盘”。
路径	单击“查找”图标（放大镜），导航到共享文件夹中所需的仪表盘，然后单击“确定”。 系统会在您选择仪表盘之后自动填充“路径”字段。

字段	注释
参数	（可选）指定要在运行时应用于仪表盘中的报表的筛选器。筛选器会应用于仪表盘中的所有报表。有关指定筛选器的详细信息，请参阅关于为嵌入的报表和仪表盘指定筛选器（第 页 1058）。 ■ 要在筛选器参数中包含用户或系统字段，请将光标放在“参数”字段中要添加参数的位置，然后从“用户和系统字段”列表中选择要包括的字段。 有关可在参数中使用的用户和系统字段的信息，请参阅用户和系统字段（第 页 1063）。 ■ （仅限用于记录类型详细信息页面的 Web 小程序）要在筛选器参数中包含来自记录类型的字段，请将光标放在“参数”字段中要添加字段的位置，然后从记录类型字段列表中选择字段，其中记录类型是要为其创建小程序的记录类型的名称。
始终运行	此复选框决定定制 Web 小程序最小化时是否执行该小程序。此复选框仅适用于您为记录类型的详细信息页面或操作栏创建的 Web 小程序。
说明	（可选）输入 Web 小程序的说明。
高度	输入小程序的高度（以像素为单位）。
现代图标	单击“查找”图标（放大镜）以选择要在现代主题中用于 Web 小程序的图标。“现代图标”字段仅适用于您为记录类型的详细信息页面创建的 Web 小程序。

注意：有关在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码时适用的注意事项，请参阅在[Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的客户的注意事项](#)（第 页 1134）。

设置 RSS Feed Web 小程序的示例

本主题介绍一个设置 RSS 源 Web 小程序的实例。您可以根据自己的业务模式以其他方式使用该功能。此示例是在联系人记录详细信息页面中，为具有现场销售代表角色的用户设置 RSS 源 Web 小程序。此 Web 小程序可显示联系人的 Twitter 源。

公司管理员首先设置采用“联系人”记录类型的“Twitter ID”字段。然后创建 Twitter Web 小程序，并为现场销售代表角色的页面布局添加新字段和 Twitter Web 小程序。随后，具有现场销售代表角色的用户便能在“联系人详细信息”页面中输入联系人的 Twitter ID。当用户（具有现场销售代表角色）使用联系人的 Twitter ID 填充字段时，联系人的 Twitter RSS 源显示在“联系人详细信息”页面上的 Twitter Web 小程序中。

在开始之前。要设置“Twitter ID”字段，创建 Twitter Web 小程序，并将字段和小程序添加到页面布局，用户角色必须具有“定制应用产品”权限。

要创建 RSS 源 Web 小程序（公司管理员）

- 1 设置采用“联系人”记录类型的“Twitter ID”字段，操作如下：
 - a 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
 - b 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
 - c 在“记录类型设置”部分中，单击“联系人”。
 - d 在“字段管理”部分中，单击“联系人字段设置”。

- e 在“字段”页面上，单击“新建字段”。
- f 在“联系人字段编辑”页面的“显示名称”字段中，输入 Twitter ID，然后在“字段类型”中选择“文本（短）”。
- g 保存所做的更改。
- 2 单击“返回到联系人应用程序定制”。
- 3 创建 Twitter Web 小程序，操作如下：
 - a 在“联系人应用产品定制”页面的“页面布局管理”部分中，单击“联系人 Web 小程序”。
 - b 在“联系人小程序列表”页面中，单击“新建”。
 - c 在“联系人 Web 小程序”页面中，输入 Web 小程序的详细信息，操作如下：
 - 输入 Web 小程序的名称，例如“联系人 Twitter 源”。
 - 在“位置”字段中，选择“详细信息页面”。
 - 在“类型”字段中，选择“源”。
 - 在“URL”字段中，输入：`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%%&count=10`
 - 在“允许用户覆盖 URL”字段中，选择“否”。
 - 在“记录打开方式”字段中，选择“当前窗口”。
 - 在“说明”字段中，输入说明，例如“联系人的 Twitter 源”。
 - 在“高度”字段中，输入“200”。
- 注意：**此 URL 指定“联系人详细信息”页面上的小程序中将显示 10 行源（计数=10）。要显示 10 行，小程序的高度以 200 像素为宜。如果想要显示超过 10 行的源，请相应地更改 URL 并增大小程序的高度。
- d 保存所做的更改。
- 4 单击“返回到联系人应用程序定制”。
- 5 将“Twitter ID”字段和 Web 小程序添加到用户角色的联系人页面布局，操作如下：
 - a 在“联系人应用产品定制”页面的“页面布局管理”部分中，单击“联系人页面布局”。
 - b 在分配到现场销售代表角色的页面布局的记录级别菜单中，单击“编辑”。
 - c 在“步骤 3 字段布局”中，使用箭头将“Twitter ID”字段从“可用联系人字段”部分移到要显示的页面字段部分，例如“关键联系人信息”部分。
 - d 在“步骤 4 相关信息”中，使用箭头将创建的 Web 小程序从“可用信息”部分移到“显示的信息”部分。
 - e 单击“完成”以保存所做的更改。

下一次，当具有现场销售代表角色的用户编辑联系人记录或创建新的联系人记录时，即可按照下述步骤设置联系人的 Twitter RSS 源。

要设置联系人（用户）的 Twitter RSS 源

- 1 打开现有联系人记录，或创建并保存新的联系人。
- 2 如果“联系人详细信息”页面中未显示联系人 Twitter 源小程序，请按照以下步骤进行添加：
 - a 单击“编辑布局”。
 - b 如果打开了“个人布局”页面，则单击“相关信息”。
 - c 在“个人布局 - 相关信息”页面中，使用箭头将联系人 Twitter 源小程序从“可用部分”移到“显示的信息”部分。
 - d 保存所做的更改。
- 3 在“联系人详细信息”页面中，单击“编辑”。

4 在“联系人编辑”页面的“Twitter ID”字段中，输入联系人的 Twitter ID。

5 保存所做的更改。

联系人的 Twitter 源显示在“联系人详细信息”页面上的联系人 Twitter 源小程序中。

转换 Web 小程序和定制报表名称

根据公司概要上的“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框的设置，您或许能够为以下类型的小程序输入转换的名称：

- 定制 Web 小程序，包括全局 Web 小程序以及记录类型的 Web 小程序
- 在记录类型主页上显示定制报表的小程序
- 在“我的主页”上显示定制报表的小程序

如果在公司概要上取消选中“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框，则无法为这些类型的小程序输入转换的名称。

如果在公司概要上选中“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框，则对于这些类型的小程序，行为如下：

- 查看小程序列表时，“转换语言”字段可用。仅当“转换语言”字段中选择的语言为公司的默认语言时，才能创建小程序。创建新小程序后，会使用公司默认语言以外的每种其他语言在括号中以蓝色字体显示小程序名称。然后，您可以编辑小程序，以输入小程序名称的转换版本。
- “转换标记”复选框在编辑小程序的页面中可用。如果以公司默认语言更改小程序的名称，则可以使用“转换标记”复选框指明是用更新的名称替换小程序名称的已转换版本，还是保持已转换版本不变。如果选中“转换标记”复选框，则以默认公司语言和默认字体显示更新的小程序名称，并且还会使用每种其他语言在括号中以蓝色字体显示小程序名称，直到您输入该语言的转换名称为止。如果以默认公司语言更新小程序名称时未选中“转换标记”复选框，则会以默认公司语言更改小程序名称，但是不会更改转换的小程序名称。

注意：在首次创建小程序时，“转换标记”复选框处于选中状态并且为只读。“转换标记”复选框仅在更新现有小程序时有效。另外，在编辑小程序之前，如果在小程序列表内的“转换语言”字段中选择除公司默认语言以外的任何其他语言，则“转换标记”复选框为只读。

以下过程说明如何输入小程序名称的转换版本。

输入小程序名称的转换版本

- 1 导航到小程序的“列表”页面。
- 2 在小程序的“列表”页面内的“转换语言”字段中，选择想要为其输入转换名称的语言。
- 3 单击小程序的“编辑”链接。
- 4 在“名称”字段中，输入小程序的转换名称。
- 5 保存所做的更改。

根据需要为每种语言重复此过程。

相关主题

- [创建记录类型 Web 小程序（第 页 1088）](#)
- [创建主页定制报表（第 页 1107）](#)
- [创建全局 Web 小程序（第 页 1133）](#)
- [在“我的主页”中启用定制报表（第 页 1140）](#)

定义级联选择列表

层叠选择列表根据在一个选择列表（父级选择列表）中选择的值限制另一个选择列表（相关选择列表）的值。例如，父级选择列表可能提供服务请求“类别”的列表并影响名为“子类别”的相关选择列表的值。例如，当用户对“类别”选择值“安装”时，将动态限制“子类别”选择列表只显示与安装类别关联的选择列表值。

您可以将多个选择列表（包括预定义和定制选择列表字段）链接起来作为级联选择列表。您还可以嵌套级联选择列表，以便一个级联选择列表定义中的相关选择列表可以是另一个级联选择列表定义中的父级选择列表。

如果有大量嵌套的级联选择列表，并且更新顶层父选择列表值，则更新的值仅反映在嵌套的第一层中，如以下示例中所示：

- 您具有一个称为“客户类型”的级联父选择列表，以及一个称为“客户优先级”的相关选择列表。
- 您具有另一个称为“客户优先级”的级联父选择列表，以及一个称为“客户类别”的相关选择列表。
- 您具有一个包含以下值的客户记录：
 - **客户类型**。此字段的值为“客户”。
 - **客户优先级**。此字段的值为“高”。
 - **客户类别**。此字段的值为“白金”。
- 如果将“客户类型”值更新为“合作伙伴”，则会自动重置“客户优先级”的值。但是，“客户类别”值会保持不变。

您可以使用选择列表字段，以包含映射至级联选择列表中的选择列表值组的值。然而，在级联选择列表定义中，您只能在父选择列表字段中的值与相关选择列表字段中的值之间指定一组关系，与您在定义级联选择列表时是否在“选择列表值组”列表中选择某个选择列表值组无关。有关级联选择列表如何使用选择列表值组的更多信息，请参阅[关于级联选择列表和选择列表值组（第 页 1102）](#)。有关选择列表值组的更多信息，请参阅[关于选择列表值组（第 页 1129）](#)。

注意：您还可以设置级联选择列表以在不同的记录类型上共享级联选择列表的配置。有关更多信息，请参阅[设置共享级联选择列表（第 页 1101）](#)。

在开始之前。在创建级联选择列表定义之前，必须存在父级选择列表和相关选择列表，并且这些列表必须在页面布局中可见。为了筛选相关选择列表值，父级选择列表必须可见。有关创建选择列表的信息，请参阅[创建和编辑字段（第 页 1043）](#)。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

创建级联选择列表定义

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“级联选择列表”部分中，单击所需的“级联选择列表”链接。
列出的记录类型包括具有定制选择列表值的父级记录类型和相关记录类型。例如，对于机会，具有“机会合作伙伴”和“机会竞争者”的链接。
- 5 在“级联选择列表”页面中，执行以下操作之一：
 - 单击“编辑”或“复制”以修改现有级联选择列表定义。
 - 单击“新建”按钮创建新级联选择列表定义。
 “级联选择列表向导”指导您完成此过程。
- 6 在第 1 步“选择选择列表”中，选择父级选择列表和相关选择列表。
- 7 在第 2 步“选择值”中，您可以：
 - 查看“父级选择列表”值和“相关选择列表”值之间的现有关联。当您在“父级选择列表可用值”列表中选择值时，相关选择列表的可用值显示在“相关选择列表可用值”列表中，将显示的值显示在“相关选择列表显示值”列表中。如果“相关选择列表显示值”列表中没有值，则当选择父级选择列表中对应的值时，将显示相关选择列表中的所有值。

注意：如果为贵公司定义了选择列表值组，则为了帮助您验证级联选择列表的配置是否正确满足了您的业务需求，您可以在“选择列表值组”列表中选择或突出显示选择列表值组。选择某个选择列表值组时，“父级选择列表可用值”列表和“相关选择列表可用值”列表仅显示映射到您已选择的选择列表值组的值。

 - 创建新关联。将所需值从“相关选择列表可用值”移到“相关选择列表显示值”。
 - 删除现有关联。将值从“相关选择列表显示值”移到“相关选择列表可用值”。

- 8 如果“启用共享级联选择列表”复选框可用，则您可以选择性地设置级联选择列表以在不同记录类型上共享现有级联选择列表的配置。有关更多信息，请参阅“设置共享级联选择列表定义”。仅在当前记录类型上的父级选择列表和相关选择列表都是定制选择列表字段（从另一种记录类型上的级联选择列表定义中使用的选择列表字段中获取其值）时，“启用共享级联选择列表”复选框才可用。

如果您选中“启用共享级联选择列表”复选框，则“级联选择列表设置”页面的步骤 2 会显示已在源记录类型上的级联选择列表中设置的关联，您不能更改这些关联。

注意：如果您取消选中现有级联选择列表上的“启用共享级联选择列表”复选框，则关联变为可编辑，且级联选择列表不再共享其他记录类型上的级联选择列表的配置。

- 9 在第 3 步“确认”中，您可以确认为每个“父级选择列表”值选择的“相关选择列表”值，然后单击“完成”完成父级选择列表和相关选择列表之间级联关系的定义。

在向导中单击“完成”将使您返回当前记录类型的“级联选择列表”列表。

在单击“完成”并将级联选择列表定义添加到页面布局之后，将为包括该布局的所有角色自动激活该定义。

设置共享级联选择列表

在支持共享选择列表值的记录类型上，您可以设置级联选择列表以在不同记录类型上共享现有级联选择列表的配置。在其中定义原始级联选择列表的记录类型称为源记录类型，共享原始级联选择列表配置的记录类型称为目标记录类型。

例如，您可能要在“客户”记录类型上设置级联选择列表，以便这些选择列表具有与已在“联系人”记录类型上设置的级联选择列表相同的选择列表值及这些值之间的相同关联。在此示例中，“联系人”记录类型是源记录类型，“客户”记录类型是目标记录类型。

有关支持共享选择列表值的记录类型列表，请参阅使用共享值创建定制选择列表字段（请参阅 [创建具有共享值的定制选择列表字段](#) 第 1052 页）。

要设置共享级联选择列表，请执行以下过程中的步骤。

在开始之前。必须已设置源记录类型上的级联选择列表。

设置共享级联选择列表

- 1 在目标记录类型的记录类型“字段”页面中，创建定制选择列表字段（从源记录类型上的级联选择列表中使用选择列表字段中获取其值）。

例如，如果“联系人”记录类型上的级联选择列表使用名为“类别”的字段作为父级选择列表，使用名为“子类别”的字段作为相关选择列表，则在“客户”记录类型上执行以下操作：

- 创建定制选择列表字段并进行配置以从“联系人”记录类型上的“类别”字段中获取其值。
- 创建第二个定制选择列表字段并进行配置以从“联系人”记录类型上的“子类别”字段中获取其值。

注意：有关创建选择列表字段以从其他选择列表字段中获取其值的信息，请参阅使用共享值创建定制选择列表字段（请参阅 [创建具有共享值的定制选择列表字段](#) 第 1052 页）。

- 2 在目标记录类型的记录类型“应用程序定制”页面中，单击所需的“级联选择列表”链接，然后执行以下操作：

- a 在“级联选择列表设置”页面的步骤 1 中，在“父级选择列表”和“相关选择列表”字段中选择在此过程的步骤 1 中设置的定制选择列表字段，并选择输入级联选择列表的说明。

确保父级选择列表与相关选择列表之间的关系与源记录类型上的相应字段之间的关系相同。在早先使用的示例中，“类别”字段用作“联系人”记录类型上的级联选择列表中的父级选择列表，“子类别”字段用作相关选择列表。因此，在“客户”记录类型上的级联选择列表中，从“联系人”记录类型上的“类别”字段中获取其值的字段必须是父级选择列表，从“联系人”记录类型上的“子类别”字段中获取其值的字段必须是相关选择列表。

- b 在“级联选择列表设置”页面的步骤 2 中，选中“启用共享级联选择列表”复选框。

如果您选中此复选框，此页面会显示已在源记录类型上的级联选择列表中的父值与相关值之间设置的关联，您不能更改这些关联。

- 单击“完成”以保存级联选择列表定义。

如果稍后更改源字段中的任何值，则相同更改会自动反映在目标字段中。同样，如果更改源记录类型上的级联选择列表中的父值与相关值之间的任何关联，则相同更改会自动反映在目标记录类型上的级联选择列表中。

如果您稍后取消选中级联选择列表上的“启用共享级联选择列表”复选框，则父值与相关值之间的关联变为可编辑，且级联选择列表不再共享源记录类型上的级联选择列表的配置。因此，如果稍后在源记录类型上的级联选择列表中更改任何关联，则更改不会反映在这些级联选择列表中。但是，目标记录类型上的定制选择列表字段会继续从源记录类型上的选择列表字段中获取其值，除非您更改字段的配置，使这些字段不再从源记录类型上的选择列表字段中获取其值。

关于级联选择列表和选择列表值组

您可以使用选择列表字段，以包含映射至级联选择列表中的选择列表值组的值。然而，在级联选择列表定义中，您只能在父选择列表字段中的值与相关选择列表字段中的值之间指定一组关系，与您在定义级联选择列表时是否在“选择列表值组”列表中选择某个选择列表值组无关。如果字段是级联选择列表定义中的相关字段，并且该字段也映射到选择列表值组，则会筛选创建或更新记录时可在字段中选择的值，筛选时首先按记录中的选择列表值组来进行，然后按级联选择列表定义来进行。

例如，假设您为“客户”记录类型设置以下配置：

- 级联选择列表定义中链接了“客户类型”字段和“优先级”字段，并以“客户类型”字段作为父选择列表字段。
- “选择列表值组”字段、“客户类型”字段以及“优先级”字段在“详细信息”页面布局中全都存在。

在客户记录上填充“选择列表值组”字段时，可在选择列表字段中选择的值如下所示：

- 在“客户类型”字段中，映射到选择列表值组的值可供选择。
- 在“优先级”选择列表字段中，映射到选择列表值组的所有值均可用，直到在“客户类型”字段中选择了值为止。在“客户类型”字段中选择了值之后，“优先级”字段中的值局限于同时满足以下两个标准的那些值：
 - 值已映射到选择列表值组。
 - 值已链接至级联选择列表定义内“客户类型”字段中的值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [定义级联选择列表（第 页 1099）](#)
- [关于选择列表值组（第 页 1129）](#)
- [设置选择列表值组时的注意事项（第 页 1130）](#)
- [设置选择列表值组的过程（第 页 1131）](#)
- [创建选择列表值组（第 页 1131）](#)
- [将选择列表值映射到选择列表值组（第 页 1075）](#)

管理搜索布局

对于大多数记录类型，您都可以指定用户在搜索记录时可以使用的字段（标准字段和定制字段）。您可视情况为每个目标搜索字段指定默认值。另外，还可以指定显示在“搜索结果”页面中的字段。指定搜索布局中的搜索字段，并根据需要将每种记录类型的搜索布局分配给用户角色，请参阅[添加角色（第 页 1185）](#)。

您可以复制现有搜索布局，然后进行修改使其符合您的需求，也可以编辑现有的搜索布局。默认搜索布局为只读。您可以复制默认搜索布局，但不能删除或编辑默认搜索布局。要指定用于搜索的字段和显示在搜索结果中的字段，请使用“搜索布局向导”。

注意：您可以在搜索布局名称中使用的字符数受限制。有关更多信息，请参阅[关于定制布局限制（第 页 1078）](#)。

警告：创建或编辑“用户”记录类型的搜索布局时，请勿同时将“报告对象”字段和“报告对象（别名）”字段添加到同一搜索布局。如果搜索布局同时提供这两个字段，则使用该搜索布局的搜索将失败。有关“报告对象”和“报告对象（别名）”字段的更多信息，请参阅关于用户记录中的“报告对象”和“报告对象（别名）”字段（第 1168 页）。

管理“查找”窗口的行为

您也可以使用“搜索布局向导”管理“查找”窗口的行为和启用智能关联功能。可以使用以下选项来配置每种记录类型的“查找”窗口行为。在默认搜索布局中会选中以下所有选项：

- **使用默认字段配置查找窗口。**如果选中此复选框，则会使用默认搜索布局中的字段。
 - **打开查找窗口时显示搜索结果。**如果选中此复选框，则在打开“查找”窗口时，会显示可用记录的列表。如果取消选中此复选框，则在打开“查找”窗口时不会显示任何记录。
- 注意：**如果为公司启用了经理可见性，则某些“查找”窗口中的记录列表可能缓慢填充，在某些情况下，“查找”窗口可能超时。要防止超时，请针对与“查找”窗口关联的记录类型取消选中“打开查找窗口时显示搜索结果”复选框。之后，“查找”窗口将不显示记录，用户可以指定搜索标准以查找想要的记录。
- **启用自动解析。**如果选中此复选框，则会启用智能关联。Oracle CRM On Demand 中的智能关联是自动搜索，让用户可以更轻松地相互关联不同记录类型的记录，例如客户、联系人、商机、活动等。如果已启用智能关联，则用户可以在相应的字段中键入要与主记录关联的记录的名称或部分名称，然后允许 Oracle CRM On Demand 自动解析该关联。当用户尝试保存更改时，Oracle CRM On Demand 将为用户输入的名称搜索匹配项。如果 Oracle CRM On Demand 找到唯一匹配项，则会使用匹配记录并保存用户的更改。如果 Oracle CRM On Demand 未找到匹配项，或者找到了多个可能的匹配项，则会向用户显示“查找”窗口。在“查找”窗口中，用户可以执行附加搜索并选择相应的记录。如果未启用智能关联，则用户必须单击字段旁边的“查找”图标以打开“查找”窗口，用户可在其中搜索记录。
 - **将上下文相关列表显示为查找窗口默认值。**仅当在公司概要上将“查找窗口中的记录类型列表”菜单设置为“启用”时，此复选框才可用。如果选中“将上下文相关列表显示为查找窗口默认值”，且记录类型具有一个或多个上下文相关列表，则在“查找”窗口左上角的记录类型“列表”字段中，所有此类列表都将显示在其他列表前面。上下文相关列表最有可能包含用户需要的记录。有关记录类型列表字段和上下文相关列表的更多信息，请参阅在查找窗口中搜索记录（请参阅在“查找”窗口中搜索记录 第 84 页）。有关“查找窗口中的记录类型列表”菜单的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值（第 965 页）。

注意：如果您在设置搜索布局后选择公司概要上“查找窗口中的记录类型列表”菜单中的“禁用”，则“将上下文相关列表显示为查找窗口默认值”复选框在“搜索布局向导”中不再可用。另外，上下文相关列表在“查找”窗口中不可用，而无论之前是否已选中“将上下文相关列表显示为查找窗口默认值”选项，都会在“查找”窗口中对用户可以访问的指定记录类型的所有记录执行初始搜索，以查找属于该记录类型的记录。但是，Oracle CRM On Demand 会存储每个搜索布局的“将上下文相关列表显示为查找窗口默认值”复选框设置。如果您之后重新选择公司概要上“查找窗口中的记录类型列表”菜单中的“启用”或“混合”，则每个搜索布局的“将上下文相关列表显示为查找窗口默认值”复选框设置将恢复并重新转为有效。

如果要为“产品”记录类型创建搜索布局，则在想要搜索布局窗口按分部显示产品时，可以使用以下选项：

- **配置查找窗口并以分部作为默认搜索字段。**在 Oracle CRM On Demand 内的“搜索布局向导”中为“产品”记录类型创建搜索布局时，您可以选中“配置查找窗口并以分部作为默认搜索字段”复选框，从而将产品搜索布局配置为按分部列出产品。通过在“产品查找”窗口中按分部显示产品，用户可以在一组相关产品中执行搜索，并且可以在从产品列表中搜索和选择时减少用户错误。有关更多信息，请参阅创建产品搜索布局时的注意事项（第 1106 页）。

如果要创建搜索布局，并且想要将增强型关键字搜索的搜索结果页面配置为显示“客户”、“商机”、“联系人”、“预约”和“任务”记录类型的特定结果字段，则可使用以下选项：

- **使用选定搜索结果字段配置增强型关键字搜索。**如果选中此复选框，则在搜索布局中定义的字段将显示在增强型关键字搜索的搜索结果页面中。如果取消选中此复选框，则记录类型的关键字段将显示在搜索结果页面中。

如果您在创建搜索布局时想要指定目标搜索字段列表中的第一个字段作为“查找”窗口中的默认搜索字段，则可以使用以下选项：

- **第一个目标搜索字段作为查找中的默认搜索。**如果选中此复选框，则搜索布局的目标搜索字段列表中的第一个字段将用作“查找”窗口中的默认搜索字段。若未选中此复选框，则默认搜索字段与映射查找的字段相同。

自动填充的排序字段

在标准应用程序中，当用户针对单一记录类型创建新列表或执行高级搜索时，将自动选择排序字段。用户可根据需要清除排序字段，并为新列表或搜索选择最多三个排序字段。如果您不希望在记录类型的“新建列表”和“高级搜索”页面中为给定角色自动选择默认排序字段，则必须在针对记录类型分配给该角色的搜索布局内取消选中“在新建列表和高级搜索中自动填充排序字段”复选框。

相关记录的高级搜索的搜索布局功能

当您创建或编辑搜索布局时，请考虑让字段可在相关记录高级搜索中用作搜索字段的要求。确定某字段是否可用于在相关记录高级搜索中搜索指定的记录类型时，在特定情况下，Oracle CRM On Demand 将针对该记录类型使用搜索布局中的以下功能：

- 搜索布局中的可用搜索字段列表。
- 搜索布局中“限制搜索相关信息布局中的选定字段”复选框的设置。

有关 Oracle CRM On Demand 何时及如何使用这些功能来确定字段是否可用于在相关记录高级搜索中进行搜索的信息，请参阅[关于相关记录的高级搜索](#)（第 页 79）。

在开始之前。要管理搜索布局，您的角色必须包括“定制应用产品”权限。

以下过程描述如何创建或修改搜索布局。

要创建或修改搜索布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击要为其创建或修改搜索布局的记录类型。
- 4 在“记录类型 应用程序定制”页面中，单击“记录类型 搜索布局”链接。
- 5 在“搜索布局”列表中，执行以下操作之一：
 - 单击“编辑”或“复制”以修改现有布局。
 - 单击“新建布局”按钮以新建布局。
 - 单击“移除”将删除未分配给角色的现有布局。
 “搜索布局向导”将引导您完成该过程。
- 6 在步骤 1 “定义布局名称”中，输入或修改布局的名称和说明（可选）。
- 7 单击“下一步”。

在步骤 2 “指定搜索字段”中，存在三个列表：

- **非可用搜索字段。**此列表显示对搜索不可用的所有字段。
- **目标搜索字段。**此列表显示可用于目标搜索且将显示在操作栏中记录类型的“目标搜索”小程序中的所有字段。“目标搜索”小程序最多可显示十个字段。如果向列表中添加的字段超过十个，并且尝试保存布局，则会显示错误消息。如果使用“目标搜索”字段，则还会发生以下情况：
 - 字段可用作“高级搜索”标准表单中的预填充默认字段。
 - 创建或调整列表时，选定字段显示为筛选器标准中的预填充默认字段。
 - 选定字段显示为可在“查找”窗口中搜索的字段集。

如果未在此列表中指定字段，则记录类型会显示在“目标搜索”小程序中，但该小程序中不会显示搜索字段。

- **附加搜索字段。**此列表显示“目标搜索”小程序中未显示但可用于其他搜索（如高级搜索）的字段。索引字段显示为绿色文本。不区分大小写的索引字段显示为蓝色文本。

注意：为了获得最佳性能，在定义搜索字段时应该使用索引字段。如果“目标搜索字段”或“附加搜索字段”列表包含任何未优化的字段，则显示警告消息。

通过单击向上箭头和向下箭头，可以排列列表中的字段；通过单击向右箭头和向左箭头或向上箭头和向下箭头，可以在列表之间移动字段。字段在列表中的顺序用于操作栏和搜索标准表单的“目标搜索”小程序中。

注意：以紫色文本显示的字段将始终不区分大小写。这些字段未针对快速搜索优化。

- 8 在步骤 2 中，将字段移到“非可用搜索字段”列表中，并根据需要排列“目标搜索字段”和“附加搜索字段”列表中的字段。

- 9 （可选）在步骤 2 中，根据需要选中或取消选中“限制搜索相关信息布局中的选定字段”复选框，以满足让字段可在相关记录高级搜索中用作搜索字段的要求。

有关此复选框的详细信息，请参阅[关于相关记录的高级搜索（第 页 79）](#)。

- 10 （可选）如果您计划在“搜索布局向导”的步骤 4 中选中“将第一个目标搜索字段作为查找中的默认搜索”复选框，则可以根据需要使用向上箭头和向下箭头来定位目标搜索字段列表中的第一个字段。

- 11 在步骤 2 中，如果您不希望在“新建列表”和“高级搜索”页面中自动选择默认排序字段，则必须取消选中“在新建列表和高级搜索中自动填充排序字段”复选框。

- 12 （可选）如果想要搜索布局窗口按分部显示产品，请选中“配置查找窗口并以分部作为默认搜索字段”复选框。

注意：仅在为“产品”记录类型指定搜索布局时，此选项才可用。有关更多信息，请参阅[创建产品搜索布局时的注意事项（第 页 1106）](#)。

- 13 单击“下一步”。

- 14 （可选）在步骤 3 “指定搜索字段的默认值”中，为搜索字段输入或选择默认值。

您可视情况为每个目标搜索字段列表中的每个字段指定默认值。如果为搜索字段指定默认值，则操作栏和“高级搜索”标准表单的“目标搜索”小程序中的搜索字段会自动填充默认值，而在用户创建新列表时也会自动填充默认值。默认值根据用户的区域设置进行格式化，而对于选择列表字段和多选选择列表字段，搜索字段会填充与用户语言对应的选择列表值。

注意：对于“活动”记录类型，您可以为预约和任务的搜索布局中的搜索字段指定默认值。当用户搜索预约或任务时，操作栏和“高级搜索”标准表单的“目标搜索”小程序中的搜索字段会自动填充默认值。但是，您不能为“活动”记录类型创建搜索布局，因此在用户为“活动”记录类型创建新列表时绝不会预先选择或填充搜索字段。

设置默认值可帮助用户更快地进行搜索。例如，如果您知道用户通常搜索活动客户，您可以选择“活动”作为“客户”记录类型中“状态”搜索字段的默认值。默认搜索值的条件视字段类型而定，您不能为大多数字段类型选择不同的条件。例如，对于选择列表字段，条件设置为“等于”。对于“复选框”类型的字段，您可以选择“已选中”（这是默认条件）或“未选中”。用户可以在执行搜索时更改条件和值。

注意：用户调整现有列表时，搜索字段及其条件和值的列表由当前列表筛选器决定。

- 15 单击“下一步”。

在步骤 4 “定义搜索结果布局”中，有三个列表：

- **非可用搜索结果字段。**此列表显示不会显示在搜索结果中的所有字段。
- **查找窗口搜索结果字段。**此列表显示将显示在“查找”窗口的搜索结果中的字段。此列表具有九个字段的限制。
- **附加搜索结果字段。**除了“查找窗口搜索结果字段”列表中的字段之外，此列表还会显示额外字段，这些字段将显示在“查找”窗口搜索之外的搜索结果中。

“查找窗口搜索结果字段”和“附加搜索结果字段”列表允许的字段总数为 20，这意味着搜索结果不能显示 20 个以上的列。有关搜索记录的更多信息，请参阅[查找记录（第 页 66）](#)。

警告：建议尽量少向列表添加字段，因为列表中的列数可能影响性能。性能会因为记录类型和字段类型而发生显著变化。每个附加字段都会增加列表加载时间。

- 16** 在步骤 4 “定义搜索结果布局”中，将字段移到“查找窗口搜索结果字段”和“附加搜索结果字段”列表，并根据需要重新排列这些字段。

注意：“查找窗口搜索结果字段”列表仅决定单关联查找窗口的搜索结果字段的布局。您无法为多关联查找窗口指定搜索结果字段的布局。

- 17** 根据需要选中或取消选中以下复选框，以配置“查找窗口”行为：

- 使用默认字段配置查找窗口
- 打开查找窗口时显示搜索结果
- 启用自动解析
- 将上下文相关列表显示为查找窗口默认值
- 使用选定搜索结果字段配置增强型关键字搜索
- 第一个目标搜索字段作为查找中的默认搜索

- 18** 单击“完成”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [定制相关项目的布局（第 页 1076）](#)
- [定制静态页面布局（第 页 1079）](#)
- [创建记录主页布局（第 页 1109）](#)

创建产品搜索布局时的注意事项

在 Oracle CRM On Demand 内的“搜索布局向导”中为“产品”记录类型创建搜索布局时，您可以选中“配置查找窗口并以分部作为默认搜索字段”复选框，从而将产品搜索布局配置为按分部列出产品。通过在“产品查找”窗口中按分部显示产品，用户可以在一组相关产品中执行搜索，并且可以在从产品列表中搜索和选择时减少用户错误。

如果选择在产品搜索布局中按分部显示产品：

- “产品查找”窗口使用“分部”字段作为默认搜索字段，如果用户具有主分部，则会用此主分部预填充该窗口。
- 如果选中“打开查找窗口时显示搜索结果”复选框，则会显示产品列表，并按用户的主要分部自动筛选该列表。如果用户没有主要分部，则显示所有产品但不进行筛选。
- 如果未选中“打开查找窗口时显示搜索结果”复选框，则不会在“产品查找”窗口中显示产品。

如果选择不在于产品搜索布局中按分部显示产品：

- “产品查找”窗口使用“产品名称”字段作为默认搜索字段。
- 如果选中“打开查找窗口时显示搜索结果”复选框，则“产品查找”窗口使用“产品名称”字段作为默认搜索字段，并且会列出所有产品。
- 如果未选中“打开查找窗口时显示搜索结果”复选框，则“产品查找”窗口使用“产品名称”字段作为默认搜索字段，但不会列出产品。

“分部”字段未自动添加至“目标搜索”小程序，但您可以将其添加至目标搜索，以便在“目标搜索”小程序内的“操作”栏中显示该字段。

如果在“非可用搜索字段”列表中列出了分部，则用户无法搜索分部。但是，如果选中“配置查找窗口并以分部作为默认搜索字段”复选框，则用户只能使用“查找”窗口来搜索分部。

注意：如果选中“配置查找窗口并以分部作为默认搜索字段”复选框，此设置将优先于“第一个目标搜索字段作为查找中的默认搜索”复选框。有关在“查找”窗口中指定默认搜索字段的信息，请参阅[管理搜索布局（第 页 1102）](#)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [管理搜索布局 \(第 页 1102\)](#)

■ [分部设置 \(第 页 1000\)](#)

管理列表访问和列表顺序

对于每个记录类型，您可以指定每个角色可用的列表，以及列表在记录类型的主页上的显示顺序。

您只能为尚未定制的那些角色创建新布局。您还可以编辑或删除现有布局。不能管理用户私人列表的列表访问和顺序。

在开始之前：

由于您必须选择此定制选项所适用于的角色，因此请在开始此过程之前设置您的所有角色。要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用产品”权限以及“管理公共列表”权限。

要创建或修改列表访问权限

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“列表访问和顺序”部分中，单击 *记录类型* “列表访问和顺序”链接。
- 5 在“列表顺序布局”页面中，执行以下操作之一：
 - 单击“编辑”或“复制”以修改现有布局。
 - 单击“新建布局”按钮以新建布局。
- 6 如果在创建新布局，请从“角色名称”下拉列表中选择一个角色。
下拉列表中只会提供尚未有关联布局的角色。
- 7 根据需要在“所有列表”、“可用于此角色的列表”以及“在简短列表中显示”列表之间移动列表。
 - “所有列表”包含适用于该记录类型的所有列表（除私有列表外）。
 - “可用于此角色的列表”包含可用于所选角色的所有列表。记录类型的“查找”窗口内的 *记录类型* “列表”字段中也显示这些列表。
 - “在简短列表中显示”包含显示在以下各项中的列表：主页中的“列表”部分中、该记录类型的“列表”页面的列表选择列表中以及该记录类型的“查找”窗口中的 *记录类型* “列表”字段中。有关 *记录类型* 列表字段的更多信息，请参阅在查找窗口中搜索记录（请参阅 [在“查找”窗口中搜索记录](#) 第 页 84）。
- 8 根据需要使用上下方向箭头重新安排列表的顺序。
- 9 单击“保存”。

注意：为给定记录类型的角色创建列表顺序布局后，在默认情况下，任何为该记录类型创建的新公共列表对此角色都可用，但此列表不会包括在该角色的列表的简短列表中。但是，如果您的用户角色具有“管理公共列表”权限以及“管理角色列表权限”或“定制应用程序”权限，则在您创建新的公共列表，或者优化现有列表并将其另存为新的公共列表时，您可以针对一个或多个已具有列表顺序布局的角色将该列表添加到其列表的简短列表中。您还可以选择使列表对一个或多个具有列表顺序布局的角色不可用。有关更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

创建主页定制报表

可以使用“主页定制报表”功能向记录类型主页添加多个报表，包括预生成报表和定制报表。利用此功能，可以向不同用户提供最相关的信息。例如，可以配置客户服务代表的“服务请求主页”，以便显示定制服务请求报表。

对于某些记录类型，标准报表将默认显示在记录类型主页上。可以用其它报表替换标准报表，也可以另外添加一些报表。如果在默认情况下，记录类型主页上不显示任何报表，也可以为记录类型指定主页报表。

注意：有关 Oracle CRM On Demand 中可嵌入报表和仪表盘的位置的信息，请参阅[关于在 Oracle CRM On Demand 中嵌入报表和仪表盘](#)（第 页 1058）。

要在记录类型主页上提供预生成或定制报表，请先为该报表创建主页定制报表记录。为记录类型创建或编辑主页布局时，“主页布局向导”的“所有块”列表中将列出为该记录类型创建的任何主页定制报表记录。接着可以按以下方式在主页布局上显示报表：

- 可以将报表移动到在主页布局中默认显示的块列表之一，以便在其角色具有该布局的任何用户的记录类型主页上自动显示该报表。
- 可以将报表移动到主页布局中的“可用块”列表，以便其角色具有该布局和“个性化主页设置”权限的任何用户都可将该报表添加到其记录类型主页上。

有关定制主页的更多信息，请参阅[创建记录主页布局（第 页 1109）](#)。有关为“我的主页”创建定制报表的信息，请参阅[在“我的主页”中启用定制报表（第 页 1140）](#)。

关于管理主页定制报表记录的权限

如果您的角色具有适当的权限，则可以为所有记录类型创建定制报表记录，并将报表添加到定制主页布局中。使主页上显示定制报表涉及各种不同的任务，下表显示了执行这些任务所需的权限。

任务	所需权限	附注
（可选）创建定制报表并将其发布到公司范围内的文件夹	管理定制报表	有关更多信息，请参阅 分析入门（第 页 695） 。
创建主页定制报表记录	定制应用程序 定制应用产品 - 管理主页定制访问已迁移的公司范围内的共享文件夹	本主题提供有关此任务的说明。 仅当您要已将已迁移的公司范围内的共享文件夹中的报表添加到主页定制报表中时，才需要“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。
向主页布局添加定制报表部分	定制应用程序 定制应用产品 - 管理主页定制	有关更多信息，请参阅 创建记录主页布局（第 页 1109） 。
向用户角色添加主页布局	管理角色和访问	有关更多信息，请参阅 添加角色（第 页 1185） 。
（可选）在主页上添加或删除定制报表部分（最终用户）	个性化主页设置	有关更多信息，请参阅 更改主页布局（第 页 646） 。

在开始之前：

- 要在主页中启用的报表必须存储在“共享文件夹”下您有权访问的文件夹中。
- 如果在公司概要中选中了“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框，则仅当“转换语言”字段中选择的语言为公司的默认语言时，才能创建定制报表。

要创建主页定制报表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“主页布局管理”部分中，单击 *记录类型* “主页定制报表”。
- 5 单击“新建主页报表”。
- 6 在“主页定制报表详细信息”页面上，填写以下字段。

字段	注释
名称	输入定制报表的名称。
转换标记	仅当选公司概要上的“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框时，此复选框才可用。在创建定制报表时，“需要转换”复选框处于选中状态并且为只读。另外，在更新现有定制报表之前，如果在定制报表列表内的“转换”字段中选择除公司默认语言以外的任何其他语言，则“需要转换”复选框为只读。 如果用公司的默认语言更改现有定制报表的名称，则按以下方式使用“需要转换”复选框： ■ 如果想要使用更新的名称替换名称的已转换版本，则选中“需要转换”复选框。 ■ 如果希望保持名称的已转换版本不变，则不要选中“需要转换”复选框。 有关转换定制报表名称的更多信息，请参阅转换 Web 小程序和定制报表名称（第 页 1099）。
高度	选择“单”或“双”。如果将高度设置为“双”，报表高度将变为主页上其他部分高度的两倍。
宽度	选择“单”或“双”。如果想让报表从左至右横跨整个主页，请将宽度设置为“双”。 注意：HTML RowSpan 属性值大于 2 的报表有时会超过指定大小。
立即执行报表	如果选中此复选框，则会自动运行报表，用户也不必单击链接更新报表。

- 1 单击“报表路径”字段的“查找”图标（放大镜），然后导航到共享文件夹中所需的报表。系统会在您选择报表之后自动填充“报表路径”字段。
- 2 如果希望显示针对分析配置的任何提示，以便用户可以筛选分析，请选中“显示报表提示”复选框。
- 3 指定查看嵌入式分析的用户是否可以刷新、打印或导出分析：
 - **刷新链接。**如果选中此复选框，则会提供“刷新”链接，用户可借此刷新分析中的数据。
 - **打印链接。**如果选中此复选框，则会提供“打印”链接，用户可借此打印分析。
 - **导出链接。**如果选中此复选框，则会提供“导出”链接，用户可借此导出分析。
- 4 在“说明”字段中，输入主页定制报表的说明。
- 5 单击“保存”。

创建记录主页布局

可以为所有记录类型创建定制主页布局。利用此功能，可以向不同用户提供最相关的信息，包括在记录类型主页上显示定制报表的能力。例如，可以配置客户服务代表的“服务请求主页”，以便显示与用户的当前服务请求相关的任务和定制的服务请求报表。

注意：如果要在定制主页布局中使用预制报表或定制报表，必须先按照[创建主页定制报表](#)（第 页 1107）中描述的过程为该报表创建主页定制报表记录。

可以复制现有主页布局，然后根据需要对其进行修改。也可以编辑现有主页布局，只读的默认主页布局除外。可以复制默认主页布局，但不能删除或编辑它。

注意：您可以在主页布局名称中使用的字符数受限制。有关更多信息，请参阅[关于定制布局限制（第 页 1078）](#)。

创建定制主页布局之后，必须使用“角色管理向导”将布局分配给需要使用该布局的用户角色。角色包括“个性化主页设置”权限的用户可以针对某记录类型定制自己的主页布局。定制的布局可以显示在主页布局中向用户提供的任何部分（已将给该记录类型的主页布局分配给用户角色）。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用程序”权限和“定制应用程序 - 管理主页定制”权限。

创建或修改主页布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“主页布局管理”部分中，单击“*记录类型* 主页布局”链接。
- 5 在“主页布局”列表中，执行以下操作之一：
 - 单击“编辑”或“复制”以修改现有布局。
 - 单击“新建布局”按钮以新建布局。“主页布局向导”将出现以引导您完成该过程。
- 6 在“步骤 1 布局名称”中，为布局输入一个名称，并输入说明（如果需要）。
- 7 在“步骤 2 主页布局”中，按以下方式指定可用部分和显示的部分：
 - 将块从“所有块”列表移到“可用部分”列表。
“可用部分”列表包括可添加到主页的部分。如果不希望用户能够向主页中添加部分，请将该部分保留在“所有部分”列表中。
 - 将块从“左侧”列表移到“右侧”列表，并根据需要重新排列两个列表中的信息。
将具有双倍宽度的块保留在“左侧”列表中。它们在显示时将自动伸展横跨主页。
- 8 单击“完成”。

注意：将定制主页布局添加到应用程序之后，需要将其提供给用户角色，用户才能看到它。有关添加和修改用户角色的更多信息，请参阅[添加角色（第 页 1185）](#)。角色具有“个性化主页设置”权限的用户可以用您在主页布局（已针对该记录类型分配给用户角色）中提供给他们的任何列表或报表编辑其主页布局。

定制审计追踪

对于许多记录类型，您可以使用审计追踪来跟踪记录的创建、删除和恢复，以及跟踪对现有记录上指定字段的更新。审计追踪记录将显示关于其操作触发审计追踪记录的用户、执行的操作类型和时间戳的详细信息。现有记录上的审计字段更新时，字段更改的审计追踪记录将显示此字段的旧值和新值。

注意：如果在记录更新时没有更新任何审计字段，则不会为操作生成审计追踪记录。

公司审计追踪设置

审计追踪记录在 Oracle CRM On Demand 中的保留时间长度在公司概要的“审计期限（天）”字段中指定。在标准应用产品中，记录保留 90 天，但管理员可以指定不同的时间长度。

可为记录类型审计的最大字段数在公司概要的“记录类型可审计字段”字段中指定。在标准应用产品中，最大字段数为 35，但管理员可以更改此限制。

注意：每种记录类型的“审计字段设置”页面中会显示可为记录类型审计的最大字段数，但无法更改该页面中的值。

有关更改公司审计追踪设置的信息，请参阅[配置公司设置（第 页 966）](#)。

审计花费更多的时间和资源

审计过程会延长操作的处理时间，因为在执行操作时必须计算审计规则。对于更新操作，必须为每个更新的审计字段生成并存储审计追踪记录，因此您针对记录类型审计的字段越多，保存该类型的记录所需的时间越长。

审计追踪配置

对于支持审计追踪的每种记录类型，您可以指定：

- 要审计的字段。
- 是否要跟踪记录的创建。

注意：您无法取消选择用于在用户审计追踪中跟踪记录创建的选项。

- 对于可删除的记录，是否要跟踪这些记录的删除和恢复。

注意：用于跟踪记录删除和恢复的选项不适用于“用户”和“用户合作伙伴管理”审计追踪，因为无法删除此类记录。

只要您指定至少要为记录类型审计一个字段，或者选择其中一个选项来跟踪记录的创建、删除和恢复，记录类型的审计追踪就会启用。

关于使审计追踪记录对用户可见

审计追踪记录会显示在记录详细信息页面的“审计追踪”相关信息部分中，如[查看记录的审计追踪（第 页 145）](#)中所述。要使审计追踪记录对用户可见，您必须执行以下操作：

- 将“审计追踪”相关信息部分添加到记录类型的记录详细信息页面的相关布局中。

注意：“审计追踪”相关信息部分不能添加到“资产”和“收入”记录类型的页面布局中。这些记录类型的审计追踪信息只能在主审计追踪中查看。

- 更新相关用户访问权限配置文件以允许访问审计追踪记录。例如，要允许用户查看关于客户的审计追踪记录，需要为该用户提供对客户记录类型的“审计追踪”相关信息类型的只读访问权限。有关访问权限配置文件的更多信息，请参阅设置访问权限配置文件的过程（请参阅[设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）。

管理员也可以查看“主审计追踪”中所有审计记录类型的完整审计追踪记录集，如[利用主审计追踪查看审计追踪更改（第 页 1007）](#)中所述。

默认审计的记录类型

首次设置公司时，默认情况下为“商机”和“服务请求”记录类型启用审计追踪。此外，对于某些特定于行业或 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 的记录类型，为公司启用记录类型时也会启用审计追踪。对于所有这些记录类型，审计追踪的设置如下所示：

- 审计特定字段。可以将字段添加到审计字段的列表，并从列表中移除字段。
- 选择用于跟踪记录创建的选项以及用于跟踪记录删除和恢复的选项。您可以更改这些设置。

默认情况下，仅对“商机”和“服务请求”记录类型设置以下项目：

- 标准的详细信息页面布局中会提供“审计追踪”相关信息部分。
- 所有标准的访问权限配置文件均提供对审计追踪记录的只读访问权限。

首次设置公司时，默认情况下也为“用户”记录类型启用审计追踪。默认情况下会审计特定必填字段。用于跟踪记录创建的选项也会选择，并且您无法更改此设置。

下表列出了支持审计追踪的记录类型，并显示了默认情况下是否为记录类型启用审计追踪。其中还列出了默认审计的字段。

注意：如果您从记录类型的审计字段列表中移除所有字段，并且取消选择用于跟踪记录的创建、删除和恢复的选项，则会禁用该记录类型的审计追踪。

记录类型	默认启用审计追踪?	默认审计的字段
客户	否	默认情况下, 不审计任何字段。
鉴定	否	默认情况下, 不审计任何字段。
活动	否	默认情况下, 不审计任何字段。
地址	否	默认情况下, 不审计任何字段。
分配	否	默认情况下, 不审计任何字段。
申请	是	年收入、申请 ID、审批状态、批准日期、商业活动、当前批准人、电子邮件地址、现有合作关系、预期合作关系利益、名字、姓氏、位置、主要传真号码、主要电话号码、名称、雇员数、合作伙伴、合作伙伴计划、合作伙伴类型、计划级别、拒绝原因、来源、提交状态、工作传真号码、工作电话号码。
资产	否	默认情况下, 不审计任何字段。
已锁定产品	否	默认情况下, 不审计任何字段。
经纪人概要	否	默认情况下, 不审计任何字段。
业务计划	否	默认情况下, 不审计任何字段。
商业活动	否	默认情况下, 不审计任何字段。
证书	否	默认情况下, 不审计任何字段。
索赔	否	默认情况下, 不审计任何字段。
联系人	否	默认情况下, 不审计任何字段。
联系人省/自治区/直辖市执照	否	默认情况下, 不审计任何字段。
课程	否	默认情况下, 不审计任何字段。
保险范围	否	默认情况下, 不审计任何字段。
定制对象 01 或更高	否	默认情况下, 不审计任何字段。
损坏	否	默认情况下, 不审计任何字段。

记录类型	默认启用审计追踪?	默认审计的字段
交易注册	是	审批状态、关联联系人、关联客户、关联潜在商机、关联商机、手机、城市、结束日期、公司名称、国家/地区、币种、当前批准人、交易规模、电子邮件、到期日期、名字、姓氏、名称、源合作伙伴客户、合作伙伴计划、邮政编码、高级合作伙伴、产品兴趣、拒绝原因、省/自治区/直辖市、街道、提交状态、电话号码、类型。
经销商	否	默认情况下，不审计任何字段。
事件	否	默认情况下，不审计任何字段。
考试	否	默认情况下，不审计任何字段。
财务帐户	否	默认情况下，不审计任何字段。
财务帐户持有者	否	默认情况下，不审计任何字段。
财务帐户产品	否	默认情况下，不审计任何字段。
金融计划	否	默认情况下，不审计任何字段。
金融产品	否	默认情况下，不审计任何字段。
金融交易	否	默认情况下，不审计任何字段。
资金	是	所有者、合作伙伴、状态、目标金额。
资金请求	是	已批准、索赔决定日期、请求索赔额、到期日期、资金、已授予、所有者、预审批日期、预审批请求、状态。
HCP 联系人分配	否	默认情况下，不审计任何字段。
家庭	否	默认情况下，不审计任何字段。
投保财产	否	默认情况下，不审计任何字段。
库存审计报表	否	默认情况下，不审计任何字段。
库存期间	否	默认情况下，不审计任何字段。

记录类型	默认启用审计追踪?	默认审计的字段
受邀者	否	默认情况下，不审计任何字段。
当事人	否	默认情况下，不审计任何字段。
潜在商机	否	默认情况下，不审计任何字段。
潜在商机事件	否	默认情况下，不审计任何字段。
MDF 请求	是	预先审批的金额、请求的金额、审批状态、索赔决定日期、索赔状态、资金、预审批日期、提交状态、提交日期、已批准的索赔总额、请求的索赔总额。
消息计划	否	默认情况下，不审计任何字段。
消息计划项目	否	默认情况下，不审计任何字段。
消息计划项目关系	否	默认情况下，不审计任何字段。
目标	否	默认情况下，不审计任何字段。
商机	是	结束日期、预测、所有者、机率 (%)、收入、销售阶段。
订单	否	默认情况下，不审计任何字段。
合作伙伴	否	默认情况下，不审计任何字段。
合作伙伴计划	否	默认情况下，不审计任何字段。
计划客户	否	默认情况下，不审计任何字段。
计划联系人	否	默认情况下，不审计任何字段。
计划商机	否	默认情况下，不审计任何字段。

记录类型	默认启用审计追踪?	默认审计的字段
保险单	是	面额。有关更多信息, 请参阅 保险单字段 (第 页 602) 。
投保人	否	默认情况下, 不审计任何字段。
资产组合	否	默认情况下, 不审计任何字段。
产品标志	否	默认情况下, 不审计任何字段。
报价	否	默认情况下, 不审计任何字段。
收入	否	默认情况下, 不审计任何字段。
样品免责声明	否	默认情况下, 不审计任何字段。
样品批次	否	默认情况下, 不审计任何字段。
样品请求	否	默认情况下, 不审计任何字段。
样品请求项目	否	默认情况下, 不审计任何字段。
样品交易	否	默认情况下, 不审计任何字段。
服务请求	是	区域、原因、说明、所有者、优先级、来源、状态、主题、类型。
签名	是	联系人
社交媒体	否	默认情况下, 不审计任何字段。
社交档案	否	默认情况下, 不审计任何字段。
解决方案	否	默认情况下, 不审计任何字段。
特殊定价请求	是	审批状态、授权日期、索赔决定日期、索赔决定日期、索赔状态、提交状态、提交日期、授权总

记录类型	默认启用审计追踪?	默认审计的字段
		额、请求总额、已批准的索赔总额、请求的索赔总额。
用户	是	始终发送重要的通知、身份验证类型、电子邮件、单一登录的外部标识符、报告对象、角色、状态、用户登录 ID。 注意：更新用户记录上的“报告对象”字段时，该记录的“报告对象（别名）”字段中的值也会自动更新。同样的，更新“报告对象（别名）”字段时，“报告对象”字段中的值也会自动更新。因此，对其中任一个字段的更新都会触发创建审计追踪记录。
用户合作伙伴管理	否	默认情况下，不审计任何字段。作为最佳做法，请审核以下字段： 始终发送重要的通知、身份验证类型、电子邮件、单一登录的外部标识符、角色、状态、用户登录 ID。 注意：在“主审计追踪”中，会显示通过合作伙伴自我管理页面对用户记录所做的更改，以及“用户合作伙伴管理”记录类型。
车辆	否	默认情况下，不审计任何字段。

在审计字段时，请注意以下事项：

- 对于用户审计追踪，审计字段列表中以红色文本显示必填字段。如果从审计字段列表中移除任何必填字段，将无法保存“用户审计追踪”。
- 对于外键字段，名称（而不是 ID）存储并显示在审计追踪中。例如，如果审计“商机”记录类型的“客户”字段，则审计追踪显示客户名称，而非行 ID。
- 所有可审计记录类型都没有地址字段。
- 选择列表字段显示取决于用户语言的值（LDV）。
- 布局上未显示的 ID 列不可用于审计。

以下过程说明如何定制记录类型的审计追踪。

在开始之前。要执行此过程，角色必须包括以下所有权限：

- 定制应用程序
- 管理字段审计
- 管理角色和访问

要为某种记录类型定制审计追踪

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段审计设置”部分中，单击记录类型“字段审计设置”链接。

- 5 如果您想要在审计追踪中跟踪记录的创建，请选择“[审计记录类型记录创建](#)”（可选）。
 - 6 如果您想要在审计追踪中跟踪记录的删除或恢复，请选择“[审计记录类型记录删除/恢复](#)”（可选）。
 - 7 在“[审计字段设置](#)”页面中，根据需要~~将~~将字段从“可用字段”列表移到“[审计字段](#)”列表。
如果超出公司限制，将显示一条错误消息。
“可用字段”列表包含对于该记录类型尚未审计的所有标准字段和定制字段。
 - 8 单击“保存”。
- 启用了字段审计功能后，将立即对字段进行审计。

注意：“受邀者”记录类型是“事件”记录类型的子记录类型。您可以为受邀者记录类型定制审计追踪字段，及通过事件记录类型的“[应用产品定制](#)”页面为受邀者记录类型配置“[审计追踪](#)”相关信息部分。您只能将受邀者记录类型的“[审计追踪](#)”相关信息部分添加到“[受邀者详细信息](#)”页面布局。您无法将受邀者记录类型的“[审计追踪](#)”相关信息部分添加到“[事件详细信息](#)”页面布局。另外，要允许用户查看受邀者记录的审计追踪，您必须更新相关的访问权限配置文件，为用户提供对事件父记录类型的“[受邀者审计追踪](#)”相关项目的只读访问权限。

关于记录中已修改字段的信息

Oracle CRM On Demand 使用以下系统字段存储关于最近记录更改的信息：

- 外部修改
- 已修改：日期
- 修改者
- 已修改：外部日期

在某些情况下，Oracle CRM On Demand 会将信息写入一个或多个这些字段，以反映不是由明确用户操作导致的记录更改。因此，建议不要依赖这些字段中的信息来跟踪用户对记录所做的更改。而是使用审计追踪功能来跟踪用户对记录中指定字段所做的更改。有关针对记录类型定制审计追踪的信息，请参阅[定制审计追踪（第 页 1110）](#)。有关查看对字段设置、角色和访问权限配置文件的更改的信息，请参阅[查看管理配置更改的审计追踪（第 页 1008）](#)。

以下是系统对记录上的“修改者”字段的更改示例。用户删除作为联系人主要客户链接到到联系人记录的客户。从数据库中清除删除的客户记录后，删除的客户与联系人之间的链接也将从数据库中删除。从数据库中删除链接后，任何用户下次打开联系人记录时，Oracle CRM On Demand 会选择其他链接的客户作为联系人中的主要客户，并将客户的 ID 写到主要客户字段中。或者，如果没有链接到联系人的客户，则 Oracle CRM On Demand 会更新记录以反映该信息。Oracle CRM On Demand 随后会用打开了联系人记录的用户姓名更新“修改者”字段。

此外，对于组负责的记录，记录的系统字段中的信息可能会在从组中删除用户后自动更新。如果从组中删除的用户名称出现在组所拥有的共享记录的“所有者”字段中，则从组中删除之前的所有者后，该记录的“所有者”字段中的名称将更改为其他组员的名称。对商机记录或资产组合记录的所有权执行此类更改时，将更新存储最新记录更改信息的系统字段，而且信息表明该记录已被 Oracle 管理员用户更新。但是，对于其他支持组的记录类型，不会更新系统字段。对于所有支持组的记录类型，在共享记录的“所有者”字段由于从组中删除用户而发生更改时，审计追踪不会跟踪对该字段的更改，即使“所有者”字段设置为要针对记录类型进行审计也是如此。

记录上的“修改者”字段还会显示不具有直接更新记录的必需访问权限的用户姓名。例如，当用户的状态从“有效”更改为“无效”或从“无效”更改为“有效”时，会更新“[公司概要](#)”页面上的“[当前用户](#)”和“[无效用户](#)”字段。更改这些字段的结果是会更新“[公司概要](#)”页面上的“修改者”字段，从而显示用户记录的更新用户的姓名，即使进行该更改的用户不拥有更新公司概要所必需的权限。

指定动态页面布局

通过动态布局，最终用户可仅管理与特定情况有关的那一部分信息，从而优化其应用。例如，公司可能跟踪若干不同类型的客户，如客户类客户，潜在客户类客户，或合作伙伴类客户。通过动态页面布局功能，可根据客户类型，配置各种布局，以显示几组各不相同的客户字段和相关项目。然后就可以将各种布局与一个或多个用户角色关联起来。用户向下追溯特定客户记录时，会根据用户的角色和客户类型将用户显示在相应的页面布局中。

在为记录类型定义动态页面布局时，将使用预定义的选择列表值来决定页面布局的动态渲染。您为选择列表的每个值指定要显示的页面布局。然后，取决于用户在记录中选择的选择列表值，对于相同记录类型的不同记录，用户可能会看到不同的页面布局。

注意：使用动态布局时，无法使用与内部选择列表 ID 完全相同的选择列表值，因为这可能会导致不可预知的行为。

您必须根据需要将动态页面布局与用户角色相关联。动态页面布局和用户角色之间存在多对多关系。

一个选择列表值只有一个与之相关联的布局，但一个页面布局可以有多个与之相关联的选择列表值。选择列表值与页面布局之间最多允许 200 个关联。无法删除已经与用户角色相关联的布局。

警告：建议与决定性选择列表关联的所有动态布局均包含该决定性选择列表。如果在分配的布局中，有一个布局没有包含决定性选择列表，但为某条记录选择并保存了与该布局关联的选择列表值，则在该布局上将看不到决定性选择列表，因此也无法编辑该字段。

下表显示了每种记录类型的预定义决定性选择列表值。

记录类型	决定性选择列表
客户	客户类型
活动：预约	类型
活动：任务	类型
预约	类型
资产	资产类型
业务计划	类型
拜访活动	类型
商业活动	商业活动类型
联系人	联系人类型
定制对象 01-03	类型
定制对象 04 或更高	类型
交易注册	类型
经销商	状态
事件	类型
资金	状态
资金请求	状态

记录类型	决定性选择列表
家庭	细分
库存审计报表	类型
潜在商机	潜在商机来源
医学教育	类型
消息计划响应	类型
消息计划	类型
消息计划项目	类型
消息计划项目关系	类型
目标	类型
商机	商机类型
商机产品收入	类型
合作伙伴	合作伙伴组织状态
合作伙伴计划	合作伙伴类型
保险单	业务范围
资产组合	客户类型
收入	类型
收入：客户收入	类型
收入：联系人收入	类型
样品交易	类型
服务请求	类型
解决方案	状态
任务	类型
车辆	产品类型

记录类型	决定性选择列表
车辆财务信息	财务类型

您可以在页面布局名称中使用的字符数受限制。有关更多信息，请参阅[关于定制布局限制](#)（第 页 1078）。

页面布局和列表

您可以使用页面布局和角色权限限制用户可以搜索、在列表中查看以及导出的字段。当用户创建或调整记录列表或使用高级搜索查找记录时，分配给用户角色的权限和页面布局决定用户可以搜索和查看哪些字段。

如果您的用户角色启用了“搜索和列表中的所有字段”权限，则用户可以搜索在分配给记录类型的用户角色的搜索布局上提供的所有搜索字段。此外，在创建或调整列表时，用户可选择任何字段，以将其显示为搜索返回的记录列表中的列。

注意：建议公司管理员不要为大多数用户角色启用“搜索和列表中的所有字段”权限。当不启用该权限时，贵公司不使用的字段在搜索和列表页中不可见。这可以减少混乱并让用户更容易查看最感兴趣的字段。

如果您的用户角色未启用“搜索和列表中的所有字段”权限，则用户只能搜索同时符合以下两个标准的字段：

- 该字段是分配给记录类型用户角色的搜索布局中的可用搜索字段。
- 该字段可用于分配给该记录类型的用户角色的“详细信息”页面布局。如果您的角色定义了动态页面布局，则至少其中一个动态页面布局必须显示该字段。

此外，在创建或调整列表时，用户可以选择一个字段将其显示为记录列表中的一列，仅当该字段至少显示在其中一个“详细信息”页面布局（包括分配给记录类型的用户角色的动态页面布局）时，搜索才会返回该列。此限制仅影响用户可在列表中导出的内容。如果用户的角色启用了“列表 - 导出显示的字段”权限，但未启用“列表 - 导出所有字段”权限，则该用户只能导出列表中显示的字段。用户不能导出列表中记录的所有字段。

注意：如果用户在父记录的相关记录列表中通过“高级”链接执行高级搜索，搜索字段及搜索结果中可显示的字段是否可用还有一些注意事项。有关详细信息，请参阅[关于相关记录的高级搜索](#)（第 页 79）。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限和“定制应用程序 - 管理动态布局”权限。

要创建或修改动态页面布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“动态布局管理”部分中，单击“记录类型 动态布局”链接。
- 5 在“动态页面布局”列表中，执行下列任一操作：
 - 单击“编辑”或“复制”以修改现有布局。
 - 单击“新建布局”按钮以新建布局。
 “动态布局向导”将引导您完成该过程。
- 6 在步骤 1 “布局名称”中：
 - a 输入动态布局的名称。
 - b 选择一个默认布局。此布局将呈现为下一步中的默认布局。
 “决定性选择列表”字段显示其值确定用户所看到布局的选择列表。
- 7 在步骤 2 “分配布局”中，将每个选择列表值与一个布局名称关联。

注意：对于每个动态页面布局，决定性选择列表值与页面布局之间最多允许 200 个关联。

当记录有对应的选择列表值时，将显示所选的布局。

8 单击“完成”。

相关主题

有关个性化页面布局与动态页面布局的交互方式的信息：

- [个性化相关信息布局与角色页面布局的交互方式](#) (第 页 1121)
- [个性化字段布局与角色页面布局的交互方式](#) (第 页 1123)

个性化相关信息布局与角色页面布局的交互方式

对于每种记录类型，每个用户角色都具有一个分配的页面布局。页面布局确定用户在创建、查看和编辑各种记录类型的记录所在页面上可以看到的字段、页面部分和相关信息部分。如果为用户角色启用了“个性化详细信息页面设置 - 相关信息”权限，则用户可以个性化记录类型的“详细信息”页面上相关信息部分的布局。用户可以显示或隐藏相关信息部分，并且还可以更改相关信息部分在“详细信息”页面上的显示顺序。

注意：根据用户的用户角色设置，用户或许也能够在记录页面中个性化字段布局。有关详细信息，请参阅[个性化字段布局与角色页面布局的交互方式](#) (第 页 1123)。

如有必要，可以将页面布局的任何个性化版本重置为角色的默认设置。有关更多信息，请参阅[重置个性化页面布局](#) (第 页 1205)。

个性化相关信息布局与静态页面布局的交互方式

当使用静态页面布局时，用户将看到特定记录类型的所有记录都采用相同的布局。如果用户为静态“详细信息”页面布局创建相关信息部分的个性化布局，则行为如下：

- 用户可以在记录类型的“详细信息”页面上更改相关信息部分的布局，用户每次打开该类型记录的“详细信息”页面时，都会使用用户的个性化布局。
- 在以下其中一项操作发生之前，将对该记录类型的所有记录继续使用相关信息部分的用户个性化布局：
 - 用户重新编辑相关信息部分的个性化布局。
 - 用户将布局重置为该用户角色的默认页面布局。

注意：将字段布局恢复为默认布局不会影响相关信息部分的任何个性化布局。同样，将相关信息部分的个性化布局恢复为默认布局不会影响记录类型的任何个性化字段布局。

- 公司管理员将用户角色的页面布局重置为默认页面布局。

注意：如果管理员将记录类型的页面布局重置为角色的默认布局，则所有个性化字段布局以及该记录类型的相关信息部分的所有个性化布局都会恢复为具有该角色的用户的默认值。但是，如果管理员将记录类型的新页面布局分配给角色，则具有该角色的所有用户都将看到该记录类型的新字段布局，但用户会继续看到该记录类型的相关信息部分的个性化布局，直到他们将其相关信息布局恢复为默认布局为止。

- 如果公司管理员为用户角色更改了默认页面布局中的可用和已显示相关信息部分的列表，则行为如下：
 - 如果公司管理员将以前不可用的相关信息部分移到默认页面布局中的已显示部分列表或可用部分列表中，则该部分不会自动显示在用户的对应个性化布局中。如果用户想要显示新提供的部分，则该用户必须编辑个性化布局，才能将此部分添加到已显示部分列表中。
 - 如果公司管理员将已显示部分列表中的相关信息部分移到默认页面布局内的可用部分列表中，并且该部分已显示在用户的个性化布局中，则将继续向用户显示此部分，直到用户从个性化布局内的已显示部分列表中删除该部分，或者将布局重置为默认布局为止。
 - 如果公司管理员将相关信息部分移到默认页面布局内的不可用部分列表中，并且该部分已显示在用户的个性化布局中，则将在记录的“详细信息”页面中继续为该用户显示此部分。但是，当用户下次编辑“详细信息”页面的个性化布局时，此部分将不再显示在该布局的已显示部分列表中，并且在用户单击“个人布局”页面中的“保存”之后，此不可用部分将从该布局中删除并且不再显示在记录的“详细信息”页面中。

个性化相关信息布局与动态页面布局的交互方式

对于某些记录类型，公司管理员可以创建动态页面布局。在动态页面布局中，记录上字段中的选择列表值用于决定记录的页面布局的动态渲染。例如，对于客户类型为“客户”的客户，公司可能想让用户看到“详细信息”页面的

某种布局；对于客户类型为“竞争者”的客户，想让用户看到不同的页面布局。在此情况下，公司管理员可以为“客户详细信息”页面设置动态页面布局，并根据需要将其分配给用户角色。

使用动态布局时，由公司概要中的“启用个人动态页布局的个性化”复选框确定用户是仅可以为记录类型的相关信息部分创建一个个性化布局，还是可以为记录类型创建多个个性化布局。“启用个人动态页布局的个性化”复选框的行为如下：

- 如果取消选中公司概要中的“启用个人动态页布局的个性化”复选框，则用户仅可以创建记录类型的相关信息部分的一个个性化布局。相关信息部分的用户个性化布局用于该记录类型的所有记录的“详细信息”页面，与确定页面布局动态渲染的选择列表字段中的值无关。
例如，假定动态布局用于客户记录类型，如上所述。如果用户在客户类型为“竞争者”的客户的“详细信息”页面中工作时更改了相关信息部分的布局，则会在所有客户记录的“详细信息”页面中使用相关信息部分的个性化布局，与客户类型无关。
对布局进行个性化后，用户对个性化布局所做的任何进一步更改会反映在该类型所有记录的“详细信息”页面中。如果用户将该记录类型的相关信息部分布局重置为用户角色的默认布局，则会对“详细信息”记录页面使用该记录类型的动态页面布局。
例如，假定动态布局用于客户记录类型，如上所述。用户将“客户”记录类型的相关信息部分的布局重置为用户角色的默认布局之后，会使用“竞争者”或“客户”客户类型的相应动态页面布局。
- 如果选中公司概要中的“启用个人动态页布局的个性化”复选框，则用户可以选择为确定页面布局动态渲染的选择列表字段中的每个值创建相关信息部分的个性化布局。每次用户打开选择了某个选择列表值类型的记录时，就会使用用户的该选择列表值的个性化布局。
用户为某个选择列表值创建相关信息部分的个性化布局后，可以再次更改个性化布局，也可以为选择列表中的其他值创建个性化布局。用户也可以选择将所有选择列表值的相关信息部分布局重置为默认页面布局。

无论公司概要中“启用个人动态页布局的个性化”复选框怎样设置，用户的相关信息部分个性化布局和用户角色的页面布局之间的交互都如下：

- 如果公司管理员为用户角色更改了默认页面布局中的可用和已显示相关信息部分的列表，则行为如下：
 - 如果公司管理员将以前不可用的相关信息部分移到默认页面布局中的已显示部分列表或可用部分列表中，则该部分不会自动显示在用户的对应个性化布局中。如果用户想要显示新提供的部分，则该用户必须编辑个性化布局，才能将此部分添加到已显示部分列表中。
 - 如果公司管理员将已显示部分列表中的相关信息部分移到默认页面布局内的可用部分列表中，并且该部分已显示在用户的个性化布局中，则将继续向用户显示此部分，直到用户从个性化布局内的已显示部分列表中删除该部分，或者将布局重置为默认布局为止。
 - 如果公司管理员将相关信息部分移到默认页面布局内的不可用部分列表中，并且该部分已显示在用户的个性化布局中，则将在记录的“详细信息”页面中继续为该用户显示此部分。但是，当用户下次编辑“详细信息”页面的个性化布局时，此部分将不再显示在该布局的已显示部分列表中，并且在用户单击“个人布局”页面中的“保存”之后，此不可用部分将从该布局中删除并且不再显示在记录的“详细信息”页面中。

关于更改“启用个人动态页布局的个性化”选项

公司管理员可以更改公司配置文件中“启用个人动态页布局的个性化”复选框的设置。如果您更改复选框设置，则用户看到的相关信息部分的布局可能会受到影响。更改该设置时向用户显示的行为取决于以下方面：

- 之前是否选中了该复选框来允许用户为某一记录类型的各个选择列表值创建相关信息部分的个性化布局。
- 之前用户是否为使用动态布局的页面创建了单个个性化布局或多个相关信息部分个性化布局。

下表显示了在您选中原本处于取消选中状态的“启用个人动态页布局的个性化”复选框时向用户显示的行为。

用户之前是否为某个记录类型创建了单个个性化布局？	用户之前是否为某个记录类型的各个选择列表值创建了个性化布局？	选中该复选框之后的行为
是	否	用户看到分配给该记录类型的角色的默认动态页面布局集合。

用户之前是否为某个记录类型创建了单个个性化布局？	用户之前是否为某个记录类型的各个选择列表值创建了个性化布局？	选中该复选框之后的行为
是	是	用户看到用户之前为各个选择列表值创建的个性化布局。
否	否	用户看到分配给该记录类型的角色的默认动态页面布局集合。
否	是	用户看到用户之前为各个选择列表值创建的个性化布局。

下表显示了在您取消选中原本处于选中状态的“启用个人动态页布局的个性化”复选框时向用户显示的行为。

用户之前是否为某个记录类型创建了单个个性化布局？	用户之前是否为某个记录类型的各个选择列表值创建了个性化布局？	取消选中该复选框之后的行为
是	否	用户看到用户之前创建的单个个性化布局。
是	是	用户看到用户之前创建的单个个性化布局。
否	否	用户看到分配给该记录类型的角色的默认动态页面布局集合。
否	是	用户看到分配给该记录类型的角色的默认动态页面布局集合。

注意：如果您的用户以前创建的个性化布局可能与当前默认布局不同，则您可能希望在更改“启用个人动态页布局的个性化”复选框的设置后将角色页面布局重置为默认布局。但是，如果重置角色的页面布局，则会将任何个性化字段布局重置为默认布局，并且会重置相关信息部分的布局。或者，您可能会建议用户将其相关信息部分的布局重置为默认值。

相关主题

有关页面布局的更多信息，请参阅以下主题：

- [定制静态页面布局（第 页 1079）](#)
- [指定动态页面布局（第 页 1117）](#)
- [重置个性化页面布局（第 页 1205）](#)
- [个性化字段布局与角色页面布局的交互方式（第 页 1123）](#)

个性化字段布局与角色页面布局的交互方式

如果按如下方式设置用户角色，则用户可以在记录类型的“详细信息”页面上个性化字段布局。

- 为角色启用“个性化详细信息页面设置 - 字段”权限。

- 将定制页面布局分配给记录类型的角色。

注意：如果将标准布局分配给记录类型的角色，则用户无法个性化该记录类型的字段布局。另外，您无法配置用户角色，因此用户可以个性化分配给其角色的部分定制页面布局，但不能个性化全部定制页面布局。如果用户角色包括“个性化详细信息页面设置 - 字段”权限，则具有该角色的用户可以个性化分配给该角色的所有定制页面布局。

设置定制页面布局时，您可以指定某些字段必须始终出现在布局上。除了必填字段以及您指定必须始终出现在布局上的字段之外，用户可以在其个性化布局上显示或隐藏字段。用户还可以更改字段在“详细信息”页面上的显示顺序。用户无法将默认布局中未显示的任何字段添加至其个性化布局。用户可以个性化静态和动态布局的字段布局。

注意：根据用户的用户角色设置，用户或许也能够记录“详细信息”页面中个性化相关信息部分的布局。有关详细信息，请参阅[个性化相关信息布局与角色页面布局的交互方式（第 1121 页）](#)。

在用户创建个性化字段布局之后，每次用户打开或编辑该记录类型的记录时，都会使用该布局，直到以下其中一项操作发生为止：

- 用户再次更改字段布局。
- 用户恢复页面的默认字段布局。

注意：将字段布局恢复为默认布局不会影响相关信息部分的任何个性化布局。同样，将相关信息部分的个性化布局恢复为默认布局不会影响记录类型的任何个性化字段布局。

- 管理员将用户角色的页面布局重置为默认布局，或者将其他布局分配给该记录类型的角色。

注意：如果管理员将记录类型的页面布局重置为角色的默认布局，则所有个性化字段布局以及该记录类型的相关信息部分的所有个性化布局都会恢复为具有该角色的用户的默认值。但是，如果管理员将记录类型的新页面布局分配给角色，则具有该角色的所有用户都将看到该记录类型的新字段布局，但用户会继续看到该记录类型的相关信息部分的个性化布局，直到他们将其相关信息布局恢复为默认布局为止。

关于新记录页面中的字段布局

用户的个性化布局也用于用户为该记录类型的新记录输入信息所在的页面，除非新记录页面的定制布局已分配给该记录类型的用户角色。如果新记录页面的定制布局已分配给用户角色以便在任何情况下使用，则用户的个性化布局绝不会用于新记录页面。但是，如果用户角色指定仅当用户通过操作栏或全局标题创建记录时才使用新记录页面的定制布局，则当用户在 Oracle CRM On Demand 内的任何其他区域中创建记录时，会使用用户的个性化字段布局。

如果页面布局在用户个性化字段布局之后发生变化会发生什么情况？

在具有某个角色的用户个性化其记录类型字段布局之后，管理员可以更改该角色的默认布局。根据管理员所做的更改，对布局的更改按如下方式与个性化布局交互：

- 如果管理员将不同的“详细信息”页面布局分配给记录类型的角色，则具有该角色的所有用户下次登录到 Oracle CRM On Demand 时都可以看到记录类型的新字段布局。但是，如果管理员稍后将原始页面布局再次重新分配给该角色，则用户会再次看到该布局的个性化版本。
- 如果管理员在分配给角色的“详细信息”页面字段布局上更改了字段的**存在性**、**布局**或**特性**，则更改不会自动应用于个性化布局。例如：
 - 如果管理员从“详细信息”页面布局中删除字段，则不会从个性化布局中删除该字段。此外，如果用户打开该页面布局的“个人布局 - 字段”页面，则在用户指定的其中一个布局部分或“可用字段”列表中，管理员删除的字段仍然可用。
 - 如果管理员将字段添加至“详细信息”页面布局，则不会在个性化布局中显示该新字段。此外，如果用户打开该页面布局的“个人布局 - 字段”页面，则管理员添加的字段不会出现在布局内的任何部分中，也不会出现在“可用字段”列表中。
 - 如果管理员更改了字段的**特性**，则更改不会自动反映在个性化布局中。例如，如果管理员将以前页面布局中不需要的字段设为必填字段，则对于已个性化其布局的用户，此字段不会变为必填字段。同样，如果管理员对字段选中“始终在布局上”复选框，则不会强制用户在其个性化布局上显示该字段，即使在管理员进行更改后用户进一步更新个性化布局也不例外。

如果管理员想将字段布局更改应用于具有该角色的所有用户，则管理员必须将页面布局重置为该角色的默认布局。或者，用户可以将其页面布局重置为默认值，然后根据需要重新个性化布局。

相关主题

有关页面布局的更多信息，请参阅以下主题：

- [定制静态页面布局（第 页 1079）](#)
- [指定动态页面布局（第 页 1117）](#)
- [重置个性化页面布局（第 页 1205）](#)
- [个性化相关信息布局与角色页面布局的交互方式（第 页 1121）](#)

关于 URL 标准化

在 Oracle CRM On Demand 中，已针对所有记录类型对各个 URL 进行了标准化处理，以便在 Web 链接、Web 选项卡和 Web 小程序中使用以下 URL 时，这些 URL 将对 Oracle CRM On Demand 的将来版本有效：

- [打开记录类型主页](#)
- [使用记录 ID 打开记录详细信息页面](#)
- [使用记录 ID 打开记录编辑页面](#)
- [创建或编辑具有预填充的驱动选择列表字段值的记录，以确定页面布局](#)
- [创建或编辑具有级联选择列表字段的父选择列表和相关选择列表预填充值的记录](#)
- [更新商机记录以更新“销售阶段”字段，从而启动销售过程](#)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [在选项卡中显示外部 Web 页、报表和仪表盘（第 页 1125）](#)
- [关于定制 Web 小程序（第 页 1086）](#)
- [创建记录类型 Web 小程序（第 页 1088）](#)
- [创建全局 Web 小程序（第 页 1133）](#)
- [设置 Web 链接（第 页 1055）](#)
- [使用 RSS Feed 小程序（第 页 41）](#)

在选项卡中显示外部 Web 页、报表和仪表盘

可以在 Oracle CRM On Demand 内的选项卡中显示 Web 内容。Web 内容可以是外部 Web 页，也可以是通过 Web 提供的公司数据。例如，您可能在另一个 Web 应用程序中跟踪库存信息，当服务代表在 Oracle CRM On Demand 中工作时，您想要将该信息提供给服务代表。为了满足此需求，可以创建一个定制 Web 选项卡，以便在 Oracle CRM On Demand 的主内容区域内显示外部 Web 应用程序。您还可以在定制 Web 选项卡中嵌入“分析”目录中的报表和仪表盘。

注意：有关 Oracle CRM On Demand 中可嵌入报表和仪表盘的位置的信息，请参阅[关于在 Oracle CRM On Demand 中嵌入报表和仪表盘（第 页 1058）](#)。

您也可以创建定制 Web 小程序来包含 Web 内容、报表和仪表盘。有关定制 Web 小程序以及它们与定制 Web 选项卡相比较的情况的信息，请参阅[关于定制 Web 小程序（第 页 1086）](#)。

注意：有关在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码时适用的注意事项，请参阅[在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的客户的重要注意事项（第 页 1134）](#)。

为了使定制 Web 选项卡可见，您必须使用“角色管理向导”将选项卡添加到所需的用户角色。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

必须确保以下几点才能在 Oracle CRM On Demand 页面上显示外部信息：

- 外部应用程序具有 Web 界面
- 外部应用程序或 Web 页不需要完全控制浏览器窗口

要在 Web 选项卡中嵌入报表或仪表盘，报表或仪表盘必须存储在共享文件夹下您有权访问的文件夹中。

注意：如果计划使用诸如“单一登录”之类的功能，或者计划将您的网站与 Oracle CRM On Demand 集成，则必须确保为公司启用 Web 服务。

要在选项卡中显示外部 Web 页、报表和仪表盘，请执行以下操作：

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用程序设置”部分中，单击“定制 Web 选项卡”链接。
- 4 在“定制选项卡列表”页面上，单击“新建”。
- 5 在“定制 Web 选项卡”页面上，使用下表填写所需的信息，然后保存记录。
- 6 （可选）要指明必须将某个更新的名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中 Web 选项卡的“需要转换”复选框（在“定制 Web 选项卡列表”页面上）。

字段	注释
名称	定制 Web 选项卡的名称
类型	选择要创建的 Web 选项卡类型：URL、HTML、报表或仪表盘。

字段	注释
用户和系统字段	在 Oracle CRM On Demand 中创建 Web 小程序之前，如果字段包含可以转义为字符实体参考的字符，则请仔细考虑您将如何使用参数字段变量，如 <code>%%User Id%%</code>。 在 HTML 中插入参数字段变量时，字段名称中像 <code>&</code> 这样的字符会转义为对应的字符实体参考（在本例中为 <code>&#38;</code>），并且浏览器会扩展此实体参考，以便显示参考的字符。例如，您可能想要创建一个包含公司名称“A&B 制造”的主页 HTML Web 小程序。从“用户和系统字段”下拉列表中，您可以选择“公司名称”以插入 <code>%%Company name%%</code> 变量，在运行时，此变量的值为“A&#38;B 制造”，该值在浏览器中显示为“A&B 制造”。但是，字符实体参考在 JavaScript 代码中未进行扩展，因此在本例中，请将变量放在可参考的上下文中，从文档 DOM 中检索该变量，然后根据需要对其进行编码。以下 Web 小程序 HTML 代码示例说明了这些差异： <pre> <script type=" text/javascript" > var var1 = " %%Company name%%" ; var var2 = document.getElementById("companyname").getAttribute("data- value"); </script></pre> var1 的值为“A&#38;B 制造”，var2 的值为“A&B 制造”。var1 和 var2 的值不同，因为浏览器在 HTML 标记和数据中扩展了实体参考，但未在 <code><script></code> 元素中扩展。 从“用户和系统字段”下拉列表中选择所需选项，以将参数字段添加到光标当前所在位置的“URL”或“HTML”字段。例如，如果从下拉列表中选择“用户 ID”，则将 <code>%%User id%%</code> 插入“URL”或“HTML”字段，具体取决于光标所在的位置。在运行时，此参数将替换为已登录用户的用户 ID。 再比如说，如果您从列表中选择“主机名”，则会在光标位置插入 <code>%%Hostname%%</code>。在运行时，此参数将替换为正在运行 Oracle CRM On Demand 的服务器的主机名。此操作特别适用于包含指向 Oracle CRM On Demand 的 URL 的配置，因为在从环境迁移到另一个环境时，不必再手动修改 Oracle CRM On Demand 主机名。 有关更多信息，请参阅用户和系统字段（第 1063 页）。

字段	注释
URL	注意：仅当您从“类型”菜单中选择“URL”时，此设置才可用。 输入当用户单击超级链接时调用的 URL，比如 <code>www.oracle.com</code>。不必输入 URL 的 <code>http://</code> 部分。确保该 URL 是有效的统一资源标识符 (URI)。如果它无效，则当用户访问定制 Web 选项卡时，会显示一则错误消息，而非嵌入的内容。 注意：有关 Oracle CRM On Demand 中的 URL 标准化的更多信息，请参阅关于 URL 标准化 (第 页 1125)。 您还可以包括上下文相关的参数，方法是将光标置于“URL”字段中，然后选择“用户和系统字段”下拉列表。此操作会将字段参数放入由 <code>%%fieldname%%</code> 指定的 URL 中，当用户单击基于当前记录的字段值时，该值会替换这个字段参数。如果不指定任何 URL，则用户在单击选项卡时会被定向到一个空 URL。 每个浏览器都有一个最大 URL 长度。如果指定超出此长度的 URL，则用户在单击 Web 选项卡时可能会在浏览器上看到不明行为。 注意：虽然可以使用 URL 将报表或仪表盘嵌入到 URL 类型的定制 Web 选项卡，但不完全支持此功能，并且升级后该 URL 可能无法正常工作。
HTML 头添加	注意：仅当您从“类型”菜单中选择“HTML”时，此设置才可用。 在要向其中添加 Web 选项卡的页面中，所输入的 HTML 用在其 HTML 代码内 <code><iframe></code> 元素的 <code>src</code> 属性中。任何添加到“Web 选项卡 HTML”字段的代码都会添加到 <code><iframe></code> 元素中。您可以包括对 JavaScript 文件的引用，这些文件嵌入在此字段中 HTML 的 <code><head></code> 部分。 不支持引用 Oracle CRM On Demand 页面中的 JavaScript 文件。您在此字段中输入的任何内容都添加到 <code><head></code> 标记中。
Web 选项卡 HTML	注意：仅当您从“类型”菜单中选择“HTML”时，此设置才可用。 在要向其中添加 Web 选项卡的页面中，所输入的 HTML 用在其 HTML 代码内 <code><iframe></code> 元素的 <code>src</code> 属性中。任何添加到“Web 选项卡 HTML”字段的代码都会添加到 <code><iframe></code> 元素中。您在此字段中输入的任何内容都添加到 <code><body></code> 标记中。
路径	注意：仅当您从“类型”菜单中选择“报表”或“仪表盘”时，此字段才可用。 单击“查找”图标（放大镜），导航到共享文件夹中所需的报表或仪表盘，然后单击“确定”。 系统会在您选择报表或仪表盘之后自动填充“路径”字段。

字段	注释
显示报表提示	注意：仅当您从“类型”菜单中选择“报表”时，此复选框才可用。 如果选中此复选框，则会在定制 Web 小程序中显示针对分析配置的任何提示，并且用户可以筛选分析。
参数	注意：仅当您从“类型”菜单中选择“报表”或“仪表盘”时，此字段才可用。 （可选）如果要指定在运行时将应用于报表或仪表盘的筛选器，请在“参数”字段中指定筛选器。 有关指定筛选器的详细信息，请参阅关于为嵌入的报表和仪表盘指定筛选器（第 页 1058）。
说明	输入此 Web 选项卡的说明。
刷新链接	注意：仅当您从“类型”菜单中选择“报表”时，此复选框才可用。 如果选中此复选框，则在定制 Web 选项卡中会提供“刷新”链接，用户可借此刷新分析中的数据。
打印链接	注意：仅当您从“类型”菜单中选择“报表”时，此复选框才可用。 如果选中此复选框，则在定制 Web 选项卡中会提供“打印”链接，用户可借此打印分析。
导出链接	注意：仅当您从“类型”菜单中选择“报表”时，此复选框才可用。 如果选中此复选框，则在定制 Web 选项卡中会提供“导出”链接，用户可借此导出分析。
高度	输入此 Web 选项卡的像素值。
宽度	输入此 Web 选项卡的像素值。
经典图标	单击“查找”图标（放大镜）以选择要在经典主题中用于 Web 选项卡的图标。
现代图标	单击“查找”图标（放大镜）以选择要在现代主题中用于 Web 选项卡的图标。

注意： 如果想要以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“需要转换”复选框。在其他语言中（或者当您从此页面上的“转换语言”列表中选择另一种语言时），此更新名称将显示为括在括号中的蓝色文本，直至您手动输入转换的名称为止。更新的名称显示为蓝色文本，可帮助您跟踪必须转换的词。

将定制 Web 页添加到 Oracle CRM On Demand 之后，必须将其提供给用户角色，用户才能看到它。有关添加角色的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

关于选择列表值组

贵公司可以将选择列表字段中可用的值局限于为字段定义的值子集，以便使 Oracle CRM On Demand 中的所有用户都可以使用记录类型上的给定选择列表字段，同时限制字段内选择列表中出现的值。为了限制选择列表字段中的

值，您可以设置选择列表值组，然后将选择列表字段中的值映射到选择列表值组。这样，就可以通过选择列表值组来控制用户可从选择列表中选择值集。

您可以将“选择列表值组”字段添加到某些记录类型的页面布局中。此字段允许用户选择您已创建的任何选择列表值组。然后，在记录上选择的选择列表值组所控制的任何选择列表字段中，只有映射到选择列表值组的值才会显示在选择列表中。系统将采用在级联选择列表中使用选择列表字段时的控制方式来控制选择列表值组所控制的选择列表字段。关于可在其中使用选择列表值组的记录类型的列表，请参阅[支持选择列表值组和分部的记录类型](#)（第 1132 页）。

例如，假定贵公司具有三个使用 Oracle CRM On Demand 的呼叫中心。视呼叫中心的位置以及呼叫中心维护的产品而定，Oracle CRM On Demand 内许多选择列表字段中的某些值对各呼叫中心中的用户并不是有效的选择。在这种情况下，您可以设置三个选择列表值组；即每个呼叫中心都有一个选择列表值组。然后，您可以将每个相关选择列表字段的值的子集映射到每个选择列表值组。将“选择列表值组”字段添加到记录类型的页面布局中之后，用户可以在记录上的“选择列表值组”字段中为呼叫中心选择合适的选择列表值组。然后，记录上选择列表字段中的选项会局限于映射到为呼叫中心选择的选择列表值组的值。通过用这种方法控制选择列表字段中的可用值，可以帮助您减小在记录上记录无效数据的风险。

关于选择列表值组和分部

如果贵公司使用“分部”记录类型，则也可以将分部与选择列表值组关联。有关分部以及如何设置分部的信息，请参阅[分部设置](#)（第 1000 页）。每个分部只能与一个选择列表值组关联。如果用户与一个或多个分部关联，则当用户创建支持分部的记录类型的记录时，系统会将用户的主要分部自动分配给记录。如果“详细信息”页面布局中既存在“分部”字段又存在“选择列表值组”字段，并且选择列表值组与用户的主要分部关联，则用该选择列表值组的名称填充记录上的“选择列表值组”字段。然后，在选择列表值组所控制的任何选择列表字段中，只有链接到选择列表值组的值才会显示在选择列表中。有关创建和更新记录时“分部”和“选择列表值组”字段的行为的更多信息，请参阅[关于记录上的分部和选择列表值组](#)（第 1004 页）以及[关于选择列表字段、选择列表值组和分部](#)（第 51 页）。

有关设置选择列表值组的信息，请参阅以下主题：

- [设置选择列表值组时的注意事项](#)（第 1130 页）
- [设置选择列表值组的过程](#)（第 1131 页）
- [创建选择列表值组](#)（第 1131 页）
- [将选择列表值映射到选择列表值组](#)（第 1075 页）

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [分部设置](#)（第 1000 页）
- [关于记录上的分部和选择列表值组](#)（第 1004 页）

设置选择列表值组时的注意事项

设置选择列表值组时，请考虑以下事项：

- **选择列表字段。**选择列表值组可以控制一个或多个记录类型上的一个或多个选择列表字段。在支持选择列表值组的记录类型上，您可以将任何可编辑的选择列表字段映射到多个选择列表值组。
- **级联选择列表。**您可以使用选择列表字段，以包含映射至级联选择列表中的选择列表值组的值。然而，在级联选择列表定义中，您只能在父选择列表字段中的值与相关选择列表字段中的值之间指定一组关系，与您在定义级联选择列表时是否在“选择列表值组”列表中选择某个选择列表值组无关。有关级联选择列表如何使用选择列表值组的更多信息，请参阅[关于级联选择列表和选择列表值组](#)（第 1102 页）。
- **页面布局。**对于想要用选择列表值组控制其选择列表字段的记录类型，必须将“选择列表值组”字段添加到其页面布局中。
- **分部。**您可以将选择列表值组与一个或多个分部关联，但是每个分部只能与一个选择列表值组关联。您可以在“选择列表值组详细信息”页面的只读“分部”部分中查看与选择列表值组关联的分部的列表。
- **搜索。**您无法在操作栏或高级搜索中搜索选择列表值组记录。

- **“选择列表值组”字段。**对于支持选择列表值组的记录类型，您可以执行以下操作：
 - 如果不希望用户能够更改或删除字段中的值，请将“选择列表值组”字段指定为只读。
 - 使用表达式生成器中的“选择列表值组”字段。
 - 使用工作流程规则中的“选择列表值组”字段。
 - 在搜索布局中包括“选择列表值组”字段。

注意：不能通过“字段设置”页面为“选择列表值组”字段指定默认值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [设置选择列表值组的过程](#)（第 页 1131）
- [创建选择列表值组](#)（第 页 1131）
- [将选择列表值映射到选择列表值组](#)（第 页 1075）

设置选择列表值组的过程

在开始之前。查看[设置选择列表值组时的注意事项](#)（第 页 1130）中的信息。

要设置公司的选择列表值组，请执行以下任务：

- 1 确定以下各项：
 - 您想要设置的选择列表值组。
 - 您想要让选择列表值组控制的选择列表字段。
 - 想要映射到每个选择列表值组的值（适用于想要让选择列表值组控制的每个选择列表字段）。
- 2 创建选择列表值组。
有关更多信息，请参阅[创建选择列表值组](#)（第 页 1131）。
- 3 将选择列表字段中的值映射到选择列表值组。
有关更多信息，请参阅[将选择列表值映射到选择列表值组](#)（第 页 1075）。
- 4 对于将用选择列表值组控制其选择列表字段的记录类型，请将“选择列表值组”字段添加到其每个页面布局中。
有关更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）和[指定动态页面布局](#)（第 页 1117）。

注意：为了让选择列表值组控制记录上选择列表字段中可用的值，记录类型的“详细信息”页面布局中必须存在“选择列表值组”字段。

创建选择列表值组

要创建选择列表值组，请完成以下过程中的步骤。此任务是[设置选择列表值组的过程](#)（第 页 1131）中的步骤。

在开始之前。要执行此主题中说明的过程，您的用户角色必须具有“定制应用程序”权限。

创建选择列表值组

- 1 单击“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用程序设置”部分中，单击“管理选择列表值组”。
- 4 在“选择列表值组列表”页面中，单击“新建”。
- 5 输入选择列表值组的名称和说明，然后保存您所做的更改。

注意：创建选择列表值组之后，您可以将选择列表字段值映射到选择列表值组。有关更多信息，请参阅[将选择列表值映射到选择列表值组](#)（第 页 1075）。然后，您可以在“选择列表值组详细信息”页面的“对象列表”部分中查

看映射到选择列表值组的选择列表字段的列表。对于映射到选择列表值组的每个选择列表字段，将会显示其中出现选择列表字段的记录类型的名称以及选择列表字段的名称。

如果贵公司使用“分部”记录类型，则“选择列表值组详细信息”页面的“分部”部分将显示与选择列表值组关联的分部的名称。有关将选择列表值组与分部关联的信息，请参阅[将选择列表值组与分部关联](#)（第 页 1002）。

支持选择列表值组和分部的记录类型

可以将“分部”字段和“选择列表值组”字段添加至以下记录类型的页面布局中，以便分部和选择列表值组可以与这些记录类型中的任何一种类型的记录关联：

- 客户
- 活动
- 已锁定产品
- 经纪人概要
- 业务计划
- 商业活动
- 索赔
- 联系人
- 定制对象
- 损坏
- 交易注册
- 交易注册产品收入
- 事件
- 财务帐户
- 财务帐户持有者
- 财务帐户产品
- 金融计划
- 金融产品
- 金融交易
- 资金
- HCP 联系人分配
- 家庭
- 投保财产
- 潜在商机
- MDF 请求
- 消息响应
- 消息计划
- 消息计划项目
- 消息计划项目关系
- 目标
- 商机
- 订单
- 合作伙伴
- 计划客户
- 计划联系人
- 计划商机
- 保险单
- 投保人

- 资产组合
- 产品
- 产品标志
- 样品免责声明
- 样品库存
- 样品批次
- 样品请求
- 样品请求项目
- 样品交易
- 服务请求
- 解决方案
- 车辆

创建全局 Web 小程序

全局 Web 小程序是一种定制 Web 小程序，可显示在“我的主页”或操作栏中。可以在定制全局 Web 小程序中嵌入外部 Web 内容。您还可以在定制的全局 Web 小程序中嵌入报表和仪表盘。

创建全局 Web 小程序时，必须将其添加到“我的主页”或操作栏的布局中。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限和“管理定制的 Web 小程序”权限。如果在公司概要中选中了“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框，则仅当“转换语言”字段中选择的语言为公司的默认语言时，才能创建小程序。

新建全局 Web 小程序

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用程序设置”部分中，选择“全局 Web 小程序”。
- 4 在“我的小程序列表”中，单击“新建”。
- 5 在“我的 Web 小程序”页面上，填写以下字段：

字段	注释
名称	输入名称。
转换标记	仅当选公司概要上的“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框时，此复选框才可用。在首次创建小程序时，“转换标记”复选框处于选中状态并且为只读。“转换标记”复选框仅在更新现有小程序时有效。另外，在编辑小程序之前，如果在小程序列表内的“转换语言”字段中选择除公司默认语言以外的任何其他语言，则“转换标记”复选框为只读。 如果用公司的默认语言更改现有定制 Web 小程序的名称，则按以下方式使用“转换标记”复选框： ■ 如果想要使用更新的名称替换名称的已转换版本，则选中“需要转换”复选框。 ■ 如果想要保持名称的已转换版本不变，则不要选中“转换标记”复选框。

字段	注释
	有关转换定制 Web 小程序名称的更多信息，请参阅 转换 Web 小程序和定制报表名称 （第 页 1099）。
地点	可选择“主页”或“操作栏”，具体情况取决于外部内容、报表或仪表盘是显示在主页上，还是显示在操作栏中。
列	注意： 仅当“位置”值是“主页”时，此字段才适用。 通过从“列”菜单中选择单或双来指定小程序的宽度。
始终运行	此复选框决定全局 Web 小程序最小化时是否执行此小程序。此复选框仅用于您选择操作栏作为其位置的全局 Web 小程序。 注意： 无论是否选中了“始终运行”复选框，都会始终执行您添加到全局标题中的全局 Web 小程序。全局标题仅在使用现代主题时可见。

然后，按所需的小程序类型填写这些字段，如以下主题中所述：

- [创建仪表盘 Web 小程序](#)（第 页 1096）
- [创建 HTML Web 小程序](#)（第 页 1092）
- [创建报表 Web 小程序](#)（第 页 1095）
- [创建 RSS Feed Web 小程序](#)（第 页 1090）
- [创建 URL Web 小程序](#)（第 页 1093）

相关主题

- [设置 RSS Feed Web 小程序的示例](#)（第 页 1097）
- [转换 Web 小程序和定制报表名称](#)（第 页 1099）

在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的客户的重要注意事项

下列重要注意事项适用于在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码：

- 客户在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码（例如 JavaScript 代码）需自担风险。Oracle 对在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码引起的任何问题（包括通过定制代码对 Oracle CRM On Demand 进行的任何修改）不提供支持或进行故障排除。
- 强烈建议在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码（例如 JavaScript 代码）的客户在升级到 Oracle CRM On Demand 的新版本后测试其代码。客户负责在升级到新版本后更新其定制代码。此外，Oracle CRM On Demand 的新版本可能包含更新的基础设施组件，客户负责根据需要修改任何定制代码以适应基础设施组件发生的任何更改。
- 客户可以通过定制代码调用 Oracle CRM On Demand Web 服务 API 方法。但是，Oracle 仅提供关于 Oracle CRM On Demand Web 服务 API 使用、Oracle CRM On Demand Web 服务会话管理和 Oracle CRM On Demand Web 服务使用最佳实践的指导。有关 Oracle CRM On Demand Web 服务的更多信息，请参阅 [Oracle Web Services On Demand Guide](#)。
- 客户可以通过定制 HTML 头添加中的代码调用 Oracle CRM On Demand 公共 JavaScript API 方法。有关更多信息，请参阅[管理定制 HTML 头添加](#)（第 页 1137）和 [Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide](#)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ 关于为用户禁用自定义代码 (第 页 1087)

上载客户端扩展

客户端扩展是可以上载到或承载 Oracle CRM On Demand 的文件，而不是将这些文件承载到其他服务器上。上载客户端扩展时，Oracle CRM On Demand 会生成一个可用于参考此扩展的唯一 URL。一个客户端扩展可以通过使用另一个客户端扩展的唯一 URL 来调用该客户端扩展。您可以使用 URL 在定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序、全局 Web 小程序和定制 HTML 头添加中部署客户端扩展。

您可以从“Oracle CRM On Demand 客户端扩展列表”页面中上载 HTML、JPG、GIF、SWF、JavaScript 和 CSS 文件，以创建客户端扩展。最大文件大小为 20 兆字节 (MB)。但是，当浏览器从 Oracle CRM On Demand 下载这些文件时，较小的文件大小可以提供更好的性能。

注意： Oracle CRM On Demand 客户关怀没有任何客户端扩展组件的访问权限。这些组件包括已上载的文件或这些文件、图像或客户端扩展被引用的位置（包括定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序、全局 Web 小程序和定制 HTML 头添加）中包含的内容。因此，您有责任维护和支持这些扩展。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“上载客户端扩展和管理定制的 HTML 头标签”权限。有关添加权限的更多信息，请参阅[关于角色中的权限 \(第 页 1183\)](#)。

上载客户端扩展

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用产品设置”部分，单击“客户端扩展”。

“客户端扩展列表”页面显示以前上载的客户端扩展。您还可以在此页面上删除以前上载的客户端扩展。

注意：如果您删除了已为定制 Web 选项卡、小程序、全局 Web 小程序或定制 HTML 头添加设置的客户端扩展，则这些小程序将不会正常工作，因为此客户端扩展已删除。Oracle CRM On Demand 不会指示是否正在使用某个客户端扩展。

- 4 单击“新建”。
- 5 单击此回形针图标以查找想要作为客户端扩展上载的内容。

此为必填字段。

- 6 输入以下详细信息：

■ **MIME 类型。**这表示 Internet 媒体类型。此类型允许浏览器正确显示媒体类型。输入 MIME 类型的完整详细信息。例如，根据您的文件类型输入下列任一项：

- 文本/html
- 图像/jpeg
- 图像/gif
- 应用程序/x-shockwave-flash
- 文本/css

■ **文件：大小（字节）。**上载文件的大小。Oracle CRM On Demand 会填充此字段。

■ **文件：扩展名。**上载文件的文件扩展名。Oracle CRM On Demand 会填充此字段。

■ **名称。**客户端扩展的名称。此为必填字段。

■ **URL 名称。**此值提供指向客户端扩展的 URL 的有意义名称。URL 名称接受以下字符：A-Z、a-z、0-9、下划线 () 和句点 (.)。不允许使用双句点 (.)，且句点 (.) 不能是字符串中的最后一个字符。URL 名称示例如下：Logo_Image 和 Map376。建议让此字段的内容尽量简短。仅当用户编辑时，此字段才会更改。因此，如果替换上载文件，或更改客户端扩展名，则“URL 名称”字段值不变。因此，可以更新、维护和部署多个版本的客户端扩展，且无需重新配置定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 选项卡或定制 HTML 头添加。编辑此字段将更改“相对 URL”和“完整 URL”字段。此为必填字段。

- **“相对 URL”**。Oracle CRM On Demand 会填写此字段。此值是从 Oracle CRM On Demand 导航到客户端扩展的相对 URL。如果此字段值更改，且部署客户端扩展，则必须更新引用此客户端扩展的定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序、全局 Web 选项卡或定制 HTML 头添加，才能使用新生成的 URL。仅当更新“URL 名称”字段时，此字段值才会更改。
- **“完整 URL”**。Oracle CRM On Demand 会填写此字段。此值是指向 Oracle CRM On Demand 应用产品中的 URL 的完整 URL。如果此字段值发生更改，且已部署客户端扩展，则必须更新引用此客户端扩展的定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序、全局 Web 选项卡或定制 HTML 头添加，才能使用新生成的 URL。仅当更新“URL 名称”字段时，此字段值才会更改。

7 单击“保存”。

注意：您可以上载客户端扩展，但在定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序、全局 Web 选项卡或定制 HTML 头添加中对其进行配置之前它都是无效的。

上载客户端扩展后，Oracle CRM On Demand 将生成“相对 URL”和“完整 URL”字段。使用这些值您可以将定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序、全局 Web 选项卡或定制 HTML 头添加与客户端扩展关联。使用与配置承载在服务器上的任何扩展相同的方式配置这些位置。

有关添加定制 HTML 头添加的信息，请参阅[管理定制 HTML 头添加](#)（第 页 1137）。

要编辑现有客户端扩展

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用产品设置”部分，单击“客户端扩展”。
- 4 在“客户端扩展列表”页面中，查找您要编辑的客户端扩展。
- 5 执行下列任一操作：
 - 单击“名称”字段。此步骤将打开您可以在其中编辑客户端扩展的“客户端”详细信息页面。
 - 单击“编辑”。
- 6 单击“保存”。
- 7 如果您已经为客户端扩展更换了文件，请执行以下操作：
 - a 退出 Oracle CRM On Demand。
 - b 清除您的浏览器缓存。
 - c 重新登录以下载新的客户端扩展，以便将客户端扩展下载到部署客户端扩展的页面。如果没有退出 Oracle CRM On Demand 和重新登录，则将在第一次执行下载后 30 天下载新客户端扩展。

客户端扩展编辑准则

考虑以下准则：

- 将一个页面上客户端扩展的参考数降到最低，以减少对性能的负面影响。
- 将客户端扩展的大小尽可能缩小。例如，避免使用大图像或 SWF 文件。作为客户端扩展的一部分而下载的文件越小，相对于大文件而言，页面加载越快。
- 将所有客户端扩展保存在尽可能少的文件中，以便减少对性能的负面影响。
- 允许您的浏览器缓存客户端扩展。如果您允许您的浏览器缓存客户端扩展，则用户每次加载页面时不必从 Oracle CRM On Demand 服务器中下载内容。如果客户端扩展更改，则您必须清除缓存，以便 Oracle CRM On Demand 加载包含此扩展的页面。默认情况下，客户端扩展缓存 30 天。
- 最大程度地减少客户端扩展和资产，以提高操作栏性能。如果在操作栏中配置包含在某个小程序中的客户端扩展，则每次刷新页面时，操作栏加载。
- 使用客户端扩展调用 Web 服务时，请遵照所有 Web 服务准则。有关更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。

管理定制 HTML 头添加

您可以将定制 `<script>` 元素添加到页面的 HTML `<head>` 元素。例如，在 `<script>` 元素中，您可以添加包含函数的 JavaScript 代码，以在页面上创建定制按钮。自定义代码还可以引用通过客户端扩展上载的 JavaScript 文件或外部 JavaScript 文件，以便这些文件中的函数可用于自定义代码中。HTML 头添加适用于 Oracle CRM On Demand 中的所有页面。

在“编辑定制 HTML 头标签”页面上，可使用“预览”按钮验证您所做的任何更改。

您可以通过在页面的 URL 中设置 `disableCustomJS=Y` 参数来禁用定制 HTML 头添加。如果您通过单击其他链接导航离开该页面，则不会保留 URL 参数。每次需要 URL 参数时都必须指定该参数。有关编写可用的定制 JavaScript 代码和公共应用编程接口 (API) 的更多信息，请参阅 [Oracle CRM On Demand JavaScript API Developer's Guide](#)。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“上载客户端扩展和管理定制的 HTML 头标签”权限。有关添加权限的更多信息，请参阅[关于角色中的权限](#)（第 页 1183）。

要添加定制 HTML 头添加，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用程序设置”部分中，单击“定制 HTML 头标签”。
- 4 在“定制 HTML 头标签详细信息”页面中，单击“编辑”。
- 5 在“HTML 头添加”文本框中，输入所需的 `<script>` 元素。
此字段限制为 50,000 个字符。
- 6 单击“预览”验证您所做的任何更改。
- 7 单击“保存”。

客户端扩展引用准则

考虑以下准则：

- 将一个页面上客户端扩展的参考数降到最低，以减少对性能的负面影响。
- 将客户端扩展的大小尽可能缩小。作为客户端扩展的一部分而下载的文件越小，相对于大文件而言，页面加载越快。
- 将所有客户端扩展保存在尽可能少的文件中，以便减少对性能的负面影响。
- 允许您的浏览器缓存客户端扩展。如果您允许您的浏览器缓存客户端扩展，则用户每次加载页面时不必从 Oracle CRM On Demand 服务器中下载内容。如果客户端扩展更改，则您必须清除缓存，以便 Oracle CRM On Demand 加载包含此扩展的页面。默认情况下，客户端扩展缓存 30 天。

相关信息

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于为用户禁用自定义代码](#)（第 页 1087）

创建和管理操作栏和全局标题布局

操作栏可以包含许多部分，如“消息中心”、“搜索”、“增强型关键字搜索”和“最近查看的”。您可以为操作栏和全局标题创建定制布局、定制全局标题部分，以及在 Oracle CRM On Demand 中将这些布局分配给特定角色。对操作栏和全局标题所做的配置更改仅对使用现代主题的角色可见。然而，对于使用经典主题的角色，只有对操作栏布局所做的配置更改可见。

使操作栏对用户不可用

默认情况下，操作栏显示在所有 Oracle CRM On Demand 页面的左侧。用户可以根据需要隐藏或显示操作栏。有关更多信息，请参阅[关于显示或隐藏操作栏](#)（第 页 36）。

如果想要使操作栏对某些用户角色不可用，请对空的操作栏布局（即没有部分显示或可用于布局中）进行设置，并将此布局分配给用户角色。之后，对于拥有此用户角色的用户，操作栏将永久隐藏。

以下过程说明如何添加操作栏布局。

要添加新的操作栏布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用程序设置”部分中，单击“操作栏和全局标题布局”。
- 4 在“操作栏布局 and 全局标题布局”页面中，单击“新建布局”。
- 5 在“布局名称”字段中，为新操作栏布局输入名称。
- 6 在“说明”字段中，为新操作栏布局输入名称，然后单击“下一步”。
- 7 选择要显示在操作栏布局中的部分，方法是使用向左和向右箭头，将字段从“操作栏可用部分”移到“操作栏显示部分”。使用上箭头和下箭头更改选定字段的顺序。
- 8 选择要显示在全局标题中的部分，方法是使用向左和向右箭头，将部分从“操作栏显示部分”移到“全局标题可用部分”。
- 9 单击“完成”。
- 10 （可选）单击“编辑”按钮，编辑在步骤 5 至 9 中输入的值。

或者可以复制 Oracle CRM On Demand 中提供的现有默认操作栏布局，然后根据需要更改说明和配置。

要复制操作栏布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用程序设置”部分中，单击“操作栏和全局标题布局”。
- 4 单击“操作栏和全局标题标准布局”左侧的“复制”链接。
- 5 在“布局名称”字段中，为新操作栏布局输入名称。
- 6 在“说明”字段中，为新操作栏布局输入名称，然后单击“下一步”。
- 7 选择要显示在操作栏布局中的部分，方法是使用向左和向右箭头，将字段从“操作栏可用部分”移到“操作栏显示部分”。使用上箭头和下箭头更改选定字段的顺序。
- 8 选择要显示在全局标题中的部分，方法是使用向左和向右箭头，将部分从“操作栏显示部分”移到“全局标题可用部分”。
- 9 单击“完成”。

注意：要复制其他操作栏布局，请单击操作栏布局名称左侧的向下箭头，显示复制功能。

编辑全局标题

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用程序设置”部分中，单击“操作栏和全局标题布局”。
- 4 在“操作栏和全局标题布局”页面中，单击所需布局旁边的向下箭头。
- 5 从菜单中选择“编辑全局标题”。
“全局标题图标编辑”页面会按升序列出任何可用的全局标题部分。如果为两个或更多个全局标题部分输入相同的顺序值，则会按照其创建顺序来显示这些全局标题部分。
- 6 执行下列任一操作：

- 单击“新建”以配置全局标题部分。
 - 单击想要编辑的全局标题部分旁边的“编辑”。
- 7 单击放大镜图标以更改部分的图标。
 - 8 从“小程序”菜单中选择可用部分。
 - 9 （可选）在“说明”字段中，输入说明。
 - 10 在“小程序宽度”字段中，输入部分的宽度。
全局标题部分的最大宽度为 700 像素。
 - 11 在“顺序”字段中，输入用于在全局标题上显示部分的顺序值。
系统按照升序值从左向右显示全局标题部分。
 - 12 单击“保存”。

注意：无论是否选中了“我的 Web 小程序”页中的“始终运行”复选框，都会始终运行全局标题中显示的全局 Web 小程序。请注意，某些 Web 小程序内容可能会影响性能，例如，在 Web 小程序引用外部网站的情况下。有关“始终运行”复选框的更多信息，请参阅[创建全局 Web 小程序（第 页 1133）](#)。

为公司定制“我的主页”

视需要而定，公司雇员可能需要在他们的“我的主页”页面上看到不同的信息。通过将默认内容替换为与雇员的角色更相关的内容，您可以定制“我的主页”的布局。例如，您可以配置客户服务代表的主页，以便显示新服务请求（而不是该页面上标准的“最近创建的潜在商机”部分）和定制服务请求报表（而不是标准的销售业务数据质量报表）。

定制了“我的主页”后，您必须将主页布局分配给用户角色。具有该角色的所有用户都能看到您设置的定制“我的主页”。

在开始之前。由于您必须选择此定制选项所适用于的角色，因此请在开始此过程之前设置您的所有角色。要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用程序”权限和“定制应用程序 - 管理主页定制”权限。

为公司定制“我的主页”

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“应用程序设置”部分中，单击“我的主页布局”链接。
- 4 在“主页布局”列表中，执行以下操作之一：
 - 单击“新建布局”按钮以新建布局。
 - 单击“编辑”或“复制”以修改现有的定制布局。
 “主页布局向导”将出现以引导您完成该过程。
- 5 在“步骤 1 布局名称”中，为布局输入一个名称，并输入说明（如果需要）。
- 6 在“步骤 2 主页布局”中：
 - 将块从“所有块”列表移到“可用部分”列表。
“可用部分”列表包括可添加到主页的块；其中包括您已启用以便包括在主页中的任何定制报表。如果不想让用户向主页中添加块，请将块保留在“所有块”列表中。
 - 将块从“左侧”列表移到“右侧”列表，并根据需要重新排列两个列表中的信息。
将具有双倍宽度的块保留在“左侧”列表中；它们在显示时将自动伸展横跨主页
- 7 单击“完成”。

注意：将定制主页添加到应用程序之后，需要将其提供给用户角色，用户才能看到它。有关说明，请参阅[添加角色（第 页 1185）](#)。

在“我的主页”中启用定制报表

可以使用“我的主页定制报表”功能向“我的主页”添加多个报表，包括预生成报表和定制报表。然后，这些定制报表将显示在“主页布局向导”的步骤 2 的“所有块”列表中，您可以将它们移动到“可用块”列表或在“我的主页”中默认显示的块列表之一。有关定制“我的主页”的更多信息，请参阅[为公司定制“我的主页”](#)（第 页 1139）。

注意：有关 Oracle CRM On Demand 中可嵌入报表和仪表盘的位置的信息，请参阅[关于在 Oracle CRM On Demand 中嵌入报表和仪表盘](#)（第 页 1058）。

在开始之前：

您要在“我的主页”中启用的报表必须存储在“共享文件夹”下您有权访问的文件夹中。

- 您的角色必须包括“定制应用程序”权限和“定制应用程序 - 管理主页定制”权限。
- 要从已迁移的公司范围内的共享文件夹中选择报表，您的用户角色必须包括“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。
- 如果在公司概要中选中了“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框，则仅当“转换语言”字段中选择的语言为公司的默认语言时，才能创建定制报表。

要创建我的主页定制报表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“应用程序设置”部分中，单击“我的主页定制报表”链接。
- 4 在“我的主页定制报表”列表中，单击“新建主页报表”。
- 5 在“主页定制报表详细信息”页面上，填写以下字段。

字段	注释
名称	输入定制报表的名称。
转换标记	仅当选公司概要上的“为 Web 小程序启用语言转换支持”复选框时，此复选框才可用。在创建定制报表时，“需要转换”复选框处于选中状态并且为只读。另外，在更新现有定制报表之前，如果在定制报表列表内的“转换”字段中选择除公司默认语言以外的任何其他语言，则“需要转换”复选框为只读。 如果用公司的默认语言更改现有定制报表的名称，则按以下方式使用“需要转换”复选框： ■ 如果想要使用更新的名称替换名称的已转换版本，则选中“需要转换”复选框。 ■ 如果想要保持名称的已转换版本不变，则不要选中“需要转换”复选框。 有关转换定制报表名称的更多信息，请参阅转换 Web 小程序和定制报表名称（第 页 1099）。
高度	选择“单”或“双”。如果将高度设置为“双”，报表高度将变为主页上其他部分高度的两倍。

字段	注释
宽度	选择“单”或“双”。如果想让报表从左至右横跨整个主页，请将宽度设置为“双”。 注意： HTML RowSpan 属性值大于 2 的报表有时会超过指定大小。
立即执行报表	如果选中此复选框，则会自动运行报表，用户也不必单击链接更新报表。

- 1 单击“报表路径”字段的“查找”图标（放大镜），然后导航到共享文件夹中所需的报表。
系统会在您选择报表之后自动填充“报表路径”字段。
- 2 如果希望显示针对分析配置的任何提示，以便用户可以筛选分析，请选中“显示报表提示”复选框。
- 3 指定查看嵌入式分析的用户是否可以刷新、打印或导出分析：
 - **刷新链接。**如果选中此复选框，则会提供“刷新”链接，用户可借此刷新分析中的数据。
 - **打印链接。**如果选中此复选框，则会提供“打印”链接，用户可借此打印分析。
 - **导出链接。**如果选中此复选框，则会提供“导出”链接，用户可借此导出分析。
- 4 在“说明”字段中，输入主页定制报表的说明。
- 5 单击“保存”。

重命名记录类型

为了使用您的用户熟悉的术语，您可能需要重命名记录类型。应用程序中的默认记录类型名称与您的公司为某些记录类型使用的名称可能不同。如果是这种情况，您可以更改名称以满足特定需求。

更改了某一记录类型的名称后，新名称将出现在应用产品中的大多数地方，比如：

- 选项卡和按钮
- 下拉列表
- 预定义筛选列表（如“客户主页”上的“全部客户”列表）
- 页面上的标题栏（比如记录详细信息和列表页面上的标题栏）
- 操作栏中的“创建”部分
- 页面块名称
- 记录分配电子邮件通知
- 定制页面块名称

例如，您可以将“客户”显示名称更改为“公司”。“客户”选项卡将变为“公司”，并且其他块标题也将相应更改。

但是，有一些新名称不会在其中出现的地方。如果更改名称，请通知用户新名称不会出现在以下地方：

- 定制筛选列表名称
- 定制字段名称
- 报表和分析
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- 帮助页面

注意：所有显示名称的最大长度为 50 个字符。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

要重命名记录类型

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“应用产品设置”部分中，单击“定制记录类型”链接。
- 4 在“定制记录类型”页面上相应的行中键入新名称。必须为应用程序提供要在界面的相应区域中使用的所有三种变体：“显示名称/单数”、“显示名称/复数”和“显示名称/短”。

注意：“显示名称/短”出现在选项卡中，因此不应超过 15 个字符。您无法将对象重命名为“定制记录类型”页面中的任何可用对象的名称。您无法重命名对象，例如“任务”或“预约”，因为对象未在“定制记录类型”页面中列出。

- 5 （可选）要指定需要将某个更新的名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中“转换标记”复选框。

注意：如果想要以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“需要转换”复选框。在其他语言中（或者在此页面上的“转换语言”下拉列表中选择另一种语言时），将以带括号的蓝色文本的形式显示更新的名称，直到手动输入转换版本为止。这有助于跟踪需要转换的项目。如果没有选中“转换标记”，则您在此处所做的更改将不会影响以前转换的显示名称。

- 6 要手动输入新名称的等效转换名称：

- a 从“转换语言”下拉列表中，选择您要输入的转换名称的语言。
- b 在适当的“显示名称”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。
- c 单击链接返回到刚刚更新的页面，并再次选择语言（如有必要）。
转换的名称将以黑色文本显示在“显示名称”列中。

在详细信息页面上启用图像

您可以将图像添加至记录类型的详细信息页面中。例如，您可能想要将照片添加至“联系人详细信息”页面中，将公司徽标添加至“客户详细信息”页面中，或者将产品图片添加至“产品详细信息”页面中。您只能为以下记录类型启用详细信息页面上的图像：

- 客户
- 联系人
- 产品

启用详细信息页面上的图像

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“应用产品设置”部分中，单击“定制记录类型”链接。
- 4 选中“客户”、“联系人”或“产品”记录类型的“显示图像”复选框。
- 5 单击“保存”。

上载和管理定制图标集

您可以上载和管理一组要与记录类型关联的定制图标。每个定制图标集均包含三个图标：记录类型选项卡图标、操作栏图标以及 Oracle CRM On Demand 相关信息区域图标。

定制图标集改善了 Oracle CRM On Demand 的外观，允许用户查看与记录类型更相关的图标。您可以编辑现有定制图标集，然后根据需要对其进行修改。

注意：您最多可以创建 100 个定制图标集。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理定制图标”权限。仅当使用现代主题时，才能将定制图标集与记录类型关联。

创建和发布新图标集

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“应用产品设置”部分中，单击“图标管理”链接。
- 4 在“图标管理”页面上，单击“对象图标”链接。
- 5 在“图标集”页面上，单击“添加”以创建新图标集。
- 6 在“图标集编辑”页面上的“图标集名称”字段中，输入新图标集的名称，然后单击“保存”。
在“图标集名称”字段中最多可以使用 50 个字符。
- 7 在“图标”选项卡中，单击“新建”。
- 8 从“图标编辑”页面的“图标类型”选择列表中选择以下选项之一，以查找想要用于图标集的图像：
 - **主要图标**。用于记录类型选项卡的定制图标。建议此图标的所选图像的宽高测量值分别为 50 像素和 50 像素。
 - **小型图标**。用于操作栏的定制图标。建议此图标的所选图像的宽高测量值分别为 25 像素和 25 像素。
 - **相关信息图标**。用于相关信息区域的定制图标。建议此图标的所选图像的宽高测量值分别为 45 像素和 45 像素。如果想要使此图像适应 Oracle CRM On Demand 的颜色方案，则此图像必须具有透明背景。
- 注意：**可以上载具有以下扩展名的图像：JPEG、JPG、PNG 或 GIF。文件大小限制为 100 KB。
- 9 单击“浏览”以查找所需的图像，然后单击“保存并新建”图标。
- 10 对定制图标集中的每种图标类型重复步骤 8-9。
- 11 单击“发布”。
有关将定制图标集与记录类型关联的信息，请参阅更改记录类型的图标（请参阅 [更换记录类型的图标](#) 第 页 1145）。

上载和管理定制全局标题图标

您可以上载要与全局标题布局关联的定制图标。这可让您在全局标题布局中使用对项目有意义的图标。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理定制图标”权限。

创建新的定制图标集

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“应用产品设置”部分中，单击“图标管理”链接。
- 4 在“图标管理”页面中，单击“全局标题图标”链接。
- 5 在“全局标题图标”页面中，单击“添加”创建新的定制图标。
- 6 在“全局标题图标编辑”页面中，单击“浏览”查找要使用的图像。
注意：可以上载具有以下扩展名的图像：JPEG、JPG、PNG 或 GIF。文件大小限制为 100 KB。您可以上载的最大图像数为 50。如果想要使此图像适应 Oracle CRM On Demand 中使用的颜色方案，则此图像必须是白色的，高和宽都必须大约是 45 像素，且具有透明背景。
- 7 单击“保存并新建全局标题图标”。
- 8 对要上载到全局标题图标集的每个定制图标，重复步骤 6-7。
- 9 （可选）要删除定制图标，请执行以下操作：
 - a 单击所需定制图标旁边的向下箭头。
 - b 从菜单中选择“删除”。

有关全局标题布局的信息，请参阅[创建和管理操作栏和全局标题布局（第 页 1137）](#)。（请参阅 [更换记录类型的图标（第 页 1145）](#)）

添加记录类型

可以为公司添加定制记录类型。例如，您可能需要显示“订单”选项卡供雇员使用。要添加新记录类型，则需要先在 Oracle CRM On Demand 中重命名和配置某个定制对象记录类型。

对于 Oracle CRM On Demand 中的管理员角色，那些允许贵公司使用定制对象 01 至定制对象 10 记录类型以及允许用户访问这些记录类型的权限默认情况下处于启用状态。但是，如果贵公司需要使用 10 个以上的定制对象记录类型，则必须联系 Oracle CRM On Demand Customer Care 以请求向贵公司提供其他定制对象记录类型。

通常，新记录类型的工作方式与默认提供的记录类型的工作方式相同。每种记录类型都有一组可用字段，包括可用于对列表进行筛选和排序的“名称”字段。

注意：对于定制对象 01、02 和 03 记录类型中的每一种，可以使用八个字段对这些记录类型的记录列表进行筛选和排序。对于所有其他定制对象记录类型，只能使用“名称”字段对该记录类型的记录列表进行筛选和排序。

您可以为新记录类型设置定制字段、页面布局、搜索布局等等。但是，您不能在以下区域中使用新记录类型：

- 分配管理器
- 预测
- 默认组分配（不能在各个组之间共享它们）

此外，新记录类型还具有以下限制：

- 新记录类型不能包含专用于国家/地区的地址组。
- 默认情况下，新记录类型中只有“名称”字段是必填字段。
- 不会对新记录类型执行重复检查。

有关将 Web 服务与新记录类型结合使用的信息，请参阅[下载 WSDL 和架构文件（第 页 1572）](#)。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用程序”权限，以及针对用于新记录类型的定制对象的相应“定制应用程序”权限。针对“定制对象 01”、“定制对象 02”和“定制对象 03”记录类型的权限各不相同，例如“定制应用程序 - 管理定制对象 01”权限。对于其它定制对象记录类型，每种权限适用于一组定制对象，例如“定制应用程序 - 管理定制对象 04-10”权限。

添加记录类型

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“应用产品设置”部分中，单击“定制记录类型”链接。
- 4 在要使用的定制对象记录类型所在的行中填写信息，例如，输入“订单”。

有关更多信息，请参阅[重命名记录类型（第 页 1141）](#)。重命名记录类型后，它将采用此新名称出现在“应用程序定制”页面上的“记录类型设置”部分中，替代了定制对象记录类型的链接。

- 5 单击“保存”。
- 6 在“应用程序定制”页面上的“记录类型设置”部分中，单击新记录类型的链接。
- 7 在“字段管理”部分中，单击“字段设置”链接。
- 8 在“字段设置”页面上，您可以执行以下操作：

- （推荐）单击“管理字段标签”并重命名字段以满足您的要求。

建议重命名“名称”字段。在整个应用程序中，每种记录类型都有一个名为“名称”的字段，该字段前面带有记录类型（“客户名称”、“机会名称”等等）。因此，如果要添加名为“订单”的记录类型，您可以将“名称”字段重新标记为“订单名称”。如果贵公司使用目标搜索，则“名称”字段默认情况下会作为搜索字段出现在操作栏的“搜索”部分中。

注意：“快速搜索 1”和“快速搜索 2”字段默认情况下也会作为搜索字段出现在操作栏的“搜索”部分中，因此您可能需要重命名“快速搜索 1”和“快速搜索 2”字段，这仅适用于定制对象 01 至 03 记录类型。例如，如果要添加名为“订单”的记录类型，则可能需要将“快速搜索 1”字段重命名为“订单编号”。以后，当雇员从“搜索”部分内的记录类型列表中选择“订单”时，“订单编号”将显示为一个搜索字段。

- 单击“新建字段”并添加定制字段。

对于这些记录类型，同样也存在针对默认记录类型定制字段的相同限制。

有关编辑字段以及创建定制字段的更多信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 1043）。

- 9 针对新记录类型设置“编辑”和“详细信息”页面的页面布局。

您可以将字段添加到记录的“编辑”页面、将字段分组为单独的部分并重命名这些部分。

要创建与其它记录类型的关系，请将字段（“客户”、“联系人”、“机会”等）添加到页面布局。这将在字段旁边创建一个“查找”图标，用户可通过该图标将现有记录链接到此新记录类型。

可以将相关的信息部分添加到“详细信息”页面。

如果添加“团队”作为相关信息部分，用户将能按记录与团队成员共享此记录。

注意：对所有定制对象记录类型均支持“团队”相关信息部分。

有关说明，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）。

- 10 （可选）为新记录类型设置搜索布局。有关更多信息，请参阅[管理搜索布局](#)（第 页 1102）。
- 11 （可选）为新记录类型设置定制主页布局。有关更多信息，请参阅[创建记录主页布局](#)（第 页 1109）。
- 12 （可选）添加该新记录类型作为字段，或作为其他记录类型的页面布局中的相关信息部分。

注意：设置完新记录类型后，必须更新相关访问权限配置文件，让用户获得新记录类型的适当访问级别。您还必须更新相关的用户角色，使记录类型的选项卡可供角色使用，并将该记录类型的定制页面布局、主页布局和搜索布局分配给角色。有关更新访问权限配置文件的信息，请参阅[设置访问权限配置文件的过程](#)（请参阅[设置权限配置文件的过程](#)第 页 1202）。有关更新角色的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于定制对象的多对多关系](#)（第 页 1155）

更换记录类型的图标

可更换与记录类型相关联的图标，该图标显示在选项卡上，以及操作栏中的“创建”部分中。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

更换记录类型的图标

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“应用产品设置”部分中，单击“定制记录类型”链接。
- 4 在“定制记录类型”页面上，执行以下一项或两项操作：
 - a 单击该记录类型的“经典图标”字段中的“查找”图标，然后从窗口中选择一个图标。
 - b 单击该记录类型的“现代图标”字段中的“查找”图标，然后从窗口中选择一个图标。

如果创建的任何定制图标集，则它们会显示在“定制图标”标题下面。有关定制图标集的更多信息，请参阅[上载和管理定制图标集](#)（第 页 1142）。
- 5 单击“保存”。

定制 REST 集成标记

每个记录类型都有两个 REST 集成标记，Oracle CRM On Demand REST API 可以使用这些标记访问记录类型（资源）。其中一个 REST 集成标记是记录类型的默认标记。默认标记与语言无关，且无法更改。您可以定制其他 REST 集成标记。例如，如果公司重命名记录类型，或者使用定制记录类型，则您可能要为该记录类型定制 REST 集成标记，以便 REST 集成标记反映记录类型的名称。

Oracle CRM On Demand REST API URL 可以使用任何一个 REST 集成标记来访问资源，如以下示例 URL 中所示：

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/default_integration_tag`

`http://server/OnDemand/user/Rest/latest/custom_integration_tag`

在这些示例中，`default_integration_tag` 是默认集成标记的占位符，`custom_integration_tag` 是定制 REST 集成标记的占位符。

以下过程介绍了如何定制您在 REST API URL 中用到的 REST API 集成标记。

定制 REST 集成标记的步骤

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 单击“定制 REST 集成标记”链接。
- 4 在“REST 集成标记”列表中，单击该记录类型的“编辑”链接。
- 5 在“REST 集成标记”字段中，输入新的名称，然后单击“保存”。

创建新主题

主题确定 Oracle CRM On Demand 的外观。首次设置新公司的 Oracle CRM On Demand 时有几种可用的预定义主题，默认主题为 *Oracle*。可在“角色管理向导”中指定哪些角色能够创建并管理主题。有关添加角色的更多信息，请参阅[添加角色（第 1185 页）](#)。有关在公司级别指定主题的更多信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值（第 965 页）](#)。

可以在公司、角色或用户级别选择一个主题。在用户级别指定的主题具有优先权，然后是在角色级别指定的主题。如果在用户级别和角色级别均未指定主题，则会采用公司默认主题。

如果将主题从 Oracle CRM On Demand 版本 16 升级到高级版本，请注意以下事项：

- **对于新公司。***Oracle* 是公司级别的默认主题。角色或用户级别均未选择任何主题。公司管理员可以创建新主题并将它们设置为默认值。公司管理员还可以禁用现有主题以使用户无法选择这些主题。
- **对于现有公司。**将使用以下字符串替换任何旧主题的名称：*Oracle - Deprecated*、*Contemporary - Deprecated* 或 *Classic - Deprecated*。建议更改这些旧主题，选择其中一个新主题并从用户概要中移除旧主题。
- **对于使用徽标和链接的现有公司。**升级不会影响到弃用的主题，并且仍会选择该主题。但是，我们建议不要使用旧（弃用的）主题，而是创建新主题并在公司或角色级别将新主题设置为默认主题。

在开始之前。要创建并编辑主题，用户角色必须具有“管理主题”权限。

以下任务描述了如何在 Oracle CRM On Demand 中创建自己的主题。

在 Oracle CRM On Demand 中创建新主题

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“应用产品设置”部分中，单击“主题”链接。
- 4 在“主题”页面中，单击“新建”。

5 在以下字段中输入信息：

- **主题名称。**输入新主题的名称。
- **显示默认帮助链接。**如果希望新主题显示默认“帮助”链接，请选中此复选框。
- **显示默认培训与支持链接。**如果希望新主题显示默认“培训和支持”链接，请选中此复选框。
- **显示默认删除的项目链接。**如果希望新主题显示默认的“删除的项目”全局链接，请选中此复选框。
- **支持抬头显示栏设置。**如果希望新主题支持抬头显示栏，请选中此复选框。您可通过在用户主题上取消选中此复选框，完全移除抬头显示栏。

注意：除了支持抬头显示栏功能的主题，用户还需要在“个人详细信息”页面中启用“抬头显示栏”选项。如果用户个人资料中的“抬头显示栏”字段为空，则使用公司的设置。有关抬头显示栏的更多信息，请参阅 [Oracle CRM On Demand 逐页概述 \(第 页 32\)](#) 和更新您的个人详细信息 (请参阅 [更新个人详细信息 第 页 626](#))。

- **说明。**输入新主题的说明。
- **主题样式。**此为必填字段。此菜单的默认值为“经典”。
- **选项卡样式。**选择“经典”或“现代”。仅当您从“主题样式”菜单中选择“经典”时，此菜单才可用。此菜单的默认值是“叠加”。
- **字体大小。**选择“常规”或“大号”。如果您从“主题样式”菜单中选择“经典”，则此菜单的默认值为“常规”。如果您从“主题样式”菜单中选择“现代”，则此菜单的默认值为“大号”。

6 单击“保存”。

Oracle CRM On Demand 将打开“主题详细信息”页面，其中包含新主题的动态预览，位于屏幕右侧。该预览显示应用了新主题的“主页”、“详细信息”、“列表”和“日历”页面。

7 请在下表列出的字段中输入信息。

注意：要输入新颜色代码，可以为每种颜色输入一个十六进制值，或者将鼠标移至默认颜色值上方以显示调色板图标。单击调色板图标为此字段选择一种颜色。

一般信息	说明
显示默认帮助链接。	如果希望新主题显示默认“帮助”链接，请选中此复选框。
显示默认培训与支持链接。	如果希望新主题显示默认“培训和支持”链接，请选中此复选框。
在页脚部分中显示记录类型链接	如果希望新主题在页面底部显示记录类型链接，请选中此复选框。
支持抬头显示栏设置	如果希望新主题支持抬头显示栏，请选中此复选框。您可通过在用户主题上取消选中此复选框，完全移除抬头显示栏。 注意：除了支持抬头显示栏功能的主题，用户还需要在“个人详细信息”页面中启用“抬头显示栏”选项。如果用户个人资料中的“抬头显示栏”字段为空，则使用公司的设置。有关抬头显示栏的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand 逐页概述 (第 页 32) 和更新您的个人详细信息 (请参阅 更新个人详细信息 第 页 626)。

一般信息	说明
应用程序背景	此字段表示 Oracle CRM On Demand 的背景。在现代主题中，此字段还表示在其中显示按钮的“顶部”部分的背景。
应用程序文本	此字段只能用于经典主题。它表示位于应用程序页面底部的法律声明，以及全局链接和选项卡链接之间的垂直栏。
应用程序链接	此字段只能用于经典主题。它表示 Oracle CRM On Demand 顶部和底部的全局链接，例如“管理”、“我的设置”、“隐私声明”、“使用条款”等。
预警文本	此字段表示用于必填字段和过期任务的文本。此字段还表示滚动文本栏中的文本，该文本可能会显示在 Oracle CRM On Demand 中每个页面的底部，具体取决于公司范围预警的设置方式。
预警栏背景	此字段表示滚动文本栏的背景，该背景可能会显示在 Oracle CRM On Demand 中每个页面的底部，具体取决于公司范围预警的设置方式。
选项卡（仅限经典主题）	
选项卡样式	请从菜单中选择“圆形”、“叠加”或“直线”。
活动选项卡文本	此字段表示活动选项卡中使用的文本。
活动选项卡背景	此字段表示活动选项卡的背景颜色。
不活动选项卡文本	此字段表示不活动选项卡中使用的文本。
不活动选项卡背景 - 顶部	此字段表示不活动选项卡上部背景的颜色。
不活动选项卡背景 - 底部	此字段表示不活动选项卡下部背景的颜色。
不活动选项卡背景 - 悬停	此字段表示将鼠标放在不活动选项卡上方时显示的颜色。它还表示菜单选项卡中使用的颜色。
全局标题部分（仅限现代主题）	
背景	此字段表示全局标题的背景颜色。
顶部（仅限现代主题）	
文本	此字段表示按钮中的文本。

一般信息	说明
操作栏（仅限现代主题）	
操作栏图标	此字段表示操作栏三角图标的颜色。
操作栏文本	此字段表示操作栏中使用的文本。
操作栏链接	此字段表示操作栏中可用的链接，例如“收藏记录”或“最近查看的”部分下面的导航链接。
操作栏背景	此字段表示操作栏中显示的背景颜色。
按钮（仅限现代主题）	
按钮背景 - 顶部	此字段表示按钮上部背景的颜色。
按钮背景 - 底部	此字段表示按钮下部背景的颜色。
按钮边框	此字段表示按钮边框中使用的颜色。
按钮文本	此字段表示按钮中使用的文本。
页面（经典和现代主题）	
页面文本	此字段表示页面或弹出式窗口上的所有文本，例如内嵌帮助、字段标签、字段值、页面标题、不活动的链接、表单部分标题、垂直栏、项目符号等。
页面链接	此字段表示页面背景上的所有链接，例如，“显示完整列表”链接、“管理列表”链接等。
页面背景 - 顶部	此字段表示每个页面和弹出式窗口（例如“商机详细信息”）顶部的标题栏颜色。将在此栏中放置按钮。此字段还控制操作栏、相关列表和“日历预约”窗格。在经典主题中，此字段控制活动日历选项卡。 注意：在现代主题中，活动日历选项卡被菜单所取代。
页面背景 - 底部	此字段表示每个页面和弹出式窗口（例如“商机详细信息”）底部的标题栏颜色。将在此栏中放置按钮。此字段还控制“操作”栏、“相关列表”、“日历”视图和活动“日历”选项卡。

一般信息	说明
高亮度显示的页面背景	此字段表示页面上高亮度显示项目的颜色，例如内嵌编辑字段、日历上的当天、向导中的活动步骤、抬头显示栏背景等。
页面标题文本	此字段表示页面名称（例如“商机主页”）使用的文本颜色。
页面标题背景 - 顶部	此字段表示页面名称背景上方区域使用的颜色。
页面标题背景 - 底部	此字段表示页面名称背景下方区域使用的颜色。
部分标题行	此字段表示“详细信息”页面上的部分标题行。
页面行	此字段表示列表记录、详细信息页面上的表单部分、向导步骤等使用的行颜色。
页面图标	此字段只能用于现代主题。它表示用于折叠和扩展页面部分的三角图标上所使用的颜色。
“相关信息”按钮背景	此字段只能用于现代主题。它表示“相关信息”按钮后面所使用的颜色。
列表（经典和现代主题）	
列表标题文本	此字段表示筛选器栏、列表页脚栏以及日历和周历视图时线中所使用的文本颜色。
列表标题背景	此字段表示日历和周历视图中的时间部分、筛选器栏以及包含列表导航图标的列表页脚的背景颜色。
列标题文本	此字段表示列标题中以及现代主题内日历视图日部分中所使用的文本颜色。
列标题背景	此字段表示相关列表、完整列表上以及现代主题内日历视图日部分中所使用的背景颜色。
行	此字段表示列表部分中水平线的颜色。
日历（经典和传统主题）	
预约背景 - 默认	此字段表示日历的每日、每周和每月视图中显示的预约的背景颜色。
预约文本 - 链接	此字段表示日历预约中可用的链接，例如，预约、联系人和帐户的导航链接。

一般信息	说明
预约文本 - 非链接	此字段表示预约中使用的文本颜色。
非工作时间背景	此字段表示用于代表日历中用户未工作的时间的背景颜色。
日历行	此字段表示日历页面中的日历视图和“日历视图”部分中使用的行颜色。

- 8 (可选) 如果希望在主题中添加定制全局链接, 请单击“全局链接”部分中的“新建”。
将打开“编辑链接”页面。
- 9 输入以下信息:
 - **链接名称。** 请输入要添加到主题中的全局链接的名称。
 - **类型。** 从菜单中选择“标题”或“页脚”, 具体取决于要将全局链接放在页面顶部还是底部。
 - **链接 URL。** 请输入全局链接的 URL。
 - **链接顺序。** 请输入一个值以指明链接的显示顺序。例如, 如果输入数字 1, 则该链接成为全局链接中的第一个链接。
- 10 单击“保存”。或者, 如果希望在主题中添加附加的定制全局链接, 请单击“保存并新建”链接。
- 11 (可选) 如果希望将特定徽标添加到主题中, 请单击“徽标”部分中的“添加徽标”。
将打开“编辑徽标”页面。
- 12 单击“浏览”找到想要在主题中用作标题徽标的图像。
注意: 可以上载具有以下扩展名的图像作为标题徽标: JPEG、JPG、PNG 或 GIF。对于经典主题, Oracle CRM On Demand 可以显示最高为 45 像素的标题徽标。对于现代主题, Oracle CRM On Demand 可以显示最高为 50 像素的标题徽标。为了在水平方向确保最大覆盖范围, 建议标题徽标宽度为 1680 像素。对于上载到主题中的图像, 必须拥有使用 and 上载权限。
- 13 输入以下信息:
 - **名称。** 请输入想要添加到主题中的徽标的名称。
 - **徽标类型。** 请从菜单中选择“页眉”或“页脚”, 具体取决于要将徽标放在页面顶部还是底部。如果选择“页眉”, 则徽标仍位于链接和选项卡后面的背景中。如果选择“页脚”, 则页脚徽标将被放置在应用产品底部的链接处。
- 14 单击“保存”。
注意: 必须注销并重新登录 Oracle CRM On Demand 才能查看添加到主题中的新徽标预览。
- 15 (可选) 如果要为不同类型的活动的背景、链接和文本指定不同的颜色, 则在“日历活动”部分中单击“新建”。
将打开“日历活动详细信息”页面。
- 16 输入以下信息:
 - **活动类型。** 选择所需的日历活动。
 - **顺序。** 请输入一个值以指明日历图例中日历活动的显示顺序。当您查看日历和周历时, 日历图例会显示前四个活动类型。当您查看月历时, 日历图例会显示前六个活动类型。
- 17 单击“保存”。或者, 如果要为其他类型的活动指定颜色, 则单击“保存和新建日历活动”。
“日历活动”部分会列出要在日历中以特定颜色显示的活动。
- 18 单击以下字段以定义在日历中显示每个日历活动的方式:
 - **背景颜色。** 输入十六进制值, 或者从调色板中选择颜色, 以定义日历活动的背景颜色。

- **链接颜色。**输入十六进制值，或者从调色板中选择颜色，以定义在日历活动中显示链接所使用的颜色。
- **非链接颜色。**输入十六进制值，或者从调色板中选择颜色，以定义在日历活动中显示文本所使用的颜色。

注意：必须注销并重新登录 Oracle CRM On Demand 才能查看对日历活动所做的更改。有关在 Oracle CRM On Demand 中使用日历的更多信息，请参阅使用日历页面（请参阅 [使用“日历”页面](#) 第 页 161）。

定制共享记录的以前所有权

对于支持团队共享记录的记录类型，您可以定制该记录类型，以便在 Oracle CRM On Demand 中更改“所有者”字段时将前一个所有者保留为团队成员。“定制前一个所有者”页面会显示支持团队共享记录的记录类型的列表。对于每种记录类型，您可以选择在团队中保留前一个记录所有者所针对的渠道，并且可以将新访问角色分配给前一个所有者。例如，可以配置“客户”记录类型，以便通过交互操作更改共享客户记录的所有者时，在团队中保留前一个所有者，并为前一个所有者分配该记录类型的只读访问权限角色。

有关记录所有权的更多信息，请参阅转让记录的所有权（请参阅 [转移记录的所有权](#) 第 页 120）以及[共享记录（团队）](#)（第 页 121）。

定制记录的以前所有权

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“应用产品设置”部分中，单击“定制前一个所有者”。

“定制前一个所有者”页面会列出支持团队共享记录的记录类型，以及这些记录类型的相应渠道和访问权限配置文件。
- 4 在“定制前一个所有者”页面中，单击“编辑”以修改前一个记录类型所有者的渠道或访问权限配置文件。
- 5 从“选择渠道”中选择以下各项之一：
 - **绝不保留责任人。**这是默认值。将不在团队中保留前一个记录所有者。
 - **始终保留责任人。**将在团队中保留前一个记录所有者，使用分配管理器更改所有者时除外。
 - **所有交互操作。**将在团队中保留前一个记录所有者，使用导入助理、分配管理器、成批更新功能或 Web 服务更改所有者时除外。
- 6 从“访问权限配置文件”中，为前一个所有者选择新访问权限配置文件。

有关为团队提供其他访问权限配置文件的更多信息，请参阅[设置权限配置文件的流程](#)（第 页 1202）。
- 7 单击“保存”。

关于字段、选择列表和度量

应用程序不允许您更改它用于预测和报表的字段名称或选择列表值。但是，某些预制列表（比如主页上的列表）会根据选择列表值来选择要包括的记录。应用程序使用与语言无关的基础代码来确定要在标准列表中包括什么记录。因此，您可以重命名选择列表值和字段，而不会影响那些列表。

注意：在 Oracle CRM On Demand（标准应用产品）中，任务的优先级在任务列表中由箭头指示。向上箭头指示“1-高”优先级，无箭头指示“2-中等”优先级，向下箭头指示“3-低”优先级。如果您更改“活动”记录类型中“优先级”字段显示值的默认值（例如，将默认值 *1-高* 更改为 *最高*），则 Oracle CRM On Demand 不会在任务列表的“优先级”字段中显示箭头，除非您使用以下模式：1-标签、2-标签或 3-标签，其中标签是您为任务优先级提供的名称。在本例中，Oracle CRM On Demand 为 1-标签显示向上箭头、没有为 2-标签显示箭头、为 3-标签显示向下箭头，并且没有为任何其他显示值显示箭头。例如，Oracle CRM On Demand 为 *1-我的最高优先级* 值显示向上箭头，但没有为 *我的最高优先级* 值显示箭头。Oracle CRM On Demand 不会为您添加到“优先级”字段选择列表中的任何定制值显示箭头。

关于附件配置

可以根据记录类型按以下方式将文件附加到记录：

- 通过父记录中的附件相关项目
- 通过附件字段

关于配置附件相关项目

对于支持预配置附件相关项目的记录类型，可以配置页面布局和用户角色，以使用户将多个附件链接到父记录。每个附件项目都可包含文件或 URL。要允许用户以该方式附加文件和 URL，页面布局和用户角色必须配置如下：

- “附件”部分必须显示为父记录类型页面布局上的相关信息部分。
- 用户角色必须具有针对附件记录类型的必要权限。
- 用户角色的访问权限配置文件必须具有适当的权限，以便可以访问父记录类型访问设置中的附件相关记录类型。

有关定制页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）和[指定动态页面布局](#)（第 页 1117）。有关配置用户角色和访问权限配置文件的更多信息，请参阅[用户管理和访问控制](#)（第 页 1156）。

以下记录类型支持预配置的附件相关项目：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 定制对象 01、02 和 03
- 经销商
- 事件
- 资金
- 资金请求
- 家庭
- 潜在商机
- 商机
- 合作伙伴
- 计划成员身份
- 服务请求
- 解决方案

附件还可以链接到警报记录和销售阶段记录。

公司管理员可以查看通过预配置附件相关项目添加的附件的详细信息。更多信息，请参阅[管理公司的附件](#)（第 页 1592）。

关于配置附件字段

用户可以通过附件字段将单个文件添加到记录。附件字段支持以下记录类型：

- 定制对象 01、02、03、04 及以上
- 库存审计报表
- 样品交易
- 签名

以下记录类型也支持附件字段。但是，这些记录类型仅可用作相关项目，具体如下：

- 鉴定附件
 - “鉴定附件”记录类型仅可用作“鉴定”记录类型上的相关项目。
- 申请附件
 - “申请附件”记录类型仅可用作“申请”记录类型上的相关项目。
- 业务计划附件

“业务计划附件”记录类型仅可用作“业务计划”类型上的相关项目。

■ 证书附件

“证书附件”记录类型仅可用作“证书”记录类型上的相关项目。

■ 课程附件

“课程附件”记录类型仅可用作“课程”记录类型上的相关项目。

■ 考试附件

“测验附件”记录类型仅可用作“测验”记录类型上的相关项目。

■ MDF 请求附件

“MDF 请求附件”记录类型仅可用作“MDF 请求”记录类型上的相关项目。

■ 目标附件

“目标附件”记录类型仅可用作“目标”记录类型上的相关项目。

■ 合作伙伴计划附件

“合作伙伴计划附件”记录类型仅可用作“合作伙伴计划”记录类型上的相关项目。

■ 保险单附件

“保险单附件”记录类型仅可用作“保险单”记录类型上的相关项目。

■ 特殊定价请求附件

“特殊定价请求附件”记录类型仅可用作“特殊定价请求”记录类型上的相关项目。

某些记录类型专用于行业或特定于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，因此可能不适用于您的 Oracle CRM On Demand 版本。

对于其中某些记录类型，附件字段显示在 Oracle CRM On Demand 的标准页面布局上。您可以根据需要，将所有列出的记录类型的附件字段显示在“详细信息”页面布局上。共有以下三个附件字段：

- **附件。**该字段最初在记录“编辑”页面上显示一个纸夹图标。当上载文件后，则在记录“详细信息”页面上显示附件的名称和大小。在记录的“编辑”页面上，该字段还会显示回形针图标和可用于移除文件的 X 图标。要允许用户将文件附加到记录，必须在页面布局上显示该字段。“附件”字段不能用作搜索字段，因为其中的文件名称和大小是计算值。
- **附件：文件名。**此为只读字段，它使用用户上传的文件名自动填充。该字段可以用作搜索字段。可选择显示或不显示该字段。
- **附件：大小（字节）。**该字段显示附件的大小。可选择显示或不显示该字段。

有关定制页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局（第 页 1079）](#)和[指定动态页面布局（第 页 1117）](#)。

关于配置定制对象和附件字段

您可以根据公司的业务需求，以多种方式配置“定制对象”记录类型，如下所示：

- 您可以将“定制对象”记录类型配置为与另一记录类型相关。（“定制对象”记录类型被视为 Oracle CRM On Demand 中大多数主要记录类型的相关记录类型。）

在这种配置中，父记录与链接的记录类型之间是一种一对多的关系。当链接的记录类型显示附件字段时，该配置允许用户将多个附件（每个子记录一个）链接到父记录。

例如，您可以在“详细信息”页面上显示“定制对象 04”的附件字段，并重命名“定制对象 04”，从而标记为*目标附件*。随后，您可以将新的“目标附件”记录类型用作“目标”记录类型的相关信息部分。

- 您可以配置“定制对象”记录类型与其他记录类型存在多对多关系。更多信息，请参阅[关于定制对象的多对多关系（第 页 1155）](#)。
- 您可以配置“定制对象”记录类型用作附件记录类型，并用作顶层记录类型，拥有自己的选项卡、主页、列表等。

在这种配置中，用户可以查看许多用户都感兴趣的说明，并可以搜索上载到定制附件记录的附件。

使用任何记录类型时，必须确保用户拥有适当的角色访问权限和访问权限配置文件，以便可以使用支持附件字段的记录类型。有关配置用户角色和访问权限配置文件的更多信息，请参阅[用户管理和访问控制（第 页 1156）](#)。

关于定制对象的多对多关系

默认情况下，定制对象 01、02 和 03 与其他记录类型之间的所有关系均为多对多关系。但是，对于所有其他定制对象记录类型（例如，定制对象 04），该定制对象记录类型与其他任何记录类型（包括其他定制对象记录类型）之间的任何关系默认为一对多关系。

通过将其他定制对象记录类型用作交集表，可以为定制对象记录类型创建多对多关系。

将定制对象记录类型用作交集表的优势

将定制对象记录类型用作交集表（而非将多对多关系与定制对象 01 至 03 中提供的其他记录类型一起使用）具有以下优势：

- **灵活性。**您可以更灵活地控制对象之间的关系。将定制记录类型用作交集表将允许直接访问定制对象记录类型中的交集记录。定制对象 01、02 和 03 不显示交集表及其与其他记录类型的多对多关系。因此，用户不能查看或修改交集记录。定制对象 04 和更高的记录类型也更加灵活，因为它们使您可以确定哪些记录类型应具有多对多关系。定制对象 01、02 和 03 与其他记录类型的多对多关系是预先配置的，您不能对其进行更改。例如，在使用定制对象 01 时，如果您只需定制对象 01 与客户之间的一对多关系，则它将存储为多对多关系。即使并不需要，定制对象 01 也会使用一个附加记录将关系存储在隐藏的交集表中，并且此附加记录计入公司的记录配额中。但是，如果您正在使用定制对象 04，并且只需定制对象 04 与客户之间的一对多关系，则可以使用提供的默认一对多关系。如果您不是正在使用定制对象 04，则可以选择使用其他定制对象记录类型创建定制对象 04 与客户之间的多对多关系。
- **更好的集成。**当您定制对象记录类型用作交集表时，集成事件更有效率。您可以将多对多关系直接加载到定制对象记录类型中，方法是使用 Oracle CRM On Demand 中的导入工具或 Web 服务。但是，该导入工具不支持导入定制对象 01、02 和 03 与其他记录类型之间的关系。另外，集成事件只能跟踪定制对象 01、02 和 03 的父字段。集成事件不能跟踪定制对象 01、02 和 03 及其相关记录类型发生的任何事件，例如与其他记录类型关联或取消关联。但是，如果您将定制对象 04 和更高的记录类型用作交集表，则可以跟踪和检测交集表中发生的任何事件，因为它是具有集成事件支持的定制对象记录类型。
- **存储附加信息。**您可能需要存储关于两个记录类型之间的多对多关系的附加信息，例如，文本字段或更复杂的业务模型可能需要与其他记录类型的关系。定制对象 04 和更高的记录类型支持 Oracle CRM On Demand 中可用的所有定制字段，使您可以在交集表中创建定制字段。定制对象 04 和更高的记录类型还支持与其他记录类型的关系，使您可以创建与交集表的关系。定制对象 01、02 和 03 的交集表与其他记录类型不支持定制字段或其他记录类型的关系。

示例：创建多对多关系

您的公司拥有和管理会议中心，并为其他公司、政府客户等提供会议设施。您希望使用某个定制对象记录类型来跟踪有关事件的信息，使用另一个定制对象记录类型来跟踪有关每个事件所用房间的信息。每个房间可用于多个事件，每个事件可使用多个房间，因此这些记录类型之间必须存在多对多关系。

要创建此多对多关系，可以将第三个定制对象记录类型用作交集表，以跟踪有关每个房间预订情况或会议的信息。然后，可以在房间和会议之间以及事件和会议之间创建一对多关系，从而使房间和事件之间存在多对多关系。

以下过程说明如何针对该示例配置记录类型和关系。定制对象 04、05 和 06 用于新的记录类型。

配置多对多关系

- 1 如果没有为贵公司设置要使用的定制对象记录类型，请联系客户关怀进行设置。
- 2 客户关怀设置了定制对象后，请分别将定制对象 04、05 和 06 的记录类型重命名为房间、事件和会议。
有关重命名记录类型的信息，请参阅[重命名记录类型](#)（第 1141 页）。
- 3 对于需要新记录类型访问权限的每个用户角色，请在角色管理向导的步骤 2 “记录类型访问”中设置所需的访问级别。（可以根据用户责任自行确定所需的访问级别。）
有关设置用户角色的信息，请参阅[添加角色](#)（第 1185 页）。
- 4 对于需要新记录类型访问权限的每个用户角色，请为新记录类型配置访问权限配置文件。
至少，必须进行如下设置：

- 针对新“房间”记录类型，授予对新“会议”相关信息部分的“查看”访问权限。
- 对于新“事件”记录类型，授予对新“会议”相关信息部分的“查看”访问权限。

有关设置权限配置文件的更多信息，请参阅[设置权限配置文件的过程](#)（第 页 1202）。

5 为新记录类型创建新的页面布局：

- 在新“房间”记录类型的“详细信息”页面布局上，将新“会议”记录类型添加为相关信息部分。
- 在新“事件”记录类型的“详细信息”页面布局上，将新“会议”记录类型添加为相关信息部分。

有关设置页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）。

6 对于需要新记录类型访问权限的每个用户角色，请指定在角色管理向导步骤 6 中创建的页面布局。

有关设置用户角色的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

注意：除了按照上述过程中的说明进行配置更改之外，还可以采用定制其他记录类型的方法来定制新的记录类型。有关定制记录类型的信息，请参阅[记录类型应用程序定制页面](#)（请参阅 [记录类型的“应用程序定制”页面](#) 第 页 1026）。

用户管理和访问控制

本主题提供有关管理用户以及控制访问权限的信息。

在开始之前。请执行以下操作：

■ 确保在您的用户角色中具有相应的权限：

- 要访问“管理主页”上的“用户管理和访问控制”链接，您的用户角色必须包括“管理用户”权限和/或“管理角色和访问”权限。
- 要设置用户，您的角色必须包括“管理用户”权限或“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

注意：具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限的用户只能在他们自己的合作伙伴组织中设置用户。

- 要设置您在公司中的访问权限配置文件和角色，您的角色必须包括“管理角色和访问”权限。
- 要创建、编辑或删除组，用户角色必须包括“管理角色和访问”权限。要将用户添加至组或者从组中删除用户，用户角色必须包括“管理角色和访问”权限以及“管理用户”权限。
- 要设置工作簿，您的角色必须包括“管理工作簿”权限。
- 要在公司设置地区，您的角色必须包括“管理地区”权限。

■ 将许可证数量与必须处于有效状态的用户数量进行比较。只有有效用户才能访问 Oracle CRM On Demand。活动用户总数不能超过公司的许可证数量。有关验证许可证状态的更多信息，请参阅[验证许可证状态和有效用户](#)（第 页 986）。

■ 阅读有关角色和访问权限配置文件的背景信息。请参阅以下主题以了解更多信息：

- [角色管理](#)（第 页 1179）
- [角色设置准则](#)（第 页 1180）
- [访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）
- [关于主要记录类型的访问级别](#)（第 页 1196）
- [关于相关记录类型的访问级别](#)（第 页 1196）
- [如何确定访问权限](#)（第 页 1243）

■ 确定您将用来管理工作簿、角色和团队的数据访问权限的配置文件。

■ 确定您要分配给每个用户的角色，以及每个用户的汇报对象。如果您的组织需要附加角色来适应多个业务范围，则创建您需要的新角色。

公司所有用户的累积结构定义了公司的报告层次结构和销售定额。

您必须为公司的每位用户单独指定用户角色。用户的角色和关联的访问权限配置文件确定了雇员对选项卡、功能和记录的访问权限。用户角色和关联的配置文件还确定了雇员在使用应用产品时可看到哪些页面布局。

单击一个主题以查看管理用户、访问权限配置文件、角色、定制工作簿以及组的过程：

- 设置用户 (第 页 1158)
- 设置用户的销售定额 (第 页 1169)
- 按记录类型为用户设置默认工作簿 (第 页 1169)
- 更改用户的用户 ID (第 页 1170)
- 重置用户的密码 (第 页 1170)
- 重置用户的 DMS PIN (第 页 1171)
- 更改用户的主要分部 (第 页 1171)
- 查看用户的登录活动 (第 页 1171)
- 查看用户的安全相关活动 (第 页 1172)
- 管理委派用户 (管理员) (第 页 1173)
- 为用户创建库存期间 (第 页 1175)
- 停用用户 (第 页 1175)
- 设置合作伙伴管理员 (管理员) 的过程 (第 页 1176)
- 设置用户 (合作伙伴) (第 页 1177)
- 更改用户的用户 ID (合作伙伴) (第 页 1178)
- 重置用户的密码 (合作伙伴) (第 页 1179)
- 停用用户 (合作伙伴) (第 页 1179)
- 添加角色 (第 页 1185)
- 设置访问权限配置文件的过程 (请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202)
- 设置工作簿的过程 (第 页 1222)
- 为管理员角色验证工作簿的设置 (第 页 1223)
- 创建工作簿类型和工作簿用户角色 (第 页 1226)
- 配置记录所有权模式 (第 页 1227)
- 创建工作簿和工作簿层次结构 (第 页 1227)
- 将用户与工作簿关联 (第 页 1229)
- 为工作簿创建访问权限配置文件 (请参阅 [为工作簿创建权限配置文件](#) 第 页 1231)
- 为公司启用工作簿 (请参阅 [为贵公司启用工作簿](#) 第 页 1231)
- 为用户和用户角色启用工作簿 (第 页 1232)
- 向记录详细信息页面布局添加工作簿 (第 页 1234)
- 对工作簿分配记录 (第 页 1235)
- 重置个性化页面布局 (第 页 1205)
- 重置个性化操作栏布局 (第 页 1205)
- 重置个性化主页布局 (第 页 1206)
- 设置组 (第 页 1240)
- 设置地区 (第 页 1242)

提示： 请考虑为每个角色设置一个测试用户。然后，在激活其他用户之前激活测试用户以确保正确设置了配置。在完成所有用户设置活动（包括访问权限、角色布局、报告和数据共享层次结构、工作流以及其他任何业务流程定制）之前，请不要激活其他用户。测试完成时记住要停用测试用户。

用户管理

用户是 Oracle CRM On Demand 中的一个实体，不一定具有与 Oracle CRM On Demand 交互的能力。例如，用户可以是公司的雇员、合作方或外部应用产品。用户可以处于活动或不活动状态。活动用户可以与 Oracle CRM On Demand 交互；不活动的用户则不能。要与 Oracle CRM On Demand 交互，活动用户必须根据公司制定的登录和密码策略进行认证。有关登录和密码策略的更多信息，请参阅[关于登录和密码策略](#) (第 页 986)。

每个用户都分配有一个角色。相同的角色可分配给多个用户。Oracle CRM On Demand 中的角色与用户在组织中执行的业务职能相似，例如销售主管职能或服务经理职能。在组织中，业务职能会授予您该业务职能特有的某些权限。类似地，在 Oracle CRM On Demand 上下文中，角色定义以下内容：

- 在 Oracle CRM On Demand 中用户有权使用的功能
- 授予用户用来处理受保护信息的权限组
- 显示信息的用户界面设置

有关角色的更多信息，请参阅[角色管理](#)（第 页 1179）。要管理用户，请执行以下任务：

- [设置用户](#)（第 页 1158）
- [设置用户的销售定额](#)（第 页 1169）
- [更改用户的用户 ID](#)（第 页 1170）
- [重置用户的密码](#)（第 页 1170）
- [重置用户的 DMS PIN](#)（第 页 1171）
- [更改用户的主要分部](#)（第 页 1171）
- [查看用户的登录活动](#)（第 页 1171）
- [查看用户的安全相关活动](#)（第 页 1172）
- [管理委派用户（管理员）](#)（第 页 1173）
- [为用户创建库存期间](#)（第 页 1175）
- [停用用户](#)（第 页 1175）

相关主题

请参阅以下主题以了解与用户管理有关的信息：

- [关于用户页面布局](#)（第 页 1168）
- [关于用户委派](#)（第 页 1172）
- [用户字段](#)（第 页 1160）
- [查看记录的审计追踪](#)（第 页 145）
- [定制审计追踪](#)（第 页 1110）

设置用户

设置用户时，需特别关注以下字段，因为它们确定了用户可以访问、查看的内容以及执行的任务：

- **“状态”字段。**在首次设置一个用户时，您可以通过将用户的状态设置为“有效”并提示 Oracle CRM On Demand 在您保存用户记录时向用户发送必要的登录信息（通过在用户记录上选择相应的选项），允许用户立即访问 Oracle CRM On Demand。
或者，如果在一段时间内您不希望用户访问 Oracle CRM On Demand，则将用户的状态设置为“无效”。当您以后要允许用户访问 Oracle CRM On Demand 时，则将用户的状态更改为“有效”，使用重置密码功能通过电子邮件向用户发送必要的登录信息。
- **“报告对象”字段和“报告对象（别名）”字段。**报告结构决定了经理可以访问哪些记录。它还决定了在预测计算中以及在经理和主管所查看的报表中包括哪些数据。在其中设置用户的页面可以包含“报告对象”字段或“报告对象（别名）”字段，但不能同时包含这两个字段。有关“报告对象”和“报告对象（别名）”字段的更多信息，请参阅[关于用户记录中的“报告对象”和“报告对象（别名）”字段](#)（第 页 1168）。

提示： 首先输入位于报告层次结构顶部的用户。

- **“角色”字段。**用户角色确定用户对选项卡、功能、记录和页面布局的访问。

注意： 您可以利用导入助手导入您的用户记录。有关此选项的更多信息，请参阅[导入和导出工具](#)（第 页 1369）。

关于新用户的登录信息

要登录到 Oracle CRM On Demand，新用户必须具有 Oracle CRM On Demand 的临时 URL 和临时密码。您可以提示 Oracle CRM On Demand 在您创建用户帐户时向用户发送登录信息，或者稍后由您执行此工作，如下所述：

- 如果您要在设置用户帐户时发送登录信息，请在第一次保存用户记录之前在该用户记录上选中电子邮件复选框。

根据您是使用“快速添加”按钮还是“添加用户”按钮创建用户记录，电子邮件复选框按如下方式命名：

- “快速添加”页面上的“电子邮件”复选框
- “编辑用户”页面上的“当我单击‘保存’时发送临时密码电子邮件”复选框

注意，如果要立即向用户发送信息，您必须在首次保存记录之前选中复选框。登录信息会通过电子邮件发送给用户，一共包含两个部分：

- 一封电子邮件包含临时 URL。
- 第二封电子邮件包含一个临时密码和详细的用户登录 ID 信息。

- 如果您希望以后向用户发送登录信息，则在创建用户记录时不要选中电子邮件复选框。

稍后，当希望向用户发送登录信息时，可以通过单击用户记录上的“重置密码”按钮提示 Oracle CRM On Demand 发送该信息。单击“重置密码”按钮时，会通过电子邮件向用户发送登录信息，一共包含两个部分：

- 一封电子邮件包含临时 URL。
- 第二封电子邮件包含一个临时密码。

在此情况下，电子邮件不会包含与用户登录 ID 有关的详细信息。

关于删除用户

不能删除用户。当雇员从公司离职后，可以将该用户的状态更改为“无效”。

在开始之前。要设置公司用户，您的角色必须包括“管理用户”权限。

设置用户

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页上执行以下操作之一：
 - 要添加新用户，单击“新建用户”。
 - 要快速添加多个用户，单击“快速添加”。
 这会打开“快速添加”页，让您为每个用户输入必需及有限的信息。例如，它不会允许您指定报告层次结构。

注意：如果除了“快速添加”页面上的字段，您还定义其他任何必填的用户字段，则不能使用“快速添加”方法。

 在“快速添加”窗口中输入信息后，单击“保存”。这会将您带到“用户列表”页。
 - 要编辑用户的信息，单击用户的姓氏，然后在“用户详细信息”页面上单击“编辑”按钮。
- 5 在“编辑用户”页上填写信息。有关更多信息，请参阅关于组（请参阅 [用户字段](#) 第 页 1160）。
- 6 保存记录。

提示：您可以通过创建筛选列表来限制用户记录。有关说明，请参阅[使用列表](#)（第 页 104）。

打开用户的筛选列表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。

4 在“用户列表”页面上，从下拉列表中选择一个选项。

用户字段

设置用户时，需要特别注意以下字段：

- 状态
- “报告对象”或“报告对象（别名）”，具体取决于用户页面布局中显示的字段
- 角色

这些字段的项确定用户可以访问和查看的内容以及可以执行的操作。

此表向用户介绍一些字段信息。要查看此表中列出的所有字段，您的角色必须包括“管理用户”权限。某些字段是只读字段。另外，根据您是从“用户列表”页面中导航，还是通过追溯记录中的用户名来访问“用户详细信息”页面，您看到的字段可能会有所不同。因为对这些详细信息页面使用了不同的页面布局，所以存在这些差异。有关用户页面布局的更多信息，请参阅[关于用户页面布局（第 页 1168）](#)。

字段	说明
“关键用户信息”部分	
状态	状态指明用户是有效还是无效。有关设置用户密码和激活用户的过程的信息，请参阅设置用户（第 页 1158）和重置所有密码（第 页 992）。 注意：Oracle CRM On Demand 不允许您删除用户。当雇员从公司离职后，可以将该用户的“状态”更改为“无效”。
报告对象	用户的经理。每个用户必须向经理汇报以用于报告和预测用途。 注意：根据为公司设置的用户页面布局，可能会显示“报告对象（别名）”字段，而不是“报告对象”字段。“报告对象（别名）”字段显示用户经理的简短标识符。
合作伙伴组织	用户所属的合作伙伴组织的名称。仅为属于合作伙伴组织成员的用户填充此字段。 注意：作为合作伙伴组织的成员并且角色具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限的用户可以将其合作伙伴组织的其他成员添加为 Oracle CRM On Demand 中的用户。如果您的用户角色允许您设置属于您的合作伙伴组织的用户，此字段将为只读字段。
角色	为用户分配的角色。要了解角色，请参阅角色管理（第 页 1179）。
主要组	此用户已添加到的组。只读。
默认工作簿	（可选）用户默认情况下在“分析”页面之外的其它任何区域工作时，可在工作簿选择器中看到的用户工作簿以及定制工作簿。用户记录上的此设置不会限制用户对记录的访问。用户可以在工作簿选择器中选择不同的工作簿。 注意：您可以为用户的每种记录类型指定默认工作簿。有关更多信息，请参阅按记录类型为用户设置默认工作簿（第 页 1169）。如果为用户的某记录类型指定了默认工作簿，则在工作簿选择器中，该记录

字段	说明
	类型的默认工作簿将优先于在用户概要的“默认工作簿”字段中指定的默认工作簿。
用于分析的默认工作簿	(可选) 用户默认情况下在“分析”页面的工作簿选择器中看到的用户工作簿以及定制工作簿。用户记录上的此设置不会限制用户对数据的访问。用户可以在工作簿选择器中选择不同的工作簿。
保留默认工作簿	此复选框适用于 Oracle CRM On Demand 中除“分析”页面以外的所有区域中的工作簿选择器。“保留默认工作簿”复选框的工作机制如下： - 如果选中了此复选框，则每当用户打开任何可以使用工作簿选择器的页面或窗口时，工作簿选择器将显示在用户概要的“默认工作簿”字段中选择的工作簿。用户可以在任何页面或窗口的工作簿选择器中选择不同的工作簿。但是，下次用户重新访问该页面或窗口，或打开任何其他可以使用工作簿选择器的页面或窗口时，用户将在工作簿选择器中看到默认工作簿。用户之前在工作簿选择器中做出的选择将会丢失。 - 如果未选中此复选框，则工作簿选择器将显示在用户概要的“默认工作簿”字段中选择的工作簿，直到用户在工作簿选择器中选择了其他工作簿。用户在工作簿选择器中选择了其他工作簿之后，用户将在工作簿选择器中继续看到用于该记录类型的新工作簿，直到用户注销并再次登录。
“用户详细信息”部分	
别名	用户的简短标识符，例如，用户的常用名或昵称。 如果您通过“快速添加”页面添加用户，则电子邮件地址中 @ 符号前面的所有字符将成为别名。
用户 ID	用户用来登录到 Oracle CRM On Demand 的唯一系统标识符。 用户 ID 最多可以包含 50 个字符。用户 ID 不能包含空格或任意以下特殊字符： - 星号 (*) - 反斜杠 (\) - 数字符号 (#) - 问号 (?) - 斜线 (/) - 波浪号 (~) 根据公司管理员在公司概要上的“发送有关用户概要更新的电子邮件”设置中选择的选项，当用户概要上的“用户 ID”字段中的值发生更改时，可能会向用户发送电子邮件。有关“发送有关用户概要更新的电子邮件”设置的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 965)。
电子邮件	用户的完整电子邮件地址，如 isample@companysample.com。用户必须具有有效的电子邮件地址，才能授予其对 Oracle CRM On Demand 的访问权限。

字段	说明
	电子邮件地址最多可以包含 100 个字符。 根据公司管理员在公司概要上的“发送有关用户概要更新的电子邮件”设置中选择的选项，当用户概要上的“电子邮件”字段中的值发生更改时，可能会向用户发送电子邮件。有关“发送有关用户概要更新的电子邮件”设置的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值 (第 页 965)。
辅助电子邮件	您可以使用此字段为用户存储附加电子邮件地址。Oracle CRM On Demand 不会向此地址发送任何通知或预警电子邮件。
用户登录 ID	只读字段。此值是公司登录 ID 与用户 ID 的组合，它是用户用来登录到 Oracle CRM On Demand 的唯一系统标识符。
联系人首选项	
永不呼叫	如果选中此复选框，用户将不会收到来自 Oracle CRM On Demand 营销的呼叫。
永不发邮件	如果选中此复选框，用户不会收到来自 Oracle CRM On Demand 营销的信件或宣传册。
永不发电子邮件	如果选中此复选框，用户将不会收到来自 Oracle CRM On Demand 营销的电子邮件。
始终发送重要的通知	如果选中此复选框，用户会从 Oracle CRM On Demand 收到包含重要信息的电子邮件。这些消息包括： ■ 有关 Oracle CRM On Demand 和相关产品的产品更新和服务变更的重要信息 ■ 有关升级到主要新版本的说明和计划 ■ 对常规支持流程加以补充的高优先级或紧急通信（例如在出现硬件故障时） 只有公司管理员能够为用户更新此复选框。主要联系人将自动启用此复选框。 注意：此复选框不用于确定哪些用户接收 Oracle CRM On Demand Customer Care 发出的系统预警，如即将发生的计划维护的提醒。
“用户地理信息” 部分	
语言、区域设置、币种、时区	如果未在这些字段中设置任何值，则使用为公司设置的默认值。您可以为用户更改值。用户也可以在编辑其个人首选项时覆盖这些设置。
用户安全信息	

字段	说明
报告主题区域	此设置定义用户对分析中的实时报表记录的可见性。这些报表提供数据的实时分析。您可以选择下列任一值： ■ 经理可见性。允许用户查看自己拥有的数据以及他/她的下属拥有的数据。（这是默认设置。） ■ 团队可见性。允许用户查看自己拥有的数据以及通过团队与该用户之间共享的数据。 如果不定义“报告主题区域”设置，则会应用管理员设置的适用于整个公司的设置。有关报表的更多信息，请参阅分析（第 页 671），特别是关于分析中记录的可见性（第 页 688）主题。 您可以为用户更改该值。用户也可以在编辑其个人首选项时覆盖此设置。
历史主题区域	此设置定义用户对分析中的历史报表记录的可见性。允许的值如下所述： ■ 经理可见性。允许用户查看自己拥有的数据以及他/她的下属拥有的数据。（这是默认设置。） ■ 团队可见性。允许用户查看自己拥有的数据以及通过团队与该用户之间共享的数据。 ■ 完整可见性。允许用户查看自己拥有的数据、与该用户之间共享的数据、他/她的下属拥有的数据以及与其下属之间共享的数据。 如果不定义“历史主题区域”设置，则会应用管理员设置的适用于整个公司的设置。 您可以为用户更改该值。用户也可以在编辑其个人首选项时覆盖此设置。
基于角色可以读取所有记录	使用此选择列表指定您是否希望“分析”基于记录类型使用“可读取所有记录”设置（如角色管理向导中的“记录类型访问”页面中所定义）。如果通过公司概要或您的用户概要启用“基于角色可以读取所有记录”设置，以及如果您的管理员基于指定的记录类型为您的用户角色选择了“可以读取所有记录”可见性设置，则您可以在“分析”中查看该记录类型的所有记录。 有关何时以及如何启用“基于角色可以读取所有记录”设置的指导，请参阅关于“基于角色可以读取所有记录”设置（第 页 633）。 如果未启用“基于角色可以读取所有记录”设置，则“分析”将使用“报告主题区域”和“历史主题区域”字段上设置的可见性。

字段	说明
外部唯一 ID	您可以使用此字段将用户的标识符存储在外部系统中。
集成 ID	您可以在此字段中输入值，也可以让字段采用默认值。根据用户记录的创建方式，“集成 ID”字段将按如下方式采用默认值： ■ 对于通过用户界面创建的用户记录： ■ 如果“集成 ID”字段显示在“页面布局”中且未在字段中输入值，则字段将采用首次保存记录之前分配给用户记录的临时“行 ID”。 ■ 如果“集成 ID”字段未显示在用户页面布局中，则字段将采用用户记录的“行 ID”字段值。 ■ 对于通过用户界面之外的任何渠道创建的用户记录，如果未在“集成 ID”字段中输入值，则字段将采用用户记录的“行 ID”字段值。 您可以更改“集成 ID”字段中的值。
单一登录的外部标识符	如果公司设置为使用单一登录，则公司管理员可以使用该字段将 Oracle CRM On Demand 中的用户映射到外部系统，而无需使用“用户登录 ID”字段。 当用户查看他们的个人配置信息时，此字段为只读。 根据公司管理员在公司概要上的“发送有关用户概要更新的电子邮件”设置中选择的选项，当用户概要上的“单一登录的外部标识符”字段中的值发生更改时，可能会向用户发送电子邮件。有关“发送有关用户概要更新的电子邮件”设置的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值（第 页 965）。
身份验证类型	确定用户如何登录 Oracle CRM On Demand。 如果公司级的验证类型不是“用户 ID/密码或单一登录”，则该字段在用户记录上是只读的。如果公司级的验证类型是“用户 ID/密码或单一登录”，则公司管理员可以在用户记录上选择一个值或将该字段留空，如下所示： ■ 仅用户 ID/密码。如果选择该值，用户必须使用其 Oracle CRM On Demand 用户登录 ID 和密码进行登录。 ■ 仅单一登录。如果选择该值，用户必须使用贵公司的单一登录机制登录。如果选择该值，用户将无法使用 Oracle CRM On Demand 用户登录 ID 和密码登录。 ■ 用户 ID/密码或单一登录。如果选择该值，用户既可以使用其 Oracle CRM On Demand 用户登录 ID 和密码登录，也可以通过公司的单一登录方法登录。

字段	说明
	■ 空。如果该字段在用户概要上为空，则用户将使用公司级的验证类型设置。 当用户查看他们的个人配置信息时，此字段为只读。 注意：如果选择了“用户 ID/密码或单一登录”值，则将继续实施 Oracle CRM On Demand 中的公司密码策略。因此，当 Oracle CRM On Demand 中的用户密码过期时，Oracle CRM On Demand 会提示用户更改该密码，即使用户使用“单一登录”登录也不例外。还将实施 Oracle CRM On Demand 中的所有其他密码策略，如最小密码长度、所需密码复杂性等。Oracle CRM On Demand 不管理用于“单一登录”的密码。 有关设置公司级验证类型的更多信息，请参阅设置公司概要和全局默认值（第 页 965）。
密码状态	指明用户密码的状态（只读）。可能值包括： ■ 现行。用户密码有效。 ■ 禁用/临时。用户提交了密码更改请求，或者管理员重置了用户密码，但用户尚未保存新密码。 ■ 无效。用户记录上的“状态”字段之前已设置为“无效”，并且用户的当前凭据无法用于登录 Oracle CRM On Demand。如果“状态”字段更改为“有效”，则重置用户密码以允许用户登录。 ■ 锁定。使用分配的密码尝试登录的连续失败次数超过“当前密码最大尝试次数”设置允许的数量，而且在“登录锁定持续时间”设置中指定的锁定期间尚未过期。 ■ 密码已过期。用户密码已过期。用户密码的有效时间长度由“用户密码到期期限”设置确定。 ■ 临时密码已过期。临时密码已分配给用户，但用户未在“临时登录的有效天数”设置允许的范围内使用临时密码登录。您必须再次重置密码。 ■ 临时密码锁定。使用临时密码尝试登录的连续失败次数超过“当前密码最大尝试次数”设置允许的数量，而且在“登录锁定持续时间”设置中指定的锁定期间尚未过期。 注意：上述说明中参考的设置可在“公司登录和密码控制”页面上可用。有关这些设置的更多信息，请参阅定义公司的密码控制（请参阅 定义公司密码控制策略 第 页 987）。
“附加信息”部分	
默认主题	用户使用台式机或手提电脑登录到 Oracle CRM On Demand 时使用的主题。用户可在编辑其个人首选项时覆盖此设置。如果在用户的记录中未选择默认主题，则使用为用户角色选择的默认主题。如果在用户的记录或角色中未选择默认主题，则使用为公司指定的默认主题。 注意：主题对 Oracle CRM On Demand 的执行方式无影响。如果您的用户角色具有相应的权限，您可以根据公司要求创建新主题。有关主题的更多信息，请参阅创建新主题（第 页 1146）。
平板主题	（可选）用户使用平板电脑或其他触屏设备登录到 Oracle CRM On Demand 时使用的主题，前提是 Oracle CRM On Demand 检测到平板计

字段	说明
	算机或触屏设备。用户可在编辑其个人首选项时覆盖此设置。如果在用户的记录中未选择平板主题，则使用为用户角色选择的平板主题。如果在用户的记录或角色中未选择平板主题，则使用为公司指定的平板主题。如果未在任何级别指定平板主题，则使用默认主题。
默认搜索记录类型	当用户登录到 Oracle CRM On Demand 时在操作栏的搜索选择列表中显示的记录类型。
登录时显示欢迎页	要阻止每次用户登录 Oracle CRM On Demand 时出现“欢迎”页面，请取消选中此复选框。 注意：用户也可在登录时取消选中“欢迎”页面中的“登录时显示欢迎页”复选框。
资金批准限额	此字段适用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 的用户。 将状态设置为“批准索赔”时，此用户可以为每个资金请求批准的金额。如果用户尝试超过此限制，则会出现错误消息，Oracle CRM On Demand 将阻止批准该资金请求。
启用消息中心动画	用于决定是否要在“消息中心”和记录“详细信息”页面中以动画形式显示附注。
记录预览模式	用户的记录预览模式。根据此处的设置，在用户将指针悬停在指向记录的链接上时，或者在用户单击预览图标（预览图标在指针悬停在指向记录的链接上时出现）时，预览窗口即会打开。预览窗口显示记录的“详细信息”页面的第一个部分。在此字段中选择“关”会使用户无法使用记录预览功能。 可以在公司级别和用户级别指定记录预览设置。用户级别的设置将覆盖公司的设置。如果此字段为空，则使用公司的记录预览设置。用户在编辑他们的个人首选项时可以更改此设置。
抬头显示栏	如果打开了抬头显示栏功能，并且在用户主题上选中“支持抬头显示栏设置”复选框，用户将在浏览器窗口底部看到详细信息页面上相关信息部分的链接。这些链接使用户无需向下滚动页面就可以跳转到相关信息部分。 可以在公司级别以及用户级别打开或关闭抬头显示栏功能。用户级别的设置覆盖公司的设置。如果此字段为空白，则使用公司的抬头显示栏设置。用户在编辑他们的个人首选项时可以更改此设置。 若未对用户主题选中“支持抬头显示栏设置”复选框，那么，即使在公司级别或用户级别开启抬头显示栏功能，也无法使用抬头显示栏。
相关信息格式	确定记录的“详细信息”页面中的相关信息部分是显示为列表还是显示为选项卡。如果用户记录中的“相关信息格式”字段为空，则使用用户角色的设置；如果用户角色中的“相关信息格式”字段为空，则使用公司的设置。

字段	说明
冻结列表列标题	确定在用户向下滚动记录页面时，“列表”页面中的列标题是否始终保留在视图中。 可以在公司级别以及用户级别打开或关闭此功能。用户级别的设置将覆盖公司的设置。如果此字段为空白，则使用公司的设置。
报告主题区域的用户时区支持	如果用户概要中存在且选中了此复选框，则根据用户时区显示实时报表中显示的日期和时间。如果在用户概要中取消选中此复选框，则根据公司时区显示报表中显示的日期和时间。 要为用户启用此设置，公司管理员必须将此字段添加到管理员角色的“用户管理”页面布局。要让用户可启用或禁用个人概要中的此设置，公司管理员必须将此字段添加到相关用户角色的“用户所有者”页面布局。
主要分部	默认情况下“用户详细信息”页面中不存在“主要分部”字段，但公司管理员可以将此字段添加到“用户管理”页面布局中。如果公司使用“分部”记录类型按组来组织用户以满足您的业务需求，则每个用户都可以与一个或多个分部关联。系统会将与用户关联的第一个分部自动指定为用户的主要分部，并且该分部的名称会显示在用户记录上的“主要分部”字段中。公司管理员可以更改用户记录上的主要分部。有关分部的更多信息，请参阅分部设置（第 页 1000）。 注意：名称为“分部”的文本字段也可用于“用户”记录类型。“用户”记录类型上的“分部”文本字段与“分部”记录类型无关。
启用定制代码	此选择列表字段将确定是为用户启用还是禁用 Oracle CRM On Demand 的页面上的所有定制代码，以及是为用户启用还是禁用定制代码指示符。提供以下选项： ■ 已启用。这是标准应用产品中的默认设置。选择此选项时，会启用 Oracle CRM On Demand 的页面中可用的所有自定义代码，但不会启用自定义代码指示符。 ■ 已启用且带有指示符。选择此选项时，会启用 Oracle CRM On Demand 的页面中可用的所有自定义代码。此外，会启用自定义代码指示符。 ■ 已禁用且带有指示符。选择此选项时，会禁用 Oracle CRM On Demand 的页面中可用的所有自定义代码。此外，会启用自定义代码指示符。 注意：如果将此字段设置为“已禁用且带有指示符”，则定制 Web 小程序中嵌入的任何报表和仪表盘都不会为用户运行。 有关定制代码和定制代码指示符的详细信息，请参阅关于启用和禁用定制代码和定制代码指示符（第 页 153）。 要更改此字段中的设置，管理员必须将此字段添加到管理员角色的“用户管理”页面布局。要让用户可更改个人配置文件中的此设置，管理员必须将此字段添加到相关用户角色的“用户所有者”页面布局。

注意：具有“管理用户和访问 - 管理委派用户”权限和“管理用户”权限的用户（通常是公司管理员）可以为其他用户指定委派。具有“管理用户和访问 - 管理委派用户”权限的用户可以为他们自己指定委派。有关指定委派

的更多信息，请参阅[关于用户委派](#)（第 页 1172）、[添加委派用户](#)（第 页 638）和[管理委派用户（管理员）](#)（第 页 1173）。

关于用户页面布局

您可以为用户记录定义许多页面布局类型。页面布局类型与 Oracle CRM On Demand 中的不同用户详细信息视图对应。在“用户应用产品定制”页面中可以使用以下类型的用户页面布局。

- **用户页面布局。**此类型的用户布局用于在从记录、“最近查看的”列表或“收藏项”列表中追溯用户名时显示的用户详细信息页面。公司中的所有用户均可以看到这些用户详细信息页面。无相关信息部分可用于此类型的页面布局，但是，如果用户角色允许的话，用户可以在页面中个性化字段的布局。有关更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局](#)（第 页 639）。
- **用户管理页面布局。**此类型的页面布局用于从“用户管理和访问控制”下“用户列表”页面中显示的用户详细信息页面。
- **用户所有者页面布局。**此类型的页面布局用于“我的设置”中的“个人详细信息”页面。如果用户角色允许的话，用户可以控制其“个人详细信息”页面中的字段和相关信息部分的布局。有关更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局](#)（第 页 639）。
- **合作伙伴管理页面布局。**此类型的页面布局用于合作伙伴用户从“合作伙伴自我管理”链接访问用户记录时显示的用户详细信息页面。要访问“合作伙伴自我管理”链接，合作伙伴用户必须具有“管理合作伙伴组织中的用户”的权限。

如果您的用户字段包含私人数据，则单独的用户页面布局类型很有用。在此情况下，您希望当有用户从记录中追溯用户名时，不显示这些私人字段。因此，您可以在“用户所有者”布局类型或“用户管理”布局类型的页面布局中提供私人字段，但可以不在“用户”布局类型的页面布局中提供私人字段。

页面布局可以分配给特定角色。因此，通过将适当的页面布局分配给某个角色，您可以确保具有该角色的用户无法看到他们不应能看到的所有私人字段。

以下示例中的这类字段都是可用来针对特定角色，以私人字段形式进行跟踪的字段：

- 内部销售代表
 - 未遭拒绝的合格潜在商机数
 - 每月联系的潜在商机数
- 现场销售代表
 - 将潜在商机转换为客户的成本
- 营销经理
 - 商业活动效果（支出额与收入额的对比情况）
- 区域销售经理
 - 每季度失去的客户数
 - 输给区域竞争者的收入流的数量

当希望针对某些用户将字段设置为只读时，单独用户页面布局类型也非常有用。在此情况下，可以在“用户所有者”布局类型的页面布局中针对不希望其具有字段编辑能力的用户角色将字段设置为只读字段。

警告：某些限制适用于将“报告对象”字段和“报告对象（别名）”字段添加到用户页面布局。有关更多信息，请参阅[关于用户记录中的“报告对象”和“报告对象（别名）”字段](#)（第 页 1168）。

有关创建页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）；有关设置角色的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

关于用户记录中的“报告对象”和“报告对象（别名）”字段

用户记录中的经理信息用于报告层次结构和预测。“用户管理”或“合作伙伴管理”布局类型的每个页面布局必须显示以下其中一个字段，以便可指定用户的经理：

- **“报告对象”。**此字段显示用户经理的全名。

■ **“报告对象（别名）”**。此字段显示用户经理的简短标识符。

但是，创建用户页面布局时，不能同时将这两个字段添加到相同的用户页面布局。如果将“报告对象”字段和“报告对象（别名）”字段同时提供给页面布局，则角色分配有该页面布局的任何用户均无法将内嵌编辑功能用于用户记录列表或用户详细信息页面中。

同样，对于用户记录类型，请勿同时将“报告对象”字段和“报告对象（别名）”字段添加到同一搜索布局。如果在搜索布局中同时提供这两个字段，则角色分配有该搜索布局的任何用户均无法搜索用户记录；也就是说，搜索失败。

设置用户的销售定额

如果销售代表使用 Oracle CRM On Demand 管理其预测，则必须设置他们的定额。销售代表可以设置其自己的定额，或者管理员可以为他们创建定额。选择定额开始的年度时，您可以选择当前日历年度、前三年的其中一年或即将来临的三年的其中一年。

本节说明管理员设置用户定额的过程。

设置用户定额

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击要设置其定额的用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，向下滚动到“定额”部分，并执行以下操作之一：
 - 单击“新建定额”按钮。
 - 单击要编辑的定额的“编辑”链接。
- 6 在“编辑定额”页面上填入各字段的值。
 - 要将年度定额均摊到会计年度中，请在“总定额”字段中输入数额并单击“分摊”。
 - 要将每月定额相加，请输入每月的数额，然后单击“合计”。
- 7 保存记录。

按记录类型为用户设置默认工作簿

您可以为用户的每种记录类型指定默认工作簿。默认情况下，用户在记录类型的工作簿选择器中可看到指定的工作簿。但是，指定默认工作簿并不会限制用户访问记录。用户可以在工作簿选择器中选择不同的工作簿。

如果您选择定制工作簿作为某记录类型的默认工作簿，并且此记录类型是在工作簿模式下配置的，则当用户创建该记录类型的记录时，会使用默认工作簿的名称自动填充记录上的“工作簿”字段。如果您选择用户工作簿或所有工作簿作为某记录类型的默认工作簿，则当用户创建此记录类型的记录时，即使该记录类型是在工作簿模式下配置的，也不会使用默认工作簿的名称自动填充记录上的“工作簿”字段。有关工作簿模式和其他记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式](#)（第 1212 页）。

以下过程介绍了如何按记录类型为用户设置默认工作簿。

按记录类型为用户设置默认工作簿

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”。
- 4 在“用户列表”页面中，单击要为其设置默认工作簿的用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面中，向下滚动到“按记录类型列出默认工作簿”部分，然后执行以下操作之一：

- a 单击“新建”添加记录类型的默认工作簿。
 - b 单击想要更改的默认工作簿的“编辑”链接。
- 6 在“按记录类型添加默认工作簿”页面中，选择记录类型和工作簿设置。
- 7 保存所做的更改。

更改用户的用户 ID

您可以更改用户的用户 ID。

用户 ID 最多可以包含 50 个字符。用户 ID 不能包含空格或任意以下特殊字符：

- 星号 (*)
- 反斜杠 (\)
- 数字符号 (#)
- 问号 (?)
- 斜线 (/)
- 波浪号 (~)

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户”权限。要允许用户更改他们的电子邮件地址或用户 ID，您必须设置“登录和密码控制”功能。有关说明，请参阅定义公司的密码控制（请参阅 [定义公司密码控制策略](#) 第 页 987）。

要更改用户的用户 ID

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 6 在“用户编辑”页面上，单击“用户 ID”字段。
- 7 保存记录。

根据公司管理员在公司概要上的“发送有关用户概要更新的电子邮件”设置中选择的选项，当用户概要上的“用户 ID”字段中的值发生更改时，可能会向用户发送电子邮件。有关“发送有关用户概要更新的电子邮件”设置的更多信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 965）。

用户可使用新用户 ID 和用户现有密码登录 Oracle CRM On Demand。

重置用户的密码

在 Oracle CRM On Demand 中，用户必须提供至少两个安全问题的答案。以后用户忘记他们的密码时，可以使用这些问题和回答。如果用户忘记他们的安全问题，或被锁定并想要立即访问，则可以重置密码。

注意：此过程的效果等同于在“编辑用户”页面上选中“当我单击‘保存’时发送临时密码电子邮件”复选框。在通过电子邮件发送临时密码之前，您必须配置用户角色和相关信息。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户”权限和“管理公司 - 重置所有密码”权限。此外，要更改密码的用户的角色必须包括“重置个人密码”权限。

重置用户的密码

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。

- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击要重置其密码的用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面的标题栏上，单击“重置密码”按钮。
用户的现有密码将替换为新的临时密码。新的临时密码将使用电子邮件发送给用户。

注意： 此事件记录在“用户详细信息”页面上的“登录历史记录”部分中。

重置用户的 DMS PIN

个人标识号 (PIN) 用于管理用户对 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 的访问权限。重置 PIN 将会强制 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 中的用户帐户在访问 Oracle CRM On Demand 数据前重新进行身份验证。

Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 是一个独立产品。Oracle CRM On Demand 用户不会自动获得许可使用 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales。如果为用户配置了 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales，则 Oracle CRM On Demand 会自动管理用户对 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 的访问权限。例如，用户的密码和帐户状态经过短暂的延迟后会在两个系统之间保持同步。要强制进行同步，您需要明确地重置用户的 PIN。例如，您可在 Oracle CRM On Demand 中禁用用户的帐户后立即强制进行同步，以确保 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 中的用户帐户同时被禁用。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户”权限。

要重置用户的 DMS PIN，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击要重置其 PIN 的用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面的标题栏上，单击“重置 DMS PIN”。

更改用户的主要分部

如果贵公司使用“分部”记录类型，则用户可以与分部关联。有关分部以及将用户与分部关联的更多信息，请参阅[分部设置 \(第 页 1000\)](#)以及[将用户与分部关联 \(第 页 1003\)](#)。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理用户”权限和“管理角色和访问”权限。此外，对于“用户”记录类型，分配给您的角色的“用户管理”页面布局上必须存在“主要分部”字段。

更改用户的主要分部

- 1 单击“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户和组管理”部分中，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”中，单击要更改其主要分部的用户的姓氏。
- 5 在“用户详细信息”页面内的“主要分部”字段中，单击“查找”图标，然后选择想要成为该用户主要分部的分部。

查看用户的登录活动

您可以查看您的公司每个用户的登录历史记录。

注意： 每天晚上，Oracle CRM On Demand 都会永久删除早于 90 天的用户登录记录。用户采用率历史记录数据存储在数据仓库中，以支持在 Oracle CRM On Demand 分析中分析用户采用率度量的历史趋势，但是在将 Oracle

CRM On Demand 升级到新版本期间对数据执行完全提取、转换和加载 (ETL) 时，或者在将公司数据从一个 Oracle CRM On Demand 环境迁移到另一个 Oracle CRM On Demand 环境时，不会保留数据。有关“使用情况跟踪分析”分析主题区域的信息，请参阅[使用情况跟踪分析历史分析主题区域](#)（第 页 766）。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户”权限。

要查看用户的登录活动

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击要查看其登录活动的用户的“姓氏”链接。
- 5 要查看用户的登录活动，请向下滚动至“登录历史记录”部分。

注意：登录记录中的“类型”字段显示了尝试登录所通过的渠道。例如，如果通过浏览器窗口尝试登录，则“类型”字段会显示值“交互”。如果通过 Web 服务尝试登录，则“类型”字段会显示值“Web 服务”。

查看用户的安全相关活动

您可以在用户记录的“审计”部分查看安全相关活动的详细信息。

关于用户记录中的“审计”和“审计追踪”部分

审计信息显示在用户记录的两个相关信息部分中，具体如下：

- **“审计”部分。**“审计”部分显示有关安全相关活动的信息，如在初始设置用户密码时和重置密码时。
- **“审计追踪”部分。**用户记录中的“审计追踪”部分显示用户记录中某些字段的更改。默认情况下将审计众多字段，但公司管理员可以指定审计附加字段。公司管理员还可以在“主审计追踪”中查看用户的审计追踪信息。有关针对记录类型定制审计追踪的信息，请参阅[定制审计追踪](#)（第 页 1110）。有关查看各条记录的审计追踪的信息，请参阅[查看记录的审计追踪](#)（第 页 145）。有关在“主审计追踪”中查看审计追踪信息的信息，请参阅[利用主审计追踪查看审计追踪更改](#)（第 页 1007）。

在开始之前。要执行以下过程，您的角色必须包括“管理用户”权限。

要查看某个用户的安全相关活动

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击要查看的用户的“姓氏”链接。
- 5 向下滚动到“审计”部分以查看用户记录中安全相关活动的详细信息。

关于用户委派

启用委派用户功能后，用户可以将其记录的所有者访问权限授予其他用户。此外，具有相应权限的用户可以为其他用户指定委派。通常，仅公司管理员可以指定其他用户的委派。

可以使用“公司概要”页面上的以下复选框对委派用户功能进行控制：

- 经理可见性已启用
- 显示工作簿选择器

为了使委派用户功能起作用，必须选中这两个复选框。此外，必须在相关页面布局上为用户角色或管理员角色提供“委派给用户”和“委派自用户”相关信息部分，具体如下：

- 要允许用户指定委派，必须在“用户所有者”页面布局上为用户角色提供“委派给用户”相关信息部分。

- 要允许用户查看自己是其代表的用户列表，必须在“用户所有者”页面布局上为用户角色提供“委派自用户”相关信息部分。
- 要允许管理员为其他用户指定委派，必须在“用户管理”页面布局上为管理员角色至少提供以下一个相关信息部分：
 - **“委派给用户”**。在用户记录的“委派给用户”部分中，管理员可以为用户指定委派。
 - **“委派自用户”**。在用户记录的“委派自用户”部分中，管理员可以将用户指定为其他用户的委派。

要为用户指定委派，角色必须包括以下权限：

- 管理用户
- 管理用户和访问 - 管理委派用户

要为他们自己指定委派，用户的角色必须具有“管理用户和访问 - 管理委派用户”权限。

指定委派用户时，请注意下列信息：

- “委派用户角色”字段与用户角色或数据访问完全无关。该字段是一个选择列表，公司管理员可定义该列表以对用户委派进行分类。该选择列表不包含任何默认值。如有必要，公司管理员可以通过“委派用户字段”设置页面定制该选择列表。有关定制选择列表的更多信息，请参阅[更改选择列表值（第 页 1073）](#)。
- 委派用户可获取主要用户对记录（主要用户拥有这些记录或可通过团队或组访问这些记录）的所有者访问权限。委派用户不会获取主要用户对记录的默认访问权限。
- 对于任何记录类型，必须为委派用户的用户角色启用“可访问”选项，该委派用户才能使用委派访问权限查看该类型的记录。同样，对于某记录类型，必须为委派用户的用户角色启用“可创建”选项，委派用户才能创建该类型的记录。
- 委派用户可以使用“工作簿”选择器中的“包括子项”选项来查看自己的所有记录，以及列表中主要用户的记录。或者，他们可以选择自己的姓名，以仅查看可通过所有权、角色或团队等方式访问的记录。或者，他们可以选择主要用户的姓名，以仅查看主要用户拥有或可通过团队或组访问的记录。
- 对于报告主题区域和历史主题区域，委派用户的数据访问级别（即，经理可见性、团队可见性或完整可见性）将继续适用，即使在委派用户查看主要用户委派的数据时也是如此。

管理委派用户（管理员）

作为公司管理员，您可以将用户指定为其他用户的委派。有关如何进行用户委派的更多信息，请参阅[关于用户委派（第 页 1172）](#)。

注意：用户还可以通过其“个人详细信息”页面为自己指定委派。有关用户如何指定委派的更多信息，请参阅[添加委派用户（第 页 638）](#)。

要执行本主题中说明的过程，您的角色必须包括以下权限：

- 管理用户
- 管理用户和访问 - 管理委派用户

此外，必须在“用户管理”页面布局上为角色至少提供以下一个相关信息部分：

- **“委派给用户”**。在用户记录的“委派给用户”部分中，您可以为用户指定一个或多个委派。
- **“委派自用户”**。在用户记录的“委派自用户”部分中，您可以将用户指定为一个或多个用户的委派。

如果“委派给用户”和“委派自用户”相关信息部分在要指定委派的“用户详细信息”页面中不可见，您可以按如下方式提供这些部分：

- 在“用户详细信息”页面中，单击页面右上角的“编辑布局”，并将这些部分添加到页面布局。
- 如果所需的相关信息部分无法添加到页面布局，则可以为角色定制“用户管理”页面布局。有关定制页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局（第 页 1079）](#)。

要为用户指定一个或多个委派，请完成以下过程中的步骤。

为用户指定一个或多个委派

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”。
- 4 在“用户列表”页面上，单击希望为其添加委派的用户“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，向下滚动至“委派给用户”部分，并在该部分的标题栏中单击“添加”。
- 6 在“编辑委派用户”页面上，单击“查找”图标。
- 7 在“查找”窗口中，选择要将其指定为委派的用户。
- 8 如果在“委派用户角色”字段中定义了值，则可以根据需要选择每个用户的委派用户角色。
- 9 保存所做的更改。

注意：在“用户详细信息”页面的“委派给用户”部分中，“角色”字段显示 Oracle CRM On Demand 中委派的角色。“委派用户角色”字段显示代表的委派用户角色（前提是已定义了一个委派用户角色）。

要从用户的委派列表中移除委派，请完成以下过程中的步骤。

从用户的委派列表中移除委派

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”。
- 4 在“用户列表”页面上，单击希望更新其代表列表的用户“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，向下滚动到“委派给用户”部分。
- 6 在记录级别菜单中，针对要从委派列表中移除的用户选择“移除”。
- 7 单击“确定”确认更改。

要将用户指定为一个或多个用户的委派，请完成以下过程中的步骤。

将用户指定为一个或多个用户的委派

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”。
- 4 在“用户列表”页面上，针对要指定为一个或多个用户的代表的用户单击“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，向下滚动至“委派自用户”部分，并在该部分的标题栏中单击“添加”。
- 6 在“编辑委派用户”页面上，单击“查找”图标。
- 7 在“查找”窗口中，选择为其将当前用户指定为委派的用户。
- 8 保存所做的更改。

在某些情况下，如用户移到公司内的不同部分时，不妨撤消用户作为一个或多个用户的委派的权限。要撤消用户作为一个或多个用户的委派的权限，请完成以下过程中的步骤。

撤消用户作为一个或多个用户的委派的权限

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”。
- 4 在“用户列表”页面上，针对要撤消其作为代表的权限的用户单击“姓氏”。
- 5 在“用户详细信息”页面上，向下滚动到“委派自用户”部分。

- 6 对于每个不希望当前用户作为其委派的用户，从记录级别菜单中选择“移除”，然后单击“确定”确认更改。

为用户创建库存期间

本主题为 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。必须为使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的各个销售代表创建库存期间。只能针对每个销售代表执行此操作一次。可以手动或者通过使用 Oracle CRM On Demand 中的导入功能来创建库存期间。

注意：通常而言，首次设置公司的 Oracle CRM On Demand 时，会通过导入功能填充库存期间。

为销售代表创建初始库存期间之后，每次关闭销售代表的库存期间时，会自动创建一个新的库存期间。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户”权限。

为用户创建库存期间

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，单击“新库存期间”。

库存期间的开始日期默认为当前日期。

注意：Oracle CRM On Demand 不会显示消息来确认已为用户创建库存期间，并且“用户详细信息”页面会保持打开。如果希望验证已创建库存期间，请单击“库存期间”选项卡，然后查看最近修改的库存期间列表。

停用用户

不能删除用户。但需要使用户处于无效状态。您不需要无效用户的授权。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户”权限。

停用用户

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击要从系统中删除的用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 6 在“编辑用户”页面“关键用户信息”部分的“状态”字段中，选择“不活动”。
- 7 保存记录。

合作伙伴自我管理

公司管理员可以将合作伙伴组织的一个或多个用户设为 Oracle CRM On Demand 中的合作伙伴管理员。合作伙伴管理员可以执行一组有限的用户管理任务，例如将组织成员设置作为 Oracle CRM On Demand 中的用户、编辑这些用户的记录以及重置这些用户的密码或更改用户 ID。合作伙伴管理员在 Oracle CRM On Demand 的合作伙伴自我管理页面中对其用户进行管理。

对合作伙伴自我管理页面的访问由“管理合作伙伴组织中的用户”权限控制。

注意：公司管理员将“管理合作伙伴组织中的用户”权限授予给合作伙伴组织成员。此权限不会被授予给品牌所有者公司中的用户。

有关设置合作伙伴管理员的信息，请参阅设置合作伙伴管理员的过程（管理员）（请参阅 [设置合作伙伴管理员（管理员）的过程](#) 第 页 1176）。有关管理合作伙伴自我管理页面中的用户的信息，请参阅[管理合作伙伴组织中的用户（合作伙伴）](#)（第 页 1176）。

设置合作伙伴管理员（管理员）的过程

控制合作伙伴自我管理页面访问的权限是“管理合作伙伴组织中的用户”。此权限使合作伙伴管理员只能处理自己合作伙伴组织成员的用户记录。合作伙伴管理员不需要且不可以被授予“管理用户”权限，因为该权限允许合作伙伴管理员查看并编辑其合作伙伴组织之外的用户的用户记录。

为了安全起见，公司管理员还可以确定合作伙伴管理员可以为其合作伙伴组织中的用户指定哪些角色。为此，可以将角色与合作伙伴组织记录关联。然后，当合作伙伴管理员设置用户时，只能为该用户指定已与合作伙伴组织关联的角色。对合作伙伴管理员可以授予给用户的角色进行限制，可以确保合作伙伴管理员无法为其用户授予不适当的权限，或使其用户可以访问他们不应看到的数据。

注意：将角色与合作伙伴记录相关联可以限制合作伙伴管理员能够指定给其用户的角色选择。此操作不会限制品牌所有者公司的公司管理员可以分配给合作伙伴组织的用户的角色选择。

要设置合作伙伴管理员，请执行以下任务：

- 1 在合作伙伴管理员的用户角色中，授予“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

有关为角色授权的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

注意：可以为合作伙伴管理员创建新角色，或者可以编辑现有的相应角色。还可以为各个合作伙伴组织中的合作伙伴管理员创建不同的角色。

- 2 （可选）为“用户”记录类型创建定制“合作伙伴管理”页面布局，然后将其分配给用户角色。

有关创建定制页面布局的信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）。有关将页面布局分配给角色的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

- 3 （可选）如果希望为合作伙伴组织中的用户创建指定角色，请设置角色。

有关设置角色的信息，请参阅[角色管理](#)（第 页 1179）和[添加角色](#)（第 页 1185）。

- 4 在合作伙伴组织记录的“合作伙伴角色”相关信息部分中，添加合作伙伴管理员可以授予给合作伙伴组织中的用户的角色。

有关链接记录的更多信息，请参阅[将记录链接到选定记录](#)（请参阅 [将记录链接到所选记录](#) 第 页 97）。

- 5 如果为合作伙伴管理员创建或编辑的角色尚未分配给作为合作伙伴管理员的用户，请将该角色分配给用户。

有关将角色分配给用户的更多信息，请参阅[设置用户](#)（第 页 1158）。

管理合作伙伴组织中的用户（合作伙伴）

在开始之前。要管理合作伙伴组织中的用户，角色中必须有“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

可以在 Oracle CRM On Demand 的合作伙伴自我管理页面中管理组织的用户。可以从全局“管理”链接中访问合作伙伴自我管理页面，Oracle CRM On Demand 的各个页面上均有此链接。

要管理合作伙伴组织中的用户，请执行以下操作：

- [设置用户（合作伙伴）](#)（第 页 1177）
- [更改用户的用户 ID（合作伙伴）](#)（第 页 1178）
- [重置用户的密码（合作伙伴）](#)（第 页 1179）
- [停用用户（合作伙伴）](#)（第 页 1179）

注意：Oracle CRM On Demand 管理员可以对通过合作伙伴自我管理页面进行的用户记录更改设置审计追踪。如果设置了审计追踪，则可以在“用户详细信息”页面内的“审计追踪”相关信息部分中查看对审计字段所做的更改的详细信息。

相关主题

请参阅以下主题以了解与用户管理有关的信息：

- [用户字段](#) (第 页 1160)
- [查看记录的审计追踪](#) (第 页 145)

设置用户（合作伙伴）

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

设置用户时，以下字段确定用户可以访问和查看哪些信息以及执行哪些操作。必须正确使用这些字段。

- **“状态”字段。**首次设置用户时，通过将用户状态设置为“活动”并在保存用户记录时提示 Oracle CRM On Demand 向用户发送必要的登录信息，便可允许用户立即访问 Oracle CRM On Demand。
或者，如果希望用户稍后访问 Oracle CRM On Demand，则可以设置用户记录并将用户状态设置为“不活动”。以后当希望用户访问 Oracle CRM On Demand 时，可以将用户状态更改为“活动”，并使用重置密码功能通过电子邮件向该用户发送必要的登录信息。
- **“报告对象”字段和“报告对象（别名）”字段。**报告结构决定了经理可以访问哪些记录。它还决定了在预测计算中以及在经理和主管所查看的报表中包括哪些数据。在其中设置用户的页面可以包含“报告对象”字段或“报告对象（别名）”字段，但不能同时包含这两个字段。有关“报告对象”和“报告对象（别名）”字段的更多信息，请参阅[关于用户记录中的“报告对象”和“报告对象（别名）”字段](#) (第 页 1168)。

提示： 首先输入位于报告层次结构顶部的用户。

- **“角色”字段。**用户角色确定用户对选项卡、功能、记录和页面布局的访问。

注意： 公司管理员确定可以将哪些角色分配给合作伙伴组织中的用户。

在合作伙伴组织中创建用户时，将使用合作伙伴组织的名称自动填充用户记录上的“合作伙伴组织”字段，并且不能更改。

关于新用户的登录信息

要登录到 Oracle CRM On Demand，新用户必须具有 Oracle CRM On Demand 的临时 URL 和临时密码。可在创建用户帐户时提示 Oracle CRM On Demand 向该用户发送登录信息，也可以稍后执行此操作，如下所示：

- 如果希望在设置用户帐户时发送登录信息，请在首次保存用户记录之前选中用户记录上的“当我单击‘保存’时发送密码电子邮件”复选框。
如果希望立即向用户发送该信息，则必须在首次保存记录之前选中该复选框。登录信息会通过电子邮件发送给用户，一共包含两个部分：
 - 第一封电子邮件包含一个临时 URL。
 - 第二封电子邮件包含一个临时密码和详细的用户登录 ID 信息。
- 如果希望稍后向用户发送登录信息，请不要在创建用户记录时选中“当我单击‘保存’时发送临时密码电子邮件”复选框。
稍后，当希望向用户发送登录信息时，可以通过单击用户记录上的“重置密码”按钮提示 Oracle CRM On Demand 发送该信息。单击“重置密码”按钮时，会通过电子邮件向用户发送登录信息，一共包含两个部分：
 - 第一封电子邮件包含一个临时 URL。
 - 第二封电子邮件包含一个临时密码。

在此情况下，电子邮件不会包含与用户登录 ID 有关的详细信息。

关于删除用户

不能删除用户。当雇员从公司离职时，请将该用户的状态更改为“不活动”。

以下过程介绍了如何将组织中的成员设置为 Oracle CRM On Demand 中的用户。

设置用户

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

- 2 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。
将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
- 3 在“用户列表”页上执行以下操作之一：
 - 要添加新用户，单击“新建用户”。
 - 要编辑用户的信息，单击用户的姓氏，然后在“用户详细信息”页面上单击“编辑”按钮。
- 4 在“编辑用户”页面上，填写相关信息。
有关更多信息，请参阅关于组（请参阅 [用户字段](#) 第 页 1160）。
- 5 保存记录。

提示：通过创建筛选列表，可以限制能够查看到的用户记录。有关筛选列表的信息，请参阅[使用列表](#)（第 页 104）。

打开的任何用户记录列表仅显示符合列表筛选器条件并且是合作伙伴组织成员的用户。以下过程介绍了如何打开用户的筛选列表。

打开用户的筛选列表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。
将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
- 3 在“用户列表”页面上，从下拉列表选择一个选项。

更改用户的用户 ID（合作伙伴）

以下过程介绍了如何更改合作伙伴组织中用户的用户 ID。

用户 ID 最多可以包含 50 个字符。用户 ID 不能包含空格或任意以下特殊字符：

- 星号 (*)
- 反斜杠 (\)
- 数字符号 (#)
- 问号 (?)
- 斜线 (/)
- 波浪号 (~)

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

更改用户的用户 ID

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。
将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
- 3 在“用户列表”页面上，单击用户的“姓氏”链接。
- 4 在“用户详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 5 在“用户编辑”页面上，单击“用户 ID”字段。
- 6 保存记录。

根据公司管理员在公司概要上的“发送有关用户概要更新的电子邮件”设置中选择的选项，当用户概要上的“用户 ID”字段中的值发生更改时，可能会向用户发送电子邮件。有关“发送有关用户概要更新的电子邮件”设置的更多信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 965）。

用户可使用新用户 ID 和用户现有密码登录 Oracle CRM On Demand。

重置用户的密码（合作伙伴）

在 Oracle CRM On Demand 中，用户至少必须回答两个安全问题。以后用户忘记他们的密码时，可以使用这些问题和回答。如果用户忘记他们的安全问题，或被锁定并想要立即访问，则可以重置密码。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理合作伙伴组织中的用户”权限和“管理公司 - 重置所有密码”权限。此外，要更改密码的用户的角色必须包括“重置个人密码”权限。

注意：此过程的效果等同于在“编辑用户”页面上选中“当我单击‘保存’时发送临时密码电子邮件”复选框。在通过电子邮件发送临时密码之前，您必须配置用户角色和相关信息。

以下过程介绍了如何为合作伙伴组织中的用户重置密码。

重置用户的密码

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。
将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
- 3 在“用户列表”页面上，单击要重置其密码的用户的“姓氏”链接。
- 4 在“用户详细信息”页面的标题栏上，单击“重置密码”按钮。
用户的现有密码将替换为新的临时密码。新的临时密码将使用电子邮件发送给用户。

注意：此事件记录在“用户详细信息”页面上的“登录历史记录”部分中。

停用用户（合作伙伴）

不能删除用户。相反，必须停用用户。不活动的用户不需要许可证。以下过程介绍了如何停用合作伙伴组织中的用户。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

停用用户

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。
将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
- 3 在“用户列表”页面上，单击要从系统中删除的用户的“姓氏”链接。
- 4 在“用户详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 5 在“编辑用户”页面“关键用户信息”部分的“状态”字段中，选择“不活动”。
- 6 保存记录。

角色管理

在 Oracle CRM On Demand 中，可以在“角色列表”页面和“角色管理向导”中管理角色。可以从 Oracle CRM On Demand 每个页面上提供的全局“管理”链接访问“角色列表”页面和“角色管理向导”。

Oracle CRM On Demand 中的角色与用户在组织内执行的业务职能相似，如销售主管职能或服务经理职能。在组织中，业务职能会授予您该业务职能特有的某些权限。与此相似，在 Oracle CRM On Demand 的上下文中，角色随业务职能而不同，通过在 Oracle CRM On Demand 中定义用户有权使用的功能、授予用户使用受保护信息的权限集合以及显示信息的用户界面设置来实现。

注意：用户可以是雇员或合作伙伴组织的雇员。用户也可以是访问 Oracle CRM On Demand 的外部系统。

由角色定义参数包括：

- 权限
- 记录类型访问权限
- 角色的权限配置文件
- 用户界面设置，包括以下内容：
 - 选项卡设置
 - 页面布局
 - 搜索布局
 - 主页布局

每个用户都分配有一个角色。相同的角色可分配给多个用户。角色没有层次结构。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [角色设置准则](#)（第 页 1180）
- [使用“角色列表”页](#)（第 页 1181）
- [关于角色中的记录类型访问权限](#)（第 页 1182）
- [关于角色中的权限配置文件](#)（第 页 1192）
- [关于角色中的权限](#)（第 页 1183）
- [关于角色的 IP 地址限制](#)（第 页 1184）
- [添加角色](#)（第 页 1185）

角色设置准则

Oracle CRM On Demand 提供一组预制角色，可作为为公司设置角色的起点。“用户和角色设置模板”包含有关预制角色的信息，其中包括记录访问、权限和默认选项卡访问。有关查找“用户和角色设置模板”的信息，请参阅[在设置过程中使用管理员模板](#)（第 页 963）。

作为 Oracle CRM On Demand 中可设置的角色类型的示例，公司可能需要两种不同的销售人员：“用户群客户管理”销售人员和“新业务”销售人员。“用户群客户管理”销售人员中的现场销售代表跟踪关于其客户部署的客户信息。“新业务”销售人员中的现场销售代表跟踪概要说明其潜在客户购买需求的客户信息。尽管这两种工作职责相似，但支持其日常流程最相关信息类型却截然不同。在此示例中可以设置两种角色：

- “用户群现场销售代表”角色
- “新业务现场销售代表”角色

可基于预制“现场销售代表”角色设置其中每一个角色，并通过添加不同页面布局来修改新角色以支持两种销售人员的独特业务需求。

可以根据需要继续更改和添加角色定义，例如组织结构变化或收购了另一家公司。如果公司的组织结构发生变化，则一名或多名雇员的业务职能也会发生变化。如果贵公司收购了另一家公司，则可能必须将其他雇员添加为 Oracle CRM On Demand 中的用户。

设置角色时，请遵循以下准则：

- 确定每名雇员或雇员组将如何使用 Oracle CRM On Demand。

检查雇员的工作职责以确定以下内容：

- 雇员必须完成哪些任务以及他们需要访问哪些记录
- 雇员对每种类型的记录需要哪种访问权限
- 是否有雇员不得访问的记录或选项卡

下表显示访问类型的一些示例。

访问类型	示例
功能访问	内部销售代表角色提供了对“潜在商机详细信息”页面上的“转换”按钮的访问。
记录访问	主管角色提供了对所有商机记录的编辑权，而不管所有者是谁。
选项卡访问	默认情况下，具有销售和市场经理角色的用户可以访问“客户”和“商机”选项卡，但无法访问“服务请求”和“解决方案”选项卡。

- 查看每个预制角色的特征，以确定这些角色是否符合雇员的需要。
预制角色的名称不一定与公司的职位匹配。必须将工作职责和任务与角色而不是职位匹配。
- 按以下操作设置角色：
 - 如果预制角色与您的雇员组角色需求相近，请复制该预制角色、为副本重新命名并编辑副本以满足需求，从而创建一个新角色。
 - 如果没有预制角色与您需要的角色相近，请创建一个新角色以匹配您的要求。

提示：使用“用户和角色设置模板”来帮助您记录雇员组的角色要求。然后在创建或编辑角色并在 Oracle CRM On Demand 中设置用户时请参阅已完成的模板。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [角色管理（第 页 1179）](#)
- [使用“角色列表”页（第 页 1181）](#)
- [关于角色中的记录类型访问权限（第 页 1182）](#)
- [关于角色中的权限配置文件（第 页 1192）](#)
- [关于角色中的权限（第 页 1183）](#)
- [添加角色（第 页 1185）](#)

使用“角色列表”页

在“角色列表”页面上可以执行下表中的操作。

要执行此任务	执行以下步骤
添加新角色	在“角色列表”页面的标题栏上，单击“新建角色”。将打开“角色管理向导”。 有关使用“角色管理向导”的更多信息，请参阅添加角色（第 页 1185）。
通过复制现有角色来添加新角色	在角色名称旁边的记录级别菜单中选择“复制”。将打开“角色管理向导”。 有关使用“角色管理向导”的更多信息，请参阅添加角色（第 页 1185）。
删除角色	在角色名称旁边的记录级别菜单中选择“删除”，然后确认希望删除角色。 注意：不能删除“管理员”角色。

要执行此任务	执行以下步骤
	删除某个角色时，已分配了该角色的所有用户将继续拥有该角色，直至向其分配其它角色。但是，删除某个角色之后，就不能再将该角色分配给任何用户。
选择查看角色列表的语言	在“角色列表”页面标题栏上的“转换语言”字段中，选择查看角色列表所要使用的语言。可以在 Oracle CRM On Demand 中使用贵公司支持的任何语言查看列表。 注意：如果现有角色没有已转换的角色名称，则不会转换该角色的名称，并将该名称显示在括号中。

如果字母搜索控件可用，则您可以使用“字母搜索”来筛选角色列表。有关“字母搜索”的更多信息，请参阅[筛选列表](#)（第 页 113）。

下表说明了“角色列表”页面中显示的一些字段。表中所述的字段是“角色列表”页面上的只读字段，您不能使用它们对角色列表进行排序或筛选。

字段	说明
覆盖公司密码策略	填充角色的“用户密码到期期限”字段时，此复选框会被选中。如果填充“用户密码到期期限”字段，则对于具有此角色的用户，角色的密码到期期限将覆盖公司的密码到期期限。
附加 IP 限制	针对角色定义 IP 限制时，此复选框会被选中。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [角色管理](#)（第 页 1179）
- [角色设置准则](#)（第 页 1180）
- [关于角色中的记录类型访问权限](#)（第 页 1182）
- [关于角色中的权限配置文件](#)（第 页 1192）
- [关于角色中的权限](#)（第 页 1183）
- [关于角色的 IP 地址限制](#)（第 页 1184）
- [添加角色](#)（第 页 1185）

关于角色中的记录类型访问权限

可以在“角色管理向导”的步骤 2 中控制对主要记录类型的访问权限。有关添加角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

主要记录类型是可用作独立记录类型的记录类型。大多数（但并非所有）主要记录类型可在 Oracle CRM On Demand 中显示为选项卡。但是，某些主要记录类型不能显示为选项卡。例如，“工作簿”记录类型是一种主要记录类型（即工作簿记录可创建为独立记录）。但是，“工作簿”记录类型不能显示为一个选项卡。非主要记录类型的记录类型不会显示为选项卡。

除部分例外情况外，满足下列标准的主要记录类型列在“角色管理向导”的步骤 2 中：

- 公司已获得使用记录类型的许可。
- 角色具有访问记录类型的相应权限。

例外情况是仅用作管理目的的记录类型，例如公司概况、用户记录、工作流规则等。对这些记录类型的访问仅由权限控制。

对于向导的步骤 2 中所列的每种主要记录类型，角色的记录类型访问权限由以下三项设置控制：

- **可访问。**在“角色管理向导”步骤 2 中为角色上的某种主要记录类型选中了“可访问”复选框时，拥有该角色的用户可访问该记录类型的记录。如果为角色上的记录类型取消选中“可访问”复选框，则拥有该角色的用户不能以任何形式访问该记录类型。例如，如果为角色上的“客户”记录类型取消选中“可访问”复选框，则拥有该角色的用户不能以任何形式访问该“客户”记录类型，包括相关小程序、搜索功能和对该“客户”记录类型的其他访问。然后，将发生以下情况：
 - 如果无权访问“客户”记录类型的用户试图将商机与客户记录相关联，则操作将失败。
 - 如果无权访问“客户”记录类型的用户看到已链接到客户的商机，则该用户不能查看所链接客户记录的任何详细信息。

注意：拒绝对某个记录类型的访问（不在“角色管理向导”中选定该记录类型的“可访问”复选框）可禁止用户创建另一记录类型的记录。例如，如果您拒绝对某个记录类型的访问（用户必须访问该记录类型，才能基于另一记录类型创建记录），则可以禁止拥有该角色的用户创建该记录。

- **可创建。**在“角色管理向导”步骤 2 中为角色上的某个记录类型选中了“可创建”复选框时，拥有该角色的用户可创建该记录类型的记录。

如果取消选中主要记录类型的“可创建”复选框，则拥有该角色的用户不能创建该主要记录类型的记录。

注意：创建主要记录类型的记录的权限由此设置控制。它不是通过权限配置文件来控制。权限配置文件控制对现有数据的访问，所以必须存在主要记录，权限配置文件才能控制对这些记录的访问。

- **可读取所有记录。**在“角色管理向导”步骤 2 中为角色上的主要记录类型选中了“可读取所有记录”复选框时，拥有该角色的用户可看到该记录类型的所有记录。如果取消选中主要记录类型的“可读取所有记录”复选框，一般来说，拥有该角色的用户仅在有权查看该记录时方可看到该记录类型的记录。其他访问控制组件可影响对记录的查看，例如工作簿、团队、管理层次结构。用户可通过这些访问控制组件查看不归其所有的记录。但是，如果没有其他访问控制组件授权查看该记录，且取消选中“可读取所有记录”复选框，则该用户只能看到归其所有的记录。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [角色管理（第 页 1179）](#)
- [角色设置准则（第 页 1180）](#)
- [使用“角色列表”页（第 页 1181）](#)
- [关于角色中的权限配置文件（第 页 1192）](#)
- [关于角色中的权限（第 页 1183）](#)
- [添加角色（第 页 1185）](#)

关于角色中的权限

可以在“角色管理向导”的步骤 4 中授予或取消角色的权限。有关添加角色的更多信息，请参阅[添加角色（第 页 1185）](#)。

权限控制贵公司获得许可可在 Oracle CRM On Demand 中使用的功能。当贵公司第一次进行设置以使用 Oracle CRM On Demand 时，“管理员”角色将获得所有许可功能的所有权限。每当用户与 Oracle CRM On Demand 交互时，Oracle CRM On Demand 将查看分配给该用户角色的权限集合，以确定用户是否具有执行某些功能和访问某些记录类型的必要权限。如果先前授予某个角色的权限稍后被取消，则拥有该角色的用户将不能使用该功能。当权限被取消时，曾拥有该权限的用户添加的任何现有数据和配置信息都不会丢失。

在“角色管理向导”中，权限按类别进行组织。每种类别表示 Oracle CRM On Demand 中构成某项功能的一组权限。例如，*管理：用户和访问控制*是一种权限类别，控制“用户管理和访问控制”的所有功能区。

每种权限与权限类别中的某个单独功能区相关。例如，“管理工作簿”是拥有该角色的用户创建、更新、编辑和删除定制工作簿和子工作簿，以及管理相关成员所需的一种权限。每种权限还会显示控制区域和该功能独有的其它功能。要确定允许用户使用某个功能需要哪些权限，请参阅联机帮助。

注意：将权限授予某个角色并不意味着授予了用户使用该功能所需的所有访问权限。授予某个权限时，该功能所需的必要记录类型和功能详细信息将显示在角色中。例如，将“管理工作簿”权限分配到某个角色时，拥有该角色的用户会在“角色管理向导”的步骤 2 中和“权限配置文件向导”中看到“工作簿”记录类型。但是，若要授予该用户使用工作簿记录的必要权限，还必须在该用户角色的“角色管理向导”步骤 2（记录类型访问）以及该角色的权限配置文件中配置必要的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [角色管理](#)（第 页 1179）
- [角色设置准则](#)（第 页 1180）
- [使用“角色列表”页](#)（第 页 1181）
- [关于角色中的记录类型访问权限](#)（第 页 1182）
- [关于角色中的权限配置文件](#)（第 页 1192）
- [添加角色](#)（第 页 1185）

关于角色的 IP 地址限制

您可以在角色级别指定 IP 地址限制。利用此功能，您可以限制 Oracle CRM On Demand 的访问权限，以便具有特定角色的用户只能从 IP 地址处于为该角色指定的范围内的计算机登录 Oracle CRM On Demand。您也可以在公司级别指定 IP 地址限制，有关更多信息，请参阅[用 IP 地址限制使用](#)（第 页 993）。仅当用户计算机的 IP 地址处于在角色级别和公司级别指定的范围内时，才允许用户登录。

为了允许在公司级别和/或角色级别将 Oracle CRM On Demand 访问权限局限于特定的 IP 地址范围，必须选中公司概要中的“IP 地址限制已启用”复选框。如果尚未选中此复选框，则与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系，请他们选中此复选框。

即使未在公司级别将访问权限局限于特定的 IP 地址范围，也可以在角色级别将访问权限局限于特定的 IP 地址范围。但是，如果在公司级别和角色级别将访问权限局限于特定的 IP 地址范围，则针对用户角色允许的 IP 地址范围必须处于在公司级别允许的 IP 地址范围内。如果限制用户角色的访问权限，则仅当计算机 IP 地址处于针对用户角色允许的 IP 地址范围内，并且也处于在公司级别允许的 IP 地址范围内时，具有该角色的用户才能登录 Oracle CRM On Demand。

下表显示了一个示例，说明公司级别的 IP 地址限制与角色级别的 IP 地址限制的配合使用方式。在此表中显示的所有情况下，公司概要中的“IP 地址限制已启用”复选框处于选中状态，在除“现场销售代表”角色以外的任何其他角色中未指定 IP 地址限制。

在公司级别允许的 IP 地址	针对现场销售代表角色允许的 IP 地址	针对用户允许的 IP 地址	附注
未指定 IP 地址	203.0.113.254	■ 对于具有现场销售代表角色的用户，允许 IP 地址 203.0.113.254。 ■ 对于没有现场销售代表角色的用户，允许任何 IP 地址。	无。
198.51.100.1 至 198.51.100.254	未指定 IP 地址	对于所有用户，允许 IP 地址 198.51.100.1 至 198.51.100.254。	无。
198.51.100.1 至 198.51.100.254	203.0.113.254	■ 对于具有现场销售代表角色的用户，不允许任何 IP 地址。 ■ 对于没有现场销售代表角色的用户，允许 IP	IP 地址 203.0.113.254 未处于在公司级别允许的地址范围内。

在公司级别允许的 IP 地址	针对现场销售代表角色允许的 IP 地址	针对用户允许的 IP 地址	附注
		地址 198.51.100.1 至 198.51.100.254。	
192.0.2.1 至 192.0.2.254	192.0.2.1.50	- 对于具有现场销售代表角色的用户，允许 IP 地址 192.0.2.1.50。 - 对于没有现场销售代表角色的用户，允许 IP 地址 192.0.2.1 至 192.0.2.254。	IP 地址 192.0.2.1.50 处于在公司级别允许的地址范围内。
未指定 IP 地址	未指定 IP 地址	所有用户（包括具有现场销售代表角色的用户）都可以通过任何 IP 地址访问 Oracle CRM On Demand。	无。

有关在角色级别将 Oracle CRM On Demand 访问权限局限于特定的 IP 地址范围的信息，请参阅[添加角色](#)（第 1185 页）。

添加角色

您可以通过执行以下操作向 Oracle CRM On Demand 添加角色：

- 创建新角色
- 复制现有角色，重命名副本，然后编辑副本的权限以及访问权限。

如果您要使用类似的角色，但是希望用户查看不同的页面布局，复制角色将十分有帮助。例如，北美主管和 EMEA 主管可能需要以不同方式查看商机信息，这就需要为每组用户提供不同的字段和页面布局。要设置此配置，可根据默认的主管角色创建两个角色，然后命名新角色：*主管 - 北美*和*主管 - EMEA*。当您复制“主管”角色时，将为新角色保留原角色的访问权限，您只需更改页面布局，以便获得新角色的用户能够看到与他们工作相关的视图和字段。

注意：您必须创建要与角色关联的页面布局。有关创建页面布局的信息，请参阅记录类型的应用产品定制页面（请参阅[记录类型的“应用程序定制”页面](#)第 1026 页）。

提示：请考虑为每个角色设置一个测试用户。然后，激活该测试用户，并确保正确设置了配置。在完成所有用户设置活动（包括访问权限、角色设置、报告和数据共享层次结构、工作流规则以及任何其他业务流程定制）之前，请不要激活其他用户。测试完成时停用测试用户。

在开始之前。请执行以下操作：

- 确保您的角色具有“管理角色和访问”权限。
- 如果您想要更新角色的“用户密码到期期限”字段，则确保您的角色具有“管理公司”权限。
- 阅读设置角色的准则，请参阅设置角色的准则（请参阅[角色设置准则](#)第 1180 页）。

注意：Oracle CRM On Demand 生成所有角色更改的审计记录。如果您的用户角色包括“访问主审计追踪”和“管理配置审计”权限，则可以查看角色更改的审计追踪。有关查看审计追踪的更多信息，请参阅[查看管理配置更改的审计追踪](#)（第 1008 页）。

以下过程说明如何添加角色。

要添加角色

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”。

- 3 在“角色管理”部分，单击“角色管理”。
- 4 在“角色列表”页面的“转换语言”字段中，选择公司的主要语言。
- 5 执行下列任一操作：

- 要通过复制现有角色创建新角色，请在您要复制的角色上单击“复制”。
- 要创建不是以现有角色为基础的新角色，请单击页面标题栏中的“新建角色”。

此时将出现角色管理向导，引导您完成该过程。角色管理向导中的每个步骤将控制角色的某些设置。所有角色设置合起来将确定拥有该角色的用户的访问权限。

- 6 在步骤 1 “角色信息”中，提供一个名称和说明，然后按需要填写其他字段。下表中说明了其他字段。

字段	说明
转换标记	“转换标记”复选框仅在以下两种情况下有效： ■ 更改现有角色的名称时 ■ 现有角色名称已转换成一种或多种其他语言 在这些情况下，您可以使用“转换标记”复选框指明是使用新名称替换转换的角色名称，还是保留不变。根据“转换标记”复选框的设置，将按如下方式显示角色名称： ■ 如果您选中“转换标记”复选框，则会按输入时使用的语言显示新名称，与用来查看角色列表的语言无关。在以输入新名称时使用的语言查看角色列表时，名称将显示为黑色字体。但是，在以其他任何语言查看角色列表时，该名称将以蓝色字体显示在括号内。 ■ 如果您未选中“转换标记”复选框，在以输入新名称时使用的语言查看角色列表时将显示新名称。但是，在以其他任何语言查看角色列表时，仍然会显示原来转换的角色名称。 在添加新角色时，“转换标记”复选框没有任何影响。在添加新角色后，新名称自动出现在所有语言的角色列表中。在以输入新名称时使用的语言查看角色列表时，新角色的名称将显示为黑色字体。在以其他任何语言查看角色列表时，新角色的名称将以蓝色字体显示在括号内。
默认销售过程	（可选）要为分配了此角色的用户创建的新商机设置默认销售过程，请选择“默认销售过程”字段中的选项。 有关此选项的更多信息，请参阅设置销售过程、类别和指导（第 页 1343）。
默认主题	（可选）分配有此角色的用户使用台式机或手提电脑登录到 Oracle CRM On Demand 时默认使用的主题。用户可在编辑其个人首选项时覆盖此设置。如果在用户的记录中未选择默认主题，则使用为用户角色选择的默认主题。如果在用户的记录或角色中未选择默认主题，则使用为公司指定的默认主题。 有关创建主题的更多信息，请参阅创建新主题（第 页 1146）。
平板主题	（可选）分配有此角色的用户使用平板计算机或其他触屏设备登录到 Oracle CRM On Demand 时使用的主题，前提是 Oracle CRM On Demand 检测到平板计算机或触屏设备。用户可在编辑其个人首选项时覆盖此设置。如果在用户的记录中未选择平板主题，则使用为用户角色选择的平板主题。如果在用户的记录或角色中未选择平板主题，则使用为公司指定的平板主题。如果未在任何级别指定平板主题，则使用默认主题。
操作栏和全局标题布局	默认情况下，所有角色的操作栏和全局标题都采用标准布局。您可以为角色指定不同的布局。如果用户使用经典主题，则角色的操作栏和全局标题布局将确

字段	说明
	定哪些部分可用于操作栏布局中的用户。如果用户使用现代主题，则角色的操作栏和全局标题布局将确定哪些部分可用于操作栏中的用户，此外还确定哪些部分可用于全局标题中的用户。
相关信息格式	（可选）要为角色的记录“详细信息”页面的相关信息部分设置格式，请选择“列表”或“选项卡”。 此设置确定记录的“详细信息”页面中的相关信息部分是显示为列表还是显示为选项卡。此设置也可以在每个用户的记录中设置，且如果用户的角色具有“个性化相关信息显示格式”权限，这些用户还可以在个人概要中设置“相关信息格式”选项。如果用户记录中的“相关信息格式”字段为空，则使用用户角色的设置；如果用户角色中的“相关信息格式”字段为空，则使用公司的设置。
潜在商机转换布局	（可选）要为分配了此角色的用户设置“转换潜在商机”页面的潜在商机转换布局，请在“潜在商机转换布局”字段中选择一个布局。 如果没有为角色选择布局，则对角色使用公司的默认布局。有关创建潜在商机转换布局的信息，请参阅创建潜在商机转换布局（第 页 1336）。
用户日历视图上的活动列表	（可选）选择活动列表，该活动列表将显示在用户日历的每日和每周视图以及其他用户与该用户共享的日历视图中。 在标准应用程序中，显示了“未完成任务”列表，但是您可以为用户角色选择其他列表。用户还可以在其日历设置的“用户日历视图上的活动列表”字段中选择一个列表。如果用户日历设置中的“用户日历视图上的活动列表”字段为空，则使用为该用户角色选择的列表，而如果该用户角色的“用户日历视图上的活动列表”字段为空，则显示“未完成任务”列表。 所有公共列表、系统列表以及特定于“活动”记录类型的角色的列表均可供选择。 如果您选择的列表以后被删除或对该角色的用户不可用，并且用户日历设置中的“用户日历视图上的活动列表”字段为空，则将显示该用户的“未完成任务”列表。
用户密码到期期限	指定密码对具有此角色的用户有效的长度。这段时间过去后，将强制用户更改密码。 此字段在默认情况下为空。如果角色的此字段留空，则为公司定义的密码到期期间将应用于具有此角色的用户。有关为公司定义密码控制的信息，请参阅定义公司密码控制策略（第 页 987）。 注意：如果角色没有“管理公司”权限，则此字段为只读字段。

字段	说明
IP 地址限制已启用	(只读) 如果选中此复选框, 则可以指定具有此角色的用户只能通过特定 IP 地址访问 Oracle CRM On Demand。您可以在“允许的 IP 地址”字段中指定 IP 地址。
允许的 IP 地址	如果想要让具有此角色的用户只通过特定的 IP 地址访问 Oracle CRM On Demand, 则在此字段中为角色输入有效的地址或地址范围。如果在此字段中未输入任何地址, 则具有此角色的用户可以通过在公司级别允许的任何 IP 地址访问 Oracle CRM On Demand。有关 IP 地址限制的工作方式的更多信息, 请参阅关于角色的 IP 地址限制 (第 页 1184)。 用逗号隔开 IP 地址和 IP 地址范围。以下示例展示如何输入多个地址: 192.0.2.1, 192.0.2.10, 192.0.2.15 使用连字符 (-) 表示地址范围, 如以下示例中所示: 192.0.2.1-3, 192.0.2.50-100, 192.0.2.200-254 注意: 如果针对您自己的用户角色限制 IP 地址, 并且您的当前 IP 地址不在针对用户角色允许的地址范围内, 则无法保存对角色所做的更改。此功能可防止您意外将自己锁在 Oracle CRM On Demand 之外。
每个列表导出的最大记录数	要限制具有此角色的用户在导出记录列表时一次可导出的记录数, 请在此字段中输入适当的值。例如, 如果您希望限制用户一次最多能够导出列表中的 100 条记录, 请在此字段中输入 100。 该限制仅适用于通过列表页上的“导出列表”菜单选项导出记录的情况。它不适用于通过导出助手或任何其他渠道执行的导出操作。 该字段默认情况下为空白, 即不应用任何限制。

1 在步骤 2 “记录类型访问权限”中, 对于每个记录类型, 选择您要授予给角色的每个访问级别的复选框。您可以为每个记录类型选择下列一个或多个访问级别:

- 可访问
- 可创建
- 可读取所有记录

有关这些访问级别的更多信息, 请参阅[关于角色中的记录类型访问权限 \(第 页 1182\)](#)。

警告: 拒绝对记录类型的访问 (通过在角色管理向导中对记录类型不选中“可访问”复选框) 可以阻止用户创建另一个记录类型的记录。例如, 如果您拒绝对某个记录类型的访问 (用户必须访问该记录类型, 才能基于另一记录类型创建记录), 则可以禁止拥有该角色的用户创建该记录。

注意: 要转换潜在商机或交易注册, 用户必须具有某些记录类型的相应访问级别设置。有关转换潜在商机所需的访问级别的更多信息, 请参阅[用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置 \(第 页 212\)](#)。有关转换交易注册所需的访问级别的信息, 请参阅[用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置 \(第 页 380\)](#)。

提示：当您更改了某个角色的访问级别时，在保存更改后，分配了该角色的用户必须注销后再登录，其角色中的更改才会生效。

- 2 在步骤 3 “权限配置文件”中，选择要分配给此角色的权限配置文件：
有关角色中的权限配置文件的更多信息，请参阅[关于角色中的权限配置文件](#)（第 页 1192）。
- 3 在步骤 4 “权限”中，对于您要授予给角色的每个权限选中“分配”复选框，或对于要从角色中撤消的任何权限取消选中“分配”复选框。

权限按类别以字母顺序排列。

警告：在某些情况下，如果在“管理员”角色上取消选中某个权限的“分配”复选框，会将该权限从 Oracle CRM On Demand 中移除，公司管理员因此无法将该权限授予给其他任何角色。如果出现此问题，请联系 Oracle CRM On Demand Customer Care 以恢复该权限。

有关角色中权限的更多信息，请参阅[关于角色中的权限](#)（第 页 1183）。

- 4 在步骤 5 “选项卡访问和顺序”中，将选项卡移到页面的相应部分，然后在“选定的选项卡”部分中单击向上和向下箭头按钮，定义用户在默认情况下看到的选项卡的显示顺序。

“不可用的选项卡”部分列出了您可以向角色提供的记录类型选项卡和定制 Web 选项卡。在此部分中显示的记录类型列表由 Oracle CRM On Demand 确定。在角色管理向导的步骤 2 中列出的大多数记录类型也会出现在此列表中。其他记录类型（如工作簿）不会出现在此列表中，因为它们不能显示为选项卡。在“不可用的选项卡”部分中显示的选项卡不会向拥有该角色的用户显示。

要使选项卡对于拥有该角色的用户可用或可见，请执行以下操作：

- 将您希望用户在默认情况下看到的选项卡移到“选定的选项卡”部分。此部分列出拥有该角色的任何用户在第一次使用该角色登录时默认情况下可以看见的记录类型选项卡和定制 Web 选项卡。使用向上和向下箭头确定选项卡的初始显示顺序。拥有该角色的每个用户可以定制自己的设置，使选项卡默认情况下不再显示，或按不同顺序显示。有关用户如何管理其个人设置的更多信息，请参阅“个性化应用产品”。
- 将您不希望用户在默认情况下看到但用户可以自己设置可见性的选项卡移到“可用的选项卡”部分。此部分列出该角色可用但默认情况下未显示的记录类型选项卡和定制 Web 选项卡。换句话说，对于此部分列出的选项卡，如果用户没有个人布局（从“我的设置”链接中访问）中为自己设置显示这些选项卡，将不会向用户显示这些选项卡。拥有该角色的每个用户可以个性化自己的设置，使可用的选项卡在默认情况下显示。每个用户也可以指定所有选项卡的显示顺序。
- 将您想要对用户隐藏的选项卡保留在“不可用的选项卡”部分中。

注意：只有在角色管理向导的步骤 2（记录类型访问权限）中为记录类型选中了“可访问”复选框时，将选项卡从“不可用的选项卡”部分移到“可用的选项卡”或“选定的选项卡”部分才会使得该选项卡对于用户可用。

提示：您可以同时移动一个范围内的所有选项卡，方法是选择顶部的选项卡，按住 Shift 键，然后单击此范围内的最后一个选项卡。然后单击右箭头或左箭头。

- 5 在步骤 6 “页面布局分配”中，对于每个记录类型，选择“页面视图类型”是静态还是动态，然后从该视图类型的可用页面布局列表中选择页面布局。

页面布局确定用户在各种记录类型的“创建”、“编辑”和“详细信息”页面上可以看到的字段和部分。Oracle CRM On Demand 提供了每种记录类型的标准页面布局。标准页面布局不能删除，属于静态页面布局。因此，在“页面视图类型”字段中始终提供了“静态”选项。“动态”选项则只有当记录类型有动态页面布局可用时才提供。公司管理员可以为记录类型创建其他定制的静态页面布局或动态页面布局。

对于每种记录类型，标准页面布局以及为该记录类型创建的任何页面布局可供分配到该角色。有关创建静态和动态页面布局的更多信息，请参阅记录类型的“应用产品定制”页面（请参阅[记录类型的“应用程序定制”](#)页面 第 页 1026）。

记录类型的默认页面布局是该记录类型的标准静态页面布局。

注意：在角色管理向导的步骤 6 中显示的记录类型列表由 Oracle CRM On Demand 确定。您可能会看到“用户管理”和“用户所有者”等记录类型，它们在 Oracle CRM On Demand 中不作为选项卡显示。

- 6 如果想要为记录类型配置相关信息部分的记录指示符设置，则在步骤 6 “页面布局分配”中执行以下操作：

- a 在该记录类型的行中，单击“管理记录指示符”列中的“配置”链接，以打开可在其中配置记录指示符设置的页面。
- b 将想要显示记录指示符的每个相关信息部分从“可用的相关信息”列表移到“选定的相关信息”列表。

注意：您可以选择记录类型支持且可使用记录指示符功能的所有相关信息部分，包括当前为该记录类型角色选择的“详细信息”页面布局中不可用的相关信息部分。记录指示符的设置继续应用于该角色的记录类型，直到您再次更改设置为止。因此，如果您更新分配给记录类型角色的“详细信息”页面布局，则记录指示符设置会应用于更新的布局。同样，如果您稍后将其他“详细信息”页面布局分配给该角色，则记录指示符设置会应用于新页面布局。

- c 为记录类型配置完记录指示符设置后，单击“上一步”返回到向导步骤 6 的主页面。
- d 对于要为其配置此角色的记录指示符设置的每种记录类型，重复此过程的步骤 a-c。

注意：如果用户的角色包括“个性化详细信息页面 - 记录指示符”权限，则用户可以个性化记录类型的“详细信息”页面的记录指示符设置。用户的记录指示符的个性化设置会覆盖角色级别的设置。但是，通过将页面布局重置为默认布局，您可以删除角色记录类型的所有个性化页面布局，包括记录指示符的个性化设置。如果用户角色包括“个性化详细信息页面 - 记录指示符”权限，则用户也可以将其自己的记录类型个性化记录指示符设置重置为该角色记录类型的默认设置。有关重置页面布局的信息，请参阅[重置个性化页面布局（第 页 1205）](#)。有关记录指示符行为的信息，请参阅[关于相关信息部分的记录指示符（第 页 63）](#)。有关个性化记录指示符设置的信息，请参阅[管理相关信息部分的记录指示符（第 页 645）](#)。

- 7 在步骤 7 “搜索布局分配”中，对于每个记录类型，从可用的搜索布局列表中进行选择。
- 对于列出的每个记录类型，可用布局列表会显示在“搜索布局名称”字段中。搜索布局确定用户在搜索记录时可以使用哪些字段（标准字段和定制字段）以及用户在搜索结果页面中可以看到哪些字段。您可以为大多数能够以选项卡方式向角色显示的主要记录类型分配一个搜索布局。您也可以为其他也可搜索的记录类型分配搜索布局，如产品和用户。有关创建和修改定制搜索布局的更多信息，请参阅[管理搜索布局（第 页 1102）](#)。
- 8 在步骤 8 “主页布局分配”中，对于每个记录类型，从可用的主页布局列表中进行选择。
- 对于列出的每个记录类型，标准主页布局以及您为记录类型创建的任何主页布局都可以由您分配到该角色。记录类型列表包括能够以选项卡方式向用户显示的所有主要记录类型。
- 主页布局确定用户可以在每个记录类型的主页上看到的信息。Oracle CRM On Demand 为能够显示为选项卡的每个主要记录类型提供了默认主页布局。您可以为记录类型创建其他定制的主页布局。有关创建主页布局的更多信息，请参阅[创建记录主页布局（第 页 1109）](#)。
- 9 （可选）在步骤 9 “新建记录布局分配”中，请为每种记录类型指定要对用户为新记录输入信息所在的页面使用的布局。下表说明角色管理向导步骤 9 中的字段。

字段	说明
新记录布局名称	管理员可以针对用户为新记录输入信息所在的页面设置定制布局。如果为记录类型创建任何此类定制布局，则可以从“新记录布局名称”字段内的列表中选择定制布局。默认情况下，在此字段中未选择任何值。如果将此字段留空，那么除非用户对记录类型的字段布局进行了个性化（在此情况下使用个性化布局），否则在角色管理向导步骤 6 中针对“详细信息”页面分配给角色的布局也会用于用户为新记录输入信息所在的页面。

字段	说明
仅“快速创建”链接	使用此复选框指定如何使用在“新记录布局名称”字段中选择的定制布局，如下所示： - 如果取消选中此复选框，则从 Oracle CRM On Demand 内的任何区域中创建记录时，会使用您选择的定制布局。 - 如果选中此复选框，则仅当用户通过操作栏或全局标题创建记录时才使用您选择的布局。当用户从 Oracle CRM On Demand 内的任何其他区域中创建记录时，除非用户对记录类型的字段布局进行了个性化（在此情况下使用个性化布局），否则会使用角色的“详细信息”页面布局。 注意：如果未在“新记录布局名称”字段中选择布局，则“仅‘快速创建’链接”复选框不适用。

1 单击“完成”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 角色管理（第 页 1179）
- 角色设置准则（第 页 1180）
- 使用“角色列表”页（第 页 1181）
- 关于角色中的记录类型访问权限（第 页 1182）
- 关于角色中的权限配置文件（第 页 1192）
- 关于角色中的权限（第 页 1183）

访问权限配置文件管理

在 Oracle CRM On Demand 中，可以在“权限配置文件列表”页面和“权限配置文件向导”中管理权限配置文件。可以从全局“管理”链接访问权限配置文件页面，Oracle CRM On Demand 的各个页面都提供该链接。

Oracle CRM On Demand 中的 *权限配置文件* 指主要记录类型和相关记录类型上的一些指定权限。

主要记录类型 是一种可用作独立记录类型的记录类型。*相关记录类型* 是一种必须具有父记录的记录类型。

许多主要记录类型也可以用作相关记录类型。例如，“商机”是一种相关记录类型。它基于“商机”主要记录类型，与基于“客户”记录类型的父客户记录相关。

权限 指读取、创建、更新或删除记录中数据的能力，这些数据是记录类型的例程。权限也指访问权限或访问级别。对于每种记录类型（例如客户、联系人、服务请求等），可以设置记录类型本身的权限。对于某些记录类型，还可以设置相关记录类型的权限。

可以为主要记录类型和相关记录类型设置多个包含不同权限的权限配置文件。要将这些权限授予给经过身份验证的用户（包括外部系统），可以将权限配置文件与角色、工作簿、团队和组相关联。

Oracle CRM On Demand 提供一组预定义的权限配置文件。以下是一些标准权限配置文件：

- 编辑
- 全部
- 只读
- 管理员默认访问权限配置文件
- 管理员所有者访问权限配置文件

通常权限配置文件的命名方式旨在区分默认权限配置文件和所有者权限配置文件。（在预定义的权限配置文件列表中，存在名称中包含术语 *默认* 和 *所有者* 的权限配置文件对。）这些术语帮助区分哪些权限配置文件要用在用户角色的权限配置文件分配中，在这些用户角色上必须分配所有者权限配置文件和默认权限配置文件。

“编辑”、“全部”和“只读”权限配置文件是可以授予给任何角色、团队或工作簿成员的通用权限配置文件。例如，可以将“全部”权限配置文件分配给“管理员”角色的“所有者权限配置文件”。在标准应用程序中，“完全”访问权限配置文件使具有“管理员”角色的用户能够在顶层记录上创建相关记录，并且可以检索、更新或删除所有主要记录类型及其相关记录类型的记录。

注意：管理员可以更改默认访问权限配置文件上的访问权限设置。因此，访问权限配置文件的名称可能与访问权限配置文件授予用户的实际权限不匹配。

可以使用预定义的权限配置文件、编辑现有权限配置文件并创建定制权限配置文件以满足公司的需要。创建新的权限配置文件时，可以选择复制现有权限配置文件，为该文件指定新名称，然后编辑副本以满足需要。

要在公司查看、创建或修改访问权限配置文件，您的角色必须包括“管理角色和访问”权限。建议仅向公司管理员授予管理权限配置文件所需的权限，因为权限配置文件直接影响受保护数据的安全性。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于角色中的权限配置文件（第 页 1192）](#)
- [关于团队、组和工作簿中的权限配置文件（第 页 1193）](#)
- [关于通过团队继承的访问权限传播（请参阅 \[关于通过团队继承进行的访问权限传播\]\(#\) 第 页 1194）](#)
- [使用权限配置文件列表页面（第 页 1195）](#)
- [关于主要记录类型的访问级别（第 页 1196）](#)
- [关于相关记录类型的访问级别（第 页 1196）](#)
- [设置访问权限配置文件的过程（请参阅 \[设置权限配置文件的过程\]\(#\) 第 页 1202）](#)
- [如何确定访问权限（第 页 1243）](#)

关于角色中的权限配置文件

Oracle CRM On Demand 中的每个角色都具有两种权限配置文件分配：

- 默认权限配置文件分配
- 所有者权限配置文件分配

可以将一个权限配置文件分配给多个角色，也可以将同一个权限配置文件同时分配为某个角色的默认权限配置文件和所有者权限配置文件。例如，可以将“全部”权限配置文件（预定义的权限配置文件之一）分配为“管理员”角色的默认权限配置文件和所有者权限配置文件。

在“角色管理向导”的步骤 3 中将权限配置文件分配给角色。有关添加角色的更多信息，请参阅[添加角色（第 页 1185）](#)。

默认访问权限配置文件

角色的默认权限配置文件控制用户对不是归其所有、但对其可见的记录访问权限。用户可以访问这样的记录是因为在该用户角色的记录类型访问权限设置中针对相关记录类型选定了“可读取所有记录”选项。

如果针对某个记录类型取消选中用户角色上的“可读取所有记录”复选框，那么用户不但无权通过角色权限访问该记录类型，而且用户角色的默认权限配置文件再也不会用于该记录类型。

根据权限配置文件的命名惯例，按以下所示为要分配为默认权限配置文件的权限配置文件命名：

角色名称默认权限配置文件

其中：

- *角色名称*是要对其使用权限配置文件的角色的名称。

例如，名称 *管理员默认权限配置文件* 指明此权限配置文件控制“管理员”角色对记录类型及其相关记录类型的访问权限。

责任人访问权限配置文件

角色的所有者权限配置文件控制用户对归其所有或归其下属所有的记录的访问权限。

根据权限配置文件的命名惯例，被设置分配为所有者权限配置文件的配置文件将按以下方式命名：

角色名称所有者权限配置文件

其中：

- *角色名称*是要对其使用权限配置文件的角色名称。

例如，名称*服务经理所有者权限配置文件*指明此权限配置文件控制“服务经理”角色对记录类型及其相关记录类型的访问权限。

相关主题

请参阅以下主题以了解权限配置文件的相关信息：

- [访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）
- 设置访问权限配置文件的过程（请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）
- [如何确定访问权限](#)（第 页 1243）

请参阅以下主题以了解角色的相关信息：

- [角色管理](#)（第 页 1179）
- [角色设置准则](#)（第 页 1180）
- [使用“角色列表”页](#)（第 页 1181）
- [关于角色中的记录类型访问权限](#)（第 页 1182）
- [关于角色中的权限配置文件](#)（第 页 1192）
- [关于角色中的权限](#)（第 页 1183）
- [添加角色](#)（第 页 1185）

关于团队、组和工作簿中的权限配置文件

权限配置文件用于为团队或组的成员用户（通过用户工作簿）以及与定制工作簿关联的用户授予访问权限。（权限配置文件还会分配给角色，说明见[关于角色中的权限配置文件](#)（第 页 1192）。）为团队和工作簿用户分配权限配置文件允许用户访问那些受其角色所分配的权限配置文件提供的权限限制而不能访问的记录。

注意：在 Oracle CRM On Demand 中，每个用户都分配有默认的工作簿，该工作簿标有用户的名称。将记录分配给用户时，也会将其分配给用户的默认工作簿。如果团队拥有记录，则团队工作簿即是其成员用户默认工作簿的集合。当用户成为团队成员时，该用户的用户工作簿将添加到组成团队工作簿的用户工作簿集合中。当记录所有者发生改变以及团队成员身份发生改变时，用户工作簿将自动与记录关联。

*组*是某些记录类型支持的预定义团队。当记录的所有者是组的成员时，该组的其他成员将被自动添加到该记录的团队中。默认情况下为组成员提供了记录的完全访问权限，并且无法更改访问级别。

团队中的每个用户工作簿必须授予一个权限配置文件，以控制用户对他们可通过团队成员身份访问的记录的访问权限。可以通过在权限配置文件上选中“可授予团队成员”复选框，使该权限配置文件可用于分配给团队成员身份。

同样，与定制工作簿关联的每个用户必须授予一个权限配置文件，以控制用户对该定制工作簿中记录的访问权限。可以通过在权限配置文件上选总“可授予工作簿用户”复选框，使该权限配置文件可用于分配给用户与工作簿的关联。

有关用户工作簿和定制工作簿的更多信息，请参阅[工作簿管理](#)（第 页 1206）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）
- 设置访问权限配置文件的过程（请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）
- [如何确定访问权限](#)（第 页 1243）

关于通过团队继承进行的访问权限传播

*团队继承*可自动将客户团队成员添加到已链接到客户的记录的团队。团队继承可用作与父客户相关的联系人和商机的选项。其他任何类型的团队关系不支持团队继承。

注意：当某用户成为团队的成员时，该用户的用户工作簿会添加到组成团队的用户工作簿集。Oracle CRM On Demand 不会区分通过团队继承功能添加到团队的用户与手动添加到团队的用户（也就是说，对通过团队继承功能添加到团队的用户工作簿的处理方式与对手动添加到团队的用户工作簿的处理方式相同）。

关于联系人记录类型的团队继承

对于联系人记录类型，团队继承通过“公司概要”页面上的“启用联系人的父团队继承”复选框控制。如果选中此复选框，则已链接到父客户的联系人上的团队会继承父客户团队成员，如下所示：

- 如果联系人与父客户相关：
 - 每个客户团队成员（包括客户所有者）成为联系人团队的成员，前提是在该客户团队上的用户记录的“联系人访问”字段中指定了访问权限配置文件。
 - 默认情况下客户的所有者被授予联系人团队的成员身份的“全部”访问权限配置文件，即使“全部”访问权限配置文件已停用。
- 将新成员添加到客户团队时，将按以下方式确定用户与客户相关的联系人的团队成员身份：
 - 如果在客户团队上的用户记录的“联系人访问”字段中指定了访问权限配置文件，则该客户团队的新成员也会成为与此客户相关的每个联系人的联系人团队成员。此外，每个相关联系人的联系人团队上的用户访问权限配置文件也将更新为与客户团队上的用户访问权限配置文件相同。
 - 如果没有在客户团队上的用户记录的“联系人访问”字段中指定访问权限配置文件，则不会将该客户团队的新成员添加到与此客户相关的任何联系人的联系人团队中。如果用户已经是与客户相关的联系人的联系人团队成员，则将从该联系人的联系人团队中删除该用户。
- 如果更改了客户所有者：
 - 新所有者成为所有相关联系人记录的联系人团队的成员。
 - 上一个客户所有者仍然是已添加上一个客户所有者的联系人团队成员。
- 如果从客户团队删除了用户，该用户仍然是通过团队继承在其中添加了该用户的联系人团队的成员。

关于商机记录类型的团队继承

对于商机记录类型，团队继承通过“公司概要”页面上的“启用商机的父团队继承”复选框控制。如果选中此复选框，则已链接到父客户的商机上的团队会继承父客户团队成员，如下所示：

- 如果商机与父客户相关：
 - 每个客户团队成员（包括客户所有者）成为商机团队的成员，前提是在该客户团队上的用户记录的“商机访问权”字段中指定了访问权限配置文件。
 - 客户的所有者被授予商机团队的成员身份的“全部”访问权限配置文件，即使“全部”访问权限配置文件已停用。
- 将新成员添加到客户团队时，将按以下方式确定用户与客户相关的商机团队的成员身份：
 - 如果在客户团队上的用户记录的“商机访问”字段中指定了访问权限配置文件，则该客户团队的新成员也会成为与此客户相关的每个商机的商机团队成员。此外，每个相关商机的商机团队上的用户访问权限配置文件也将更新为与客户团队上的用户访问权限配置文件相同。
 - 如果没有在客户团队上的用户记录的“商机访问”字段中指定访问权限配置文件，则不会将该客户团队的新成员添加到与此客户相关的任何商机的商机团队中。如果用户已经是与客户相关的商机的商机团队成员，则将从该商机的商机团队中删除该用户。
- 如果更改了客户所有者：
 - 新所有者成为所有相关商机记录的商机团队的成员。
 - 上一个客户所有者仍然是已添加上一个客户所有者的商机团队成员。
- 如果从客户团队删除了用户，该用户仍然是通过团队继承在其中添加了该用户的商机团队的成员。

如果禁用团队继承会怎样？

团队继承可能会为成为相关联系人和商机记录上的团队成员的客户团队成员授予太多访问权限。如果是这样，则您可以禁用联系人记录类型或（和）商机记录类型的团队继承，方法是取消选中“公司概况”页面上的相关复选框。

如果对联系人记录类型禁用团队继承，则客户和联系人团队的成员身份表现如下：

- 客户团队上用户记录中的“联系人访问”字段将不显示。
- 作为客户团队的新成员添加的用户不会添加到已链接到客户的联系人上的联系人团队。
- 如果以前已对联系人记录类型启用团队继承，而您现在禁用它，则通过团队继承功能成为团队成员的用户仍然是这些团队的成员。

如果对商机记录类型禁用团队继承，则客户和商机团队的成员身份表现如下：

- 客户团队上用户记录中的“商机访问”字段将不显示。
- 作为客户团队的新成员添加的用户不会添加到已链接到客户的商机上的商机团队。
- 如果以前已对商机记录类型启用团队继承，而您现在禁用它，则通过团队继承功能成为团队成员的用户仍然是这些团队的成员。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [访问权限配置文件管理（第 页 1191）](#)
- 设置访问权限配置文件的过程（请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）
- [如何确定访问权限（第 页 1243）](#)

使用权限配置文件列表页面

在“权限配置文件列表”页面上可以执行下表中的操作。

要执行此任务	执行以下步骤
添加新的权限配置文件	在“权限配置文件列表”页面的标题栏上，单击“新建”。将打开“权限配置文件向导”。 有关使用“访问权限配置文件向导”的更多信息，请参阅设置访问权限配置文件的过程（请参阅 设置权限配置文件的过程 第 页 1202）。
通过复制现有权限配置文件添加新的权限配置文件	在权限配置文件名称旁边的记录级别菜单中，选择“复制”。将打开“权限配置文件向导”。 有关使用“访问权限配置文件向导”的更多信息，请参阅设置访问权限配置文件的过程（请参阅 设置权限配置文件的过程 第 页 1202）。
禁用权限配置文件	选择权限配置文件的“禁用”复选框。 禁用某个权限配置文件时，不能将其用于角色、团队或工作簿的任何新关联中。但是，对于先前已与角色、团队或工作簿相关联的权限配置文件，禁用时也可继续发挥作用，直至您给角色、团队或工作簿分配其他权限配置文件。
选择查看权限配置文件列表的语言	在“权限配置文件列表”页面标题栏上的“转换语言”字段中，选择查看权限配置文件列表所要使用的语言。可以在 Oracle CRM On Demand 中使用贵公司支持的任何语言查看列表。

要执行此任务	执行以下步骤
	注意： 如果现有权限配置文件没有已转换的权限配置文件名称，则不会转换该权限配置文件的名称，并将该名称显示在括号中。

如果字母搜索控件可用，您可以使用“字母搜索”来筛选访问权限配置文件列表。有关“字母搜索”的更多信息，请参阅[筛选列表](#)（第 页 113）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）
- [设置访问权限配置文件的过程](#)（请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）
- [如何确定访问权限](#)（第 页 1243）

关于主要记录类型的访问级别

可以通过在“权限配置文件向导”的步骤 2 中设置访问权限级别来授予或撤消对主要记录类型的访问权限。有关使用“访问权限配置文件向导”的更多信息，请参阅[设置访问权限配置文件的过程](#)（请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）。

访问级别是指可授予记录类型的最低允许权限级别。对于每种主要记录类型，您可以通过一种或多种访问控制组件（角色、报告层次结构、团队和工作簿）为继承该权限配置文件的任何用户指定访问权限。例如，当用户从商机列表的某个商机向下追溯时，允许用户查看商机详细信息和执行操作的访问权限由“权限配置文件向导”步骤 2 中“商机”主要记录类型的访问级别控制。

本节中对主要记录类型访问级别的说明与访问级别单独操作时的功能相关。用户可查看的记录以及用户可在记录上执行的操作由通过一个或多个权限配置文件应用到记录的一个或多个访问级别的组合来控制。

由特殊特权控制的记录类型出现在所有权限配置文件中，具有默认设置的访问级别。对于主要记录类型，默认设置为“只读”。必须更改默认设置以授予用户各种记录类型所需的访问级别。

每种主要记录类型的访问级别可设置为以下任意一种：

- **只读。**“只读”访问级别可禁止用户在主要记录上执行编辑或删除等操作。
- **读取/编辑。**“读取/编辑”访问级别允许用户查看和编辑主要记录。
- **读取/编辑/删除。**“读取/编辑/删除”访问级别允许用户查看、编辑和删除主要记录。

注意：创建主要记录类型的记录的权限并不是由“权限配置文件向导”步骤 2 中的设置进行控制。而是由“角色管理向导”步骤 2 中的设置来控制。有关角色的更多信息，请参阅[角色管理](#)（第 页 1179）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）
- [设置访问权限配置文件的过程](#)（请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）
- [如何确定访问权限](#)（第 页 1243）

关于相关记录类型的访问级别

可以在“访问权限配置文件向导”的步骤 2 中授予或撤消对相关记录类型的访问权限。有关使用“访问权限配置文件向导”的更多信息，请参阅[设置访问权限配置文件的过程](#)（请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）。

通过特殊权限控制的相关记录类型出现在所有访问权限配置文件中，默认情况下其访问级别设置为“无访问权”。必须更改默认设置，以授予用户各种记录类型所需的访问级别。

例如，“定制对象 04”记录类型是父“商机”记录类型上的相关记录类型。在“全部”访问权限配置文件中，“定制对象 04”相关记录类型的访问级别默认设置为“无访问权”。因此，具有“全部”访问权限配置文件的商

机团队上的用户不能查看基于“定制对象 04”相关记录类型的相关记录类型。如果希望用户查看商机记录上的“定制对象 04”记录，则必须更改默认访问级别。

本主题介绍以下内容：

- 记录关系
- 相关记录类型的访问级别选项

记录关系

父记录类型与其相关记录类型（子记录）之间的关系确定可用于分配给相关记录类型的访问级别选项。

关系类型和可用访问级别选项如下：

- **一对多关系。**在一对多关系中，父记录可以具有多个相关记录类型的子记录。例如，“资产”相关记录类型在“访问权限配置文件向导”的“客户相关信息”页中可用。“客户”父记录类型与“资产”相关记录类型具有一对多关系。下列访问级别可用于一对多关系：
 - 查看
 - 只读
 - 无访问权
- **一对多主要关系。**在一对多主要关系中，相关记录类型基于主要记录类型，并且主要记录类型的访问权限可以确定相关记录类型的访问权限。一对多主要关系中的父记录可以具有多个相关记录类型的子记录。例如，“客户相关信息”页中的“商机”相关记录类型基于“商机”主要记录类型。“客户”父记录类型与“商机”相关记录类型具有一对多主要关系。下列访问级别可用于一对多主要关系：
 - 查看
 - 只读
 - 无访问权
 - 继承主要
- **一对子关系。**在一对子关系中，子记录基于没有相应主要记录类型的记录类型。例如“附件”、“附注”和“团队”均为没有相应主要记录类型的相关记录类型。

注意：此规则的一个例外即是商机上联系人子记录之间的关系。虽然“联系人”记录类型具有相应的主要记录类型，但是商机与联系人之间的关系是一对子关系。用户可将现有联系人添加到商机，或从商机移除联系人。用户不能从商机创建新联系人。

下列访问级别可用于一对子关系：

- 读取/创建
- 读取/创建/编辑
- 读取/编辑
- 读取/编辑/删除
- 只读
- 无访问权
- 全部
- **一对只读关系。**一对只读关系与一对子关系类似。但是，顾名思义，用户不能在一对只读关系中编辑或创建子记录。例如“审计追踪”即是没有相应主要记录类型的相关记录类型。Oracle CRM On Demand 创建“审计追踪”记录类型。下列访问级别可用于一对只读关系：
 - 只读
 - 无访问权
- **多对多关系。**在多对多关系中，父记录类型和相关记录类型均基于主要记录类型，并且每个记录类型的记录可为另一记录类型的父记录或子记录，具体取决于查看关系的方式。例如，“访问权限配置文件向导”的“定制对象 01 相关信息”页中的“客户”相关记录类型基于“客户”主要记录类型。“定制对象 01”父记录类型与“客户”相关记录类型具有多对多关系。

注意：两个记录类型之间的关系可能会有所不同，具体取决于哪个记录类型为父记录类型，哪个记录类型为相关记录类型。例如，虽然“定制对象 01”父记录类型与“客户”相关记录类型具有多对多关系，但“客户”父记录类型与“定制对象 01”相关记录类型却具有多对多主要关系。

下列访问级别可用于多对多关系：

- 读取/创建
- 只读
- 查看
- 无访问权
- **多对多主要关系。**多对多主要关系也是这样一种关系：其中的父记录类型和相关记录类型均基于主要记录类型，并且每个记录类型的记录可为另一记录类型的父记录或子记录。但是，在主要记录类型的访问权限可以确定相关记录类型的访问权限的情况下，可以使用某些附加访问级别。例如，“访问权限配置文件向导”客户中的“客户相关信息”页中的“定制对象 01”相关记录类型基于“定制对象 01”主要记录类型。“客户”父记录类型与“定制对象 01”相关记录类型具有多对多主要关系。下列访问级别可用于多对多主要关系：

- 读取/创建
- 只读
- 查看
- 无访问权
- 继承主要
- 添加/继承主要
- 添加/移除/继承主要

注意：以下记录类型不支持“读取/创建”访问级别：“拜访产品详细信息消息响应”、“拜访产品详细信息消息计划项目关系”以及“拜访产品详细信息消息计划项目”。

相关记录类型的访问级别选项

相关记录类型的整套访问级别选项如下：

- **无访问权。**“无访问权”选项可用于所有相关记录类型。它可禁止用户查看相关列表中的记录。
- **只读。**“只读”访问级别可禁止用户编辑父记录上内嵌的相关记录。
- **读取/创建。**“读取/创建”访问级别可用于相关记录类型，这些相关记录类型是一对子记录或是多对多关系的一部分。对于一对子记录，“读取/创建”访问级别允许用户创建新记录或在现有记录上向下追溯以查看详细信息，但不允许用户编辑或删除记录。对于多对多关系，“读取/创建”访问级别允许用户将现有记录关联为父记录上的子记录，但不允许用户移除现有关联。
- **读取/创建/编辑。**“读取/创建/编辑”访问级别可用于相关记录类型，这些相关记录类型是一对子记录。它允许用户创建新记录或在现有记录上向下追溯以查看详细信息和根据需要编辑记录。“读取/创建/编辑”访问级别不允许用户删除子记录。
- **读取/编辑。**“读取/编辑”访问级别可用于除一对只读关系中的只读相关记录之外的所有关系。“读取/编辑”访问级别允许用户查看和编辑相关记录。
- **读取/编辑/删除。**“读取/编辑/删除”访问级别可用于相关记录类型，这些相关记录类型是一对子关系中的子记录。“读取/编辑/删除”访问级别允许用户在现有记录上向下追溯以查看记录详细信息、编辑记录或删除记录。“读取/编辑/删除”访问级别不允许用户创建新的子记录。
- **全部。**“完整”访问级别可用于没有相应主要记录类型的相关记录类型。对于此类记录类型，“全部”访问级别允许用户创建、查看、编辑和删除记录。
- **查看。**“查看”访问级别仅可用于一对多和多对多关系中的相关记录类型。在“查看”访问级别，相关记录的行为如下：
 - 与父记录相关的所有子记录都将显示在相关记录列表中，不管用户本身是否有权查看子记录。
 - 每条相关记录都继承它自己的主要记录类型的访问级别（而非关系中父记录类型的访问级别）。
 例如，如果访问级别针对“客户”父记录类型中的相关“商机”记录类型设置为“查看”，则相关商机记录的行为如下：
 - 与父客户记录相关的所有商机都将显示在相关记录列表中，不管用户是否有权查看商机记录。

- 每个商机记录都从主要“商机”记录类型继承访问级别，而非从其父“客户”记录类型继承。用户尝试追溯相关商机记录来查看记录的更多详细信息时，如果商机记录仍存在，且仅当用户有权查看该商机记录的详细信息时，操作才会成功。如果用户无权查看该商机记录的详细信息，则用户将看到错误消息：

■ **继承主要。**“继承主要”访问级别仅可用于某些一对多和多对多相关记录类型。在“继承主要”访问级别，相关记录的行为如下：

- 仅用户有权查看的相关子记录才显示在相关记录列表中。
- 每条相关记录都继承它自己的主要记录类型的访问级别（而非关系中父记录类型的访问级别）。

例如，如果访问级别针对“客户”父记录类型中的相关“商机”记录类型设置为“继承主要”，则相关商机记录的行为如下：

- 仅用户有权查看的相关商机记录才显示在相关记录列表中。
- 每个商机记录都从主要“商机”记录类型继承访问级别，而非从其父“客户”记录类型继承。用户尝试追溯相关商机记录来查看记录的更多详细信息时，如果商机记录仍存在，操作始终成功，因为用户有权查看相关记录列表中所有商机记录的详细信息。

对于多对多关系，选择“继承主要”访问级别意味着用户不能添加或移除两个现有记录之间的关系。但是，“继承主要”访问级别也可与“添加”访问权限与“添加和移除”访问权限组合使用。

注意：如果在用于相关记录类型的任意配置文件中找到“继承主要”访问级别（或其任意组合），则“继承主要”设置将优先。例如，如果同时找到“继承主要”和“查看”访问级别，则“继承主要”访问级别将覆盖“查看”访问级别。如果同时找到“继承主要”、“只读”和“查看”访问级别，则“继承主要”访问权限将覆盖“查看”和“只读”访问级别。

- **添加/继承主要。**“添加/继承主要”访问级别可用于与父记录共享多对多关系的相关记录。“添加/继承主要”访问级别的“继承主要”元素与“继承主要”访问级别的工作原理相同。但是，“添加/继承主要”访问级别还允许用户将现有相关记录与父记录相关联。如果已成功添加相关记录，则该记录将继承其主要记录的访问级别。“添加/继承主要”访问级别不允许用户移除现有相关记录。
- **添加/移除/继承主要。**“添加/移除/继承主要”访问级别可用于与父记录共享多对多关系的相关记录。“添加/移除/继承主要”访问级别的“继承主要”元素与“继承主要”访问级别的工作原理相同。但是，“添加/移除/继承主要”访问级别还允许用户将现有相关记录与父记录相关联，或移除记录之间的链接（取消关联）。当用户移除或取消关联某个相关记录时，该记录不会删除并仍保留在数据库中。如果已成功添加相关记录，则该记录将继承其主要记录的访问级别。

通常，对于下表中所显示的相关记录类型，在记录类型可用作相关记录类型的所有情况下，均支持“继承主要”访问级别。然而，适用以下例外：

- 对于“家庭”父记录类型，潜在商机相关记录类型不支持“继承主要”访问级别。
- 对于“合作伙伴”父记录类型，“商机”相关记录类型不支持“继承主要”访问级别。

如果下表中指明的任何关系的访问级别当前设置为“查看”，则建议将其更改为“继承主要”。

注意：为“完成的活动”相关记录类型设置的访问级别适用于父记录“详细信息”页面内“完成的活动”相关信息部分中所显示的记录。为“活动”或“未完成活动”相关记录类型设置的访问级别适用于父记录“详细信息”页面内“活动”、“未完成任务”、“未完成预约”和“未完成活动”相关信息部分中所显示的记录。

相关记录类型
鉴定请求
活动
参加者拜访
业务计划
拜访产品详细信息消息响应

相关记录类型
拜访产品详细信息消息计划项目关系
拜访产品详细信息消息计划项目
拜访
证书请求
完成的活动
课程注册
定制对象 01 及以上
考试注册
财务帐户：帐户持有者
财务帐户：分支
财务帐户：他方持有机构
财务帐户
潜在商机
消息响应
消息计划项目关系
消息计划项目
目标
未完成活动
商机
计划客户
计划联系人
计划商机
服务请求

相关记录类型
子商机
交易项目

下表列出了其中的“继承主要”、“添加/继承主要”以及“添加/移除/继承主要”访问级别均可用的关系。此表中的关系为多对多关系。

注意：如果当前使用的是支持“继承主要”访问级别及其组合的任何多对多关系的“读取/创建”访问级别，则建议将“读取/创建”访问级别更改为相关记录类型上的其中一个“继承主要”组合。

父记录类型	相关记录类型
客户	定制对象 01-03
活动	定制对象 01-03
商业活动	定制对象 01-03
商业活动	商机
联系人	拜访
联系人	完成的活动
联系人	定制对象 01-03
联系人	未完成活动
联系人	商机
定制对象 01-03	完成的活动
定制对象 01-03	定制对象 01-03
定制对象 01-03	未完成活动
定制对象 01-03	潜在商机
定制对象 01-03	商机
定制对象 01-03	服务请求
经销商	定制对象 01-03
经销商	服务请求
资金	定制对象 01-03

父记录类型	相关记录类型
家庭	定制对象 01-03
潜在商机	定制对象 01-03
事件	定制对象 01-03
商机	定制对象 01-03
合作伙伴	定制对象 01-03
资产组合	定制对象 01-03
服务请求	定制对象 01-03
解决方案	定制对象 01-03
解决方案	服务请求
车辆	定制对象 01-03

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [访问权限配置文件管理（第 页 1191）](#)
- [设置访问权限配置文件的过程（请参阅 \[设置权限配置文件的过程\]\(#\) 第 页 1202）](#)
- [如何确定访问权限（第 页 1243）](#)

设置权限配置文件的过程

此主题说明如何设置权限配置文件。

注意：Oracle CRM On Demand 生成所有权限配置文件更改的审计记录。如果您的用户角色包括“访问主审计追踪”和“管理配置审计”权限，则可以查看权限配置文件更改的审计追踪。有关查看审计追踪的更多信息，请参阅[查看管理配置更改的审计追踪（第 页 1008）](#)。

在开始之前。要在公司查看、创建或修改访问权限配置文件，您的角色必须包括“管理角色和访问”权限。

要设置权限配置文件，请执行以下任务：

- 1 [添加访问权限配置文件（第 页 1202）](#)。
- 2 [指定主要记录类型的访问级别（第 页 1204）](#)。
- 3 [指定相关记录类型的访问级别（第 页 1204）](#)。

有关提供附加权限配置文件信息的主页链接，请参阅[权限配置文件的相关主题（第 页 1204）](#)。

添加访问权限配置文件

通过执行以下操作，可以添加权限配置文件：

- 创建新配置文件
- 复制现有配置文件并编辑其访问级别。

以下过程说明如何添加权限配置文件。

添加访问配置文件

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“访问权限配置文件管理”部分中，单击“访问权限配置文件”链接。
- 4 在“权限配置文件列表”中，执行以下操作之一：
 - 要基于现有配置文件创建新配置文件，请单击要复制的配置文件上的“复制”。
 - 要创建不是基于现有配置文件的新配置文件，请单击标题栏上的“新建”。
 “权限配置文件向导”将打开，引导您完成该过程。
- 5 在“权限配置文件向导”的步骤 1 中，提供一个名称和说明，然后根据需要设置其余字段。下表中说明了其他字段。

字段	说明
转换标记	“转换标记”复选框仅在以下两种情况下有效： ■ 更改现有权限配置文件的名称时 ■ 现有权限配置文件名称已转换成一种或多种其他语言 在这些情况下，您可以使用“转换标记”复选框指明是使用新名称替换转换的权限配置文件名称，还是保留不变。根据“转换标记”复选框的设置，将按如下方式显示权限配置文件名称： ■ 如果您选中“转换标记”复选框，则会按输入时使用的语言显示新名称，与用来查看权限配置文件列表的语言无关。在以输入新名称时使用的语言查看权限配置文件列表时，名称将显示为默认字体。但是，在以其他任何语言查看权限配置文件列表时，该名称将以蓝色字体显示在括号内。 ■ 如果您未选中“转换标记”复选框，在以输入新名称时使用的语言查看权限配置文件列表时将显示新名称。但是，在以其他任何语言查看权限配置文件列表时，仍然会显示原来转换的权限配置文件名称。 在添加新权限配置文件时，“转换标记”复选框没有任何影响。在添加新权限配置文件后，新名称自动出现在所有语言的权限配置文件列表中。在以输入新名称时使用的语言查看权限配置文件列表时，新权限配置文件的名称将显示为默认字体。在以其他任何语言查看权限配置文件列表时，新权限配置文件的名称将以蓝色字体显示在括号内。
可授予团队成员	要使权限配置文件可以分配给团队成员，请选中此复选框。
可授予工作簿用户	要使权限配置文件可供分配给工作簿用户，请选中此复选框。有关更多信息，请参阅 为工作簿创建权限配置文件（第 1231 页） 。
已禁用	如果您选中此复选框，则禁用权限配置文件。禁用的权限配置文件不能用于与角色、团队或工作簿的任何新关联。但是，对于先前已与角色、团队或工作簿相关联的权限配置文件，禁用时也可继续发挥作用，直至您给角色、团队或工作簿分配其他权限配置文件。

注意：默认情况下，在预定义的“编辑”、“完全”和“只读”权限配置文件中选中了“可授予团队成员”和“可授予工作簿用户”复选框。因此，当用户向团队或工作簿添加另一个用户时，在“添加用户”或“编辑用户”对话

框中出现的权限配置文件的选择列表包括这些预定义的权限配置文件。若要防止用户将这三个权限配置文件分配给某个工作簿中的用户或者某个团队的用户工作簿，请取消选中该权限配置文件的相应复选框。

指定主要记录类型的访问级别

要指定主要记录类型的访问级别，请完成以下过程中的步骤。

指定主要记录类型的访问级别

- 1 在“权限配置文件向导”的步骤 2 中，选择每个主要记录类型的访问级别。从以下选项中选择：

- 只读
- 读取/编辑
- 读取/编辑/删除

有关主要记录类型的访问级别的更多信息，请参阅[关于主要记录类型的访问级别](#)（第 页 1196）。

- 2 如果要指定主要记录类型的相关记录类型的访问级别，请单击主要记录类型的“相关信息”链接。否则，单击“完成”以保存所做的更改。

大多数记录类型都有一个“相关信息”链接。相关信息以链接记录的形式出现在记录的“详细信息”页面上。有关指定相关记录类型的访问级别的更多信息，请参阅[指定相关记录类型的访问级别](#)（第 页 1204）。

指定相关记录类型的访问级别

要指定相关记录类型的访问级别，请完成以下过程中的步骤。

指定相关记录类型的访问级别

- 1 在“权限配置文件向导”的步骤 2 中，单击主要记录类型的“相关信息”链接，其中您要为主要记录类型指定一个或多个相关记录类型的访问级别。
- 2 为每个相关信息记录类型选择相应的访问级别。

每个相关记录类型的访问级别字段中显示的访问级别选项的选择列表取决于相关记录类型与其父记录类型之间的关系。根据您在此字段以及“角色管理向导”中设置的访问级别，您可以授予或撤消用户创建、更新或查看该记录类型的记录的权限。

有关相关记录类型的访问级别的更多信息，请参阅[关于相关记录类型的访问级别](#)（第 页 1196）。

注意：要创建新商机，“商机”记录类型的“收入”相关记录类型的访问级别必须设置为“完全”。

有关转换潜在商机所需的权限配置文件设置的信息，请参阅[用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置](#)（第 页 212）。有关转换交易注册所需的权限配置文件设置的信息，请参阅[用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置](#)（第 页 380）。

- 3 在为某个主要记录类型设置完相关记录类型的访问级别后，单击“上一步”返回到向导步骤 2 的主页面中。
- 4 对于要为其指定一个或多个相关记录类型的访问级别的每个主要记录类型，重复此过程的步骤 1-3。
- 5 在为所有主要记录类型及其相关记录类型设置完访问级别后，单击“完成”以保存您的设置。

权限配置文件的相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）
- [关于角色中的权限配置文件](#)（第 页 1192）
- [关于团队、组和工作簿中的权限配置文件](#)（第 页 1193）
- [关于通过团队继承的访问权限传播](#)（请参阅 [关于通过团队继承进行的访问权限传播](#) 第 页 1194）
- [使用权限配置文件列表页面](#)（第 页 1195）

■ 如何确定访问权限 (第 页 1243)

个性化管理

用户可以个性化 Oracle CRM On Demand 的某些区域，例如记录“详细信息”页面布局、主页布局以及操作栏布局。然而，如果您想让具有特定角色的用户停止使用个性化布局并重新使用其角色的默认布局，则可以删除这些用户的个性化布局。例如，您可以删除具有“销售代表”角色的用户的所有个性化主页布局，或者删除具有“销售经理”角色的用户的所有个性化操作栏布局。

有关在 Oracle CRM On Demand 中管理个性化的更多信息，请参阅以下主题：

- [重置个性化页面布局 \(第 页 1205\)](#)
- [重置个性化操作栏布局 \(第 页 1205\)](#)
- [重置个性化主页布局 \(第 页 1206\)](#)

重置个性化页面布局

您可以删除在 Oracle CRM On Demand 中具有特定角色的用户的所有个性化页面布局，并且可以恢复该角色的默认页面布局。将布局重置为角色的记录类型的默认布局时，将会发生以下情况：

- 所有个性化相关信息布局会恢复为默认布局。
- 所有个性化字段布局会恢复为默认布局。
- 用于显示相关信息部分记录指示符的所有个性化设置均恢复为在角色级别为记录类型配置的设置。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理角色和访问”权限。

要重置个性化页面布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上的“个性化管理”部分中，单击“重置页面布局”链接以打开“页面布局重置”页面。
- 4 在“步骤 1：选择角色”中，选择想要重置其页面布局的角色，并单击“下一步”。
- 5 在“步骤 2：选择布局”中，使用向左和向右箭头将记录类型从“可用”部分移到“选定”部分，以选择想要重置的记录类型布局，并单击“下一步”。
- 6 在“步骤 3：确认”中，确认您的选择，然后单击“完成”以保存您所做的更改。

注意：为用户角色重置页面布局之后，具有该角色的用户必须注销 Oracle CRM On Demand 并重新登录，才能查看对布局所做的更改。

重置个性化操作栏布局

您可以删除在 Oracle CRM On Demand 中具有特定角色的用户的所有个性化操作栏布局，并且可以恢复该角色的默认操作栏布局。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理角色和访问”权限。

要重置个性化操作栏布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“重置操作栏布局”链接。
- 4 在“操作栏布局重置”页面上，选择想要重置其操作栏布局的角色，并单击“下一步”。

5 在“摘要”页面上，单击“完成”。

6 在“摘要”页面上，单击“完成”。

重置个性化主页布局

您可以删除在 Oracle CRM On Demand 中具有特定角色的用户的所有个性化主页布局，并且可以恢复该角色的默认主页布局。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须包括“管理角色和访问”权限。

要重置个性化主页布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“重置主页布局”链接。
- 4 在“主页布局重置”页面上，选择想要重置其页面布局的角色，并单击“下一步”。
- 5 在“选择布局”页面中，使用向左和向右箭头将可用主页布局从“可用”部分移到“已显示”部分，以选择想要重置的主页布局，并单击“下一步”。

工作簿管理

工作簿是组织和分隔记录的有效方法。借助它，用户无需成为每条记录的团队成员便可进行协作。

如果使用工作簿组织公司数据，则可以使记录搜索更快更有效。工作簿可以与组和团队共同存在。如果您对于为用户组提供访问权限的要求相对简单直接，则可以使用组分配。但是，如果组记录所有权的要求比较复杂，则建议您使用工作簿。

默认用户工作簿

在 Oracle CRM On Demand 中，每个用户都分配有默认的工作簿，该工作簿标有用户的名称。将记录分配给用户时，也会将其分配给用户的默认工作簿。如果团队拥有记录，则团队工作簿即是其成员用户默认工作簿的集合。在记录所有者发生变化以及团队成员身份发生变化时，用户工作簿将自动与记录关联。

定制工作簿

如果启用工作簿功能，则可以创建定制工作簿来组织数据，从而满足业务目的。通常，定制工作簿也称为*工作簿*。工作簿可以彼此独立，或者您可以按层次结构组织工作簿。例如，您可以创建工作簿以便根据公司的组织单位（例如地区或产品）对数据进行细分。然后可以将用户设置为对工作簿具有适当的访问级别。

自动为合作伙伴创建的工作簿

在 Oracle CRM On Demand 中激活一条合作伙伴记录时，将自动为该合作伙伴组织创建一个可包含数据的工作簿。自动为合作伙伴创建的工作簿可以供用户在工作簿查找窗口中选择；在位于合作伙伴记录的工作簿相关项目中时，用户可以从合作伙伴记录页面拜访该工作簿查找窗口。只有品牌所有者公司中的用户可以访问合作伙伴记录页面。如果在向合作伙伴记录添加合作伙伴关系时选中了“合作伙伴的拜访权限”复选框或“对合作伙伴的互惠拜访权限（撤消）”复选框，则同步自动为相关合作伙伴创建的工作簿。然后，每当在 Oracle CRM On Demand 中关联合作伙伴客户时，与每个同步的合作伙伴工作簿关联的合作伙伴用户都可以看到与他们的合作伙伴组织相关的合作伙伴客户。

在将某个用户添加到合作伙伴组织时，该用户也会自动与合作伙伴组织的合作伙伴工作簿相关联。

合作伙伴的定制工作簿

您也可以为合作伙伴组织创建定制工作簿。可以根据需要将任意用户组合（包括品牌所有者公司的用户、合作伙伴组织的用户）分配到此类定制工作簿。

工作簿支持的记录类型

不同类型的记录可以分配给同一用户，与此类似，不同类型的记录可以分配给同一工作簿。可以分配给工作簿的记录类型包括：

- 客户
- 鉴定
- 分配
- 申请
- 预约
- 业务计划
- 商业活动
- 证书
- 联系人
- 课程
- 定制对象
- 交易注册
- 经销商
- 事件
- 考试
- 财务帐户
- 金融计划
- 资金
- HCP 联系人分配
- 家庭
- 库存审计报表
- 库存期间
- 潜在商机
- MDF 请求
- 消息计划
- 目标
- 商机
- 订单
- 合作伙伴
- 保险单
- 资产组合
- 计划
- 样品批次
- 样品请求
- 样品交易
- 服务请求
- 智能拜访
- 解决方案
- 特殊定价请求
- 任务
- 车辆

工作簿选择器中的工作簿

如果为公司启用工作簿选择器，则工作簿选择器字段将出现在目标搜索和高级搜索、列表页面标题栏以及“分析主页”中。工作簿选择器用于将目标搜索局限于定制工作簿或用户工作簿，这些工作簿可能包含用户想要查找的记录。出现在工作簿选择器字段中的加号（+）表示有子级存在。

注意：合作伙伴工作簿仅出现在“合作伙伴”记录类型的工作簿选择器中。

单击工作簿选择器旁边的图标将会显示工作簿层次结构，此层次结构的组织方式如下：

- **全部。**所有工作簿的默认根节点，包括定制工作簿和用户工作簿

- **工作簿。**为公司设置的所有定制工作簿的默认根节点

- **用户。**所有用户工作簿的默认根节点

“全部”、“工作簿”和“用户”是节点或锚点。它们不是真正的工作簿。下面是一个工作簿层次结构的示例：假设某公司设置适用于美洲的地理工作簿层次结构。又假设用户 John Williams 有若干下属，而且他还与该地理层次结构中的工作簿相关联。那么对于此用户，会在工作簿选择器中“全部”选项下面显示以下层次结构：

- **工作簿**

- **美洲**（父工作簿）

- **北部**（子工作簿。子工作簿也可以是下一级子工作簿的父工作簿。）

- **东部**（子工作簿）

- **西部**（子工作簿）

- **南部**（子工作簿）

- **用户**

- **John Williams**（有若干下属的用户）

- **Lucy Harris**（下属。此下属还可以拥有自己的下属。）

- **Rick Rogers**（下属）

- **Donna Jones**（下属）

- **Jeff Smith**（下属）

注意：位于层次结构最低级别的工作簿称为叶节点工作簿。

利用工作簿选择器中的“包括子项”复选框，用户可以指定要在搜索中包括子项（下属或子工作簿）中的数据。有关报表中工作簿选择器的工作方式的信息，请参阅[关于分析中记录的可见性](#)（第 页 688）以及[关于分析中的限制](#)（第 页 696）。

选择用于搜索的工作簿

搜索记录时，用户选择包含他们要查找的数据的工作簿。如果用户无法确定工作簿层次结构某一级别中哪个工作簿包含他们要查找的数据，则用户可以选择层次结构中最接近此工作簿的较高级别的工作簿进行搜索。

如果用户在工作簿选择器中选择“包括子项”选项，并且“经理可见性已启用”复选框在公司概要中处于选中状态，则子工作簿或下属中的数据将包括在搜索中。

例如，假定有以下工作簿层次结构：

- **美洲**

- **北部**

- **北部区域 1**

- **北部区域 2**

如果用户不确定记录是在“北部区域 1”中还是在“北部区域 2”中，则用户可以选择“北部”工作簿进行搜索，而不是选择“美洲”工作簿。

相关主题

有关设计工作簿结构、设置工作簿以及使用户能够使用工作簿的信息，请参阅以下主题：

- [关于设计工作簿结构](#) (第 页 1209)
- [关于针对工作簿的 Web 服务支持](#) (第 页 1212)
- [关于记录所有权模式](#) (第 页 1212)
- [记录所有权模式和自动生成的任务](#) (第 页 1215)
- [关于导入工作簿和工作簿分配](#) (第 页 1218)
- [关于基于时间的工作簿分配](#) (第 页 1219)
- [使用工作簿管理销售地区的方案](#) (第 页 1221)
- [使用工作簿管理销售地区的示例](#) (第 页 1221)
- [设置工作簿的过程](#) (第 页 1222)
- [为管理员角色验证工作簿的设置](#) (第 页 1223)
- [创建工作簿类型和工作簿用户角色](#) (第 页 1226)
- [配置记录所有权模式](#) (第 页 1227)
- [创建工作簿和工作簿层次结构](#) (第 页 1227)
- [将用户与工作簿关联](#) (第 页 1229)
- [为工作簿创建访问权限配置文件](#) (请参阅 [为工作簿创建权限配置文件](#) 第 页 1231)
- [为公司启用工作簿](#) (请参阅 [为贵公司启用工作簿](#) 第 页 1231)
- [为用户和用户角色启用工作簿](#) (第 页 1232)
- [向记录详细信息页面布局添加工作簿](#) (第 页 1234)
- [对工作簿分配记录](#) (第 页 1235)
- [“工作簿层次结构”页面](#) (第 页 1236)
- [工作簿字段](#) (第 页 1237)
- [有关工作簿疑难解答的信息](#) (第 页 1238)

关于设计工作簿结构

要设置有效的工作簿结构，必须仔细规划工作簿层次结构。在为贵公司设计和调整工作簿层次结构时，请考虑以下准则：

- 不要创建与用户工作簿重复的定制工作簿。
- 确定业务数据的组织和访问策略。
- 确定公司结构与数据管理是否相关。
- 确定贵公司的数据隶属关系。
- 根据用户需求设计工作簿，并考虑用户最常在其中使用工作簿的任务。
- 所设计的工作簿应该使公司概要上“经理可见性已启用”复选框提供的功能尽量少被使用。
- 使工作簿层次结构中的级别数保持最小。
- 在工作簿结构中尽可能减少跨项罗列的数量。*跨项罗列* 是在多个工作簿间复制记录的操作。
- 使用 workflow 规则自动管理工作簿。另外，在设计工作簿名称时，请考虑这样的功能：允许您使用单一 workflow 操作通过解析为工作簿名称的表达式将另一个工作簿分配给多个不同的记录。

用户工作簿

创建与用户工作簿重复的定制工作簿的缺点是，定制工作簿和默认用户工作簿中的数据必须同步。该附加任务将延长服务器的处理时间，并影响检索记录的速度。

注意：公司可能考虑复制用户工作簿的一个原因是，赋予用户对其它用户数据的临时访问权限。要满足此需求，较好的方法是将想要访问数据的用户添加为拥有该数据的用户的代表。

数据访问需求

工作簿结构不一定会影响贵公司的公司层次结构。但建议工作簿结构应密切反映公司组织数据的方式。部分业务可按地域进行组织，其它部分则可按产品系列或行业进行组织。请特别注意以下情况：

- 两个（或更多）部门不能访问属于其它部门的数据
- 两个（或更多）部门必须能够访问属于其它部门的数据

公司结构的相关性

在许多公司，父组织对子组织中的所有数据具有完全访问权限。通常，此类父组织中的成员对所有子组织中的数据具有全局访问权限。

如果贵组织按此方式构建，则建议不要设置反映父组织级别的组织结构的工作簿。但是，请考虑以下事项：

- 设置反映其它级别（如子组织级别）的组织结构的工作簿
- 设置父组织级别的其它工作簿层次结构。例如，可以在父组织级别创建工作簿或工作簿层次结构，以允许父组织级别的用户查看所有子组织中很有可能创造收入的机会。

数据隶属关系

检查在用户从一个部门调到另一部门后公司应执行的过程。例如：

- 如果用户管理的数据总是随该用户一起移动到新部门，以便继续保持数据隶属关系，则最好是通过记录所有权和团队来管理数据。通常，约会和任务可随用户一起在所有级别中移动。在某些销售环境中，所有客户数据会随用户一起移动。此数据隶属关系适用于中小型企业，以及以小规模高价值销售为主的企业。
- 如果数据通常保存在固定组织（如地区组织）中，以便使该组织拥有数据，则最好是通过反映组织结构的工作簿来管理数据。
- 如果在用户调到另一部门后持续性隶属关系和组织所有权继续存在一段时间，则这两个层次结构可以共存。

用户需求和任务

在设计工作簿结构时，请考虑用户最常在其中使用工作簿的任务，包括完成列表、搜索记录，以及创建和使用报表。

完成列表

要帮助标识用户需要的列表，请确定最频繁使用且最适合用户的列表的类型。请贵公司用户进行输入以帮助您完成此操作。如果工作簿结构中的工作簿不包含理想列表需要的所有记录，则该工作簿结构可能缺少层次结构。例如，可以设置地理层次结构和面向产品的层次结构。

如果用户花费大量时间处理一个工作簿的特定子集，请为该子集创建子工作簿。命名该子工作簿，使用户能够识别它。还可以将该子工作簿设置为“工作簿”选择器的默认值，以便用户不一定要每次都选择相应的工作簿。有关为“工作簿”选择器设置默认值更多信息，请参阅[为用户和用户角色启用工作簿（第 页 1232）](#)。

搜索记录

要确定贵公司用户的搜索需求，询问用户其查找特定记录的方案。工作簿结构和工作簿大小应反映用户最频繁执行的搜索和搜索标准。

注意：如果工作簿结构已经准备就绪，并需要进一步调整，请询问用户他们通常能否确定特定记录是层次结构中特定工作簿的一部分。如果用户一致认为他们只能确定较高级别的工作簿，则询问他们工作簿结构的另一细分是否允许进一步缩小搜索范围。仅在正常搜索出现异常时，才应强制用户搜索较高级别的工作簿。

在搜索中使用的字段也会影响搜索的速度：

- 如果使用索引字段在工作簿中搜索记录，则会获得最佳性能。（索引字段以绿色文本显示在搜索部分中。）
- 如果使用非索引字段（而不是索引字段）在工作簿中搜索记录，则搜索速度较慢，且性能也会受要搜索的记录量影响。（未索引的搜索字段以黑色文本显示在搜索部分中。）

例如，如果确定用户通常基于索引字段搜索联系人记录，则对于每种记录类型，最低级别工作簿（称为叶节点工作簿）的记录数可多达 100,000 个。但是，如果用户通常基于非索引字段搜索联系人记录，则可以针对每种记录类型将叶节点工作簿的大小限制在 20,000 至 30,000 条记录之间。

数据配置因公司而异。因此，不会对工作簿的记录数进行建议。必须持续管理工作簿大小。通过减少要搜索的记录数，工作簿可以更快地进行搜索。

创建和使用报表

除了管理员，所有用户都受报表数据可见性规则的约束。如果在“工作簿”选择器中为报告指定用户工作簿或定制工作簿，则为报表考虑的数据如下：

- 历史分析中的所有内容（包括通过“分析”选项卡访问的历史分析以及记录主页中嵌入的报表）局限于工作簿，其中包含所选工作簿的所有子级别。但不包含用户拥有的记录或其中用户为团队成员的记录，除非这些记录也包含在所选工作簿或其子工作簿之一中。
- 实时报告局限于与“工作簿”选择器中所选工作簿（定制工作簿或用户工作簿）直接关联的数据。如果所选工作簿中包含子工作簿或下属，则将在实时报表中忽略这些子工作簿中的数据或这些下属的数据。

注意：虽然在设置工作簿结构后通常不需要进行更改，但是您也可以进行更改。无需停机即可进行此类更改，并且会立即应用更改。但是，更改不会立即反映在实时报表的数据中。

有关报表中记录可见性的更多信息，请参阅[关于分析中记录的可见性](#)（第 页 688）。

经理可见性

在设计工作簿层次结构时，请遵循以下原则：

- 尽可能少使用公司概要上“经理可见性已启用”复选框提供的功能。
 - 对大量数据进行搜索时少使用或不使用“包括子项”选项。（构成大量数据的记录数因公司而异，并根据搜索模式而有所不同。）
- 在许多情况下，需要使用“包括子项”选项。例如，经理需要针对包含其下属的用户工作簿运行列表，因为其下属彼此无法共享数据。如果数据量大，则将延长搜索时间。但是，为了获得最佳性能，请仅在必要时选择“包括子项”选项。

层次结构级别

对于包含大量级别（各级别均包含记录）的工作簿层次结构，其行为方式与已启用经理可见性的团队功能相似。此类层次结构在数据集少的情况下性能佳。但是，随着数据量的增加，层次结构中级别很少（或无层次结构级别）的工作簿的性能远高于团队功能。

如果工作簿层次结构的一个级别对于数据安全或数据组织没有更多价值，请合并多余的工作簿及其子工作簿。询问工作簿用户他们通常能否确定记录是在一个子工作簿中还是在相同父工作簿的另一子工作簿中；如果不能，则表示最好的选择是将这两个子工作簿折叠到一个父工作簿中。

减少工作簿层次结构中级别数的简单方法是，在子工作簿前面加上父工作簿的名称。例如，如果存在一个名为“北部”的子工作簿和名为“北美”的父工作簿，则删除该父工作簿，并将子工作簿重命名为“北美 - 北部”。

跨项罗列

跨项罗列是在多个工作簿间复制记录的操作。跨项罗列中包括用户的管理开销，因为需要同步，所以会导致大量读写操作，这些操作将影响服务器的性能。请尽量避免跨项罗列。

自动化工作簿管理

通常，工作簿分配标准会映射到记录类型中的一个或多个字段。通过创建工作流程规则，可以在其中一个字段发生更改后自动重组工作簿分配。

例如，如果存在一个名为**地区**的工作簿层次结构，则可以创建一个工作流程规则来监控记录类型中的字段（例如，客户的“地区”字段），然后在该规则中创建“分配工作簿”操作，以在客户的“地区”字段值发生更改时用新工作簿更新记录上的“地区”工作簿。

设计工作簿名称时，请考虑是否要使用“分配工作簿” workflow 操作，以使得单一 workflow 操作可以根据解析为工作簿名称的表达式将另一个工作簿分配给多个不同的记录。

例如，假定您具有北美客户，并且还具有总部在 EMEA 的客户。您可能想要为不同位置设置两个单独的工作簿，并根据客户位置将合适的工作簿分配给客户。要设置此配置，您可以创建两个工作簿，一个名为“北美”，另一个名

为“EMEA”。然后，您可以使用值“北美”和“EMEA”创建一个称为“销售地点”的定制选择列表字段，并将此定制字段添加至合适角色的“客户”记录类型的页面布局。然后，您可以创建一个“分配工作簿” workflow 操作，使其在更新客户记录时执行以下活动：

- 利用表达式求值以确定在客户记录上的“销售地点”字段中选择的值。
- 将客户记录关联到名称与表达式所返回的值匹配的工作簿。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [创建工作簿操作：分配工作簿（第 页 1298）](#)

关于针对工作簿的 Web 服务支持

可通过 Web 服务管理工作簿。如果为贵公司启用了工作簿，则可以下载工作簿的 Web 服务描述语言（WSDL）文件。有关 Web 服务的更多信息，请参阅《Oracle Web Services On Demand Guide》。

关于记录所有权模式

根据公司的业务需求，可能不想将所有者分配给某个记录类型的记录。相反，您可能想要以下列方式组织记录：在雇员移到其他责任或因为更改业务模式而重新协调销售团队时，无需重新分配记录的所有权。从版本 20 开始，Oracle CRM On Demand 让您可通过将主要定制工作簿与记录关联，支持此类业务需求，而不是将所有者分配给记录。属于记录中主要定制工作簿的成员的任一用户均可访问和使用该记录，只要用户角色和权限配置文件设置向用户提供必要访问权限即可。贵公司也可能想要设置某些记录类型，以便无需该类型的记录也拥有分配的所有者或关联的主要定制工作簿。

Oracle CRM On Demand 让您可以为使用工作簿的大多数记录类型设置以下记录所有权模式：

- **用户模式。**用户模式类似于版本 19 和更早版本的 Oracle CRM On Demand 中的记录所有权。以用户模式配置记录类型时，该记录类型的每条记录都必须分配有所有者。如果在记录的详细信息页面上提供了“工作簿”字段，该字段将显示与所有者关联的用户工作簿。
注意：默认情况下，服务请求记录没有所有者，且“用户”和“产品”等记录类型在记录中没有所有者。从早期版本的 Oracle CRM On Demand 开始，此功能保持不变。
- **工作簿模式。**以工作簿模式配置记录类型时，该记录类型的记录无法分配有所有者。相反，每条记录都需要主要定制工作簿。属于记录中主要工作簿的成员的任一用户均可访问和使用该记录，只要用户角色和权限配置文件设置向用户提供必要访问权限即可。您只能将工作簿模式用于支持工作簿的记录类型。
- **混合模式。**混合模式也称为*用户或工作簿模式*。以此模式配置记录类型时，可以采用任何以下方式之一设置该记录类型的记录：
 - 该记录可没有分配的所有者或关联的主要定制工作簿。用户可通过团队成员身份或与记录关联的工作簿的成员身份访问此类记录。用户角色在“角色管理”向导的步骤 2 中选中“可读取所有记录”复选框的用户也可访问该记录。
 - 该记录可分配有所有者。
 - 记录可以关联主要定制工作簿。

注意：记录不能同时拥有分配的所有者和主要定制工作簿。

您只能将混合模式用于支持工作簿的记录类型。

注意：您必须将记录所有权的用户模式用于“样品交易”记录类型，因为每个样品交易都必须与特定用户的某个库存期间相关。请不要为“样品交易”记录类型配置工作簿模式或混合模式。

不管为记录类型配置哪种所有权模式，用户都可以将附加工作簿分配给记录，而且只要记录类型支持团队，用户就可将附加工作簿链接到记录。如果用户是分配给记录的任何工作簿的成员，该用户只要其角色和权限配置文件设置具有必要的访问权限就能访问和使用该记录。

报告

对于“客户”和“联系人”记录类型，可以根据记录与记录中的主要工作簿之间的关系，创建实时和历史报表。有关报告和记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于分析中记录的可见性](#)（第 页 688）。

在“分析”的工作簿选择器中选择工作簿时，记录所有权模式不影响适用的数据可见性规则。有关报告中工作簿的数据可见性规则的更多信息，请参阅[关于设计工作簿结构](#)（第 页 1209）。

支持记录所有权模式的记录类型

支持定制工作簿的记录类型支持记录所有权模式，但以下情况例外：

- 分配
- 资金
- 库存审计报表
- 库存期间
- 消息计划
- 智能拜访
- 解决方案

您可以采用用户模式、工作簿模式或混合模式配置支持定制工作簿的其他所有记录类型。您可以将混合所有权模式用于支持工作簿的各种记录类型。例如，可以采用工作簿模式配置“联系人”记录类型，且可以采用用户模式配置“客户”记录类型。您可以随时更改记录类型的记录所有权模式。通过将记录类型中的“所有者”和“工作簿”字段配置为必填或非必填，可配置记录类型的记录所有权模式，如下表所示。

注意：必须为记录所有权模式正确设置记录类型的页面布局。有关详细信息，请参阅[关于记录所有权模式的字段设置和页面布局](#)（第 页 1032）。

记录所有权模式	“所有者”字段设置为“必填”	“工作簿”字段设置为“必填”	其他配置详细信息	注释
用户模式	是	否	无	即使“工作簿”字段显示在记录布局中，它也是只读字段，而且其中显示的用户工作簿名称所属的用户必然是分配给该记录的所有者。
工作簿模式	否	是	（可选）将“所有者”字段设置为“只读”。	如果“所有者”字段显示在记录布局中，则该字段必须为空。 “工作簿”字段是包含为公司设置的定制工作簿列表的选择列表字段。
混合模式	否	否	无	如果在记录的“工作簿”字段中选择定制工作簿，则“所有者”字段为空。 如果在“所有者”字段中选择用户，则“工作簿”字段将自动设置为所有者的用户工作簿的名称。

默认记录所有权模式

对于在版本 19 或更高版本的 Oracle CRM On Demand 中创建的现有公司，用户模式是默认记录所有权模式，但“服务请求”记录类型默认情况下以混合模式配置。对于新公司，混合模式是支持记录所有权模式的记录类型的默认记录所有权模式。

“所有者”和“工作簿”字段中的默认值

当用户打开一个新的记录页面时，“所有者”和“工作簿”字段中的值如下：

- 如果在用户模式下配置记录类型，则“所有者”字段中会自动填写当前用户的别名。“工作簿”字段（如果存在）会自动填写当前用户的用户工作簿的名称。
- 如果在混合模式下配置记录类型，则不会填写“所有者”字段和“工作簿”字段。

注意：用户通过其日历创建的预约是记录所有权模式正常行为的例外。用户通过其日历创建预约时，“所有者”字段中均会填写当前用户的名称，与记录所有权模式无关。

- 如果记录类型是在工作簿模式下配置的，则会发生以下情况：
 - 将不会填充新记录上的“所有者”字段。
 - 对于“工作簿”字段，默认值取决于在当前用户的用户记录上为记录类型指定的默认工作簿，操作如下：
 - 如果为记录类型指定了定制工作簿作为默认工作簿，则会用指定的默认工作簿的名称自动填充新记录上的“工作簿”字段。
 - 如果没有为记录类型指定默认工作簿，或者如果将用户工作簿或全部工作簿指定为记录类型的默认工作簿，则不会填充新记录上的“工作簿”字段。

有关按记录类型为用户设置默认工作簿的信息，请参阅[按记录类型为用户设置默认工作簿（第 页 1169）](#)。

注意：如果“所有者”字段在页面布局上为必填字段，而且记录类型在混合模式下，则当用户打开一个使用该页面布局的新记录页面时，默认情况下“所有者”字段为空。有关记录所有权模式的字段设置和页面布局的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式的字段设置和页面布局（第 页 1032）](#)。

记录所有权模式的注意事项

配置记录类型的记录所有权模式时，注意以下事项：

- **分配管理器。**分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时，才能重新分配记录。如果在分配经理将记录重新分配给某个所有者之前，已将主要定制工作簿分配给该记录，则分配经理将从该记录中移除主要工作簿。如果以工作簿模式配置记录类型，则分配经理无法重新分配记录。若是以工作簿模式配置记录类型，强烈建议将其规则组全都设为不活动。有关分配规则的更多信息，请参阅[关于分配规则（第 页 1327）](#)。
- **使用其他应用产品。**以下应用产品需要记录具有所有者。如果以工作簿模式配置应用产品使用的记录类型，则无法使用这些应用产品；如果以混合模式配置记录类型，则记录必须具有所有者：
 - Oracle Outlook Email Integration On Demand
 - Oracle Notes Email Integration On Demand
 - Oracle CRM On Demand Integration for Office
 - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales
- **更改所有权模式后更新记录。**如果将记录类型的记录所有权模式更改为用户模式，请考虑将该类型的所有记录更新为具有所有者。否则，将强制下一个更新此类型记录的用户选择记录的所有者。同样，如果将记录类型的记录所有权模式更改为工作簿模式，请考虑将该类型的所有记录更新为分配有相应的主要定制工作簿。否则，将强制下一个更新此类型记录的用户选择记录的主要定制工作簿。

更改记录类型的记录所有权模式后将会怎样？

如果贵公司将记录类型的记录所有权模式从一种模式更改为另一种模式，则该记录类型的任何新记录都将强制使用新所有权模式。对于现有记录，行为如下：

- **新记录所有权模式是用户模式时。**更改所有权模式后首次更新记录时，将发生以下情况：
 - 如果记录尚未分配用户作为所有者，则更新记录的用户需要在“所有者”字段中选择用户。
 - 如果记录以前具有关联的主要定制工作簿，则将从“工作簿”字段清除主要工作簿的名称，且新所有者的用户工作簿的名称将显示在“工作簿”字段中。工作簿也将从记录中移除，且不再显示在记录的“详细信息”页面中的“工作簿”部分中。
- **新记录所有权模式是工作簿模式时。**更改所有权模式后首次更新记录时，将发生以下情况：
 - 如果记录尚未关联主要工作簿，则更新记录的用户需要在“工作簿”字段中选择主要定制工作簿。
 - 如果记录以前具有分配的所有者，则将发生以下情况：
 - 在记录中清除“所有者”字段。

- 如果记录类型支持团队，则该团队的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。行为与作为预定义组的成员的团队成员相同；也就是说，该组的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。但是，“客户”记录类型是此规则的例外。如果客户以前的所有者是预定义组的成员，则将从团队中移除该组的所有成员。团队成员只要不是预定义组的成员，就与其他记录类型一样仍作为该团队的成员。

注意：在标准应用产品中，记录的以前所有者不会保留为团队成员，如此处所述。但是，您的管理员可以配置记录类型，以便将记录的以前所有者保留为记录中的团队成员。有关配置记录类型以将以前所有者保留为团队成员的信息，请参阅[定制共享记录的以前所有权](#)（第 1152 页）。

- **新记录所有权模式是混合模式时。**更改所有权模式后首次更新记录时，将发生以下情况。每次在记录类型处于混合模式时更新记录时，也适用此行为。
 - 更新记录的用户无需选择所有者或主要工作簿。
 - 更新记录的用户可以为记录选择所有者或主要定制工作簿，但不能同时选择两者。
 - 如果用户将所有者分配给记录，且主要定制工作簿以前与记录关联，则将在记录中清除“工作簿”字段。工作簿也将从记录中移除，且不再显示在记录的“详细信息”页面中的“工作簿”部分中。
 - 如果用户在记录中关联定制工作簿作为主要工作簿，且记录以前具有分配的所有者，则将发生以下情况：
 - 在记录中清除“所有者”字段。
 - 如果记录类型支持团队，则该团队的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。行为与作为预定义组的成员的团队成员相同；也就是说，该组的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。但是，“客户”记录类型是此规则的例外。如果客户以前的所有者是预定义组的成员，则将从记录中移除该组的所有成员。团队成员只要不是预定义组的成员，就与其他记录类型一样仍作为该团队的成员。

如果通过批量更新功能更新记录将会怎样？

仅某些记录类型支持的“成批更新”功能允许用户从列表页面中更新记录组中的字段。用户使用“批量更新”功能更新记录组时，不会强制用户为在记录中为空的任何必填字段提供值。因此，如果用户在更改记录类型的记录所有权模式后更新记录组，即使新记录所有权模式要求记录具有所有者或主要定制工作，也不会强制用户在更新记录时选择所有者或主要定制工作。

记录所有权模式和自动生成的任务

记录所有权模式影响 Oracle CRM On Demand 自动生成的任务的所有权，如“创建任务”操作在工作流规则中生成的任务，以及销售阶段在销售流程中生成的任务。

生成的任务的注意事项

生成任务时，Oracle CRM On Demand 将考虑以下事项：

- 在工作流操作或销售阶段任务的“所有者”字段中选择的选项
- “所有者”和“工作簿”字段中显示任何值时来源记录的这些字段中的值

注意：销售阶段任务的来源记录是从中访问销售过程的商机，或者在某些情况下，是链接到商机的客户。工作流操作的来源记录是触发工作流规则的记录。

- “活动”记录类型的记录所有权模式

Oracle CRM On Demand 如何将所有者和主要定制工作簿分配给生成的任务

Oracle CRM On Demand 可以将所有者或主要定制工作簿分配给自动生成的任务，但不能同时分配两者。Oracle CRM On Demand 可以分配以下项之一作为自动生成的任务的所有者：

- 下列用户之一：
 - 来源记录的所有者
 - 来源记录的所有者的经理
 - 具有团队角色或团队用户角色的用户

注意： *团队角色*是说明哪些部分由记录上的团队执行的角色。*团队用户角色*是分配给 Oracle CRM On Demand 中所有用户的 Oracle CRM On Demand 角色，包括作为记录中团队成员的用户。来源记录中团队的每个成员都可具有团队角色和团队用户角色。

- 对于 workflow 操作生成的任务，为在 workflow 操作中指定的所有者

Oracle CRM On Demand 可以分配以下项之一作为自动生成的任务的主要定制工作簿：

- 与来源记录关联的主要定制工作簿
- 以下项之一的默认定制工作簿：
 - 来源记录的所有者
 - 来源记录的所有者的经理
 - 具有团队角色或团队用户角色的用户

任务的用户默认工作簿按如下方式确定：

- 如果可以包含数据的默认定制工作簿与用户记录中的“活动”记录类型关联，则该工作簿是默认工作簿。

注意： 记录类型的默认工作簿在“用户详细信息”页面的“按记录类型列出的默认工作簿”部分中指定。

- 如果未指定用户记录中“活动”记录类型的默认工作簿，且可以包含数据的默认定制工作簿在用户记录中的“默认工作簿”字段中指定，则在用户记录的“默认工作簿”字段中指定的工作簿是默认工作簿。

注意： 默认工作簿必须是定制工作簿。Oracle CRM On Demand 无法分配用户工作簿作为任务的主要工作簿。此外，默认定制工作簿必须是包含数据的工作簿。

如果确定不了相应所有者或可包含数据的主要定制工作簿，Oracle CRM On Demand 将不生成任务。下表显示 Oracle CRM On Demand 如何确定要分配给生成的任务的所有者或主要定制工作簿。

workflow 操作或销售阶段任务中的所有者选项	来源记录：所有者或主要定制工作簿	活动记录类型：用户模式	活动记录类型：工作簿模式	活动记录类型：混合模式
来源记录责任人	责任人	来源记录的所有者是任务的所有者。	如果来源记录的所有者具有默认工作簿，则 Oracle CRM On Demand 分配该工作簿作为任务的主要工作簿。 如果来源记录的所有者没有默认工作簿，则不会创建任务。不会返回错误消息。	来源记录的所有者是任务的所有者。
来源记录责任人	主要定制工作簿	未创建任务。不会返回错误消息。	来源记录中的主要定制工作簿分配作为任务的主要工作簿。	来源记录中的主要定制工作簿分配作为任务的主要工作簿。
来源记录责任人	无所有者且无主要定制工作簿	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。

workflows 操作或销售阶段任务中的所有者选项	来源记录：所有者或主要定制工作簿	活动记录类型：用户模式	活动记录类型：工作簿模式	活动记录类型：混合模式
来源记录所有者的经理	责任人	如果来源记录的所有者具有经理，则经理是任务的所有者。 如果来源记录的所有者没有经理，则行为如下： ■ 对于销售过程，来源记录的所有者是任务的所有者。 ■ 对于工作流操作，既不创建任务，也不返回错误消息。	有关这种情况下的行为的信息，请参阅本主题中的第二个表格。	如果来源记录的所有者具有经理，则经理是任务的所有者。 如果来源记录的所有者没有经理，则行为如下： ■ 对于销售过程，来源记录的所有者是任务的所有者。 ■ 对于工作流操作，既不创建任务，也不返回错误消息。
来源记录所有者的经理	主要定制工作簿	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。
来源记录所有者的经理	无所有者且无主要定制工作簿	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。
团队角色或团队用户角色	一个或多个团队成员具有角色	团队成员是任务的所有者。每个具有指定角色的团队成员都将生成任务。	如果团队成员具有默认工作簿，则 Oracle CRM On Demand 分配该工作簿作为任务的主要工作簿。 如果团队成员没有默认工作簿，则不会创建任务。不会返回错误消息。	团队成员是任务的所有者。每个具有指定角色的团队成员都将生成任务。
团队角色或团队用户角色	团队成员都没有角色	对于工作流操作，既不创建任务，也不返回错误消息。 对于销售过程，如果来源商机具有所有者，则商机所有者是任务的所有者。如果来源商机没有所有者，则既不创建任务，也不返回错误消息。	对于工作流操作，既不创建任务，也不返回错误消息。 对于销售过程，如果来源商机的所有者具有默认工作簿，则将默认工作簿分配给任务。如果来源商机的所有者没有默认工作簿，则既不创建任务，也不返回错误消息。	对于工作流操作，既不创建任务，也不返回错误消息。 对于销售过程，如果来源商机具有所有者，则商机所有者是任务的所有者。如果来源商机没有所有者，则既不创建任务，也不返回错误消息。

workflow操作或销售阶段任务中的所有者选项	来源记录：所有者或主要定制工作簿	活动记录类型：用户模式	活动记录类型：工作簿模式	活动记录类型：混合模式
特定用户	不适用	指定用户是任务的所有者。	如果指定用户具有默认工作簿，则 Oracle CRM On Demand 分配该工作簿作为任务的主要工作簿。 如果指定用户没有默认工作簿，则不会创建任务。不会返回错误消息。	指定用户是任务的所有者。

下表显示在以下情况下 Oracle CRM On Demand 如何确定要分配给生成的任务的所有者或主要定制工作簿：

- 销售阶段任务或 workflow操作的“所有者”字段中的选项设置为来源记录所有者的经理
- 来源记录具有所有者
- 以工作簿模式配置“活动”记录类型

所有者具有经理	经理具有可以包含数据的默认定制工作簿	所有者具有可以包含数据的默认定制工作簿	销售过程行为	工作流行为
是	是	不适用	Oracle CRM On Demand 分配经理的默认工作簿作为任务的主要工作簿。	Oracle CRM On Demand 分配经理的默认工作簿作为任务的主要工作簿。
是	否	是	Oracle CRM On Demand 分配来源记录所有者的默认工作簿作为任务的主要工作簿。	未创建任务。不会返回错误消息。
否	不适用	是	Oracle CRM On Demand 分配来源记录所有者的默认工作簿作为任务的主要工作簿。	未创建任务。不会返回错误消息。
否	不适用	否	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。

关于导入工作簿和工作簿分配

您可以将以下工作簿相关记录导入 Oracle CRM On Demand：

- **工作簿**。有关导入工作簿记录的信息，请参阅[工作簿字段：导入准备](#)（第 页 1437）。
- **工作簿用户**。您可以导入工作簿用户记录来将用户与定制工作簿关联。有关导入工作簿用户记录的信息，请参阅[工作簿用户字段：导入准备](#)（第 页 1436）。
- **客户工作簿**。您可以导入客户工作簿记录来将工作簿分配给客户。有关导入客户工作簿记录的信息，请参阅[客户工作簿字段：导入准备](#)（第 页 1413）。
- **联系人工作簿**。您可以导入联系人工作簿记录来将工作簿分配给联系人。有关导入联系人工作簿记录的信息，请参阅[联系人工作簿字段：导入准备](#)（第 页 1449）。

注意：要导入客户工作簿或联系人工作簿记录，您的角色必须包括“管理将来的工作簿”权限。

导入记录来将工作簿分配给客户和联系人时，可以指定每次工作簿分配的开始日期和结束日期。您还可以使用“未来主要标志”字段指定在分配活动时，分配给客户或联系人的工作簿是否将成为该客户或联系人的主要工作簿。有关基于时间的工作簿分配的更多信息，请参阅[关于基于时间的工作簿分配](#)（第 页 1219）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [使用工作簿管理销售地区的方案](#)（第 页 1221）
- [使用工作簿管理销售地区的示例](#)（第 页 1221）

关于基于时间的工作簿分配

通过导入客户工作簿记录和联系人工作簿记录，可以管理客户和联系人的工作簿分配。您可以指定导入的每次工作簿分配的开始日期和结束日期。如果未指定工作簿分配的开始日期，则分配将立即变为活动状态。您还可以使用“未来主要标志”字段指定在工作簿分配活动时，分配给客户或联系人的工作簿是否将成为该客户或联系人的主要工作簿。

注意：要导入客户工作簿或联系人工作簿记录，您的角色必须包括“管理将来的工作簿”权限。

客户和联系人工作簿分配的更新

工作簿分配过程会定期运行，以检查客户和联系人的所有工作簿分配以及根据需要更新分配。要确定何时计划为 Oracle CRM On Demand 的例程运行工作簿分配过程，请与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系。

工作簿分配过程将按如下方式更新客户和联系人的工作簿分配：

- **激活工作簿分配。**如果已到工作簿分配的开始日期，且分配尚未处于活动状态，则分配将变为活动状态。在工作簿变为活动状态时，属于该工作簿的成员的用户的用户可通过该工作簿的成员身份访问客户或联系人。
例如，您可以导入将工作簿 A 分配给客户 1 的客户工作簿记录，其中开始日期为明年 1 月 1 日。在明年 1 月 1 日开始后首次运行工作簿分配过程时，客户 1 的工作簿 A 的工作簿分配会变为活动状态。
- **确定工作簿是否是主要工作簿。**如果针对工作簿分配将“未来主要标志”字段设置为 Y，并且将要激活分配，该工作簿将成为客户或联系人的主要工作簿。
例如，假定工作簿 A 当前是客户 1 的主要工作簿。您可以导入将工作簿 B 分配给客户 1 的客户工作簿记录，其中开始日期为明年 1 月 1 日，且“未来主要标志”字段设置为 Y。在明年 1 月 1 日开始后首次运行工作簿分配过程时，客户 1 的工作簿 B 的工作簿分配将变为活动状态，且工作簿 B 会成为客户 1 的主要工作簿。工作簿 A 不再是客户 1 的主要工作簿。但是，客户 1 的工作簿 A 的工作簿分配变为活动状态，除非在运行工作簿分配过程时，分配的结束日期已过去。
- **解决将多个工作簿指定为主要工作簿时产生的冲突。**如果客户或联系人的多个工作簿分配具有相同的开始日期，且“未来主要标志”字段也都设置为 Y，则达到分配的开始日期时，将发生以下情况：
 - 所有工作簿分配都将变为活动状态。
 - 第一个变为活动状态的工作簿分配将成为记录的主要工作簿。
 - 如果记录已存在主要工作簿，则该工作簿不再是记录的主要工作簿，但工作簿分配保持活动状态，除非工作簿分配的结束日期已过去。
 例如，假定工作簿 A 当前是客户 1 的主要工作簿。您可以导入客户 1 的两个客户工作簿记录。一条记录将工作簿 B 分配给客户 1，另一条将工作簿 C 分配给客户 1。两个分配的开始日期都是明年 1 月 1 日，且两个分配的“未来主要标志”均设置为 Y。在明年 1 月 1 日开始后首次运行工作簿分配过程时，客户 1 的工作簿 B 和工作簿 C 的分配将变为活动状态，且先处理的分配将成为客户 1 的主要工作簿。工作簿 A 不再是客户 1 的主要工作簿。但是，客户 1 的工作簿 A 的工作簿分配变为活动状态，除非在运行工作簿分配过程时，分配的结束日期已过去。
- **根据需要停用工作簿分配和移除主要工作簿。**如果工作簿分配记录的结束日期已过去，则分配将变为不活动状态且将从记录中移除工作簿。此外，如果工作簿以前是客户或联系人的主要工作簿，则工作簿不再是客户或联系人的主要工作簿。

例如，假定工作簿 A 当前是客户 1 的主要工作簿。工作簿分配的结束日期是今年 12 月 31 日。在明年 1 月 1 日开始后首次运行工作簿分配脚本时，工作簿分配将变为不活动状态，且将从客户 1 的主要工作簿位置移除工作簿 A。

工作簿分配变为不活动状态时，将结束工作簿和客户或联系人之间的关系，且将从客户或联系人中移除工作簿。用户不再可通过该工作簿的成员身份访问客户或联系人。但是，可通过其他工作簿或其他访问控制组件（如团队成员身份）访问客户或联系人的用户仍可访问记录。

您无法更改工作簿分配过程。

基于时间的工作簿分配示例

作为基于时间的工作簿分配示例，注意以下事项：当前未将工作簿 A 分配给客户 1。在今年 12 月 1 日，您可导入将工作簿 A 分配给客户 1 的客户工作簿记录。工作簿分配的开始日期为明年 1 月 1 日，结束日期为同年 3 月 31 日。工作簿分配过程将按如下方式激活和停用工作簿分配：

- 在明年 1 月 1 日开始后首次运行工作簿分配过程之前，工作簿 A 到客户 1 的分配将处于不活动状态，且工作簿 A 不会显示在客户 1 的详细信息页面的“工作簿”相关信息部分中。
- 在明年 1 月 1 日开始后首次运行工作簿分配过程时，工作簿分配过程将激活工作簿分配。发生这种情况时，工作簿 A 会显示在客户 1 的详细信息页面的“工作簿”相关信息部分中。
- 在明年 3 月 31 日结束后首次运行工作簿分配过程时，工作簿分配过程将停用工作簿分配。发生这种情况时，工作簿 A 不再显示在客户 1 的详细信息页面的“工作簿”相关信息部分中。

指定工作簿分配的开始日期和结束日期时的限制

指定工作簿分配的开始日期和结束日期时，注意以下限制：

- 如果同时指定开始日期和结束日期，则开始日期必须早于结束日期。
- 如果未指定开始日期，则分配将在添加到 Oracle CRM On Demand 的时间变为活动状态。
- 如果未指定结束日期，则工作簿分配保持活动状态，除非从记录中移除工作簿。
- 如果指定结束日期但未指定开始日期，则工作簿分配立即变为活动状态，且在达到结束日期或从记录移除工作簿分配之前（以先到者为准），工作簿分配保持活动状态。

例如，您可以导入将工作簿 A 分配给客户 1 且无开始日期和结束日期的客户工作簿记录。在这种情况下，工作簿分配将立即变为活动状态，且工作簿分配过程绝不会将其设为不活动状态，因为工作簿分配没有结束日期。但是，您可以通过用户界面从客户 1 移除工作簿 A。

注意：客户可同时分配有多个工作簿，且每个工作簿分配的开始日期和结束日期相同或不同。同样，联系人也可同时分配有多个工作簿，且每个工作簿分配的开始日期和结束日期相同或不同。

您可以在 Oracle CRM On Demand 用户界面的工作簿分配详细信息中查看开始日期和结束日期，但不能在用户界面中更改这两个日期。

关于更新现有工作簿分配

如果导入记录来将工作簿分配给客户或联系人，且已将工作簿分配给客户或联系人，则将使用导入记录中的值更新 Oracle CRM On Demand 中的现有工作簿分配记录。通过导入空值，也可以覆盖“开始日期”或“结束日期”字段中的现有值。例如，假定已将工作簿 A 分配给客户 1。分配的开始日期已过去，而结束日期在将来。您可以为开始日期与现有分配相同但没有结束日期的工作簿 A 和客户 1 导入客户工作簿记录。在这种情况下，将更新现有分配并移除结束日期。

更新活动工作簿分配的标准

如果现有工作簿分配已处于活动状态，则现有分配和导入的记录的活动期间必须重叠或连续。导入以更新活动工作簿分配的记录的开始日期和结束日期必须符合以下标准：

- 如果现有分配没有结束日期，则导入的记录中的开始日期不能是将来日期。
- 导入记录的开始日期最多比现有分配的结束日晚 7 天。

如果不符合这些标准，则不更新现有活动工作簿分配。

更新将来工作簿分配的标准

通过导入记录将工作簿分配给客户或联系人时，如果对于同一工作簿和同一客户或联系人已经有开始日期在将来的工作簿分配记录，则导入分配的结束日期最多比现有分配记录的开始日期早 7 天。例如，如果已存在于明年 2 月 1 日将工作簿 A 分配给客户 1 的记录，且想要将分配的开始日期更改为明年 1 月 1 日，则导入的记录结束日期不能早于明年 1 月 25 日。如果导入的分配记录的结束日期是 1 月 24 日或更早，则记录导入失败，且将返回错误消息，指明记录已存在。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于导入工作簿和工作簿分配 \(第 页 1218\)](#)
- [使用工作簿管理销售地区的方案 \(第 页 1221\)](#)
- [使用工作簿管理销售地区的示例 \(第 页 1221\)](#)

使用工作簿管理销售地区的方案

此方案提供了公司可如何使用定制工作簿的示例。在此方案中，定制工作簿用于管理销售地区。您可以按不同的方式使用定制工作簿功能，具体取决于您的业务模式。

贵公司根据地理位置组织客户，并分配销售代表组来处理每个地理区域或地区的客户。此外，出于各种原因，您可能想要将销售代表从一个地区重新分配到另一个地区。进行此类重新分配时，必须重新协调销售代表和地区之间的关系。偶尔，客户会从一个地区迁到另一个地区。进行此类迁移时，必须重新协调客户和地区之间的关系。将工作簿、用户和客户配置为支持此方案的示例在[使用工作簿管理销售地区的示例 \(第 页 1221\)](#)中提供。

使用工作簿管理销售地区的示例

此主题提供了使用定制工作簿管理销售地区的示例。您可以按不同的方式使用定制工作簿功能，具体取决于您的业务模式。本主题中的示例支持[使用工作簿管理销售地区的方案 \(第 页 1221\)](#)中说明的方案。

使用工作簿管理销售地区

- 1 创建或导入要用于表示销售地区的定制工作簿。

有关创建工作簿的信息，请参阅[创建工作簿和工作簿层次结构 \(第 页 1227\)](#)。有关导入工作簿的信息，请参阅[工作簿字段：导入准备 \(第 页 1437\)](#)。

- 2 将销售代表与相应地区工作簿关联。

您可以在 Oracle CRM On Demand 中直接将用户与工作簿关联，也可以导入工作簿用户记录。有关将用户与工作簿关联的信息，请参阅[将用户与工作簿关联 \(第 页 1229\)](#)。有关导入工作簿用户记录的信息，请参阅[工作簿用户字段：导入准备 \(第 页 1436\)](#)。

- 3 以工作簿模式配置“客户”记录类型。

有关配置记录所有权模式的信息，请参阅[配置记录所有权模式 \(第 页 1227\)](#)。

- 4 导入所需的客户工作簿记录，以将相应地区工作簿分配给客户。

使用每条客户工作簿记录中的开始日期指定分配的生效日期，即要让销售代表可开始访问地区中的客户记录的日期。如果需要，也可以指定每个工作簿分配将结束的日期。

有关导入工作簿分配记录的更多信息，请参阅以下主题：

- [客户工作簿字段：导入准备 \(第 页 1413\)](#)
- [关于导入工作簿和工作簿分配 \(第 页 1218\)](#)
- [关于基于时间的工作簿分配 \(第 页 1219\)](#)

导入客户工作簿记录且工作簿分配过程在指定开始日期激活分配后，销售代表可访问地区中的记录。

如果将销售代表从一个地区重新分配到另一个地区，则必须重新协调销售代表和地区之间的关系。

重新协调销售代表和地区之间的关系

■ 按如下方式更新销售代表的用户记录：

- 如果将销售代表分配给新地区，则将地区工作簿添加到用户记录中。
- 如果不再将销售代表分配给新地区，则从用户记录中移除工作簿。

您可以在 Oracle CRM On Demand 中直接更新用户记录，也可以导入工作簿用户记录。有关将用户与工作簿关联的信息，请参阅[将用户与工作簿关联](#)（第 页 1229）。有关导入工作簿用户记录的信息，请参阅[工作簿用户字段：导入准备](#)（第 页 1436）。

如果客户从一个地区迁到另一个地区，则必须重新协调客户和地区之间的关系。

重新协调客户和地区之间的关系

■ 按如下方式更新客户记录：

- 将新地区工作簿添加到客户。
- 从用户记录中移除旧地区工作簿。

您可以在 Oracle CRM On Demand 中直接更新客户记录，也可以导入客户工作簿记录。有关将记录分配给工作簿的信息，请参阅[对工作簿分配记录](#)（第 页 1235）。有关导入客户工作簿记录的信息，请参阅[客户工作簿字段：导入准备](#)（第 页 1413）。

设置工作簿的过程

要设置公司的工作簿，请执行以下任务：

- 1 与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系，要求为公司启用工作簿功能。
在 Oracle CRM On Demand Customer Care 为公司启用工作簿功能后，Oracle CRM On Demand 中的多个控件将变得可用。有关验证这些控件是否可用和是否设置了管理员角色以使用工作簿的信息，请参阅[为管理员角色验证工作簿的设置](#)（第 页 1223）。
- 2 设计工作簿结构。
有关设计工作簿结构的准则，请参阅[关于设计工作簿结构](#)（第 页 1209）。
- 3 （可选）创建工作簿类型和工作簿用户角色。
有关更多信息，请参阅[创建工作簿类型和工作簿用户角色](#)（第 页 1226）。
- 4 （可选）配置记录类型的记录所有权模式。
有关更多信息，请参阅[关于记录所有权模式](#)（第 页 1212）和[配置记录所有权模式](#)（第 页 1227）。
- 5 创建工作簿和工作簿层次结构。
有关更多信息，请参阅[创建工作簿和工作簿层次结构](#)（第 页 1227）。
- 6 将用户与工作簿关联。
有关更多信息，请参阅[将用户与工作簿关联](#)（第 页 1229）。
- 7 为公司启用工作簿。
有关更多信息，请参阅[为公司启用工作簿](#)（请参阅 [为贵公司启用工作簿](#) 第 页 1231）。
- 8 为用户和用户角色启用工作簿。
有关更多信息，请参阅[为用户和用户角色启用工作簿](#)（第 页 1232）。

相关主题

请参阅以下主题以了解工作簿和工作簿结构的相关信息：

- [工作簿管理](#)（第 页 1206）
- [关于针对工作簿的 Web 服务支持](#)（第 页 1212）
- [关于导入工作簿和工作簿分配](#)（第 页 1218）
- [关于基于时间的工作簿分配](#)（第 页 1219）
- [使用工作簿管理销售地区的方案](#)（第 页 1221）

- 使用工作簿管理销售地区的示例 (第 页 1221)
- 向记录详细信息页面布局添加工作簿 (第 页 1234)
- 对工作簿分配记录 (第 页 1235)
- “工作簿层次结构” 页面 (第 页 1236)
- 工作簿字段 (第 页 1237)

为管理员角色验证工作簿的设置

为了为公司启用工作簿功能，客户关怀将执行以下操作：

- 向管理员角色授予“管理工作簿”权限和工作簿访问权限
- 为管理员设置访问权限配置文件，以允许访问工作簿

以下过程说明如何验证是否为工作簿设置了管理员角色。

验证是否为工作簿设置了管理员角色

- 1 以具有管理员角色的用户身份登录到 Oracle CRM On Demand。
- 2 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 3 在“管理主页”的“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 4 在“角色管理”部分中，单击“角色管理”链接。
- 5 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。
- 6 针对管理员角色单击“编辑”链接。
- 7 在角色管理向导中，转至“步骤 2：记录类型访问”，并验证工作簿记录访问权限是否显示在下表中。下表将显示管理员角色所需的工作簿记录访问权限。

记录类型	是否有访问权？	是否可以创建？	是否可以读取所有记录？
工作簿	已选中	已选中	已选中

- 8 转至步骤 4 “权限”，并验证是否选择了“管理工作簿”权限。

下表介绍“管理工作簿”权限。

类别	权限	说明
管理：用户和访问控制	管理工作簿	管理工作簿访问权限、将数据成批分配给工作簿，以及定义与工作簿相关的工作流

注意：如果用户角色具有“管理工作簿”权限以及“管理角色和访问”权限，则该用户可以向其他用户角色授予“管理工作簿”权限。与大多数管理任务相同，建议仅向公司管理员授予用于管理工作簿的权限。

- 9 导航回“用户管理和访问控制”页面。
- 10 在“访问权限配置文件管理”部分中，单击“访问权限配置文件”链接。
- 11 从“转换语言”下拉列表中，选择公司的主要语言。
- 12 验证访问权限配置文件的设置是否正确，如下所示：
 - a 针对管理员默认访问权限配置文件单击“编辑”链接，并验证设置与下表中所示设置是否匹配。
 - b 针对管理员拥有者访问权限配置文件单击“编辑”链接，并验证设置与下表中所示设置是否匹配。

下表显示了允许具有管理员角色的用户在 Oracle CRM On Demand 中管理工作簿所需的设置。

记录类型	相关记录	管理员默认访问权限配置文件	管理员所有者访问权限配置文件
客户	工作簿	全部	全部
鉴定*	工作簿	全部	全部
活动	工作簿	全部	全部
分配*	工作簿	全部	全部
申请*	工作簿	全部	全部
工作簿	不适用	读取/编辑/删除	读取/编辑/删除
工作簿	子工作簿	查看	查看
工作簿	用户	全部	全部
业务计划*	工作簿	全部	全部
商业活动	工作簿	全部	全部
证书*	工作簿	全部	全部
联系人	工作簿	全部	全部
课程*	工作簿	全部	全部
定制对象	工作簿	全部	全部
交易注册*	工作簿	全部	全部
经销商*	工作簿	全部	全部
事件*	工作簿	全部	全部
考试*	工作簿	全部	全部
财务帐户*	工作簿	全部	全部
金融计划*	工作簿	全部	全部
资金*	工作簿	全部	全部
家庭*	工作簿	全部	全部
库存审计报表*	工作簿	全部	全部

记录类型	相关记录	管理员默认访问权限配置文件	管理员所有者访问权限配置文件
库存期间*	工作簿	全部	全部
潜在商机	工作簿	全部	全部
MDF 请求*	工作簿	全部	全部
消息计划*	工作簿	全部	全部
目标*	工作簿	全部	全部
商机	工作簿	全部	全部
合作伙伴*	工作簿	全部	全部
保险单*	工作簿	全部	全部
资产组合*	工作簿	全部	全部
计划*	工作簿	全部	全部
样品批次*	工作簿	全部	全部
样品交易*	工作簿	全部	全部
服务请求	工作簿	全部	全部
智能拜访*	工作簿	全部	全部
解决方案	工作簿	全部	全部
车辆*	工作簿	全部	全部

注意：标有星号 (*) 的记录类型不可用于标准版 Oracle CRM On Demand 中。仅当记录类型可用时，这些记录类型的访问设置才适用。

下表说明由“管理工作簿”权限启用的控制。可以访问每个组件，以验证您是否可以执行所有必需的控制。

组件	由“管理工作簿”权限启用的控制
管理主页	“用户管理和访问控制”部分中提供了“工作簿管理”链接。通过此链接，可访问“工作簿层次结构”页面，您可以在其中创建、更新和管理工作簿。 “数据管理工具”部分中提供了“成批分配请求队列”链接。通过此链接，可以访问“成批分配请求队列”页面，其中显示了成批工作簿分配的活动请求和已完成请求的详细信息。
“应用程序定制”页面	“记录类型设置”部分中提供了“工作簿”链接。通过此链接，可以访问“工作簿应用产品定制”页面，可以在其中设置工作簿字段和工作簿用户字段，包括“工作簿类型”和“工作簿用户角色”字段的选择列表值。

组件	由“管理工作簿”权限启用的控制
角色管理向导	- 在“步骤 2: 记录类型访问”中, “工作簿”选项将显示为行项目。 - 在“步骤 4: 权限”中, “管理工作簿”权限将显示为选项。
访问权限配置文件向导	- 在“步骤 1: 访问权限配置文件名称”中, 将显示“可授予工作簿用户”复选框。 - 在“步骤 2: 指定访问级别”中: “工作簿”选项将显示为顶层对象。 “工作簿”相关信息部分的行项目将显示在支持工作簿的记录类型的“相关信息”链接下面。
“公司概要”页面	在该页面的“公司数据可见性设置”部分中, 将显示“启用工作簿”复选框。
页面布局向导 (布局管理)	在“步骤 4: 相关信息”中, 对于支持工作簿的所有记录类型, “工作簿”相关信息部分显示在该页面中的“可用”部分中。
“重命名记录类型”页面	“工作簿”选项将显示为该页面上的一个项目。
工作流	“分配工作簿”操作显示为一个可用选项(如果为您的角色启用了“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限)。
“列表菜单”页面	“批量分配工作簿”显示为所支持记录类型的一个菜单选项。

创建工作簿类型和工作簿用户角色

为了帮助自己组织工作簿结构, 可以创建工作簿类型, 然后向您创建的每个工作簿分配类型。例如, 如果计划建立各地区的工作簿层次结构, 则可以创建名为“地区”的工作簿类型。“工作簿类型”字段是一个可编辑的选择列表字段, 您可以按照贵公司的需求定制它。

还可以创建工作簿用户角色, 在将用户与工作簿关联时可以将这些角色分配给用户。工作簿用户角色与 Oracle CRM On Demand 用户角色不相同。例如, 可以创建诸如“地区用户”和“地区经理”等工作簿用户角色, 并将它们分配给使用地区工作簿层次结构的用户。

以下过程说明如何创建工作簿类型和工作簿用户角色。

创建工作簿类型和工作簿用户角色

- 1 在任何页面中, 单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中, 单击“工作簿”。
- 4 在“工作簿应用程序定制”页面中, 执行以下操作之一:
 - 要创建工作簿类型, 请单击“工作簿字段设置”。
 - 要创建工作簿用户角色, 请单击“工作簿用户字段设置”。
- 5 单击字段的“编辑选择列表”链接。
- 6 输入选择列表的值, 然后保存所做的更改。

有关编辑选择列表字段的更多信息, 请参阅[更改选择列表值](#) (第 页 1073)。

配置记录所有权模式

Oracle CRM On Demand 让您设置以下记录所有权模式来满足业务需求：

- 用户模式
- 工作簿模式
- 混合模式

有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式](#)（第 页 1212）。

配置记录所有权模式

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击要配置的记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击记录类型“字段设置”，其中记录类型是要配置的记录类型的名称。
- 5 根据要配置的记录所有权模式，按如下方式编辑字段：
 - 要以用户模式配置记录类型，请将“所有者”字段配置为必填字段，然后将“工作簿”字段配置为非必填字段。
 - 要以工作簿模式配置记录类型，请将“工作簿”字段配置为必填字段，然后将“所有者”字段配置为非必填字段。
 - 要以混合模式配置记录类型，请将“所有者”字段和“工作簿”字段均配置为非必填字段。
- 6 保存所做的更改。

有关编辑字段的更多信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 1043）。

注意：配置记录所有权模式后，必须确保为记录所有权模式正确设置记录类型的页面布局。有关记录所有权模式的页面布局的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式的字段设置和页面布局](#)（第 页 1032）。

创建工作簿和工作簿层次结构

可以从“管理主页”的“用户管理和访问控制”部分创建工作簿。

注意：通过导入工作簿记录，也可以创建工作簿。有关更多信息，请参阅[工作簿字段：导入准备](#)（第 页 1437）。

在开始之前：

- 要执行此过程，您的用户角色必须具有“管理工作簿”权限。
- 开始创建工作簿和工作簿层次结构之前，请阅读主题[关于设计工作簿结构](#)（第 页 1209）。

注意：Oracle CRM On Demand 生成所有工作簿更改的审计记录。如果您的用户角色包括“访问主审计追踪”和“管理配置审计”权限，则可以查看工作簿更改的审计追踪。有关查看审计追踪的更多信息，请参阅[查看管理配置更改的审计追踪](#)（第 页 1008）。

以下过程说明如何创建工作簿。

创建工作簿

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“管理主页”的“用户管理和访问控制”部分中，单击“工作簿管理”链接。
- 3 在“工作簿层次结构”页面上，单击“新建”。
- 4 在“编辑工作簿”页面上，输入所需信息，然后保存记录。

下表描述了必须为工作簿输入的信息。

字段	说明
工作簿名称	为了在“工作簿”选择器中进行显示，建议的工作簿名称最大长度为 60 个字符。
工作簿类型	(可选) 从选择列表中选择工作簿类型。
父工作簿	- 如果这是根工作簿，则将此字段留空。 - 如果这是子工作簿，请单击“父工作簿”字段旁边的“查找”图标，然后选择父工作簿。
可以包含数据	仅适用于当前工作簿，不适用于任何子工作簿。如果记录将与此工作簿关联，请选中此复选框。为了提高性能，请将此功能仅应用于包含数据的工作簿。 注意：在整个 Oracle CRM On Demand 中出现的“工作簿”选择器中，包含数据的定制工作簿由蓝色文档图标标识。不能包含数据的定制工作簿由黄色文件夹图标标识。

创建子工作簿

如果要为现有父工作簿创建子工作簿，可以使用前面过程中的方法创建子工作簿，也可以按照以下过程中的说明来创建子工作簿。

为现有工作簿创建子工作簿

- 1 在“工作簿层次结构”页面上，单击父工作簿的链接。
- 2 在“工作簿详细信息”页面上，单击“子工作簿”标题栏中的“新建”。
- 3 在“编辑工作簿”页面上，输入工作簿的信息，然后保存所做的更改。

将工作簿移动到新的父工作簿

您可以更改工作簿，使其成为另一个工作簿的子工作簿，也可以将子工作簿从一个父工作簿移动到另一个父工作簿。更改工作簿的父项时，工作簿层次结构将发生如下更改：

- 新的父项应用于当前工作簿和当前工作簿之下的任何子工作簿。
- 分配到旧的父工作簿的任何用户失去对当前工作簿及其子工作簿的访问权限。
- 分配到新的父工作簿的任何用户得到对当前工作簿及其子工作簿的访问权限。
- 直接分配到当前工作簿的任何用户不受父工作簿更改的影响。

注意：如果要删除父工作簿，则必须先移除其所有子工作簿、用户和数据。在删除工作簿后，该工作簿会在“删除的项目”区域中存储 30 天。您可以在该期间恢复工作簿。但是，30 天过后，该工作簿将被永久性清除并且无法恢复。有关删除和恢复记录的信息，请参阅[删除和恢复记录](#)（第 143 页）。

提示：要了解特定工作簿所包含的记录数，请为每种记录类型创建一个历史报表。有关创建报表的信息，请参阅[使用分析主页](#)（第 671 页）。

以下过程描述如何将一个工作簿移动到新的父工作簿

将工作簿移动到新的父工作簿

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“管理主页”的“用户管理和访问控制”部分中，单击“工作簿管理”链接。
- 3 在“工作簿层次结构”页面上，单击所要更改的工作簿的“编辑”链接。
- 4 单击“父工作簿”字段旁边的“查找”图标，然后选择新的父工作簿。
- 5 保存所做的更改。

将用户与工作簿关联

可以定义哪些用户能够访问工作簿，以及每个用户对工作簿中的记录所具有的访问级别。在将用户与工作簿关联时，就为用户指定了在工作簿中工作时的访问权限配置文件。提供以下标准选项：

- **编辑。**允许用户读取和更新工作簿中的记录。
- **全部。**允许用户读取、编辑和删除工作簿中的记录。
- **只读。**允许用户查看工作簿中的记录。

也可以为工作簿创建定制访问权限配置文件。在“编辑工作簿用户”页面上的“访问权限配置文件”选择列表中，可以找到针对其选中了“可授予工作簿用户”选项的所有访问权限配置文件。有关如何为工作簿创建定制访问权限配置文件的信息，请参阅为工作簿创建访问权限配置文件（请参阅 [为工作簿创建权限配置文件](#) 第 页 1231）。

用户对工作簿具有的访问级别影响着用户对记录的总体访问权限。以下示例说明如何确定用户的访问权限。

示例 1

Ryan Taylor 是一名销售代表，他在 Oracle CRM On Demand 中有以下设置：

- 能够通过销售代表角色访问客户记录。
- 涉及其所有者权限配置文件的访问级别被设置为以“只读”方式访问客户记录类型
- 涉及其默认权限配置文件的访问级别被设置为以“只读”方式访问客户记录类型
- 不是“ABC Widgets”客户的客户团队的成员
- 与“Widget Makers”工作簿关联，而且他与此工作簿相关的权限配置文件设置为“全部”

如果“ABC Widgets”客户出现在“Widget Makers”工作簿中，则 Ryan 对“ABC Widgets”记录所具有的访问权限允许他读取、编辑和删除该记录。他之所以具有这些访问权限，原因是 Oracle CRM On Demand 中的访问控制系统会评估并应用所有相关访问权限配置文件中的最高权限。在本例中，针对此工作簿的访问权限配置文件被设置为“全部”，因此取代了针对客户记录的访问权限配置文件。

示例 2

Tanya Lee 是一名销售代表，她在 Oracle CRM On Demand 中有以下设置：

- 能够通过销售代表角色访问商机记录。
- 涉及其所有者权限配置文件的访问级别被设置为以“只读”方式访问商机记录类型
- 涉及其默认权限配置文件的访问级别被设置为以“只读”方式访问商机记录类型
- 是商机团队的成员，而且“商机访问权”字段设置为“编辑”
- 与“Widget Makers”工作簿关联，而且她与此工作簿相关的权限配置文件设置为“全部”

如果一个商机在“Widget Makers”工作簿中，Tanya 的访问权限允许她读取、编辑和删除该记录。但是，如果某商机不在“Widget Makers”工作簿中，Tanya 的访问权限（来自于她的所有者权限配置文件、默认权限配置文件和商机团队的成员身份）允许她读取和编辑该商机，但她不能删除该商机。

将用户与工作簿关联的方法

您可以使用以下方法将用户与工作簿关联：

- 通过工作簿记录，可以将多个用户与一个工作簿关联。
- 通过用户记录，可以将多个工作簿与一个用户关联。
- 您可以导入工作簿用户记录。有关更多信息，请参阅[工作簿用户字段：导入准备](#)（第 页 1436）。

以下过程说明如何通过工作簿记录将多个用户与一个工作簿关联。

将多个用户与一个工作簿关联

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“工作簿管理”链接。

- 3 在“工作簿层次结构”页面上，单击要与用户关联的工作簿的名称链接。
- 4 在“工作簿详细信息”页面，在“工作簿用户”部分的标题栏上，单击“添加用户”。
- 5 在“编辑工作簿用户”页面中，选择要与工作簿关联的用户。

下表说明必须为每个与工作簿关联的用户指定的信息。

字段	说明
用户	单击“用户”字段旁边的“查找”图标，然后选择用户。 注意： 委派用户不会自动获得对用户工作簿的拜访权限。还必须关联各项委派和工作簿。
工作簿用户角色	（可选）从选择列表中选择角色。 注意： 工作簿用户角色不是 Oracle CRM On Demand 角色。有关创建工作簿用户角色的信息，请参阅 创建工作簿类型和工作簿用户角色 （第 页 1226）。
访问权限配置文件	从为工作簿启用的配置文件的列表中选择访问权限配置文件，以确定用户对当前工作簿和任何子工作簿的访问权限。标准选项为： ■ 编辑。允许用户读取和更新工作簿中的记录。 ■ 全部。允许用户读取、编辑和删除工作簿中的记录。 ■ 只读。允许用户查看工作簿中的记录。 注意： 有关为工作簿创建定制权限配置文件的信息，请参阅 为工作簿创建权限配置文件 （第 页 1231）。

以下过程说明如何通过用户记录将多个工作簿与一个用户关联。

将多个工作簿与一个用户关联

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户和组管理”部分中，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”中，单击要与工作簿关联的用户的姓氏。
- 5 在“用户详细信息”页面上，单击“已分配的工作簿”部分的标题栏中的“添加工作簿”。

注意：如果“已分配的工作簿”部分未出现在“用户详细信息”页面上，请单击“编辑布局”链接，然后将该部分添加到页面布局中。

- 6 在“编辑已分配的工作簿”页面上，选择要与用户关联的工作簿，然后为每个工作簿指定用户信息。

下表说明必须为每个与用户关联的工作簿指定的信息。

字段	说明
工作簿名称	单击“工作簿名称”字段右侧的图标，在“工作簿”选择器中选择一个工作簿，然后单击“确定”。
工作簿用户角色	（可选）从选择列表中选择角色。 注意： 工作簿用户角色不是 Oracle CRM On Demand 角色。有关创建工作簿用户角色的信息，请参阅 创建工作簿类型和工作簿用户角色 （第 页 1226）。

字段	说明
访问权限配置文件	从为工作簿启用的配置文件的列表中选择访问权限配置文件，以确定用户对当前工作簿和任何子工作簿的访问权限。标准选项为： ■ 编辑。 允许用户读取和更新工作簿中的记录。 ■ 全部。 允许用户读取、编辑和删除工作簿中的记录。 ■ 只读。 允许用户查看工作簿中的记录。 注意： 有关为工作簿创建定制权限配置文件的信息，请参阅为工作簿创建权限配置文件（第 页 1231）。

注意： 将用户与工作簿关联并未允许用户访问工作簿。要允许用户访问工作簿，必须为想访问工作簿的每个用户和每个用户角色启用工作簿，具体请参阅[为用户和用户角色启用工作簿](#)（第 页 1232）。

为工作簿创建权限配置文件

将用户与工作簿关联时，选择一个访问权限配置文件，以确定用户对工作簿和任何子工作簿中的记录的访问权限。针对工作簿的访问权限配置文件与用户的所有其它访问权限配置文件一起接受评估，而用户将获得访问权限配置文件允许的最高记录访问权限。有关访问权限配置文件如何交互的更多信息，请参阅[将用户与工作簿关联](#)（第 页 1229）。

下面列出将用户与工作簿关联时可供选择的标准权限配置文件：

- **编辑。** 允许用户读取和更新工作簿中的记录。
- **全部。** 允许用户读取、编辑和删除工作簿中的记录。
- **只读。** 允许用户查看工作簿中的记录。

也可以为工作簿创建定制访问权限配置文件。对于出现在“编辑工作簿用户”页面和“编辑已分配的工作簿”页面上的“访问权限配置文件”选择列表，它包含了针对其选中了“可授予工作簿用户”选项的所有访问权限配置文件。

以下过程说明如何为工作簿创建权限配置文件。

为工作簿创建权限配置文件

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“访问权限配置文件管理”部分中，单击“访问权限配置文件”链接。
- 4 创建新的权限配置文件，或者编辑现有的权限配置文件。
- 5 在“权限配置文件向导”的“步骤 1”中，选中“可授予工作簿用户”复选框。
- 6 在“步骤 2：指定访问级别”中，为每种记录类型和相关的信息类型指定访问级别。
- 7 创建完或编辑完权限配置文件时，单击“完成”以保存所做的更改。

为贵公司启用工作簿

设置了工作簿结构后，可以为贵公司启用工作簿。以下过程说明如何为贵公司启用工作簿。

为贵公司启用工作簿

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司概要”部分中单击“公司概要”链接。

- 4 在“公司概要”页面上，请设置以下选项。有关这些选项的更多信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 965 页）。
- a 在“公司设置”部分中，确保将“全局搜索方法”设置为“目标搜索”。选择了“目标搜索”后，工作簿选择器会出现在操作栏的搜索部分中。
 - b 在“分析可见性设置”部分中，将“历史主题区域”选项设置为“完整可见性”。（此设置确保工作簿中的数据与支持报表和仪表盘的数据库中的数据同步。）
 - c 在“公司数据可见性设置”部分中，确保选中以下复选框：

设置	用途
启用工作簿	使用此字段控制“工作簿”选择器是否显示定制工作簿和用户工作簿。如果取消选中“启用工作簿”复选框，则“工作簿”选择器仅显示用户工作簿和用于委派的工作簿（如果存在委派）。 注意：要在“公司概要”页面中看到“启用工作簿”选项，您的用户角色中必须具有“管理工作簿”权限。 警告：选中了此复选框后将无法取消选中。但是，您可以在选中该选项之后对工作簿层次结构进行更改。
显示工作簿选择器	启用“工作簿”选择器，用户可以使用它按用户、委派或定制工作簿来筛选记录。

为用户和用户角色启用工作簿

要允许用户使用工作簿，需要配置用户角色及其默认权限配置文件。您还要配置每个用户的用户记录。以下过程说明如何为用户角色启用工作簿。必须为使用工作簿的每个角色执行这些步骤。

为用户角色启用工作簿

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“角色管理”部分中，单击“角色管理”链接。
- 4 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。
- 5 单击与要修改的角色对应的链接。
- 6 在“角色管理向导”中，转到“步骤 2：记录类型访问”，然后为“工作簿”记录类型配置访问级别。

下表显示为了允许不是管理员的用户访问工作簿而必须配置的设置。

记录类型	是否有访问权？	是否可以创建？	是否可以读取所有记录？
工作簿	已选中	未选中	未选中

注意：必须确保取消选中“可读取所有记录”复选框。否则，用户可以访问“工作簿层次结构”列表页面中的所有工作簿。

- 7 单击“完成”以保存所做的更改。
- 8 导航到“用户管理和访问控制”页面。
- 9 在“权限配置文件管理”部分中，单击“权限配置文件”。
- 10 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。
- 11 单击默认权限配置文件的“编辑”链接（该配置文件用于您要为工作簿启用的用户角色），然后配置设置以提供对工作簿和相关记录类型的访问权限。

下表说明与某用户角色的默认访问权限配置文件相关的必需设置，这些设置使该角色能够访问工作簿。配置默认访问权限配置文件为该用户角色提供了必需的工作簿访问权限。因此，无需为该角色配置所有者访问权限配置文件。

记录类型	相关记录	默认访问权限配置文件
工作簿	不适用	只读。
工作簿	子工作簿	查看。 此配置文件允许用户在“工作簿详细信息”页面中查看所有子工作簿。默认为“无访问权”。
工作簿	用户	只读。 此配置文件允许用户在“工作簿详细信息”页面中查看与工作簿关联的所有其他用户。默认为“无访问权”。

12 单击“完成”以保存所做的更改。

以下过程说明如何为用户启用工作簿。必须为使用工作簿的每位用户执行这些步骤。

为用户启用工作簿

- 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接
- 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 在“用户管理”部分中，单击“用户管理”链接。
- 对于要修改其配置文件的用户，单击其“编辑”链接。
- 在“编辑用户”页面的“关键用户信息”部分中，配置以下设置：
 - **默认分析工作簿。**此设置的作用是，确定默认情况下在“分析”页面的“工作簿”选择器中为该用户显示的用户工作簿或定制工作簿。默认情况下，此设置显示您正编辑其记录的用户的用户名和登录 ID。请将该记录的此设置改为该用户在处理报表和仪表盘时最常用到的定制工作簿或用户工作簿。针对该用户记录的此设置并未限制该用户对数据的访问：该用户可以在“工作簿”选择器中选择另一个工作簿或用户。
 - **默认工作簿。**此设置的作用是，当该用户在“分析”页面以外的任何区域工作时，确定默认情况下在“工作簿”选择器中为该用户显示的用户工作簿或定制工作簿。默认情况下，此设置显示“全部”。将此设置更改为该用户最常用的定制工作簿或用户工作簿，以便该用户在每次想处理工作簿中的数据时不必选择工作簿。针对该用户记录的此设置并未限制该用户对记录的访问：该用户可以在“工作簿”选择器中选择另一个工作簿或用户。
- 在“编辑用户”页面的“用户安全信息”部分中：
 - 将“报告主题区域”的值设置为“经理可见性”或“团队可见性”。

注意：必须选择这两个值之一。否则，报表将不会包含任何数据。所选的选项（即“经理可见性”或“团队可见性”）不会影响报表中的数据。
 - 将“历史主题区域”的值设置为“完整可见性”。
- 单击“保存”。

注意：要访问工作簿，必须将用户与工作簿关联。此外，用户的委派不会自动获得用户工作簿的拜访权限。因此，也必须将这些委派与工作簿关联。

向记录详细信息页面布局添加工作簿

要使“工作簿”相关信息部分在记录类型的详细信息页面上可供用户访问，必须进行以下配置：

- 使“工作簿”相关信息部分在用户角色的记录类型页面布局中可供访问。

注意：您可以选择为支持工作簿的每种记录类型创建“工作簿”相关信息部分的定制布局。例如，您可以通过客户记录类型的“应用产品定制”页面为“客户详细信息”页面创建“工作簿”相关信息部分的定制布局。有关创建相关信息部分的定制布局的信息，请参阅定制相关项目布局（请参阅 [定制相关项目的布局](#) 第 1076 页）。

- 在用户角色的权限配置文件中，为用户角色提供对“工作簿”（作为记录类型的相关信息部分）的访问权限。

以下过程说明如何使“工作簿”相关信息部分在记录类型页面布局中可供访问。

使“工作簿”相关信息部分在记录类型页面布局中可供访问

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
例如，如果要使“工作簿”相关信息在“机会详细信息”页面上可供访问，则单击“机会”链接。
- 4 在“页面布局”部分中，单击所需的“页面布局”链接（例如“机会页面布局”）。
- 5 在记录类型的“页面布局”页面中，单击对应于要使“工作簿”相关信息部分在其中可供访问的页面布局的“编辑”链接。
- 6 在“页面布局向导”中，转到“步骤 4：相关信息”，然后单击箭头以将“工作簿”项目移到“显示”部分。
- 7 （可选）在“页面布局”向导中，转到步骤 5“相关信息布局”，并选择要用于“工作簿”相关信息部分的布局。
- 8 单击“完成”以保存所做的更改。
- 9 注销 Oracle CRM On Demand，然后重新登录。

以下过程说明如何为用户角色提供对“工作簿”（作为记录类型的相关信息部分）的访问权限。

为用户角色提供对“工作簿”（作为记录类型的相关信息部分）的访问权限

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“权限配置文件管理”部分中，单击“权限配置文件”。
- 4 单击默认权限配置文件的“编辑”链接（该配置文件用于要使“工作簿”相关信息部分可供其访问的用户角色）。
- 5 在“权限配置文件向导”中，转到“步骤 2：指定访问级别”，然后单击对应于要使“工作簿”相关信息部分可供访问的记录类型的“相关信息”链接。
例如，如果要使“工作簿”相关信息在“机会详细信息”页面上可供访问，则单击“机会”记录旁边的“相关信息”链接。
- 6 按照用户角色的要求选择针对“工作簿”的访问级别。
- 7 单击“完成”以保存所做的更改。
- 8 为所有者权限配置文件（用于您要在工作簿启用的用户角色）重复步骤 4 到步骤 7。

对工作簿分配记录

可以通过以下方式定制工作簿分配记录：

- **一次一条记录（手动）。**您可以在记录的“详细信息”页面中选择工作簿值。
- **批量。**您可以向工作簿批量分配记录。
- **通过导入工作簿分配。**您只能导入客户和联系人的工作簿分配。有关导入工作簿分配的信息，请参阅[关于导入工作簿和工作簿分配（第 页 1218）](#)。

也可以使用有效的工作流规则和条件为工作簿分配记录。有关使用工作流规则的信息，请参阅[关于工作流规则（第 页 1267）](#)。

关于客户和联系人中的工作簿分配的开始日期和结束日期

客户和联系人记录的工作簿分配会有开始日期和结束日期。通过仅使用导入助手或 Web 服务，即可更新这些字段。您必须将 Web Services v1.0 API 用于所有此类 Web 服务请求。

在达到结束日期或从记录移除工作簿分配之前（以先到者为准），工作簿分配保持有效。达到结束日期时，工作簿和记录之间的关系将终止，且用户不再能够通过工作簿成员身份访问记录。但是，可通过其他访问控制组件（如记录所有权或团队成员身份）访问记录的用户仍可访问记录。

有关管理基于时间的工作簿分配的更多信息，请参阅[关于基于时间的工作簿分配（第 页 1219）](#)。

在开始之前：

- 要在记录的“详细信息”页面上为工作簿分配记录，记录类型的“详细信息”页面布局必须包含“工作簿”部分。
- 要成批为工作簿分配记录，您的用户角色必须具有“管理工作簿”权限。

以下过程说明如何为工作簿分配单个记录。

将单个记录分配到工作簿

- 1 导航到记录的“详细信息”页面。
- 2 在“详细信息”页面“工作簿”部分的标题栏上，单击“添加”。
- 3 在工作簿选择器中，选择要向其分配记录的工作簿，然后单击“确定”。

以下过程说明如何成批为工作簿分配记录。

向工作簿批量分配记录

- 1 在列表窗口中，在标题栏上单击“菜单”按钮，然后单击“批量分配工作簿”。
- 2 在“批量分配工作簿”窗口中，单击“目标工作簿”框旁边的选择器按钮，在“工作簿查找”中，选择要向其分配记录的工作簿。
- 3 为列表中的记录选择“分配选项”。

下表说明可以选择的“分配选项”。

选项	说明
添加	将目标工作簿添加到所有记录。此分配不影响记录任何以前的工作簿分配。
替换类型	将目标工作簿添加到所有记录中，并移除以前分配的与目标工作簿类型相同的所有工作簿。 注意： 工作簿类型由公司管理员定义。

选项	说明
全部替换	将目标工作簿添加到所有记录中，并移除以前分配的所有工作簿，不考虑工作簿的类型。
替换工作簿	指定要替换的工作簿。 将记录从您在此处指定的工作簿重新分配到目标工作簿。其他记录不受影响。
删除	从所有记录中移除对目标工作簿的现有分配。
全部删除	从记录中移除所有分配的工作簿。

- 4 如果在第 3 步中选择除“添加”之外的任何选项，则现在必须选择“应用于”选项。下表说明可以选择的“应用于”选项。

选项	说明
手动关联	对所有选定的记录应用“分配选项”，这些记录的现有工作簿分配是手动执行的
自动关联	对所有选定的记录应用“分配选项”，这些记录的现有工作簿分配是通过工作流或批量执行的
两者	对所有选定的记录应用“分配选项”

- 5 要应用所选的分配标准，请单击“分配”。

此时将打开“成批分配请求队列”窗口，其中在“当前请求”部分显示您的分配请求。有关更多信息，请参见“成批分配请求队列”页面（请参阅 [成批分配请求队列页面](#) 第 1578 页）。

请求处理完毕后，会通过电子邮件通知您。

“工作簿层次结构”页面

“工作簿层次结构”页面显示有关定制工作簿的信息。可以查看工作簿的子集，也可以查看所有工作簿。

下表说明可以通过“工作簿层次结构”页面执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
查看另一个工作簿子集	在“工作簿层次结构”标题栏上，单击列表并将选择的内容改为另一个工作簿子集，或者选择“所有工作簿”以查看所有工作簿。
创建工作簿	在“工作簿层次结构”标题栏上，单击“新建”。在“编辑工作簿”页面中，输入必需的信息，然后保存记录。
为现有工作簿创建子工作簿	单击父工作簿的名称链接。在“工作簿详细信息”页面上，单击“子工作簿”标题栏中的“新建”。在“编辑工作簿”页面上，输入工作簿的信息，然后保存所做的更改。

要执行此任务	执行以下步骤
将工作簿移到新的父工作簿	单击要更改的工作簿的“编辑”链接。在“编辑工作簿”页面中，单击“父工作簿”字段旁边的“查找”图标，选择新的父工作簿，然后保存所做的更改。
将用户与工作簿关联	单击工作簿的名称链接。在“工作簿详细信息”页面上，单击“工作簿用户”标题栏中的“添加用户”。在“编辑工作簿”页面上，选择要与工作簿关联的用户，然后指定用户信息。有关更多信息，请参阅 将用户与工作簿关联 （第 1229 页）。

工作簿字段

“编辑工作簿”页面和“工作簿详细信息”页面显示定制工作簿的详细信息。可以更改工作簿的详细信息、向工作簿添加子工作簿，以及向工作簿添加用户。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
关键工作簿信息	
工作簿名称	指定给工作簿的名称。
父工作簿	如果工作簿是子工作簿，则显示父工作簿的名称。如果工作簿是根工作簿，则此字段为空白。
工作簿类型	可以给工作簿分配工作簿类型，以帮助组织工作簿结构。有关创建工作簿类型的信息，请参阅 创建工作簿类型和工作簿用户角色 （第 1226 页）。
可以包含数据	指示是否可以将记录与此工作簿关联。出于性能原因，不能为未包含数据的工作簿选中此复选框。
合作伙伴	专用于 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management。有关更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide 上的 Oracle CRM On Demand 文档库 中的 <i>Oracle Technology Network</i> 。
合作伙伴位置	专用于 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management。有关更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide 上的 Oracle CRM On Demand 文档库 中的 <i>Oracle Technology Network</i> 。
子工作簿部分	
工作簿名称	当前工作簿的子工作簿的名称。
工作簿类型	子工作簿的工作簿类型。

字段	说明
可以包含数据	指示是否可以将记录与子工作簿关联。
工作簿用户部分	
姓氏	与此工作簿关联的用户的姓氏。
名字	与此工作簿关联的用户的名字。
工作簿用户角色	用户对于当前工作簿的工作簿角色。可以在将用户与工作簿关联时给用户分配工作簿用户角色。工作簿用户角色不是 Oracle CRM On Demand 中的用户角色。有关创建工作簿用户角色的信息，请参阅 创建工作簿类型和工作簿用户角色 （第 页 1226）。
访问权限配置文件	用户对当前工作簿和任何子工作簿的访问权限。从为工作簿启用的配置文件列表中进行选择。有关专门为工作簿创建访问权限配置文件的信息，请参阅 为工作簿创建权限配置文件 （第 页 1231）。

有关工作簿疑难解答的信息

有关工作簿功能疑难解答的更多信息，请参阅“我的 Oracle 支持”上的 1800338.1（文章 ID）。

组管理

“组管理”是一个可选功能，它使您的公司能够建立由一起工作的人员组成的团队，从而允许这些人员共享公共的信息集。

在公司中建立组使用户能够执行以下操作：

■ 组成员可以访问组日历和任务列表，如下所示：

- 任何由组成员拥有或在活动团队中具有该组的成员的预约，将在每日、每周和每月日历视图的“组”选项卡中的合并日历中对该组的所有成员可见，除非该预约被标记为私有。合并日历显示对组中所有成员的可用性，并且允许雇员确定安排预约以及将预约事宜通知雇员（和联系人）的最佳时间。组成员还可以在“日历”页面的“用户”选项卡中查看组中其他成员的各个日历。

注意：为了使用户能够访问合并的组日历，必须为用户角色分配“共享日历”权限。具有“共享日历”权限的用户也可以设置定制日历视图。有关更多信息，请参阅[查看其他用户的日历](#)（第 页 185）和[添加定制日历视图](#)（第 页 188）。

- 任何由组成员拥有或在活动团队中具有该组的成员的任务，将在日历页面的“组任务”选项卡中的任务列表中对组的所有成员可见，除非该任务被标记为私有。

■ 组成员能够自动共享以下记录类型的所有权：

- 客户
- 联系人
- 家庭
- 商机
- 资产组合

将任意这些记录类型的记录分配给组成员时，该组的所有成员都将成为记录的共同所有者。

注意：如果某个联系人被标记为私有，则该联系人记录的详细信息不能由其他组成员读取。

例如，如果用户属于组 XYZ，则在用户成为组成员后分配给用户的任何客户都将包括在组 XYZ 的所有成员的客户列表中。在此类记录中，如果“主要组”字段显示在“详细信息”页面布局中，组名称将显示在此字段中。组的所有成员（包括记录的指定所有者）都将显示在记录的“详细信息”页面的“团队”相关信息部分中。组的所有成员均可更新记录。

默认情况下，当前组的成员对于在成员加入组后分配给组成员的组记录具有完全访问权限。

注意： 要使用此功能，必须选择“公司概要”页面中的“默认组分配”选项。必须在创建组之前选择此选项。有关更多信息，请参阅[设置组（第 1240 页）](#)。

此行为适用于以下组：

- 每个用户只属于一个组。
当用户添加到组后，选择组成员时其姓名不再显示在用户列表上。
 - 如果您的公司选择了组分配选项：
 - 用属于某个组的新所有者更新了“所有者”字段之后，才能更新定义组之前存在的记录。
 - 当用户加入组后，该用户就获得了对该组的记录的访问权。但是，现有组成员不能自动看到新的组成员在加入该组以前拥有的记录。如果一个用户在添加到组以后再成为任何记录的所有者，则其他组成员可以看到新记录。
- 以下示例说明了组记录所有权：
- 用户 1 和用户 2 属于组 1。用户 3 不属于组 1。
 - 用户 3 拥有客户 31。用户 1 和用户 2 将无权访问客户 31。
 - 用户 3 添加到组 1 中。用户 1 和用户 2 仍然无权访问客户 31。
 - 用户 3 成为客户 32 的所有者。用户 1 和用户 2 将有权访问客户 32。
- 如果将用户从组中删除，则会从该组拥有的所有共享记录中删除这些用户。他们仍然可以访问他们的私人记录。

注意： 如果从组中删除的用户名称出现在组所拥有的共享记录的“所有者”字段中，则从组中删除之前的所有者后，该记录的“所有者”字段中的名称将更改为其他组成员的名称。对商机记录或资产组合记录的所有权执行此类更改时，将更新存储最新记录更改信息的系统字段，而且信息表明该记录已被 Oracle 管理员用户更新。但是，对于其他支持组的记录类型，不会更新系统字段。对于所有支持组的记录类型，在共享记录的“所有者”字段由于从组中删除用户而发生更改时，审计追踪不会跟踪对该字段的更改，即使“所有者”字段设置为要针对记录类型进行审计也是如此。

关于组和记录所有权模式

根据为记录类型设置的记录所有权模式，该类型的记录可能没有所有者。相反，记录可能具有主要定制工作簿，也可能没有所有者或主要定制工作簿。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式（第 1212 页）](#)。记录所有权模式仅适用于支持工作簿的记录类型。

如果更改记录类型的记录所有权模式，则在更改所有权模式之后首次更新记录时，以前具有所有者的记录可能会从记录中移除所有者。在这种情况下，如果记录的以前所有者是组的成员，则该组的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。但是，“客户”记录类型是此规则的例外。如果客户以前的所有者是组的成员，则将从团队中移除该组的所有成员。

注意： 在标准应用产品中，记录的以前所有者不会保留为团队成员，如此处所述。但是，您的管理员可以配置记录类型，以便将记录的以前所有者保留为记录中的团队成员。有关配置记录类型以将以前所有者保留为团队成员的信息，请参阅[定制共享记录的以前所有权（第 1152 页）](#)。

组和团队

Oracle CRM On Demand 可区分[组](#)和[团队](#)：

- 组由公司管理员设置，并且适用于公司内的整个记录集。“组”功能必须在为 Oracle CRM On Demand 设置公司时由客户关怀或公司管理员启用。
- 记录所有者或公司管理员设置团队。团队仅适用于那些允许使用团队的记录类型，包括：

- 客户
- 鉴定
- 活动
- 申请
- 业务计划
- 证书
- 联系人
- 课程
- 定制对象
- 交易注册
- 事件
- 考试
- 家庭
- 潜在商机
- MDF 请求
- 目标
- 商机
- 订单
- 合作伙伴
- 资产组合
- 样品请求
- 服务请求
- 特殊定价请求

要设置访问记录的团队，责任人必须使用记录的“详细信息”页面上的“团队”部分明确共享记录。对于活动记录，记录责任人可以在活动“详细信息”页面的“用户相关信息”部分中将用户添加到活动团队。

有关设置组的信息，请参阅[设置组](#)（第 页 1240）。

相关主题

请参阅以下主题以了解组和共享日历的相关信息：

- [查看其他用户的日历](#)（第 页 185）
- [添加定制日历视图](#)（第 页 188）

设置组

在开始之前。请执行以下操作：

- 确保您的角色包括合适的权限，如下所示：
 - 要创建、编辑或删除组，用户角色必须包括“管理角色和访问”权限。
 - 要将用户添加至组或者从组中删除用户，用户角色必须包括“管理角色和访问”权限以及“管理用户”权限。
 - 要启用或禁用“默认组分配”功能，用户角色必须包括“管理公司”权限。
- 要了解组如何工作，请参阅[组管理](#)（第 页 1238）。

设置组和导入用户的顺序

设置组时，按照以下顺序：

- 1 启用“默认组分配”功能。

警告：在设置或更改组之前，必须启用“默认组分配”功能（即必须选中“公司概要”页面中的“默认组分配”选项），即使未计划使用默认组管理功能也如此。如果在设置或更改组之前未启用此功能，该组将不能正常工作。如果发生此情况，您必须删除该组，启用“默认组分配”功能，然后重新创建组。

- 2 创建组并将用户分配到这些组。
- 3 如果没打算使用默认组分配功能，但是又利用组来允许用户看到合并的组日历，则在创建了组并且向组添加成员之后禁用“默认组分配”功能。
- 4 随默认的“所有者”（用户）一起导入您的记录，这样会将组传播到记录中。

要启用默认组分配功能

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“公司管理”链接。
- 3 单击“公司概要”链接。
- 4 在“公司概要”页面上，单击“编辑”。
- 5 在“公司数据可见性设置”部分中，选中“默认组分配”复选框。
- 6 保存设置。

要设置组

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面的“用户和组管理”部分中，单击“公共共享组”链接。
- 4 在“组列表”页面上，单击“新建组”。
- 5 在“组编辑”页面上，填写必填字段。

字段	说明
名称	限制为 50 个字符。默认情况下为必填字段。
说明	限制为 255 个字符。

注意：您可以在不影响现有记录的情况下重命名组，因为该应用程序使用基础组 ID 而不是组名称来跟踪组记录。但是，您的组名称在公司中必须是唯一的。

- 6 单击“保存”。
- 7 在“组详细信息”页面上，单击“添加成员”。
- 8 在“组成员”页面上，单击“查找”图标，然后添加用户。
列表只显示那些没有被分配到组中的用户。要确定用户所属的组，您需要转到该用户的“详细信息”页面。
- 9 保存记录。
- 10 如果没打算使用默认组分配功能，但是又利用组来允许用户看到合并的组日历，则在创建了组并且向组添加成员之后禁用“默认组分配”功能。
要禁用“默认组分配”功能，请执行以下操作：
 - a 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
 - b 单击“公司管理”链接。
 - c 单击“公司概要”链接。
 - d 在“公司概要”页面上，单击“编辑”。
 - e 在“公司数据可见性设置”部分中，清除“默认组分配”复选框。

f 保存设置。

如果以后决定对组或组成员进行更改，在进行更改之前必须启用“默认组分配”功能，在完成更改后再禁用该功能。

关于更改默认组分配设置

如果公司决定不再使用组，则您应按照以下过程操作来关闭“默认组分配”功能：

- 1 删除所有用户，您希望用作组记录的“主要所有者”的用户除外。
- 2 删除该组。
- 3 在公司概要上清除“默认组分配”复选框。

相关主题

请参阅以下主题以了解组和共享日历的相关信息：

- [组管理](#) (第 页 1238)
- [查看其他用户的日历](#) (第 页 185)
- [添加定制日历视图](#) (第 页 188)

地区管理

您可以设置地区和地区层次结构。例如，公司可能将其销售人员组成组或地区。这些地区可能基于地理位置、产品或行业。每个销售组负责处理其地区中的客户和销售机会。您可以使用在 Oracle CRM On Demand 中设置的地区作为分配新客户和商机记录的基础。有关设置地区的信息，请参阅[设置地区](#) (第 页 1242)。

设置地区

在开始之前：

- 如果未在公司定义地区，则在 Oracle CRM On Demand 中设置信息之前，先确定命名惯例和层次结构。在输入信息时，从顶层开始，然后再添加子地区。
- 要执行以下过程，您的角色必须包括“管理地区”权限。

以下过程说明如何设置地区。

要设置地区

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“地区管理”链接。
- 3 在“地区层次”页面上，执行以下操作之一：
 - 要添加地区，请单击“新建地区”。
 - 要更新地区信息，单击“地区名称”列中适当的链接，然后在“地区详细信息”页面上单击“编辑”。
- 4 在“编辑地区”页面上，输入所需的信息。

字段	说明
地区名称	限制为 50 个字符。
父地区	如果这是顶层地区，则将此字段留空。
当前定额	您可以输入分配给此地区的定额。
地区货币	继承您公司的默认货币。

- 5 保存记录。
- 6 （可选）在“地区详细信息”页面上，在“子地区”标题栏中单击“新建”以添加子地区。

要更新父地区

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“地区管理”链接。
- 3 在“地区层次”页面上，选择子地区。
- 4 在“地区详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 5 在“编辑地区”页面上，单击“父地区”字段旁边的“查找”图标。
- 6 在“查找”窗口中，选择父客户。
- 7 保存记录。

更新带有地区的记录

有多种方法可以更新记录上的地区字段。通常，这是一个自动化过程：

- **分配管理器：**您可以使用“分配管理器”填充此字段以及记录的相关拥有者和团队成员。
- **导入：**要在多个记录上更新地区所有权时，请设置重新分配拥有者标志，以触发使用“分配管理器”分配记录这个过程。
- **手动：**用户可以将他们的地区分配给记录。

如何确定访问权限

有关 Oracle CRM On Demand 如何确定各种记录类型代表的数据的访问权限的更多信息，请参阅以下主题：

- 如何确定用来显示主要记录类型记录的访问权限（请参阅 [如何确定相关访问权限以显示主要记录类型的记录](#) 第 页 1243）
- 如何确定用来处理主要记录类型记录的访问权限（请参阅 [如何确定相关访问权限以使用主要记录类型的记录](#) 第 页 1244）
- 如何确定用来显示相关记录类型记录的访问权限（请参阅 [如何确定相关访问权限以显示相关记录类型的记录](#) 第 页 1245）
- 如何确定用来处理相关记录类型记录的访问权限（请参阅 [如何确定相关访问权限以使用相关记录类型的记录](#) 第 页 1246）
- [访问级别计算示例](#)（第 页 1247）

如何确定相关访问权限以显示主要记录类型的记录

当用户尝试通过单击选项卡、执行搜索或使用 Web 服务查看主要记录类型的记录列表时，Oracle CRM On Demand 使用以下流程确定用户对该记录类型的记录的访问权限：

- Oracle CRM On Demand 按该用户角色上的特权确定为该用户授予的权限。
- Oracle CRM On Demand 按该用户角色上的记录类型设置确定为该用户授予的权限（“可访问”、“可创建”以及“可读取所有记录”）。

如果用户的特权允许用户使用特定记录类型的记录，而且在用户角色上针对该记录类型选定了“可读取所有记录”设置，则用户可以查看该记录类型的所有记录。

如果用户有权使用给定记录类型的记录，但是在用户角色上针对该记录类型取消选中了“可读取所有记录”设置，则用户可以查看自己拥有的所有此类型记录及其有权通过以下任意访问控制组件查看的所有此类型记录：

- 报告层次结构
- 定制工作簿的成员身份

- 用户委派
- 团队成员身份

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）
- [访问级别计算示例](#)（第 页 1247）
- 设置访问权限配置文件的过程（请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）

如何确定相关访问权限以使用主要记录类型的记录

当用户尝试通过更新、删除或向下追溯以查看有关主要记录的详细信息时，Oracle CRM On Demand 使用以下流程确定用户可在记录上执行的操作：

- Oracle CRM On Demand 确定通过用户角色上的权限配置文件授予的访问级别：
 - 如果用户是记录的所有者，则使用用户的所有者权限配置文件。
 - 如果用户不是记录的所有者，但在用户角色上针对该记录类型选定了“可读取所有记录”选项，则使用用户的默认权限配置文件。
- Oracle CRM On Demand 确定通过以下各种访问控制组件授予的访问级别：
 - 报告层次结构
 - 定制工作簿的成员身份
 - 用户委派
 - 团队成员身份

有关 Oracle CRM On Demand 如何确定通过报告层次结构、定制工作簿的成员身份、用户委派和团队成员身份授予的访问级别的更多信息，请参阅本主题的其余部分。Oracle CRM On Demand 始终使用通过每一个这些访问控制组件授予的最高允许级别，因此当您创建权限配置文件并将其分配到用户、工作簿和团队时，请牢记这一点。

针对记录的访问权限组合确定用户可对记录执行的操作。如果用户至少拥有对记录的只读访问权限，则将显示记录的详细信息。否则，用户将看到错误消息。

通过报告层次结构授予的访问权限

为了确定可通过用户在报告层次结构中的位置授予的访问权限，Oracle CRM On Demand 将对该用户的每个下属考虑以下事项：

- 如果下属是记录的所有者，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。
- 如果下属是记录的团队成员，则 Oracle CRM On Demand 将从分配给作为团队成员的下属的权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。

注意：如果下属不是该记录所有者或该记录的团队成员，则该下属不纳入访问计算。

然后，Oracle CRM On Demand 将考虑下属纳入访问计算的所有访问权限，并计算可授予该用户的最高允许访问级别。

通过定制工作簿成员身份授予的访问权限

为了确定可通过用户的定制工作簿成员身份授予的访问权限，Oracle CRM On Demand 将考虑如下：

- 如果记录与工作簿相关联，则 Oracle CRM On Demand 将从用户为其工作簿成员的用户所分配的访问权限配置文件提取记录类型的访问级别。
- 如果记录与具有多个级别的工作簿层次结构中的子工作簿相关联，如祖父母、父级和子级，则按如下方式提取访问级别：
 - 如果用户是所有三个工作簿的成员，则访问级别源自每个祖父母工作簿、父工作簿和子工作簿中用户的访问权限配置文件。

- 如果用户仅是祖父母工作簿的成员，则访问级别源自祖父母工作簿中用户的访问配置文件。

在所有情况下，如果记录的一个或多个访问级别是“继承主要”，则使用主要记录类型的继承访问级别。如果记录的多个访问级别是“继承主要”，则使用每个权限配置文件中主要记录类型的继承访问级别的组合。然后，Oracle CRM On Demand 将考虑工作簿成员身份纳入最终访问计算的所有访问级别，并确定可授予该用户的最高允许访问级别。

通过用户委派授予的访问权限

为了确定可通过用户委派授予的访问权限，Oracle CRM On Demand 将对每个委派者（即，当前用户为其委派对象的每个用户）考虑如下：

- 如果委派者是记录的所有者，则 Oracle CRM On Demand 将从该委派者的所有者权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。
- 如果委派者是记录的团队成员，则 Oracle CRM On Demand 将从分配给团队中委派者的权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。
- 如果委派者的下属是记录的所有者，则 Oracle CRM On Demand 将从该下属的所有者权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。
- 如果委派者的下属是记录的团队成员，则 Oracle CRM On Demand 将从分配给团队中下属的权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。

然后，Oracle CRM On Demand 将考虑用户委派纳入访问计算的所有访问级别，并确定可授予该用户的最高允许访问级别。

通过团队成员身份授予的访问权限

如果用户是记录的团队成员（但不是记录的所有者），则 Oracle CRM On Demand 将从用户团队成员身份的权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）
- [访问级别计算示例](#)（第 页 1247）
- [设置访问权限配置文件的过程](#)（请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）

如何确定相关访问权限以显示相关记录类型的记录

当用户成功查看记录的“详细信息”页面时，Oracle CRM On Demand 将使用以下过程确定用户可查看的相关记录：

- Oracle CRM On Demand 验证用户角色是否拥有查看该记录类型的必要权限。如果用户角色没有查看该记录类型的必要权限，则不会显示该相关记录类型的记录。
- 如果该相关记录类型基于某个主要记录类型，则 Oracle CRM On Demand 将验证是否选中了该相关记录类型的“可访问”复选框。如果取消选中该相关记录类型的“可访问”复选框，则不会显示相关记录类型的记录。
- 如果父记录的所有者是当前用户，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果父记录的所有者是当前用户在报告层次结构中任何级别的下属，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果父记录的所有者是不相关的用户：
 - 如果在当前用户角色上针对相关记录类型选定了“可读取所有记录”选项，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的默认权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
 - 如果在当前用户角色上针对相关记录类型取消选中“可读取所有记录”选项，则将不会使用当前用户的默认权限配置文件。

在此情况下，当前用户可通过以下一种或多种方式获得对父记录的“详细信息”页面的访问权限：

- 当前用户是父记录上的团队成员。

- 当前用户拥有可访问父记录的直接或间接下属。
- 当前用户是包含父记录的工作簿的成员，或父记录位于当前用户为其成员的工作簿的子工作簿中。
- 当前用户已为可访问该父记录的另一用户委派。

因此 Oracle CRM On Demand 将通过每种适用的访问控制组件从该父记录的权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。

- 然后，Oracle CRM On Demand 将按以下条件评估所有相关访问级别，以确定“继承主要”访问级别是否出现在访问级别的集合中，并确定要显示哪些记录：

- 如果未找到“继承主要”访问级别：
 - 如果最高允许访问级别为“无访问权”，则将不会显示相关记录。
 - 如果最高允许级别为除“无访问权”之外的任何级别，则将显示所有相关记录，其中包括当前用户无权查看的记录。
- 如果找到“继承主要”访问级别，且在当前用户角色上针对相关记录类型选定了“可读取所有记录”复选框，则将显示所有相关记录。
- 如果找到“继承主要”访问级别，且在当前用户角色上针对相关记录类型取消选中“可读取所有记录”复选框，则显示的相关记录集包括符合以下任何一种情况的所有记录：
 - 当前用户拥有相关记录。
 - 当前用户是相关记录上的团队成员。
 - 当前用户拥有可访问该记录的直接或间接下属。
 - 当前用户是包含相关记录的工作簿的成员，或相关记录位于当前用户为其成员的工作簿的子工作簿中。
 - 当前用户已为可访问该相关记录的另一用户委派。

注意：“活动”、“未完成活动”和“已完成活动”相关记录类型是上述规则的例外。如果为活动相关记录类型找到“继承主要”访问级别，且在当前用户角色上针对“活动”记录类型取消选中“可读取所有记录”复选框，则显示的相关活动集仅包括用户拥有的活动、用户委派至其他用户的活动以及包括该用户的组拥有的活动。相关活动集不包括当前用户只能通过工作簿访问的活动、当前用户仅在代表其他用户时可访问的活动以及当前用户只能通过报告层次结构访问的活动。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）
- [访问级别计算示例](#)（第 页 1247）
- [设置访问权限配置文件的过程](#)（请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）

如何确定相关访问权限以使用相关记录类型的记录

当用户尝试通过更新、删除或向下追溯以查看有关相关记录的详细信息时，Oracle CRM On Demand 使用以下流程确定用户可在记录上执行的操作：

- 如果父记录的所有者是当前用户，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果父记录的所有者是当前用户在报告层次结构中任何级别的下属，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果父记录的所有者是不相关的用户：
 - 如果在当前用户角色上针对相关记录类型选定了“可读取所有记录”选项，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的默认权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
 - 如果在当前用户角色上针对相关记录类型取消选中“可读取所有记录”选项，则将不会使用当前用户的默认权限配置文件。

在此情况下，当前用户可通过以下一种或多种方式获得对父记录的“详细信息”页面的访问权限：

- 当前用户是父记录上的团队成员。
- 当前用户拥有可访问父记录的直接或间接下属。
- 当前用户是包含父记录的工作簿的成员，或父记录位于当前用户为其成员的工作簿的子工作簿中。
- 当前用户已为可访问该父记录的另一用户委派。

当通过父记录的上下文授予对相关记录的访问权限时，Oracle CRM On Demand 将从每种适用的访问控制组件的权限配置文件提取相关记录类型的相应访问级别。

- 对于相关记录，Oracle CRM On Demand 也会从当前用户与相关记录之间符合以下任意一种情况的关系提取访问级别：
 - 当前用户是相关记录上的团队成员。如果当前用户是相关记录的所有者，且该用户也在团队上，则使用所有者权限配置文件。
 - 当前用户拥有可访问相关记录的直接或间接下属。
 - 当前用户是包含相关记录的工作簿的成员，或相关记录位于当前用户为其成员的工作簿的子工作簿中。
 - 当前用户已为可访问该相关记录的另一用户委派。
 - 然后 Oracle CRM On Demand 将评估所有适用的访问级别，以确定“继承主要”访问级别是否出现在访问级别集合中：
 - 如果在适用的访问级别集合中找到“继承主要”访问级别（或其任意组合），则相关记录类型会继承其自身的主要记录类型的角色设置以及访问权限设置。“继承主要”访问级别设置确定用户可在记录上执行的操作。如果 Oracle CRM On Demand 找到一个或多个“继承主要”访问级别，则会确定访问级别的组合。有关“继承主要”访问级别及其组合的更多信息，请参阅[关于相关记录类型的访问级别](#)（第 页 1196）。
 - 如果在适用的访问级别集合中没有找到“继承主要”访问级别（或其任意组合），并且如果相关记录类型拥有相应的主要记录类型，则 Oracle CRM On Demand 会确定主要记录类型和相关记录类型的访问级别的交集。
- 例如，如果“商机”相关记录类型的访问级别为“只读”，并且其相应“商机”主要记录类型的访问级别为“读取/编辑”，则访问级别的交集为“只读”。

这样得到的相关记录类型的所有访问级别的组合确定用户可对该记录类型的记录执行哪些操作。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）
- [访问级别计算示例](#)（第 页 1247）
- [设置访问权限配置文件的过程](#)（请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）

访问级别计算示例

单击以下链接查看 Oracle CRM On Demand 如何计算用户访问权限的部分示例：

- [示例 1：使用“查看”访问级别](#)（第 页 1248）
- [示例 2：使用“继承主要”访问级别](#)（第 页 1251）
- [示例 3：通过工作簿保护数据](#)（第 页 1253）

这些示例中的访问权限基于用户角色、权限配置文件和其他访问控制组件的某些配置。每当已验证用户与 Oracle CRM On Demand 交互时，都会计算该用户的访问权限。Oracle CRM On Demand 会通过称为[访问控制组件](#)的所有者权限配置文件、默认权限配置文件、报告层次结构、定制工作簿的成员身份、用户委派和团队成员身份，根据用户角色和所有适用的权限配置文件来确定访问权限。

注意：用户可以是公司的雇员或合作伙伴组织的雇员。用户也可以是访问 Oracle CRM On Demand 的外部系统。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [访问权限配置文件管理](#)（第 页 1191）
- [设置访问权限配置文件的过程](#)（请参阅 [设置权限配置文件的过程](#) 第 页 1202）

示例 1：使用“查看”访问级别

本主题举例说明了 Oracle CRM On Demand 如何计算用户访问权限。

在此示例中，Amanda Jacobsen 有“销售代表”角色。Amanda 可创建新客户和查看所有其他客户记录。她可以创建商机，但仅可查看她拥有或获权查看的商机。

下表显示“销售代表”角色上的记录类型设置。

主要记录类型	可访问	可创建	可读取所有记录
客户	是	是	是
商机	是	是	否

“销售代表”角色授予 Amanda 对她所创建客户和商机的完全控制权限，以及对不归其所有的记录的有限权限。“销售代表”角色需要两个权限配置文件：所有者权限配置文件和默认权限配置文件。

下表显示“销售代表所有者权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	读取/编辑/删除	商机	查看
商机	读取/编辑/删除	不适用	不适用

下表显示“销售代表默认权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	只读	商机	查看
商机	只读	不适用	不适用

在此计算访问权限的示例中，假设没有为“商机”记录类型启用团队继承，即，取消选中了“公司概况”页面上的“对商机启用父团队继承”复选框。有关父团队继承功能行为的更多信息，请参阅[关于通过团队继承进行的访问权限传播](#)（第 页 1194）。

David Bloom 拥有同一公司的“销售代表”角色。David 与 Amanda 拥有相同的访问权限。

Amanda 是链接到“客户 1”的“商机 X”的所有者。David 创建了一个商机（即“商机 Y”），并且也将其链接到“客户 1”。Amanda 并不在商机团队上。

当 Amanda 查看其公司的客户列表时，可以看到所有客户，因为其角色允许她查看所有客户，其中包括不归其所有的客户。下表显示当 Amanda 单击“客户 1”客户名称以向下追溯记录时看到的记录。对于此示例，仅显示相关字段和列。

客户详细信息：客户 1

客户详细信息

客户详细信息：客户 1		
客户名称：	客户 1	
责任人：	Jonathan Hope	
商机		
商机名称		责任人
商机 X		Amanda Jacobsen
商机 Y		David Bloom
客户团队		
姓氏	名字	客户访问
Hope	Jonathan	责任人

示例 1 中相关记录的可见性

为了确定在此示例中 Amanda 能看到客户的哪些相关商机记录，Oracle CRM On Demand 将检查 Amanda 的访问权限，步骤如下：

- 1 Oracle CRM On Demand 将检查此父客户记录上针对商机相关记录类型的所有适用访问级别，步骤如下：

注意：如果从各种访问控制组件发现多种访问级别，则计算访问权限时会考虑所有这些访问级别。

- 确定 Amanda 是否为该父客户的所有者。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 的角色是否允许其读取所有客户记录。
在此示例中，答案是肯定的。Amanda 的角色允许其读取所有客户记录，因此 Amanda 可看到该客户。由于 Amanda 不是该父客户的所有者，因此使用其默认权限配置文件。Amanda 的默认权限配置文件上针对商机相关记录类型的访问级别为“查看”。
- 确定该父记录是否位于 Amanda 为其工作簿成员的工作簿中。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 是否为客户团队的成员。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 的任意下属（直接或间接）是否为客户团队的成员。
在此示例中，答案是否定的。
如果此问题的答案是肯定的（即，Amanda 的一个或多个下属为客户团队的成员），则 Oracle CRM On Demand 将从相应的权限配置文件提取每个这些下属的商机相关记录类型的访问级别。在此情况下，将使用客户的下属团队成员身份上“客户访问”字段中分配的权限配置文件（而非“商机访问”字段中所分配的权限配置文件）。
- 确定 Amanda 是否通过委派拥有客户记录的访问权限。
在此示例中，答案是否定的。

- 2 然后 Oracle CRM On Demand 将执行以下操作：

- 确定 Amanda 的角色是否允许她拥有商机记录的基本访问权限。
在此示例中，答案是肯定的，因为已在该用户的角色上针对“商机”记录类型选定了“可访问”选项。

- 确定 Amanda 的角色是否授予她“商机”记录类型的权限。
商机不是通过权限控制的，因此，在此示例中，这些权限不会影响 Amanda 的访问权限的计算。
- 确定计算中是否有任何权限配置文件上的访问级别设置为“继承主要”或其组合之一。
在此示例中，答案是否定的。

3 然后，Oracle CRM On Demand 将检查找到的所有访问级别并确定最高允许级别。在本例中，找到的最高允许访问级别为“查看”。由于“继承主要”访问级别不存在，因此将显示所有子商机记录，其中包括用户无权查看的子商机记录。

示例 1 中相关记录上的操作

当用户尝试在相关记录上执行操作时，Oracle CRM On Demand 必须确定该用户是否拥有此操作的相应访问权限。在此示例中，Amanda 可尝试读取记录详细信息，或者编辑或删除记录。将考虑以下两种情况：

- 在“情况 1”中，Amanda 尝试在“商机 X”上执行操作。
- 在“情况 2”中，Amanda 尝试在“商机 Y”上执行操作。

情况 1: Amanda 尝试在其拥有的“商机 X”上执行操作。

Oracle CRM On Demand 检查 Amanda 的访问权限，步骤如下：

1 Oracle CRM On Demand 将检查此父客户记录上针对商机相关记录类型的所有适用访问级别，步骤如下：

注意：如果从各种访问控制组件发现多种访问级别，则计算访问权限时会考虑所有这些访问级别。

- 确定 Amanda 是否为该父客户的所有者。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 的角色是否允许她读取所有商机记录。
在此示例中，答案是否定的。虽然由于使用默认权限配置文件，Amanda 可以看到父客户记录，但是其默认权限配置文件并没有用于商机记录。
- 确定该商机记录是否位于 Amanda 为其工作簿成员的工作簿中。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 是否为商机团队的成员。
在此示例中，答案是肯定的。Amanda 是商机的所有者，因此在商机团队中。Amanda 的默认权限配置文件（“销售代表默认权限配置文件”）上针对主要商机记录类型的访问级别为“读取/编辑/删除”。
- 确定 Amanda 的任意下属（直接或间接）是否为商机团队的成员。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 是否通过委派拥有客户记录的访问权限。
在此示例中，答案是否定的。

2 然后 Oracle CRM On Demand 将执行以下操作：

- 确定 Amanda 的角色是否允许她拥有商机记录的基本访问权限。
在此示例中，答案是肯定的，因为 Amanda 的角色上已针对“商机”记录类型选定了“可访问”选项。
- 确定 Amanda 的角色是否授予她“商机”记录类型的权限。
“商机”记录类型不是通过权限控制的。因此，在此示例中，这些权限不会影响 Amanda 的访问权限的计算。
- 确定计算中是否有任何权限配置文件上的访问级别设置为“继承主要”或其组合之一。
在此示例中，答案是否定的。

3 然后，Oracle CRM On Demand 将检查找到的所有访问级别并确定最高允许级别。在本例中，找到的最高允许访问级别为“读取/编辑/删除”。

情况 2: Amanda 尝试在 David Bloom 拥有的“商机 Y”上执行操作。

Oracle CRM On Demand 检查 Amanda 的访问权限，步骤如下：

- 1 Oracle CRM On Demand 将检查此父客户记录上针对商机相关记录类型的所有适用访问级别，步骤如下：

注意：如果从各种访问控制组件发现多种访问级别，则计算访问权限时会考虑所有这些访问级别。

- 确定 Amanda 是否为该父客户的所有者。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 的角色是否允许她读取所有商机记录。
在此示例中，答案是否定的。虽然由于使用默认权限配置文件，Amanda 可以看到父客户记录，但是其默认权限配置文件并没有用于商机记录。
- 确定该商机记录是否位于 Amanda 为其工作簿成员的工作簿中。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 是否为商机团队的成员。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 的任意下属（直接或间接）是否为商机团队的成员。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 是否通过委派拥有客户记录的访问权限。
在此示例中，答案是否定的。

- 2 然后 Oracle CRM On Demand 将执行以下操作：

- 确定 Amanda 的角色是否允许她拥有商机记录的基本访问权限。
在此示例中，答案是肯定的，因为 Amanda 的角色上已针对“商机”记录类型选定了“可访问”选项。
- 确定 Amanda 的角色是否授予她“商机”记录类型的权限。
“商机”记录类型不是通过权限控制的，因此，在此示例中，这些权限不会影响 Amanda 的访问权限的计算。
- 确定计算中是否有任何权限配置文件上的访问级别设置为“继承主要”或其组合之一。
在此示例中，答案是否定的。

- 3 然后，Oracle CRM On Demand 将检查找到的所有访问级别并确定最高允许级别。在本例中，最后访问级别为“无访问权”。

相关主题

参见以下主题以了解更多示例：

- [示例 2：使用“继承主要”访问级别（第 页 1251）](#)
- [示例 3：通过工作簿保护数据（第 页 1253）](#)

示例 2：使用“继承主要”访问级别

本主题举例说明了 Oracle CRM On Demand 如何计算用户访问权限。

在此示例中，Amanda Jacobsen 有“销售代表”角色。Amanda 可创建新客户和查看所有其他客户记录。她可以创建商机，但仅可查看她拥有或获权查看的商机。

下表显示“销售代表”角色上的记录类型设置。

主要记录类型	可访问	可创建	可读取所有记录
客户	是	是	是
商机	是	是	否

“销售代表”角色授予 Amanda 对她所创建客户和商机的完全控制权限，以及对不归其所有的记录的有限权限。
“销售代表”角色需要两个权限配置文件：所有者权限配置文件和默认权限配置文件。

下表显示“销售代表所有者权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	读取/编辑/删除	商机	继承主要
商机	读取/编辑/删除	不适用	不适用

下表显示“销售代表默认权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	只读	商机	继承主要
商机	只读	不适用	不适用

在此计算访问权限的示例中，假设没有为“商机”记录类型启用团队继承，即，取消选中了“公司概况”页面上的“对商机启用父团队继承”复选框。有关父团队继承功能行为的更多信息，请参阅[关于通过团队继承进行的访问权限传播（第 页 1194）](#)。

David Bloom 也是同一公司的“销售代表”。David 与 Amanda 拥有相同的访问权限。

Amanda 是链接到“客户 1”的“商机 X”的所有者。David 创建了一个商机（即“商机 Y”），并且也将其链接到“客户 1”。Amanda 并不在商机团队上。

当 Amanda 查看其公司的客户列表时，可以看到所有客户，因为其角色允许她查看所有客户，其中包括不归其所有的客户。下表显示当 Amanda 单击“客户 1”客户名称以向下追溯记录时看到的记录。对于此示例，仅显示相关字段和列。

客户详细信息：客户 1		
客户详细信息		
客户名称：	客户 1	
责任人：	Jonathan Hope	
商机		
商机名称		责任人
商机 X		Amanda Jacobsen
客户团队		
姓氏	名字	客户访问
Hope	Jonathan	责任人
Bloom	David	成员

示例 2 中相关记录的可见性

为了确定在此示例中 Amanda 能看到客户的哪些相关商机记录，Oracle CRM On Demand 将检查 Amanda 的访问权限，步骤如下：

1 Oracle CRM On Demand 将检查此父客户记录上针对商机相关记录类型的所有适用访问级别，步骤如下：

- 确定 Amanda 是否为该父客户的所有者。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 的角色是否允许其读取所有客户记录。
在此示例中，答案是肯定的。Amanda 的角色允许其读取所有客户记录，因此 Amanda 可看到该客户。由于 Amanda 不是该父客户的所有者，因此使用其默认权限配置文件。Amanda 的默认权限配置文件上针对商机相关记录类型的访问级别为“继承主要”。
- 确定该父记录是否位于 Amanda 为其工作簿成员的工作簿中。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 是否为客户团队的成员。
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 的任意下属（直接或间接）是否为客户团队的成员。
在此示例中，答案是否定的。
如果此问题的答案是肯定的（即，Amanda 的一个或多个下属为客户团队的成员），则 Oracle CRM On Demand 将从相应的权限配置文件提取每个这些下属的商机相关记录类型的访问级别。在此情况下，将使用客户的下属团队成员身份上“客户访问”字段中分配的权限配置文件（而非“商机访问”字段中所分配的权限配置文件）。
- 确定 Amanda 是否通过委派拥有客户记录的访问权限。
在此示例中，答案是否定的。

2 然后 Oracle CRM On Demand 将执行以下操作：

- 确定 Amanda 的角色是否允许她拥有商机记录的基本访问权限。
在此示例中，答案是肯定的，因为 Amanda 的角色上已针对“商机”记录类型选定了“可访问”选项。
- 确定 Amanda 的角色是否授予她“商机”记录类型的权限。
商机不是通过权限控制的，因此，在此示例中，这些权限不会影响 Amanda 的访问权限的计算。
- 确定计算中是否有任何权限配置文件上的访问级别设置为“继承主要”或其组合之一。
在此示例中，答案是肯定的，因此 Oracle CRM On Demand 将在该客户上显示以下商机记录：
 - Amanda 作为所有者的全部链接商机记录。
 - Amanda 有权通过其他所有访问控制组件查看的全部链接商机记录。

Amanda 的角色使其不能查看不归她所有的商机，因此，她无法看到 David Bloom 创建的商机。

示例 2 中相关记录上的操作

当 Amanda 尝试在此示例中的“商机 X”上执行操作时，计算是相同的，并且访问权限的计算结果与[示例 1：使用“查看”访问级别（第 页 1248）](#)中的“情况 1”相同。最后的访问级别为“读取/编辑/删除”。

相关主题

参见以下主题以了解更多示例：

- [示例 1：使用“查看”访问级别（第 页 1248）](#)
- [示例 3：通过工作簿保护数据（第 页 1253）](#)

示例 3：通过工作簿保护数据

本主题举例说明了 Oracle CRM On Demand 如何计算用户访问权限。

在此示例中，公司使用定制工作簿按地区组织其数据。此示例中使用两个工作簿：“西南”和“东部”。

“西南”工作簿拥有三个成员：

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzman

“西南”工作簿中的所有用户在其工作簿角色上均拥有“只读”权限配置文件。

“东部”工作簿拥有三个成员：

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

“东部”工作簿中的所有用户在其工作簿成员身份记录上均有“只读”权限配置文件。

当任意用户创建客户或商机记录时，将通过自动化（工作流）过程将相应的工作簿分配给记录。工作簿的分配基于记录的地区属性。

所有用户均有“销售代表”角色。他们可以创建新的客户和商机。他们可以看到自己地区内的所有客户和商机，但其他地区则不行。

下表显示“销售代表”角色上的记录类型设置。

主要记录类型	可访问	可创建	可读取所有记录
客户	是	是	否
商机	是	是	否

所有用户都拥有对其所创建的客户和商机的完全控制权限，但是他们对不归其所有的记录只拥有有限的权限。“销售代表”角色需要两个权限配置文件：所有者权限配置文件和默认权限配置文件。

下表显示“销售代表所有者权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	读取/编辑/删除	商机	继承主要
		工作簿	只读
商机	读取/编辑/删除	工作簿	只读

下表显示“销售代表默认权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	只读	商机	继承主要
		工作簿	只读
商机	只读	工作簿	只读

注意：对于支持工作簿的所有主要记录类型，与“工作簿”相关记录类型的关系为一对子关系。

在此计算访问权限的示例中，假设没有为“商机”记录类型启用团队继承，即，取消选中了“公司概况”页面上的“对商机启用父团队继承”复选框。有关父团队继承功能行为的更多信息，请参阅[关于通过团队继承进行的访问权限传播（第 1194 页）](#)。

当 Amanda Jacobsen 查看其公司的客户列表时，可以查看“西南”工作簿中的客户和归其所有的客户。她不能查看任何其他客户。

下表显示当 Amanda 单击“客户 1”客户名称以向下追溯记录时将看到的记录。对于此示例，仅显示相关字段和列。

客户详细信息：客户 1		
客户详细信息		
客户名称：	客户 1	
责任人：	Jonathan Hope	
商机		
商机名称		责任人
商机 X		Amanda Jacobsen
商机 Y		David Bloom
客户团队		
姓氏	名字	客户访问
Hope	Jonathan	责任人

Amanda 可以看到两个商机，因为这些商机位于她是其成员的“西南”工作簿中。“西南”工作簿的所有其他成员均可看到这些商机。

Jonathan Hope 是“东部”工作簿的成员。当 Jonathan 登录 Oracle CRM On Demand 时，也可以看到“客户 1”，因为他是该客户的所有者。但他不能看到与“客户 1”相关但不归其所有的任何商机。客户上的“商机”相关记录类型的“继承主要”访问级别提供此安全性。

“东部”工作簿的成员 Rick Rogers 和 Raj Kumar 看不到“客户 1”、“商机 X”或“商机 Y”记录。他们看不到该客户是因为该客户不在“东部”工作簿中，而且他们的角色禁止他们查看不归其所有的客户记录。同样，他们也看不到“商机 X”或“商机 Y”，因为这些商机不在“东部”工作簿中，并且他们的角色禁止他们查看不归其所有的商机。

Amanda 不能修改 David Bloom 拥有的“商机 Y”。原因如下：

- Amanda 不是该客户的所有者，因此未使用她的所有者权限配置文件。
- Amanda 的角色禁止她访问不归其所有的商机记录，因此未使用她的默认权限配置文件。
- 此时处于活动状态的唯一权限配置文件是 Amanda 通过其“西南”工作簿的成员关系拥有的“只读”权限配置文件。

因此，Amanda 对“商机 Y”的访问级别为“只读”。

相关主题

参见以下主题以了解更多示例：

- [示例 1：使用“查看”访问级别（第 页 1248）](#)
- [示例 2：使用“继承主要”访问级别（第 页 1251）](#)

业务流程管理

单击主题以查看执行以下操作的逐步说明：

- [创建过程（第 页 1262）](#)
- [将转换状态添加到过程（第 页 1262）](#)
- [限制过程（第 页 1264）](#)
- [为转换状态配置字段设置（第 页 1264）](#)
- [启用相关记录类型的访问控制（第 页 1265）](#)
- [创建工作流规则（第 页 1284）](#)
- [将工作流规则限于特定渠道或角色（第 页 1297）](#)
- [创建工作流操作：分配工作簿（第 页 1298）](#)
- [创建工作流操作：创建集成事件（第 页 1299）](#)
- [创建工作流操作：创建任务（第 页 1302）](#)
- [创建工作流操作：发送电子邮件（第 页 1306）](#)
- [创建工作流操作：更新值（第 页 1310）](#)
- [创建工作流操作：等待（第 页 1312）](#)
- [更改工作流规则操作的顺序（第 页 1314）](#)
- [更改工作流规则的顺序（第 页 1315）](#)
- [停用工作流规则和操作（第 页 1316）](#)
- [删除工作流规则和操作（第 页 1317）](#)
- [在“工作流错误监控”中查看错误例程（第 页 1318）](#)
- [从“工作流错误监控”中删除错误例程（第 页 1319）](#)
- [在“工作流等待监控”中查看待处理的例程（第 页 1323）](#)
- [从“工作流等待监控”中删除待处理的例程（第 页 1324）](#)
- [设置分配规则（第 页 1329）](#)
- [在潜在商机转换过程中映射其他字段（第 页 1335）](#)
- [创建潜在商机转换布局（第 页 1336）](#)
- [设置预测定义（第 页 1338）](#)
- [更新预测定义（第 页 1342）](#)
- [设置销售过程、销售类别和销售指导（请参阅 \[设置销售过程、类别和指导\]\(#\) 第 页 1343）](#)
- [定制公司的行业列表（第 页 1348）](#)
- [修改跟踪（第 页 1349）](#)
- [启用修改跟踪功能（第 页 1350）](#)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于过程管理中的转换状态和转换字段（第 页 1257）](#)
- [关于过程管理中的主要字段（第 页 1258）](#)
- [锁定活动记录的方案（第 页 1258）](#)
- [使用过程锁定记录的示例（第 页 1258）](#)
- [过程管理功能（第 页 1260）](#)
- [在 Oracle CRM On Demand 中设置过程的过程（第 页 1261）](#)
- [工作流配置（第 页 1266）](#)

- [workflows 监控 \(第 页 1318\)](#)
- [关于分配规则 \(第 页 1327\)](#)
- [潜在商机转换管理 \(第 页 1334\)](#)

过程管理

在 Oracle CRM On Demand 的过程管理部分中，可以设置过程来阻止用户（包括外部应用产品）在记录处于特定状态时，对指定记录类型的记录执行某些操作。采用这种方式阻止用户执行某些操作称为**锁定记录**。

默认情况下，Oracle CRM On Demand 中未启用过程管理功能。Oracle CRM On Demand Customer Care 必须为每家公司启用它。如果公司想要使用过程管理功能，请联系 Oracle CRM On Demand Customer Care，并请求将“过程管理”权限授予公司管理员角色。

在 Oracle CRM On Demand Customer Care 将“过程管理”权限授予公司管理员时，公司管理员就可以将该授权授予其他角色。

注意：确定锁定的记录的控件是 Oracle CRM On Demand 在计算用户使用记录的权限时最后检查的安全组件。将先检查其他所有访问控制组件授予的权限。**访问控制组件**是 Oracle CRM On Demand 中一项用于计算用户对记录的访问和使用权限的功能。访问控制组件示例包括：记录所有权、权限配置文件、角色、团队、工作簿和报告层次结构。锁定记录的控制不会覆盖其他访问控制组件强加的任何限制。

如有必要，可以允许某些用户覆盖贵公司实施的记录锁定流程。有关更多信息，请参阅 [关于覆盖记录锁定流程 \(第 页 1266\)](#)。

有关过程及其创建方式的信息，请参阅以下主题：

- [关于过程管理中的转换状态和转换字段 \(第 页 1257\)](#)
- [关于过程管理中的主要字段 \(第 页 1258\)](#)
- [锁定活动记录的方案 \(第 页 1258\)](#)
- [使用过程锁定记录的示例 \(第 页 1258\)](#)
- [过程管理功能 \(第 页 1260\)](#)
- [在 Oracle CRM On Demand 中设置过程的过程 \(第 页 1261\)](#)
- [创建过程 \(第 页 1262\)](#)
- [将转换状态添加到过程 \(第 页 1262\)](#)
- [限制过程 \(第 页 1264\)](#)
- [为转换状态配置字段设置 \(第 页 1264\)](#)
- [启用相关记录类型的访问控制 \(第 页 1265\)](#)

关于过程管理中的转换状态和转换字段

在记录类型的过程中，可设置众多转换状态。**转换状态**表示满足某些条件时记录进入的状态。**转换字段**是记录类型中的选择列表字段，用于确定记录从一种转换状态到另一种转换状态的转换。过程的选择列表字段在过程定义中标识。

在过程中，转换字段中的每个值均可链接到一个转换状态。对于每个转换状态，可以指定以下信息：

- **条件。**条件确定记录是否可移至此转换状态。
- **错误消息。**如果在用户尝试将记录移到此转换状态时不满足条件，将显示错误消息。
- **记录访问控制。**记录访问控制确定在记录处于转换状态时，阻止用户对记录执行的操作。您可以阻止用户删除或更新处于转换状态的记录。
- **字段设置。**字段设置确定记录处于转换状态时某些字段的行为。
- **相关访问控制。**相关访问控制确定在父记录处于转换状态时，阻止用户对相关记录执行的操作。

例如，您可以将“状态”字段用作转换字段来设置“解决方案”记录类型的过程，并将三个转换状态添加到过程中，其中以下每个状态值一个：草稿、已批准和已过时。接着，可以阻止用户删除处于“已批准”转换状态的解决方案，或阻止用户更新处于“已过时”转换状态的解决方案以及阻止用户执行一些相关操作。

关于过程管理中的主要字段

您可以使用记录类型中的选择列表字段限制过程，以便过程仅适用于该记录类型的某些记录。选择列表字段称为**主要字段**，某个过程仅适用于记录主要字段中的值与该过程的一个指定值（即主要值）匹配的记录。例如，“拜访类型”字段在“活动”记录类型中可用作主要字段。您可以限制“活动”记录类型的过程，以便过程仅适用于某些类型的拜访记录。

锁定活动记录的方案

本主题提供了一家医药公司的销售代表如何使用 Oracle CRM On Demand 中的拜访活动记录来记录其客户拜访的详细信息以及如何某些点锁定拜访活动记录的示例。贵公司可以按不同的方式使用 Oracle CRM On Demand，具体取决于您的业务模式。

销售代表计划访问当地诊所，旨在让诊所补充样品柜货源，并就医药公司即将推出的新产品与诊所负责人交谈。销售代表计划向诊所负责人提供一张包含诊所试验结果和白皮书的促销 CD。在销售代表在 Oracle CRM On Demand 中设置拜访活动记录时，他将记录状态设置为“未开始”。

销售代表到达诊所后，在诊所员工去拿样品柜钥匙时存在空隙。销售代表利用这段时间将 Oracle CRM On Demand 中的拜访活动记录状态更新为“进行中”。销售代表成功进行样品柜进货，与诊所负责人分享新产品相关信息，并将促销材料给她。

在快下班的时候，销售代表登录 Oracle CRM On Demand 并开始更新于当天活动相关的记录。销售代表更新诊所拜访的拜访活动记录，但他想要在将记录状态更改为最终状态“已提交”前，再查看一下记录。但是，销售代表已经安排好参加销售会议，因此将记录的状态设置为“已完成”，然后去参与会议。此时，无法从 Oracle CRM On Demand 删除记录。

在销售代表开完会回来后，他再次查看拜访活动记录，然后将记录状态设置为“已提交”。此时，无法更新拜访活动记录，无法从 Oracle CRM On Demand 删除此记录，且记录中的所有字段均为只读。此外，其他记录无法链接到提交的拜访活动记录。支持此方案的过程示例在[使用过程锁定记录的示例（第 页 1258）](#)中提供。

使用过程锁定记录的示例

本主题中提供的过程创建示例支持[锁定活动记录的方案（第 页 1258）](#)中说明的方案。您可以根据自己的业务模式以其他方式使用该功能。

您可创建将限制用户可执行的操作的过程，具体如下：

- 记录状态为“已完成”时，用户无法删除记录。
- 记录状态为“已提交”时，将发生以下情况：
 - 用户无法更新或删除记录，或将其他记录链接到拜访活动记录。
 - 拜访活动记录中的所有字段均为只读。
- 该过程适用于客户拜访和专业人士拜访，但不适用于常规拜访。

设置过程来锁定拜访活动记录

1 在 Oracle CRM On Demand 中，按如下方式创建过程：

- a 在“过程名称”字段中，输入过程的唯一名称。
- b 在“对象名称”字段中，选择“活动”。

在“对象名称”字段中选择“活动”时，“主要字段”值将自动设置为“拜访类型”。“转换字段”将自动设置为“状态”。有关创建过程的更多信息，请参阅[创建过程（第 页 1262）](#)。

2 将下表中显示的转换状态添加到在此过程的步骤 1 中创建的过程。

有关将转换状态添加到过程的更多信息，请参阅[将转换状态添加到过程（第 页 1262）](#)。

省/自治区/直辖市	“禁用更新”复选框	“禁用删除/移除”复选框
未开始	未选中	未选中
进行中	未选中	未选中
已完成	未选中	已选中
已提交	已选中	已选中

- 3 通过将“客户拜访”和“专业人士拜访”主要值添加到过程，将过程限制为适用于客户拜访和专业人士拜访，但不适用于常规拜访。

有关限制过程的更多信息，请参阅[限制过程](#)（第 页 1264）。

- 4 在“已提交”转换状态中，配置字段设置，并针对所有字段选中“只读”复选框。

有关为转换状态配置字段设置的更多信息，请参阅[为转换状态配置字段设置](#)（第 页 1264）。

- 5 在“已完成”和“已提交”转换状态中，针对相关记录类型启用相应的访问控制。

下表显示了复选框设置。有关针对相关记录类型启用访问控制的更多信息，请参阅[针对相关记录类型启用访问控制](#)（请参阅 [启用相关记录类型的访问控制](#) 第 页 1265）。

转换状态	相关记录类型	禁用创建/添加	禁用更新	禁用删除/移除
已完成	消息响应	未选中	未选中	已选中
	产品详细信息	未选中	未选中	已选中
	已发放的促销项目	未选中	未选中	已选中
	发放的样品	未选中	未选中	已选中
	样品请求	未选中	未选中	已选中
	样品交易	未选中	未选中	已选中
	签名	未选中	未选中	已选中
	解决方案	未选中	未选中	已选中

转换状态	相关记录类型	禁用创建/添加	禁用更新	禁用删除/移除
已提交	附件	已选中	已选中	已选中
	工作簿	已选中	已选中	已选中
	联系人 (M:M)	已选中	已选中	已选中
	定制对象 01-03	已选中	已选中	已选中
	消息响应	已选中	已选中	已选中
	产品详细信息	已选中	已选中	已选中
	发放的样品	已选中	已选中	已选中
	样品请求	已选中	已选中	已选中
	样品交易	已选中	已选中	已选中
	签名	已选中	已选中	已选中
	解决方案 (M:M)	已选中	已选中	已选中

注意： 样品请求记录具有链接至其的样品请求项目记录，锁定父记录时也必须锁定样品请求项目记录。要锁定样品请求项目记录，您必须设置一个基于“样品请求”记录类型的单独过程。同样，样品交易记录具有链接至其的交易项目记录。要锁定交易项目记录，您必须设置一个基于“样品交易”记录类型的单独过程。为记录类型设置的流程会锁定该记录类型的父记录及其子记录，但此流程不会锁定链接至子记录的任何记录。

过程管理功能

过程管理支持以下记录类型：

- 客户
- 活动
- 地址
- 业务计划
- 拜访产品详细信息
- 事件
- 潜在商机
- 消息计划
- 目标
- 商机
- 样品免责声明
- 样品请求
- 样品交易
- 服务请求
- 解决方案

限制

适用以下限制：

- 每个支持过程管理的记录类型都只能设置一个过程。
- 对于每个受支持的记录类型，记录类型中的“状态”字段用作过程的转换状态。您无法选择备选转换字段。
注意：用户无法直接更改拜访产品详细信息记录的状态。更新相关拜访的状态时，Oracle CRM On Demand 会更新拜访产品详细信息记录的状态，以便拜访产品详细信息记录的状态始终与相关拜访的状态相同。
- 只有“活动”记录类型才支持使用主要字段来限制过程。“活动”记录类型中的主要字段是“拜访类型”字段。您无法选择替代主要字段。
- 转换状态的字段设置选项限制为指定在记录处于转换状态时某些字段为只读。
- 当前版本的 Oracle CRM On Demand 不使用在保存过程时显示在过程记录中的“序号”字段和“默认”复选框。

相关记录类型

对于过程管理支持的每个父记录类型，均可以启用父记录类型支持且可供贵公司使用的所有相关记录类型的访问控制，但下表显示的例外。

父记录类型	不支持相关记录类型
客户	■ 评估 ■ 财务帐户：分支 ■ 财务帐户：他方持有机构
活动	评估
业务计划	评估
潜在商机	评估
目标	评估
商机	评估
服务请求	评估

注意：可以允许某些用户覆盖贵公司实施的记录锁定流程。有关更多信息，请参阅 [关于覆盖记录锁定流程](#)（第 页 1266）。

在 Oracle CRM On Demand 中设置过程的过程

要在 Oracle CRM On Demand 中设置过程，请执行以下任务：

- 1 [创建过程](#)（第 页 1262）
- 2 [将转换状态添加到过程](#)（第 页 1262）

您还可以根据需要执行以下任务：

- [限制过程](#)（第 页 1264）
- [为转换状态配置字段设置](#)（第 页 1264）
- [启用相关记录类型的访问控制](#)（第 页 1265）

创建过程

要创建过程，请完成以下过程中的步骤。此任务是在 [Oracle CRM On Demand 中设置过程的过程](#)（第 页 1261）中的步骤。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“过程管理”权限。

创建过程

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“过程管理”。
- 3 在“过程列表”页面中，单击“新建”。
- 4 在“编辑过程”页面中，填写过程信息。
- 5 保存所做的更改。

注意：当前版本的 Oracle CRM On Demand 不使用在保存过程时显示在“过程详细信息”页面中的“序号”字段和“默认”复选框。

下表说明了这些过程字段。有关如何在当前版本的 Oracle CRM On Demand 中使用这些字段的更多信息，请参阅[过程管理功能](#)（第 页 1260）中列出的限制。

字段	说明
过程名称	您为流程提供的名称。
记录类型	过程的记录类型。有关可以为其创建过程的记录类型列表，请参阅 过程管理功能 （第 页 1260）。
主要字段	记录类型中要用作筛选器的字段的名称，用于将过程限制为记录类型的某些记录。此字段为只读。对于“活动”记录类型，“主要字段”的默认值是“拜访类型”。对于其他记录类型，字段为空。有关主要字段的更多信息，请参阅 关于过程管理中的主要字段 （第 页 1258）。
转换字段	记录类型中用于确定记录在转换状态间转换的字段的名称。此字段为只读。对于所有支持的记录类型，默认值为“状态”。有关转换字段的更多信息，请参阅 关于过程管理中的转换状态和转换字段 （第 页 1257）。
说明	（可选）过程的说明。

将转换状态添加到过程

在过程中，您可以将转换字段中的每个值链接到一个转换状态。有关转换字段和转换状态的更多信息，请参阅[关于过程管理中的转换状态和转换字段](#)（第 页 1257）。

要将转换状态添加到过程，请完成以下过程中的步骤。此任务是在 [Oracle CRM On Demand 中设置过程的过程](#)（第 页 1261）中的步骤。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“过程管理”权限。

将转换状态添加到过程

- 1 在“过程列表”页面中，单击要将转换状态添加到的过程的“过程名称”链接。
- 2 在“过程详细信息”页面中，滚动到页面的“转换状态”部分，然后在该部分的标题栏中单击“添加”。
- 3 在“编辑转换状态”页面中，填写转换状态信息。
- 4 保存所做的更改。
- 5 对于要添加到过程的每个转换状态，重复此过程的步骤 2-4。

下表描述了这些转换状态字段中的一部分。Oracle CRM On Demand 页面的“关键信息”部分和“验证”部分的标题显示转换字段的名称。

字段	说明
关键信息	
省/自治区/直辖市	标识此转换状态的转换字段值。每个转换字段值都只能用于过程中的一个转换状态。将值用于转换状态时，将从“状态”字段的值选择列表中移除该值。
类别	(可选) 转换状态与之关联的销售类别。
说明	(可选) 转换状态的说明。
验证	
条件	(可选) 确定记录是否可移至此转换状态的条件。 您可以直接在文本框中输入表达式，或者单击 <i>fx</i> 图标打开 Expression Builder 窗口，在此窗口中您可以定义表达式。有关 Expression Builder 的更多信息，请参阅 Expression Builder (第 页 1613)。 请勿在表达式中使用任何计算所得的字段。在转换状态的“条件”字段中，表达式不支持计算得出的字段。 如果在用户尝试将在此过程中指定的记录类型的记录移到此转换状态时，未满足指定的条件，则将显示错误消息且不会保存用户更改。
错误消息	(可选) 在用户尝试将在此过程中指定的记录类型的记录移到此转换状态时，未满足为转换状态设置的条件时显示的错误消息文本。
记录访问控制	
禁用更新	(可选) 如果选中此复选框，则在记录处于此转换状态时，用户（包括外部应用产品）无法更新在过程中指定的记录类型的记录。

字段	说明
禁用删除/移除	(可选) 如果选中此复选框，则在记录处于此转换状态时，用户（包括外部应用产品）无法删除在过程中指定的记录类型的记录。 此外，如果处于此转换状态的记录是父记录的子项，只要从关系中移除该记录会导致从 Oracle CRM On Demand 中移除子记录，用户就无法执行此操作。 但是，如果从与父记录的关系中移除子记录未导致从 Oracle CRM On Demand 删除子记录，则在记录处于此转换状态时，可以从关系中移除记录，但无法删除。

限制过程

要将过程限制为仅适用于该记录类型的某些记录，可指定记录类型的主要字段中的哪些值对于过程有效。有关主要字段的更多信息，请参阅[关于过程管理中的主要字段](#)（第 页 1258）。

要限制过程，请完成以下过程中的步骤。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“过程管理”权限。

限制过程

- 1 在“过程列表”页面中，单击要限制的过程的“过程名称”链接。
- 2 在“过程详细信息”页面中，滚动到页面的“主要值”部分，然后在该部分的标题栏中单击“添加”。
- 3 在“编辑主要值”页面的“值”字段中，选择要将过程限制到的值。
您最多可在“编辑主要值”页面中选择五个值。如果要选择附加值，则可以重复此过程。
- 4 保存所做的更改。
- 5 根据需要重复此过程的步骤 2-4，以设置要为转换状态配置的所有字段。

为转换状态配置字段设置

通过为转换状态配置字段设置，可以指定在记录处于转换状态时某些字段的行为。

要为转换状态配置字段设置，请完成以下过程中的步骤。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“过程管理”权限。

为转换状态配置字段设置

- 1 在“过程详细信息”页面中，针对要为其配置字段设置的转换状态单击“状态”字段中的链接。
- 2 在“转换状态详细信息”页面中，滚动到页面的“字段设置”部分，然后在该部分的标题栏中单击“添加”。
- 3 在“编辑字段设置”页面中，指定在过程中指定的记录类型的记录处于此转换状态时字段的行为，具体如下：
 - a 在“字段”列表中选择字段。
 - b 选中要为字段配置的行为的复选框。

注意：有关适用于为转换状态配置字段设置的限制的信息，请参阅[过程管理功能](#)（第 页 1260）。

警告：如果要为复选框字段设置为只读，字段必须已显示在要使用的页面布局中。否则，在将该字段添加到页面布局时，在用户尝试保存此类型的记录时将显示错误消息。

您最多可在“编辑字段设置”页面中为五个字段指定设置。如果要指定附加字段的设置，可以重复此过程。

- 4 保存所做的更改。
- 5 根据需要重复此过程的步骤 2-4，以设置要为转换状态配置的所有字段。

启用相关记录类型的访问控制

通过启用相关记录类型的访问控制，可以在父记录处于转换状态时，限制用户可对相关记录执行的操作。

注意：部分记录类型没有相关记录类型。

要启用相关记录类型的访问控制，请完成以下过程中的步骤。

在开始之前。要执行此过程，您的角色必须具有“过程管理”权限。

启用相关记录类型的访问控制

- 1 在“过程详细信息”页面中，针对要启用相关记录类型的访问控制的转换状态单击“状态”字段中的链接。
 - 2 在“转换状态详细信息”页面中，滚动到页面的“相关访问控制”部分，然后在该部分的标题栏中单击“添加”。
 - 3 在“编辑相关访问控制”页面中，对于每个相关记录类型，针对要启用的访问控制选中复选框。
- 在“编辑相关访问控制”页面中，最多可启用五个相关记录类型的访问控制。如果要启用附加相关记录类型的访问控制，可以重复这些过程。

注意：在“编辑相关访问控制”页面中，访问控制的复选框标记为必填；也就是说，每个复选框旁边都将显示星号。复选框标记为必填，因为这些复选框字段在数据库中始终具有值。值为“真”（表示选中复选框）或“假”（表示未选中复选框）。如果选中复选框，则将“真”值保存在数据库中。如果未选中复选框，则将“假”值保存在数据库中。

- 4 保存所做的更改。
- 5 根据需要重复此过程的步骤 2-4，以针对转换状态启用相关记录类型的访问控制。

下表说明相关记录类型的访问控制。部分相关记录类型不可用。有关不可用的相关记录类型列表，请参阅[过程管理功能](#)（第 1260 页）。

注意：用户可以是外部应用产品，也可以是 Oracle CRM On Demand 的用户。

字段	说明
禁用创建/添加	如果选中此复选框，则在父记录处于此转换状态时，用户无法根据父记录创建此相关记录类型的新记录，或者将此记录类型的现有记录添加到父记录。
禁用更新	此复选框的行为取决于父记录类型和相关记录类型之间的关系，具体如下： ■ 如果父记录类型与相关记录类型之间存在一对多关系，而且已选中此复选框，那么在父记录处于此转换状态时，只要此相关类型的记录是父记录的子记录，用户就无法将其删除。 在父记录处于此转换状态时，无法从 Oracle CRM On Demand 中的任意位置更新子记录。例如，如果父记录中的“定制对象 05”记录类型存在相关记录，则在父记录处于此转换状态时，无法更新这些“定制对象 05”记录，即使从“定制对象 05 主页”访问也是如此。

字段	说明
	对于与父记录类型存在多对多关系的相关记录类型，“禁用更新”复选框不适用。也就是说，在父记录处于此转换状态时，不能将其用于阻止用户更新该类型的相关记录。
禁用删除/移除	此复选框的行为取决于父记录类型和相关记录类型之间的关系，具体如下： - 如果父记录类型与相关记录类型之间存在一对多关系，而且已选中此复选框，那么在父记录处于此转换状态时，只要此相关类型的记录是父记录的子记录，用户就无法将其删除。 在父记录处于此转换状态时，无法从 Oracle CRM On Demand 中的任意位置删除子记录。 - 如果相关记录类型与父记录类型存在多对多关系，且选中此复选框，则在父记录处于此转换状态时，用户无法从与父记录的关系移除此记录类型的子记录。但是，用户可以从 Oracle CRM On Demand 的其他位置删除子记录，如从记录类型主页访问的列表。

关于覆盖记录锁定流程

管理员或经理等某些用户可能需要在不受记录锁定流程限制的情况下使用锁定的记录。您可以通过在用户的角色中启用“覆盖流程管理”权限，允许用户覆盖记录锁定流程。

“覆盖流程管理”权限仅删除记录锁定流程实施的限制。要使用锁定的记录，用户必须能看到这些记录并具有相应的访问级别和权限。“覆盖流程管理”权限允许用户覆盖所有记录类型的记录锁定流程。您不能指定允许用户仅覆盖某些记录或记录类型的记录锁定流程。

注意：默认情况下不提供“覆盖流程管理”权限。如果您要为贵公司启用该权限，请联系 Oracle CRM On Demand Customer Care。

workflow 配置

要配置 workflow 规则以满足公司的业务需求，请执行以下操作：

- 1 与所有相关人员共同规划业务流程。
- 2 记录必须配置的所有 workflow 规则和相应的工作流操作。有关 workflow 规则组件的更多信息，请参见[关于 workflow 规则](#)（第 页 1267）。
- 3 以公司管理员身份登录 Oracle CRM On Demand 并创建工作流规则。有关更多信息，请参阅[创建工作流规则](#)（第 页 1284）和[创建计划事件](#)（第 页 1289）。
- 4 在新的 workflow 规则和计划事件中，定义所有需要的工作流操作。有关创建不同类型工作流操作的信息，请参阅以下主题：
 - [关于工作流操作](#)（第 页 1276）
 - [创建工作流操作：分配工作簿](#)（第 页 1298）
 - [创建工作流操作：创建集成事件](#)（第 页 1299）
 - [创建工作流操作：创建任务](#)（第 页 1302）
 - [创建工作流操作：发送电子邮件](#)（第 页 1306）
 - [创建工作流操作：更新值](#)（第 页 1310）
 - [创建工作流操作：等待](#)（第 页 1312）
 - [停用 workflow 规则和操作](#)（第 页 1316）
 - [删除 workflow 规则和操作](#)（第 页 1317）

关于设置 workflow 规则功能

如果您是新客户，则将自动启用 workflow 规则功能。但是，如果您是现有客户，则 Oracle CRM On Demand Customer Care 和公司管理员必须按以下说明配置 Oracle CRM On Demand workflow 规则功能：

- **Oracle CRM On Demand Customer Care 设置。**当 Oracle CRM On Demand Customer Care 设置 workflow 规则功能时，在“管理主页”的“业务流程管理”部分中可以看到“workflow 配置”链接。此外，“管理员”用户角色已经启用了“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。有关用户角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 1185 页）。

注意：要为“用户”记录类型创建工作流规则，您的用户角色中还必须具有“管理数据规则 - 管理用户的工作流规则”权限。您的管理员可以根据需要为“管理员”角色以及任何其他角色启用此权限。有关为“用户”记录类型创建工作流规则时的注意事项的更多信息，请参阅[“用户”记录类型创建工作流规则时的注意事项](#)（第 1283 页）。

- **“启用 workflow”选项。**公司管理员在“公司概况”页面上选中“启用 workflow”复选框后，才能执行 workflow 规则。有关配置公司概况的信息，请参阅[设置公司概况和全局默认值](#)（第 965 页）。
- **集成事件。**集成事件是一种基于 Oracle CRM On Demand 中的记录更改（包括创建、更新、删除、关联、取消关联、恢复和合并操作）触发外部流程的机制。您可以指定要跟踪记录上的哪些字段。如果公司要使用 workflow 规则创建集成事件，请与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系，以请求对集成事件管理的支持，并指定您需要的集成事件队列的总规模。当跟踪的字段中的值更改时，将在集成事件中记录该更改。您也可以指定集成事件将添加到哪些集成事件队列。有关管理集成事件的更多信息，请参阅[关于集成事件](#)（第 1579 页）。
- **工作簿。**如果公司想要使用 workflow 规则更新记录与工作簿之间的关联，请与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系，以请求对工作簿管理的支持。有关工作簿管理的更多信息，请参阅[工作簿管理](#)（第 1206 页）。

关于 workflow 规则

当发生指定的事件时，*workflow 规则*会指示 Oracle CRM On Demand 自动执行一项或多项操作。

workflow 规则上的触发事件和操作

当发生规则中指定的事件（触发事件）时，将评估 workflow 规则。如果满足规则中的条件（或者如果规则中没有条件），则执行规则中指定的操作。例如，您可以创建一个 workflow 规则，以指定创建商机的时间（workflow 规则触发事件），并指定将向商机所有者经理发送电子邮件（workflow 规则操作）。您也可以指定只有当商机收入超过某个金额时才发送电子邮件（workflow 规则条件），并可以指定电子邮件的内容。

您也可以对 workflow 规则进行配置，使操作在指定的一段时间过后或到达指定的日期和时间时执行。有关基于时间的工作流操作的更多信息，请参阅[关于基于时间的工作流规则](#)（第 1277 页）和[关于计划事件](#)（第 1287 页）。

可以通过以下情况之一触发 workflow 规则：

- 创建、更新、恢复、合并或删除了记录。

注意：通过 workflow 操作来更新记录不会触发新的 workflow 规则序列。例如，如果对客户记录类型的工作流规则执行的“更新值”操作更新了某个客户记录的字段，则对该记录的此更改不会触发客户记录类型的任何 workflow 规则，即使其中某些规则具有“在保存已修改记录之前”触发器或“在保存已修改记录时”触发事件。如果您希望 Oracle CRM On Demand 因记录的更改而执行任何附加操作，则必须在与更新该记录的操作相同的工作流规则上配置这些操作。

- 记录与另一条记录关联或与另一条记录取消关联。

只有某些记录类型之间的关联才支持关联和取消关联 workflow 规则触发器。有关更多信息，请参阅[关于关联和取消关联触发事件](#)（第 1271 页）。

- 已达到指定的日期和时间。

注意：workflow 规则支持级联删除操作和深度删除操作。例如，如果删除客户，则也将删除作为非共享地址的任何相关地址。而删除地址则会触发具有“删除记录之前”触发事件的“地址”记录类型的任何 workflow 规则。有关级联删除操作和深度删除操作的更多信息，请参阅[关于删除和恢复记录](#)（第 140 页）。

有多种用于 workflow 规则的触发事件，但是每个 workflow 规则只能有一个触发事件。根据您为规则选择的触发事件，您可以指定 Oracle CRM On Demand 在满足 workflow 规则条件时执行一项或多项操作。

每条规则的触发事件显示在“workflow 规则列表”页面以及“workflow 规则详细信息”页面上。根据为 workflow 规则选择的触发事件类型，规则属于以下类型之一：

■ **事件前 workflow 规则。** workflow 操作在触发规则的事件完成之前发生。

■ **事件后 workflow 规则。** workflow 操作在触发 workflow 规则的事件成功完成后发生。

■ **计划事件。** 计划事件类型是事件后规则类型的子类型。

计划事件是一种不会被用户操作触发的工作流规则。计划事件在指定的日期和时间自动执行。您可以选择将计划事件配置为按您在计划事件上指定的间隔多次执行。

有关计划事件的更多信息，请参阅[关于计划事件（第 页 1287）](#)、[创建计划事件（第 页 1289）](#)和 [创建用于分析的计划事件（请参阅 为分析创建计划事件 第 页 1291）](#)。

workflow 规则是针对整个记录（而非针对个别字段）进行配置的。计划事件是针对记录列表进行配置的，而用于分析的计划事件被配置为待指定用户执行。

注意：规则创建完毕后，无法更改规则中的记录类型或触发事件。但是，如果规则存在条件，则可以更新条件。在计划事件上，您可以更新计划或选择其他列表。

下表显示了每个触发事件可用的操作。

触发事件	规则类型	可用操作
在保存新记录时	事件后	■ 发送电子邮件 ■ 创建任务 ■ 分配工作簿 ■ 创建集成事件 ■ 等待 ■ 更新值
在保存已修改记录时	事件后	■ 发送电子邮件 ■ 创建任务 ■ 分配工作簿 ■ 创建集成事件 ■ 等待 ■ 更新值
在删除记录前	事件前	■ 发送电子邮件 ■ 创建任务 ■ 创建集成事件
在保存已修改记录之前	事件前	■ 更新值
在与父项关联之后	事件后	■ 发送电子邮件 ■ 创建集成事件 ■ 等待
在与父项取消关联之后	事件后	■ 发送电子邮件 ■ 创建集成事件 ■ 等待
在恢复记录时	事件后	■ 发送电子邮件 ■ 创建集成事件 ■ 创建任务

触发事件	规则类型	可用操作
合并记录时	事件后	■ 发送电子邮件 ■ 创建集成事件 ■ 创建任务
计划事件	计划事件	■ 发送电子邮件 ■ 创建任务 ■ 分配工作簿 ■ 更新值 注意：对于“分析”记录类型的计划事件，仅支持“发送电子邮件”操作。

某些附加工作流操作可用于 Oracle CRM On Demand 生命科学版 和 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management。有关更多信息，请参阅[关于工作流操作](#)（第 页 1276）。

注意：在 Oracle CRM On Demand 中使用工作流时，样品请求项目不支持处理锁定的产品。有关更多信息，请参阅[关于样品请求项目工作流和已锁定产品规则](#)（第 页 549）。

注意：对于某些记录类型，触发事件配置为“在恢复记录时”的工作流规则永不会触发，因为当前无法恢复该类型的记录。例如，当前无法恢复客户团队记录。如果将来添加对恢复此类记录类型的支持，则触发事件配置为“在恢复记录时”的任何工作流规则将在适当的情况下触发。

适用于工作流规则和规则操作的限制

以下限制适用于具有除计划事件之外的任何触发事件的工作流规则以及这些规则上的操作：

- **工作流规则条件。**如果在工作流规则中定义条件，则仅当触发规则时满足规则条件的情况下才会执行工作流规则操作。如果未满足条件，则不会执行操作。如果未在工作流规则中定义任何条件，则每当触发规则时都会执行工作流规则操作。
- **单记录上下文。**在创建、更新或删除记录时触发的工作流规则仅限于在单记录上下文中使用，也就是说，这样的工作流规则只能访问和更新一个记录上的字段。

注意：通过关联或取消关联记录操作触发工作流规则后，此工作流创建的集成事件可以包含子记录和父记录中的字段。

以下限制适用于所有工作流规则和计划事件，以及这些规则和计划事件上的操作：

- **工作流规则和计划事件上的多项操作。**可为一个工作流规则或计划事件创建多项操作。最多可为一个工作流规则创建 25 项操作。对于计划事件，最多可创建 5 项工作流操作。如果您尝试创建的操作数超过工作流规则或计划事件上允许的数量，您将收到错误消息。
- 注意：**如果工作流规则或计划事件上的工作流操作未完成就意外终止，则可能无法执行工作流规则或计划事件上的其余操作。有关工作流操作失败时所发生情况的信息，请参阅[关于工作流规则和工作流操作失败](#)（第 页 1279）。
- **记录类型。**可为若干记录类型创建工作流规则和计划事件。但是，每项工作流规则或计划事件仅适用于一种记录类型。这意味着，如果为特定记录类型创建一个工作流规则或计划事件，并且要对另一种记录类型执行同样的操作，则必须为第二种记录类型再创建一个类似的工作流规则或计划事件。

工作流规则顺序

创建工作流规则时，Oracle CRM On Demand 自动将规则分配给基于相同记录类型和触发器事件的规则的下一个未使用的序号。如果工作流规则的触发器事件是“在与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”，则 Oracle CRM On Demand 自动将规则分配给基于相同记录类型、相同触发器事件和相同父记录类型的规则的下一个未使用的序号。对于具有除“计划事件”以外的触发器事件的工作流规则，序号决定着 Oracle CRM On Demand 调用基于相同记录类型、相同触发器事件和相同父记录类型（如果适用）的工作流规则序列的顺序。可以更改规则的顺序。

注意：系统也会为具有“计划事件”触发器事件的工作流规则分配序号，但不会按顺序执行这些规则。计划事件的序号为只读状态。

有关更改工作流规则顺序的更多信息，请参阅更改工作流规则顺序（请参阅 [更改工作流规则的顺序](#) 第 页 1315）。

退出工作流规则序列

对于具有除计划事件之外的任何触发事件的工作流规则，您可以指定 Oracle CRM On Demand 在满足工作流规则条件时停止处理一系列工作流规则。触发工作流规则时，将评估规则中的条件。如果满足规则中的条件且选中工作流规则中的“退出”复选框，则将执行当前工作流规则中的有效操作，但不处理基于相同记录类型、相同触发事件和相同父记录类型（适用时）的后续工作流规则。

工作流操作顺序

如果一个工作流规则或计划事件上有多项操作，则按照工作流规则中指定的顺序执行操作，从编号为 1 的操作开始。每项操作结束后才会开始执行下一项操作。可更改规则中的操作的顺序。有关工作流操作的更多信息，请参阅关于工作流规则（请参阅 [关于工作流操作](#) 第 页 1276）。

对于计划事件，将针对该日期的筛选列表所返回的记录执行操作。记录按顺序处理，也就是说，首先针对列表中的第一条记录按计划事件上指定的顺序执行计划事件上的所有工作流操作，然后针对列表中的第二条记录执行所有操作，依此类推。

工作流规则和工作流操作失败

如果工作流规则、计划事件或工作流操作失败，则根据工作流规则或计划事件上的触发事件类型以及错误的类型，失败情况将会报告在“工作流错误监控”中，或者报告给其操作触发工作流规则的用户。有关更多信息，请参阅[关于工作流规则和工作流操作失败](#)（第 页 1279）。

记录可见性和工作流操作

用户执行可触发工作流规则的操作时，如果用户操作导致用户不能看到记录，工作流规则中的某些操作可能会失败。

例如，您可能拥有将在保存修改的客户记录时触发的工作流规则。如果拥有客户记录的用户将客户重新分配给其他用户，则在保存客户记录时将触发工作流规则。如果记录的原始所有者再也不能通过任何其他方法看到客户记录，如团队或工作簿成员身份，则任何需要访问客户记录的工作流操作都将失败。

同样，如果激活计划事件的用户不再有权访问在该计划事件上选择的列表，则该计划事件的实例将失败。

记录所有权模式和工作流操作

您可以采用不同所有权模式配置支持定制工作簿的记录类型：用户模式、混合模式或工作簿模式。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式](#)（第 页 1212）。记录所有权模式将与工作流规则和操作交互。

如果“分配工作簿工作流”操作尝试从记录中移除定制工作簿，则将发生以下情况：

- 如果以工作簿模式配置记录类型，则工作流操作将失败。
- 如果以混合模式配置记录类型，则在从记录中移除主要定制工作簿时，Oracle CRM On Demand 将移除记录的“工作簿”字段中的值。
- 如果以用户模式配置记录类型，则记录中的任何工作簿均不是主要定制工作簿，且记录所有权模式不影响工作流操作。

如果工作流操作取决于记录中的“所有者”字段值，如将“发送电子邮件”操作配置为使用“记录中的电子邮件地址”选项发送电子邮件时，将发生以下情况：

- 如果以工作簿模式配置记录类型，则工作流操作将失败。
 - 如果以用户模式或混合模式配置记录类型，且标识记录中的电子邮件地址的字段为空，则工作流操作将失败。
- 例如，如果将“发送电子邮件”操作配置为将电子邮件发送给客户所有者，且以混合模式配置“客户”记录类型，则工作流操作将在客户记录的“所有者”字段为空时失败。但是，如果填充了“所有者”字段，则工作流操作将成功。

延迟

具有除“计划事件”触发事件之外的任何触发事件的工作流规则将按顺序同步地进行评估。在评估完所有规则之前，整体更新操作不会完成。因此，工作流规则会导致操作产生一定的延迟（即操作开始和完成之间的时间）。例如，由工作流规则创建的每项任务对记录更新操作产生的延迟均可达到 20%。由工作流规则创建的每封电子邮件产生的延迟约为 5%。

表达式求值所用的时间较短。要最大程度减小延迟，请向工作流条件添加互斥的表达式。以渐进方式构建工作流规则，并且紧记性能问题。

单击主题以查看执行以下操作的分步过程：

- [创建工作流规则（第 页 1284）](#)
- [创建计划事件（第 页 1289）](#)
- [创建工作流操作：分配工作簿（第 页 1298）](#)
- [创建工作流操作：创建集成事件（第 页 1299）](#)
- [创建工作流操作：创建任务（第 页 1302）](#)
- [创建工作流操作：发送电子邮件（第 页 1306）](#)
- [创建工作流操作：更新值（第 页 1310）](#)
- [创建工作流操作：等待（第 页 1312）](#)
- [更改工作流规则操作的顺序（第 页 1314）](#)
- [更改工作流规则的顺序（第 页 1315）](#)
- [停用工作流规则和操作（第 页 1316）](#)
- [删除工作流规则和操作（第 页 1317）](#)

关于关联和取消关联触发事件

只有某些记录类型之间的关联才支持工作流规则中的关联和取消关联触发事件。以下操作可用于关联和取消关联触发事件：

- **发送电子邮件。**此操作可用于所有关联和取消关联触发事件。
- **等待。**此操作可用于所有关联和取消关联触发事件。
- **创建集成事件。**此操作只能用于某些关联和取消关联。

下表列出了支持关联和取消关联触发事件的关联，并指明哪些关联和取消关联支持“创建集成事件”操作。

父记录类型	记录类型	支持“创建集成事件”操作
客户	地址	是
客户	联系人	是
客户	定制对象 01	否
客户	定制对象 02	否
客户	定制对象 03	否
活动	联系人	否
联系人	客户	是
联系人	地址	是

父记录类型	记录类型	支持“创建集成事件”操作
联系人	定制对象 01	否
联系人	定制对象 02	否
联系人	定制对象 03	否
联系人	商机	是
商机	联系人	是
商机	定制对象 02	否

下表列出了可触发关联或取消关联 workflows 的操作。并且还显示了在各种情况下 workflow 规则生成的集成事件（如果在 workflow 规则中配置了集成事件操作）。

注意：取决于记录中的数据，可能会生成其他集成事件。例如，如果基于客户创建的新联系人为该客户的第一联系人，则会生成其他（客户更新）集成事件。

操作	父记录	子记录	渠道	集成事件
创建具有非共享地址的新客户。	客户	地址	用户界面	客户：插入 地址：插入 地址：关联
			Web 服务	客户：插入 地址：插入 地址：关联
为现有客户创建非共享地址。	客户	地址	用户界面	地址：插入 客户：更新 地址：关联
			Web 服务	地址：插入 客户：更新 地址：关联
删除客户的非共享地址。	客户	地址	用户界面	地址：删除 客户：更新
			Web 服务	地址：删除 客户：更新 地址：取消关联

操作	父记录	子记录	渠道	集成事件
创建具有相关的现有共享地址的新客户。	客户	地址	用户界面	客户：插入
			Web 服务	客户：插入 客户地址：插入
将现有共享地址链接至现有客户。	客户	地址	用户界面	客户地址：插入
			Web 服务	客户地址：插入
从客户“详细信息”页面的“地址”相关信息部分中创建新共享地址。	客户	地址	用户界面	客户：更新 地址：插入 地址：关联
			Web 服务	不适用
删除客户的共享地址。	客户	地址	用户界面	客户地址：删除 客户：更新
			Web 服务	客户地址：删除
基于客户创建新联系人。	客户	联系人	用户界面	客户：更新 联系人：插入 联系人：关联
			Web 服务	联系人：插入 联系人：关联 客户：更新
将现有联系人链接至客户。	客户	联系人	用户界面	客户联系人：插入 联系人：更新
			Web 服务	联系人：关联 客户：更新
移除客户联系人。	客户	联系人	用户界面	客户联系人：删除 联系人：更新（仅限第一联系人）
			Web 服务	联系人：取消关联

操作	父记录	子记录	渠道	集成事件
				客户：更新
将现有客户链接至联系人。	联系人	客户	用户界面	客户联系人：插入 客户：更新
			Web 服务	客户联系人：插入 联系人：更新
移除联系人帐户。	联系人	客户	用户界面	客户联系人：删除 联系人：更新（仅限第一联系人）
			Web 服务	客户联系人：删除 联系人：更新（仅限第一联系人）
创建具有非共享地址的新联系人。	联系人	地址	用户界面	联系人：插入 地址：插入 地址：关联
			Web 服务	联系人：插入 地址：插入 地址：关联
为现有联系人创建非共享地址。	联系人	地址	用户界面	地址：插入 联系人：更新 地址：关联
			Web 服务	地址：插入 联系人：更新 地址：关联
删除联系人的非共享地址。	联系人	地址	用户界面	地址：删除 联系人：更新
			Web 服务	地址：删除 联系人：更新 地址：取消关联

操作	父记录	子记录	渠道	集成事件
创建具有相关的现有共享地址的新联系人。	联系人	地址	用户界面	联系人：插入
			Web 服务	联系人：插入 联系人地址：插入
将现有共享地址链接至现有联系人。	联系人	地址	用户界面	联系人地址：插入
			Web 服务	联系人地址：插入
从联系人“详细信息”页面的“地址”相关信息部分中创建新共享地址。	联系人	地址	用户界面	联系人：更新 地址：插入 地址：关联
			Web 服务	不适用
删除联系人的共享地址。	联系人	地址	用户界面	联系人地址：删除 联系人：更新
			Web 服务	联系人地址：删除
基于联系人创建新商机。	联系人	商机	用户界面	商机：插入 商机：关联
			Web 服务	商机：插入 商机：关联 联系人：更新
移除联系人商机。	联系人	商机	用户界面	商机：取消关联
			Web 服务	商机：取消关联
基于商机创建新联系人。 注意： 无法通过用户界面进行此操作。	商机	联系人	Web 服务	联系人：插入 联系人：关联
将现有联系人链接至商机。	商机	联系人	用户界面	商机：更新 商机联系人角色：插入

操作	父记录	子记录	渠道	集成事件
			Web 服务	联系人：关联 商机：更新
移除商机联系人。	商机	联系人	用户界面	商机联系人角色：删除 商机：更新
			Web 服务	联系人：取消关联 商机：更新

关于 workflow 操作

可为一项 workflow 规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

您可以创建以下类型的工作流操作：

- **分配工作簿。**当满足 workflow 规则中的条件时，“分配工作簿”操作可以给记录分配工作簿。
- **创建集成事件。**如果满足 workflow 规则中的条件，并且至少在“创建集成事件”操作跟踪的其中一个字段中检测到更改，“创建集成事件”操作会将集成事件发送给一个或多个集成队列。
- **创建任务。**当满足 workflow 规则中的条件时，“创建任务”操作可以创建任务。
- **发送电子邮件。**当满足 workflow 规则中的条件时，“发送电子邮件”操作可以生成电子邮件。无论触发 workflow 规则的操作成功还是失败，都会自动发出电子邮件。
- **更新值。**“更新值”操作可以在更改记录时更新字段，而不会丢失有关原始更改的信息（即，有关记录的更改时间、更改者和更改数据的信息）。当 workflow 规则上位于“更新值”操作之前的一个或多个“等待”操作中定义的等待期结束之后，将执行此操作。
- **等待。**“等待”操作会导致 Oracle CRM On Demand 将 workflow 规则中的其他（后续）操作延迟到等待期过后才执行。

注意：等待期指定 Oracle CRM On Demand 开始执行 workflow 规则中的其他操作之前必须经过的最短时间。执行其他操作之前经过的实际时间可能更长，具体取决于 Oracle CRM On Demand 数据库和 Oracle CRM On Demand 服务器的负载情况，还取决于等待期结束时待处理的“等待”操作数。

注意：如果为一项 workflow 规则指定多项操作，则会以 workflow 规则中指定的顺序执行操作，始于序号为 1 的操作。每项操作结束后才会开始执行下一项操作。为 workflow 规则创建了操作后，可更改操作的顺序。有关更多信息，请参阅[更改 workflow 规则操作的顺序](#)（第 页 1314）。

在为 workflow 规则创建操作时，使用 Expression Builder 从记录中选择字段，以及定义表达式以计算变量。可以合并电子邮件的主题和邮件正文中的记录字段和变量、任务的主题和说明文本，或者想更新的字段的新值。还可以使用表达式生成器计算 workflow 规则中“等待”操作的等待期持续时间或结束日期和时间。在实施 workflow 规则时，将用值替换所定义表达式中的字段名和变量。有关 Expression Builder 的更多信息，请参阅[Expression Builder](#)（第 页 1613）。

注意：[连接字段](#)是可以显示多个字段中的值并且还可以显示附加文本的字段。连接字段无法通过“更新值” workflow 操作来更新，并且不能包括在集成事件中。您必须改用组成连接字段的单独字段。

要了解创建工作流操作的详细步骤信息，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿](#)（第 页 1298）
- [创建工作流操作：创建集成事件](#)（第 页 1299）
- [创建工作流操作：创建任务](#)（第 页 1302）
- [创建工作流操作：发送电子邮件](#)（第 页 1306）

- [创建工作流操作：更新值（第 页 1310）](#)
- [创建工作流操作：等待（第 页 1312）](#)

Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 的附加工作流操作

有三个附加工作流操作仅在 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 中可用：

- 同步合作伙伴工作簿
- 同步工作簿合作伙伴
- 同步责任人合作伙伴

有关这些操作以及如何使用的更多信息，请参阅 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*（您可以从 Oracle CRM On Demand 上的 [Oracle Technology Network 文档库](#) 中获得该指南）。

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的附加工作流操作

以下两个附加工作流操作可在 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中使用：“提交拜访”和“提交”。

“提交拜访”操作

“提交拜访”操作必须仅由使用 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序的客户进行设置，以便与 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 配合使用。有关配置此工作流操作的过程，请参阅 *Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales Administration Guide*（可从 Oracle Technology Network 上的 [Oracle CRM On Demand 文档库](#) 获得）中有关为库存跟踪配置支付交易工作流规则的信息。不使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的客户不能配置此工作流操作。如果他们配置此工作流操作，则可能创建“活动”记录，而且记录可能设置为“已提交”状态并列在未处于“打开”状态的“已完成的活动”下。

“提交拜访”操作对以下触发器事件可用：

- 在保存新记录时
- 在保存已修改记录时

“提交拜访”操作必须后跟“等待”操作。

“提交”操作

“提交”操作只能用于“样品交易”记录类型的工作流规则。“提交”操作会自动提交样品交易记录供 Oracle CRM On Demand 进行处理，该操作等效于单击用户界面中“样品交易详细信息”页面上的“提交”按钮。有关您可以如何使用“提交”工作流操作的信息，请参阅[设置样品交易自动提交（第 页 1609）](#)。

“提交”操作可用于“在保存已修改记录时”触发事件。“提交”操作之前必须为“等待”操作。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则（第 页 1267）](#)
- [关于基于时间的工作流规则（第 页 1277）](#)
- [创建工作流规则（第 页 1284）](#)
- [更改工作流规则操作的顺序（第 页 1314）](#)
- [停用工作流规则和操作（第 页 1316）](#)
- [删除工作流规则和操作（第 页 1317）](#)

关于基于时间的工作流规则

可以配置特定工作流规则，以便在等待期过后执行操作。例如，可以将一项规则配置为在超过某个记录的到期日期之后或已有一段时间未使用该记录时根据此规则执行操作。有两种方法可以配置基于时间的工作流规则：

- 通过配置计划事件。计划事件是一种不会被用户操作触发的工作流规则。计划事件在指定的日期和时间自动执行。您可以选择将计划事件配置为按您在计划事件上指定的间隔多次执行。对记录列表执行计划事件上的工作流操作；对单个记录执行其他类型的工作流规则上的操作。

有关计划事件的更多信息，请参阅[关于计划事件（第 页 1287）](#)和[创建计划事件（第 页 1289）](#)。

- 通过在工作流规则或计划事件上配置“等待”操作。

关于等待操作

您可以将一个或多个“等待”操作添加到特定的事件后工作流规则，包括计划事件。每次想要执行基于时间的操作时，请创建指定延迟时段或延迟的结束日期和时间的“等待”操作。可以直接指定时段或日期，也可以创建表达式来计算时段或日期。然后，在规则上对这些操作进行排序，以便使“等待”操作就排在要延迟的操作之前。如果完成某个业务流程需要多个规则，要对这些规则进行适当排序以实现您的目标。

注意：您无法在事件前工作流规则上配置“等待”操作。

关于在“等待”操作后重新评估工作流条件

在具有除“计划事件”以外的任何触发事件的事件后工作流规则上设置“等待”操作时，您可以指定在等待期结束时是否重新评估工作流规则条件。如果选中了“等待”操作上的“等待后重新评估规则条件”复选框，则在等待期结束后，将根据工作流规则条件重新读取和重新评估该记录。

如果不符合规则条件（因为在等待期间记录已更改），则不会执行规则上的其余操作。默认情况下，会选中“等待”操作上的“等待后重新评估规则条件”复选框。

如果您取消选中“等待”操作上的“等待后重新评估规则条件”复选框，则在等待期结束后，将重新读取该记录并执行规则上的下一个操作，而不会检查该记录是否仍满足规则条件。如果在规则上有多个“等待”操作，并且您希望在等待期结束后重新评估规则条件，则必须选中每个“等待”操作上的“等待后重新评估规则条件”复选框。

注意：您无法在计划事件（即具有“计划事件”触发事件的工作流规则）上配置条件。因此，针对计划事件上的“等待”操作选中或取消选中“等待后重新评估规则条件”复选框对于处理规则没有影响。

使用等待操作配置基于时间的工作流规则示例

下面的示例介绍如何使用“等待”操作配置基于时间的工作流规则。您可以按不同的方式使用基于时间的工作流规则，具体取决于您的业务模式。

服务请求使用三个优先级选项：“标准”、“紧急”和“重要”。默认情况下，服务请求的优先级在创建服务请求时设置为“标准”。一项针对服务升级的业务流程需要以下操作：

- 1 创建新的服务请求后，如果该服务请求的状态未在 24 小时内更新，则服务请求的优先级将更改为“紧急”，并将发送电子邮件至该服务请求的所有者，通知该所有者必须更新该服务请求。
- 2 如果再过 24 小时服务请求的状态仍未更改，将发生以下情况：
 - 服务请求上的“优先级”字段更改为“重要”
 - 服务请求将重新分配给原始所有者的经理
 - 将发送电子邮件至服务请求的原始所有者和新所有者，以告知他们服务请求已重新分配给所有者的经理，且“优先级”已更改为“重要”

为了满足此要求，公司管理员针对服务请求记录类型设置了工作流规则，配置如下：

- 1 规则触发器设置为以下值：在保存新记录时。
- 2 规则条件指定服务请求的状态为未设置为“待处理”，如下所示：


```
[<Status>]<>LookupValue("SR_STATUS", "Pending")
```
- 3 工作流规则上的操作顺序如下：
 - a 持续时间为 24 小时的等待操作，选中“等待后重新评估规则条件”复选框
 - b “更新值”操作，将服务请求上的“优先级”字段更改为“紧急”
 - c “发送电子邮件”操作，发送电子邮件至服务请求的所有者，以通知所有者服务请求的优先级已更改为“紧急”，必须对服务请求进行更新

- d** 持续时间为 24 小时的等待操作，选中“等待后重新评估规则条件”复选框
- e** “更新值”操作，将服务请求上的“优先级”字段更改为“重要”
- f** “更新值”操作，将原始所有者的经理指定为新所有者
- g** “发送电子邮件”操作，发送电子邮件至服务请求的所有者和所有者的经理，以通知他们服务请求已重新分配，且服务请求的优先级已更改为“重要”

有关在工作流规则和计划事件上创建“等待”操作和“更新值”操作的信息，请参阅[创建工作流操作：等待](#)（第 1312 页）和[创建工作流操作：更新值](#)（第 1310 页）。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式](#)（第 1616 页）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则](#)（第 1267 页）
- [关于工作流操作](#)（第 1276 页）
- [创建工作流规则](#)（第 1284 页）
- [更改工作流规则操作的顺序](#)（第 1314 页）
- [停用工作流规则和操作](#)（第 1316 页）
- [删除工作流规则和操作](#)（第 1317 页）

关于工作流规则和工作流操作失败

您在工作流规则和工作流操作失败时看到的行为取决于以下几点：

- 工作流规则是事件前规则、事件后规则还是计划事件。这一点由工作流规则的触发事件决定。有关触发事件的更多信息，请参阅[关于工作流规则](#)（第 1267 页）。
- 导致工作流规则或操作失败的错误类型。

下面介绍了一些可能导致工作流规则或工作流操作失败的错误示例：

- 工作流规则条件或工作流操作中表达式的语法错误。在创建工作流规则或操作时，表达式生成器无法发现一些语法错误。
- 工作流规则条件或工作流操作中表达式的语义错误。下面介绍了一些可能发生的语义错误示例：
 - 表达式中的字段无法被 Oracle CRM On Demand 识别，因为此字段的集成标记在创建工作流规则或工作流操作之后发生了更改。
 - 为表达式中选择列表字段指定的值无效。

事件后工作流规则和工作流操作失败

下表说明事件后工作流规则及其工作流操作中所发生错误的结果。

错误类型	结果	“工作流错误监控”中报告的内容
工作流规则条件中的语法错误	■ 不会执行工作流规则上的任何操作。 ■ 在“工作流错误监控”中报告失败。 ■ 不会触发为相同记录类型和触发事件配置的工作流规则。	发现错误的工作流规则的详细信息及错误详细信息。

错误类型	结果	“ workflows 错误监控 ” 中报告的内容
	触发 workflow 规则的操作不受规则失败的影响。	
workflow 操作中的语法错误	- workflow 操作失败。 - 在 “ workflows 错误监控 ” 中报告失败。 - 如果此 workflow 规则上存在其他操作，则执行这些操作。 - 如果相同记录类型和触发事件存在任何其他 workflow 规则，则触发这些规则，并且执行这些规则上的操作。 - 触发 workflow 规则的操作不受 workflow 操作失败的影响。	发现错误的 workflow 操作的详细信息及错误详细信息。
workflow 规则条件中的语义错误	- 不会执行 workflow 规则上的任何操作。 - 在 “ workflows 错误监控 ” 中报告失败。 - 如果相同记录类型和触发事件存在任何其他 workflow 规则，则触发这些规则，并且执行这些规则上的操作。 - 触发 workflow 规则的操作不受规则失败的影响。	发现错误的 workflow 规则的详细信息及错误详细信息。
workflow 操作中的语义错误	- workflow 操作失败。 - 在 “ workflows 错误监控 ” 中报告失败。 - 如果此 workflow 规则上存在其他操作，则执行这些操作。 - 如果相同记录类型和触发事件存在任何其他 workflow 规则，则触发这些规则，并且执行这些规则上的操作。 - 触发 workflow 规则的操作不受 workflow 操作失败的影响。	发现错误的 workflow 操作的详细信息及错误详细信息。
workflow 操作中的任何其他错误	- workflow 操作失败。 - 在 “ workflows 错误监控 ” 中报告失败。 - 如果此 workflow 规则上存在其他操作，则执行这些操作。 - 如果相同记录类型和触发事件存在任何其他 workflow 规则，则触发这些规则，并且执行这些规则上的操作。 - 触发 workflow 规则的操作不受 workflow 操作失败的影响。	失败 workflow 操作的详细信息及错误详细信息。

事件前 workflow 规则和工作流操作失败

下表说明事件前 workflow 规则及其 workflow 操作中所发生错误的结果。

错误类型	结果	“ workflows 错误监控 ” 中报告的内容
workflow 规则条件或 workflow 操作中的语法错误	- 不会执行 workflow 规则上的任何操作。 - 在 “ workflows 错误监控 ” 中报告失败。 - 不会触发为相同记录类型和触发事件配置的工作流规则。	包含第一个遇到的语法错误的 workflow 规则或 workflow

错误类型	结果	“ workflow 错误监控” 中报告的内容
	触发 workflow 规则的操作不受规则失败的影响。	操作的详细信息以及错误详细信息。
workflow 规则条件中的语义错误	- 不会执行 workflow 规则上的任何操作。 - 在“ workflow 错误监控” 中报告失败。 - 如果删除操作触发了规则，则将删除记录。 - 如果更新操作触发了规则，那么除非针对 workflow 规则选中“取消保存”复选框，否则会保存更新的记录。 如果针对 workflow 规则选中了“取消保存”复选框，那么触发 workflow 规则的更新操作将像未满足规则条件时取消更新操作那样被取消。有关 workflow “取消保存”功能取消更新操作时发生的具体情况的信息，请参阅取消 workflow 保存操作（第 1295 页）。	发现错误的 workflow 规则的详细信息及错误详细信息。
workflow 操作中的语义错误	- 如果已经执行 workflow 规则上的任何“更新值”操作或“创建集成事件”操作，这些操作将被回滚。不会执行 workflow 规则上的任何其他操作。 注意：如果已经执行任何“创建任务”操作或“发送电子邮件”操作，则不会回滚这些操作。 - 将错误报告给其操作触发 workflow 规则的用户。如果 workflow 规则已由 Web 服务触发，则 workflow 操作的失败情况将在响应 Web 服务时进行报告。 - 阻止触发规则的操作。	不适用
workflow 操作中的任何其他错误	- 不会执行 workflow 规则上的其余操作。 - 将错误报告给其操作触发 workflow 规则的用户。如果 workflow 规则已由 Web 服务触发，则 workflow 操作的失败情况将在响应 Web 服务时进行报告。 - 阻止触发规则的操作。	不适用

计划事件和 workflow 操作失败

下表说明非分析记录类型的计划事件及其 workflow 操作中所发生错误的结果。

错误类型	结果	“ workflow 错误监控” 中报告的内容
workflow 操作中的语法错误	- 列表中每条记录的 workflow 操作失败。 - 在“ workflow 错误监控” 中报告每个失败的实例。 - 如果计划事件上存在其他操作，则执行这些操作。	包含遇到的语法错误的 workflow 操作详细信息以及错误详细信息。

错误类型	结果	“ workflows 错误监控 ” 中报告的内容
	workflows 操作失败不会阻止为该事件的下一个计划发生项生成待定实例。	
workflows 操作中的语义错误	- 列表中每条记录的 workflows 操作失败。 - 在 “ workflows 错误监控 ” 中报告每个失败的实例。 - 如果计划事件上存在其他操作，则执行这些操作。 - workflows 操作失败不会阻止为该事件的下一个计划发生项生成待定实例。	发现错误的 workflows 操作的详细信息及错误详细信息。
计划事件上所指定列表中返回的记录数超过允许的最大数目。	- 未对列表中的任何记录执行计划事件上的任何操作。 - 在 “ workflows 错误监控 ” 中报告失败。 报告单一实例。 - 失败不会阻止为该事件的下一个计划发生项生成待定实例。	失败的计划事件的详细信息，以及错误详细信息。
将计划事件设为 “有效” 的用户无权访问计划事件上指定的列表。	- 未对列表中的任何记录执行计划事件上的任何操作。 - 在 “ workflows 错误监控 ” 中报告失败。 报告单一实例。 - 失败不会阻止为该事件的下一个计划发生项生成待定实例。	失败的计划事件的详细信息，以及错误详细信息。
workflows 操作中的任何其他错误	- 列表中每条记录的 workflows 操作失败。 - 在 “ workflows 错误监控 ” 中报告每个失败的实例。 - 如果计划事件上存在其他操作，则执行这些操作。 - workflows 操作失败不会阻止为该事件的下一个计划发生项生成待定实例。	失败 workflows 操作的详细信息及错误详细信息。

注意：在计划事件的实例失败后，将为该事件的下一个计划发生项生成其他实例。您无法重新提交失败的实例。

分析记录类型的计划事件和 workflows 操作失败

下表说明分析记录类型的计划事件及其 workflows 操作中所发生错误的结果。在该表中列出的所有情况下，一个或多个用户的工作flows操作失败不会阻止为该事件的下一个计划发生项生成待处理的实例。

错误类型	结果	“ workflows 错误监控 ” 中报告的内容
workflows 操作中的语法错误	- 对于计划事件的用户列表中的每个用户， workflows 操作将失败，而且不会向该用户发送任何电子邮件。 - 在 “ workflows 错误监控 ” 中报告每个失败的实例。	包含遇到的语法错误的 workflows 操作详细信息以及错误详细信息。

错误类型	结果	“工作流错误监控”中报告的内容
	如果计划事件上存在其他操作，则执行这些操作。	
工作流操作中的语义错误	- 对于计划事件的用户列表中的每个用户，工作流操作将失败，而且不会向该用户发送任何电子邮件。 - 在“工作流错误监控”中报告每个失败的实例。 - 如果计划事件上存在其他操作，则执行这些操作。	发现错误的工作流操作的详细信息及错误详细信息。
当 Oracle CRM On Demand 尝试代表用户执行操作时出现以下一个或多个问题： - ETL（提取、转换、加载）正在运行。 - 分析服务器已关闭。 - 超出一个或多个报告服务配额，或者达到贵公司的文件配额。	- 工作流操作失败。 - 事件上的所有其余操作都不会为该用户执行，而且不会为列表中的任何其余用户执行任何操作。 - 如果在出现问题之前已成功为用户针对事件实例执行任何操作，则会将包含结果的电子邮件发送给该用户。 - 在“工作流错误监控”中报告失败的实例。	失败工作流操作的详细信息及错误详细信息。
当 Oracle CRM On Demand 尝试代表用户执行操作时发现以下一个或多个问题： - 用户的角色没有“访问 V3 分析”权限。 - 用户处于无效状态。 - Oracle CRM On Demand 无法代表用户登录分析服务器。	- 没有为该用户针对事件执行任何工作流操作。 - 该失败情况不会阻止为用户列表中的其他用户针对计划事件执行操作。 - 在“工作流错误监控”中报告失败的实例。	失败工作流操作的详细信息及错误详细信息。
当 Oracle CRM On Demand 尝试代表用户执行工作流操作时发现以下一个或多个问题： - 在该操作上选择的分析对象不再可用。 - 在操作上选择的分析对象是一个分析，而该分析无法执行。 注意：如果在操作上选择了仪表盘或仪表盘页，并且仪表盘或仪表盘页中的分析无法执行，则不会导致工作流操作失败。 - 操作生成的文件超出了允许的最大大小 20 MB。 - 用户无权访问分析对象。	- 用户的工作流操作失败。 - 如果计划事件上存在其他操作，则为该用户执行这些操作。 - 在“工作流错误监控”中报告失败的实例。	失败工作流操作的详细信息及错误详细信息。

为“用户”记录类型创建工作流规则时的注意事项

为“用户”记录类型创建工作流规则时，以下注意事项适用：

- 要为“用户”记录类型创建工作流规则，必须在您的用户角色中同时启用以下两种权限：

- 管理数据规则 - 管理工作流规则
- 管理数据规则 - 管理用户的工作流规则

■ 在以下情况下不会触发“用户”记录类型的工作流规则：

- 应贵公司的请求通过 Oracle CRM On Demand Customer Care 更改用户记录时。

注意：用户可以授予 Oracle CRM On Demand 技术支持代表登录访问权限以便其进行疑难解答。如果技术支持代表在以用户身份登录后更改了用户记录，则该更改被视为技术支持代表所假扮的用户所做的更改，并且该更改会触发任何相关的工作流规则。

- 管理员单击该用户的记录上的“重置密码”重置用户密码时。

注意：如果管理员在用户记录上选中“当我单击‘保存’时发送临时密码电子邮件”复选框，则认为此操作是用户记录更新操作，并且该更改会触发任何相关的工作流规则。

- 通过 Web 服务重置用户密码时。
- 当用户首次登录到 Oracle CRM On Demand 后设置其密码时。
- 当用户更改其密码时。
- 当用户首次登录到 Oracle CRM On Demand 后设置其安全问题时。
- 当用户更改其安全问题时。
- 在用户记录上更改销售定额时。

■ “用户”记录类型的工作流规则不支持“分配工作簿”工作流操作。这是因为未采用向其他记录类型（例如客户、联系人等等）分配定制工作簿的方式向用户记录分配定制工作簿。虽然可以将用户与工作簿关联以向用户提供工作簿记录访问权限，但是向用户记录仅分配了用户的默认用户工作簿。

■ 您无法使用“更新值”工作流操作更新用户记录上的“状态”字段。

■ 如果“用户”记录类型的工作流规则具有“更新值”操作，并且通过“我的设置”链接对用户记录所做的更改触发了工作流规则，则“更新值”操作不会更新任何用户只读字段。

■ 为“用户”记录类型创建“发送电子邮件”工作流操作时，“特定电子邮件地址”选项在“收件人”字段中不可用。仅“特定用户”和“记录上的相对用户”选项可用。对于“记录上的相对用户”选项，您可以选择以下选项之一：

- **当前用户。**这是其操作触发工作流规则的用户。
- **主管。**这是在用户记录上的“主管”字段中指定的用户，用户记录由触发工作流规则的操作所创建或更新。
- **“报告对象”。**这是在用户记录上的“报告对象”字段中指定的用户，用户记录由触发工作流规则的操作所创建或更新。

同样，为“用户”记录类型创建“创建任务”工作流操作时，“当前用户”、“主管”和“报告对象”选项可用于“所有者”字段中的“记录上的相对用户”选项。

创建工作流规则

本主题介绍如何创建具有除计划事件之外的任何触发事件的工作流规则。有关创建具有“计划事件”触发事件的工作流规则的信息，请参阅[创建计划事件（第 页 1289）](#)。

注意：如果在公司概要中选中“为工作流取消保存消息启用语言转换支持”复选框，则在编辑现有工作流规则时，“转换语言”字段在“工作流规则详细信息”页面和“编辑工作流规则”页面中可用。利用“转换语言”字段，可以输入定制错误消息的转换版本，如果未满足工作流规则条件并且为规则选中“取消保存”复选框，则会向用户或 Web 服务返回这些定制错误消息。有关“转换语言”字段的更多信息，请参阅[取消工作流保存操作（第 页 1295）](#)。

在开始之前。必须为贵公司设置 Oracle CRM On Demand 中的工作流功能，如[关于工作流规则（第 页 1267）](#)中所述。要执行此主题中描述的过程，您的用户角色必须具有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。要为“用户”记录类型创建工作流规则，您的用户角色中还必须具有“管理数据规则 - 管理用户的工作流规则”权限。您的管理员可以根据需要为“管理员”角色以及任何其他角色启用此权限。有关为“用户”记录类型创建工作流规则时的注意事项的更多信息，请参阅[为“用户”记录类型创建工作流规则时的注意事项（第 页 1283）](#)。有关为角色添加权限的信息，请参阅[添加角色（第 页 1185）](#)。

注意：规则创建完毕后，无法更改规则中的记录类型或触发事件。但可更新工作流条件。

创建工作流规则

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- 3 在“工作流规则列表”页面上，执行以下操作之一：
 - 要通过复制现有工作流规则来创建新的工作流规则，请单击要复制的工作流规则上的“复制”。
 - 要创建不是基于现有规则的新工作流规则，请单击标题栏上的“新建”。
- 4 在“工作流规则详细信息”页面的“关键工作流规则详细信息”部分中，填写规则信息。

下表介绍了规则字段。

字段	说明
工作流名称	输入唯一的名称，最多 50 个字符。
活动	可用“有效”复选框启用和禁用规则。同时作为有效规则的工作流规则数量没有限制。
订单	在您创建工作流规则时，此字段为只读。它决定着 Oracle CRM On Demand 调用基于相同记录类型、相同触发事件和相同父记录类型（适用时）的规则的顺序。Oracle CRM On Demand 自动将规则分配给基于相同记录类型和相同触发事件的规则的下一个未使用的序号。如果工作流规则的触发事件是“在与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”，则 Oracle CRM On Demand 自动将规则分配给基于相同记录类型、相同触发事件和相同父记录类型的规则的下一个未使用的序号。之后，您可以更改工作流规则的顺序。有关更多信息，请参阅 更改工作流规则的顺序 （第 页 1315）。
退出	如果在此工作流规则中选中“退出”复选框，且满足规则中的条件，则执行此工作流规则中的活动操作。但是，不会触发基于相同记录类型、相同触发事件和相同父记录类型（适用时）的后续工作流规则。 如果不满足此工作流规则中的条件，那么不管此工作流规则中的“退出”复选框设置如何，则 Oracle CRM On Demand 都会继续执行序列中的下一个规则。
说明	（可选）输入有关工作流规则的附加信息，如规则的用途。
记录类型	为工作流规则选择记录类型。 对于创建、更新和删除触发事件，每项工作流规则都仅与一种记录类型有关。因此，评估的是对应记录类型的规则，执行的也是对应记录类型的操作。规则创建完毕后，无法更改规则中的记录类型。 对于其中的触发事件为“与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”的工作流规则，请选择子记录的记录类型。例如，如果要在联系人记录与客户记录关联时触发工作流规则，请在此字段中选择“联系人”，然后在“父记录类型”字段中选择“客户”。

字段	说明
触发事件	选择触发规则的事件。 在指定类型的记录上发生此事件时，将评估此规则。在创建规则之后，您无法更改规则中的触发事件。 注意：只有“客户”、“联系人”和“商机”记录类型才支持“与父项关联之后”以及“在与父项取消关联之后”触发事件。有关更多信息，请参阅关于关联和取消关联触发事件（第 页 1271）。
父记录类型	如果选择“与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”触发事件，则将显示此字段。 请选择父记录类型。例如，如果要建立一个在联系人记录与父客户记录关联时触发的工作流规则，请在此字段中选择“客户”，然后在“记录类型”字段中选择“联系人”。

- 5 如果要定义工作流规则条件，请在页面的“工作流规则条件”部分中单击 *fx* 图标，并使用 Expression Builder 定义工作流规则条件。有关 Expression Builder 的更多信息，请参阅 [Expression Builder](#)（第 页 1613）。

注意：如果不为工作流规则定义任何条件，则每当触发规则时都会执行规则中的操作。

为工作流规则创建条件时，要注意以下两点：

- 工作流规则的条件最多可以包含 2048 个字符。
- 您可以配置专用于特定角色或渠道的工作流规则。有关将工作流规则限于特定角色或渠道的更多信息，请参阅[将工作流规则限于特定渠道或角色](#)（第 页 1297）。
- 您可以确定是否已使用工作流规则中的如下条件更新记录中的字段。在此示例中，用于确定是否已更改字段的字符串为无效，但是您可以使用任何所需的字符串，前提是该字符串未作为要检查的字段中的值存在：

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

警告：如果 PRE 函数用于“等待”操作后调用的任何工作流或操作，则此函数不会返回字段的上一个值。有关 PRE() 函数的更多信息，请参阅 [PRE](#)（第 页 1647）。

- 6 如果“工作流规则详细信息”页面提供“如果条件是 False 则执行操作”部分，则可以指定如果不满足规则中的条件，必须取消保存操作。

有关指定如果不满足规则中的条件，必须取消保存操作的更多信息，请参阅[取消工作流保存操作](#)（第 页 1295）。

7 保存工作流规则。

保存了规则后，可以为规则创建操作。可为一项工作流规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式](#)（第 页 1616）。

要了解创建工作流操作的详细步骤信息，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿](#)（第 页 1298）
- [创建工作流操作：创建集成事件](#)（第 页 1299）
- [创建工作流操作：创建任务](#)（第 页 1302）
- [创建工作流操作：发送电子邮件](#)（第 页 1306）
- [创建工作流操作：更新值](#)（第 页 1310）

■ 创建工作流操作：等待（第 页 1312）

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- 关于工作流规则（第 页 1267）
- 关于工作流操作（第 页 1276）
- 创建计划事件（第 页 1289）
- 取消工作流保存操作（第 页 1295）
- 更改工作流规则操作的顺序（第 页 1314）
- 更改工作流规则的顺序（第 页 1315）
- 停用工作流规则和操作（第 页 1316）
- 删除工作流规则和操作（第 页 1317）

关于计划事件

计划事件是一种不会被用户操作触发的工作流规则。计划事件在指定的日期和时间自动执行。您可以选择将计划事件配置为按您在计划事件上指定的间隔多次执行。对记录列表执行计划事件上的工作流操作；对单个记录执行其他类型的工作流规则上的操作。

注意：计划事件的触发事件是“计划事件”。

您可以为支持列表管理功能的所有顶层记录类型创建计划事件，也可价格为表、产品、产品类别和用户记录类型执行此操作。

注意：您还可以为分析记录类型创建计划事件。系统不会对记录列表执行分析记录类型的计划事件上的工作流操作。相反，这些操作将代表指定用户执行分析、仪表盘或仪表盘页，并将结果发送给这些用户。有关分析记录类型的计划事件的详细信息，请参阅[分析创建计划事件（第 页 1291）](#)。

为任何非分析记录类型创建计划事件时，您可以选择筛选列表以返回您要为其执行工作流操作的记录。每当执行计划事件，都会为筛选列表在该日期返回的记录执行操作。记录按顺序处理，也就是说，首先针对列表中的第一条记录按计划事件上指定的顺序执行计划事件上的所有工作流操作，然后针对列表中的第二条记录执行所有操作，依此类推。

例如，您可能希望 Oracle CRM On Demand 将电子邮件提醒发送给到期日期已过的未完成活动的所有者，且希望每隔一周重复此操作。要进行此设置，您需要创建计划事件，可以在此事件上选择以前定义的列表以返回到期日期已过的所有未完成活动。您可以将计划事件配置为每隔一周重复，然后在计划事件上创建“发送电子邮件”操作。在您指定的开始日期执行计划事件的第一个实例，然后将电子邮件提醒发送给到期日期已过的每个未完成活动的所有者。然后，每隔一周会自动再次执行计划事件，直至达到您指定的结束日期（或此事件执行了指定的次数）。

计划事件的发生项按如下所示进行计划和执行：

- 在将计划事件设为“有效”后，系统将为该事件的第一个计划发生项生成待定实例，且该计划事件状态会设置为“已计划”。待定实例显示在“工作流等待监控”中。有关为待定实例显示的字段的信息，请参阅[工作流待处理的例程字段（第 页 1325）](#)。

注意：计划事件的待定实例上的“恢复日期”是将执行实例的最早可能时间。根据 Oracle CRM On Demand 数据库和 Oracle CRM On Demand 服务器当时的负载情况，可能无法立即执行实例。

在计划事件处于有效状态时，即使未启用工作流（即，未选中公司概要上的“启用工作流”复选框），也会为计划事件的第一个计划发生项生成待处理的实例。但是，如果在达到实例的恢复日期时未启用工作流，则会发生以下情况：

- 在事件上配置的任何工作流操作都不会执行。
- 如果发生错误导致计划事件实例失败（例如，记录列表超出允许的限制），则会在“工作流错误监控”中报告失败情况。否则，“错误监控”不会报告实例失败情况。
- 为该事件的下一个计划发生项创建另一个待处理的实例。

- 如果在计划事件上选中了“启用通知”复选框，则会向将计划事件设为“有效”的用户发送一封电子邮件。如果发现错误导致计划事件实例失败，则电子邮件会指明实例已完成但出现错误；否则，电子邮件会指明实例已成功完成。

在启用工作流之前，相同的行适用于计划事件的每个实例。

- 执行计划事件的实例后，将发生以下情况：
 - 如果在计划事件上选中“启用通知”复选框，则 Oracle CRM On Demand 会将电子邮件发送给将计划事件设为“有效”的用户，以确认已执行实例。
 - 为该事件的下一个计划发生项生成其他实例。
- 完成计划事件的所有实例时，计划事件会被停用（即，自动取消选中计划事件上的“有效”复选框），且该计划事件状态会设置为“已完成”。

计划事件状态

计划事件上的“状态”字段会自动更新且为只读。以下值可以显示在“状态”字段中：

- **未计划。**从未将计划事件设为“有效”。
 - **已计划。**计划事件处于有效状态，且该事件存在待定实例。
 - **已完成。**计划事件的所有计划发生项都已完成。
 - **已终止。**已从“工作流等待监控”中删除计划事件的最近生成实例，或已停用计划事件。
- 有关您从“工作流等待监控”中删除计划事件的实例时所发生具体情况的更多信息，请参阅从“工作流等待监控”中删除待定实例（请参阅 [从“工作流等待监控”中删除待处理的例程](#) 第 页 1324）。

关于删除计划事件

如果您在执行计划事件的所有计划发生项之前删除该事件，则会发生以下情况：

- 如果计划事件存在待定实例，则从“工作流等待监控”中删除该实例。
- 如果当前正在执行计划事件的实例，则该实例会失败。在“工作流错误监控”中不会报告失败。
- 系统不会再为该计划事件生成实例。

关于停用计划事件

如果您在执行计划事件的所有计划发生项之前停用该事件，则会发生以下情况：

- 该计划事件的状态会设置为“已终止”。
 - 如果计划事件存在待定实例，则从“工作流等待监控”中删除该实例。
 - 如果当前正在执行计划事件的实例，则一些操作可能会失败。
- 在执行计划事件的实例期间，Oracle CRM On Demand 每隔五分钟检查一次，以确定计划事件是否仍有效。如果已停用计划事件，则该实例会终止。任何尚未执行的操作都会失败，而且错误监控中会报告失败操作的错误实例。
- 系统不会再为该计划事件生成实例。

如果您针对以前停用的计划事件记录选中“有效”复选框，则该计划事件记录将被视为新计划事件。根据具体的计划，将发生以下一种情况：

- **如果已计划将来发生项。**计划事件状态将设置为“已计划”，且会为下一个计划发生项生成待定实例。在生成实例时，计划事件的发生项计数会重置为 1。
- **如果未计划将来发生项。**系统会自动重新取消选中计划事件上的“有效”复选框，且该计划事件状态会设置为“已完成”。

Oracle CRM On Demand 实例支持的最大有效计划事件数为 100。

最佳做法

下面是一些关于管理计划事件的最佳做法提示：

- 将有效计划事件的数量保持尽可能少。太多有效计划事件可能会影响事件的工作流操作的性能。

- 将计划事件列表中的记录数保持尽可能少。虽然计划事件最多可以处理列表中的 1000 条记录，但若对列表进行筛选以包含较少的记录，事件的工作流操作的性能会更好。
- 设置计划事件，使它们在不同的时间执行。如果您安排多个事件同时执行，性能可能会受到影响。

有关创建计划事件的信息，请参阅[创建计划事件（第 页 1289）](#)和[为分析创建计划事件（第 页 1291）](#)。

创建计划事件

本主题说明如何创建计划事件，即具有“计划事件”触发事件的工作流规则。有关创建具有任何其他触发事件的工作流规则的信息，请参阅[创建工作流规则（第 页 1284）](#)。

注意：为分析记录类型创建计划事件的过程与为其他记录类型创建计划事件的过程不同。有关为分析记录类型创建计划事件的信息，请参阅[为分析创建计划事件（第 页 1291）](#)。

在计划事件时，应注意以下事项：

- 您无法指定计划事件上的条件。除非发生错误，否则始终会执行事件的已计划实例及其工作流操作。
注意：在“工作流规则新建”页面中选择“计划事件”触发事件后，该页面会刷新。该页面的“工作流规则条件”部分会被删除，而“计划详细信息”部分（您可以在其中指定事件的计划）会变得可用。
- 出于性能方面的原因，建议您避免将多个计划事件配置为同时执行。
- 您必须指定计划事件的开始日期和时间，而且必须指定结束日期和时间或要执行事件的次数。
注意：Oracle CRM On Demand 不会为过去的日期和时间生成任何实例，即使您指定过去的开始日期和时间也如此。例如，如果您为要重复 10 次（每隔一个月一次）的计划事件指定开始日期为 2018 年 1 月 15 日，但当前日期为 2018 年 5 月 30 日，那么该事件的第一个实例计划为 2018 年 6 月 15 日。仅执行将来五个发生项的实例。
- 如果您指定在一个月的特定日期执行计划事件，但在指定的月份中没有该日期，则不会在该月份中执行此事件。例如，如果选择月份中的 29 号，除非是闰年，否则不会在 2 月执行此事件。

为计划事件选择列表时，应注意以下事项：

- 如果您无权访问计划事件上选择的筛选列表，则无法将计划事件设为“有效”。
- 如果在执行事件的实例时，将计划事件设为“有效”的用户无权访问计划事件上选择的列表，则该实例会失败。
- 执行计划事件的实例时，返回的列表仅包括符合列表筛选标准的记录，而且仅对将计划事件设为“有效”的用户可见。
- 计划事件的实例可以处理的最大记录数为 1000。如果在执行事件的实例时，您在计划事件上选择的列表返回了超过最大允许数量的记录，则该实例会失败。为了避免此问题，请确保您为计划事件选择的列表上的筛选器设置不太可能返回过长的记录列表。
- 为您要用于计划事件的列表指定筛选器时，可以在“日期”和“日期/时间”字段中使用以下一个或多个函数：
 - `Duration()`
 - `Timestamp()`
 - `Today()`

您可以将这些函数与以下条件结合使用：

- 介于
- 等于
- 处于
- 等于或迟于
- 等于或早于
- 不在两者之间
- 不等于

您可以直接在列表标准的筛选器值字段中键入包含函数的表达式。例如，要返回商机记录，其中的“结束日期”迟于当前日期两天（即，执行计划事件的日期），请选择“等于”条件并输入以下表达式：

Today() + 2

又例如，要返回潜在商机记录，其中“估计结束日期”在接下来的 36 小时内，请选择“介于”条件并输入以下表达式：

Timestamp(), Timestamp() + Duration('P0YT36H')

有关这些函数的更多信息，请参阅以下主题：[持续时间](#)（第 页 1627）、[时间戳](#)（请参阅 [Timestamp](#) 第 页 1650）和[今天](#)（请参阅 [Today](#) 第 页 1653）。

在开始之前：

- 必须为贵公司设置 Oracle CRM On Demand 中的工作流功能，如[关于设置工作流规则功能](#)（第 页 1267）中所述。
- 要执行此主题中描述的过程，您的用户角色必须具有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。
- 要为“用户”记录类型创建计划事件，您的用户角色中还必须具有“管理数据规则 - 管理用户的工作流规则”权限。您的管理员可以根据需要为“管理员”角色以及任何其他角色启用此权限。有关为“用户”记录类型创建计划事件时的注意事项的更多信息，请参阅[为“用户”记录类型创建工作流规则时的注意事项](#)（第 页 1283）。有关为角色添加权限的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。
- 查看[关于计划事件](#)（第 页 1287）中的信息。

创建计划事件

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- 3 在“工作流规则列表”页面上，执行以下操作之一：
 - 要通过复制现有事件新建计划事件，请在要复制的计划事件上单击“复制”。
 - 要创建全新的计划事件（而不基于现有事件），请在标题栏上单击“新建”。
- 4 在“工作流规则详细信息”页面的“关键工作流规则详细信息”部分中，填写计划事件的信息。

下表描述了这些字段。

字段	说明
工作流名称	输入唯一的名称，最多 50 个字符。
活动	使用“有效”复选框激活或停用计划事件。 在将计划事件设为有效时，计划事件记录上的“启动者”字段会显示创建计划事件的用户名称。即使在保存记录后，计划事件的“详细信息”页面中仍然会显示“启动者”字段。 针对计划事件选中“有效”复选框并保存记录后，该记录上的“启动者”字段将会更新，以显示选中“有效”复选框的用户的名称。在执行计划事件的实例时，该用户必须有权访问该事件上选择的列表。否则，该实例会失败。 计划事件的所有待定实例和所有错误实例中的“启动者”字段也会显示在计划事件上选中“有效”复选框的用户的名称。 有关在您激活或停用计划事件时发生的具体情况的更多信息，请参阅关于计划事件（第 页 1287）。 注意：在将计划事件设为“有效”时，系统会立即为该事件的第一个计划发生项生成实例。作为最佳实践，首先设置计划事件上的所有工

字段	说明
	作流操作，然后将事件设为“有效”。否则，如果接近计划事件的开始时间，第一个实例可能会在完成设置工作流程操作之前执行。
说明	（可选）输入关于计划事件的附加信息，如事件的目的。
记录类型	为计划事件选择记录类型。 计划事件仅与一种记录类型相关。创建事件后，无法更改事件上的记录类型。
触发事件	选择计划事件。
启用通知	如果您希望 Oracle CRM On Demand 在发生如下情况时发送电子邮件，请选中此复选框：每当计划事件的实例成功完成时、每当事件的实例失败时以及每当删除事件的特定实例时。系统会将电子邮件发送给将计划事件设为“有效”的用户。

- 5 在“计划详细信息”部分中，单击“查找”图标（放大镜），然后选择筛选列表以返回您要对其执行工作流程操作的记录。
- 6 在“开始日期时间”字段中，选择您希望执行计划事件的第一个实例的日期和时间。
- 7 在“循环”字段中，选择您希望计划事件重复的间隔，例如每周。
- 8 在“每隔”字段中，设置循环实例的间隔期间。例如，如果您已在“循环”字段中选择“每周”，且希望每隔两周重复一次实例，则在“每隔”字段中输入 2。您可以输入的最小值为 1。
- 9 如果在“循环”字段中选择了“每月”，您可以根据需要将计划事件计划为在执行该事件的每个月份最后一天执行，方法是选中“每月最后一天”复选框。
例如，如果您将计划事件设置为在 4 月 23 日开始且每隔两个月重复一次，则该事件的第一个实例将在 4 月 23 日执行。第二个实例将在 6 月 23 日执行，第三个实例将在 8 月 23 日执行，依此类推。但是，如果您选中“每月最后一天”复选框，则该事件的第一个实例将在 4 月 30 日执行，第二个实例将在 6 月 30 日执行，第三个实例将在 8 月 31 日执行，依此类推。
- 10 指定您希望执行计划事件的次数，或指定结束日期和时间，方法是执行以下操作之一：
 - 选择“经历次数”选项，然后指定要执行计划事件的次数。您输入的值必须大于 0（零）。
 - 选择“按日期时间”选项，然后选择计划事件的结束日期和时间。结束日期和时间必须迟于开始日期和时间。
- 11 保存所做的更改。

关于更新计划事件

在将计划事件设为“有效”后，您无法更改计划或选择计划事件上的其他列表。但是，您可以停用计划事件来终止它。针对计划事件取消选中“有效”复选框并保存记录后，您可以编辑计划事件以更改计划或选择其他列表。再次将计划事件设为“有效”时，它会被视为新的计划事件。

警告：停用计划事件时，该事件的所有待定实例都会被删除。此外，如果当前正在执行计划事件的实例，则对列表中一些记录执行的一些操作可能会失败。有关在您停用计划事件时发生的具体情况的更多信息，请参阅[关于计划事件](#)（第 1287 页）。

为分析创建计划事件

您可以为“分析”记录类型创建一个或多个计划事件，并对事件配置一个或多个“发送电子邮件”操作以执行以下任务：

- 代表一个或多个指定用户执行分析对象。分析对象可以是分析、仪表盘或仪表盘页。

- 将为用户生成的结果作为电子邮件附件发送给该用户。

指定用户的访问权限决定了为该用户生成的结果。

“分析”记录类型的计划事件不同于其他记录类型的计划事件，具体表现在以下几个方面：

- 您没有为计划事件选择记录列表。
- 仅支持“发送电子邮件”操作。
- 在计划事件中，您可以添加要代表其执行“分析”对象的用户列表。
- “每小时”间隔类型不可用。

记录类型为“分析”的计划事件的“发送电子邮件”工作流程操作不同于其他记录类型的“发送电子邮件”操作，具体表现在以下几个方面：

- 您没有为针对该操作配置的电子邮件指定收件人。电子邮件将发送给工作流程规则上选定的用户。
- “发送电子邮件”操作执行“分析”对象，以及向用户发送包含结果的电子邮件。
- 您必须选择要执行的“分析”对象，然后选择输出格式。

您最多可以针对分析的计划事件创建 5 个“发送电子邮件”操作。在执行事件实例时，将按顺序首先针对列表中的第一个用户执行所有操作，接着针对用户列表中的下一个用户执行所有操作，依此类推。

注意：系统会根据报表服务配售将如下对象的数量计入贵公司的用量：“分析”记录类型的计划事件上的工作流程操作所执行的操作以及这些工作流程操作所处理的请求和数据。有关服务配售的信息，请参阅关于服务配售（请参阅[关于服务配额](#) 第 页 1015）。由工作流程操作生成的文件可能也会包括在贵公司使用的存储量计算中，具体取决于为贵公司保留电子邮件附件的时长。电子邮件附件的保留期在公司概要的“电子邮件附件到期（天数）”字段中指定。有关更多信息，请参阅[配置公司设置](#)（第 页 966）。

工作流程操作失败

如果“分析”记录类型的计划事件上的工作流程操作对于一个或多个用户失败，则在工作流错误监控中会报告该失败。有关“分析”记录类型的计划事件上的工作流程操作失败时发生的具体情况详情，请参阅[关于工作流程规则和工作流操作失败](#)（第 页 1279）。

计划事件时的注意事项

在计划事件时，应注意以下事项：

- 您无法指定计划事件上的条件。除非发生错误，否则始终会执行事件的已计划实例及其工作流程操作。

注意：在“工作流程规则新建”页面中选择“计划事件”触发事件后，该页面会刷新。该页面的“工作流程规则条件”部分会被删除，而“计划详细信息”部分（您可以在其中指定事件的计划）会变得可用。

- 出于性能方面的原因，建议您避免将多个计划事件配置为同时执行。
- 您必须指定计划事件的开始日期和时间，而且必须指定结束日期和时间或要执行事件的次数。

注意：Oracle CRM On Demand 不会为过去的日期和时间生成任何实例，即使您指定过去的开始日期和时间也如此。例如，如果您为要重复 10 次（每隔一个月一次）的计划事件指定开始日期为 2018 年 1 月 15 日，但当前日期为 2018 年 5 月 30 日，那么该事件的第一个实例计划为 2018 年 6 月 15 日。仅执行将来五个发生项的实例。

- 如果您指定在一个月的特定日期执行计划事件，但在指定的月份中没有该日期，则不会在该月份中执行此事件。例如，如果选择月份中的 29 号，除非是闰年，否则不会在 2 月执行此事件。

以下过程说明如何为“分析”记录类型创建计划事件。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有以下权限：

- 管理数据规则 – 管理工作流规则
- 访问 V3 分析

要为“分析”记录类型创建计划事件

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“ workflow 配置”。
- 3 在“ workflow 规则列表”页面上，执行以下操作之一：
 - 要通过复制现有事件新建计划事件，请在要复制的计划事件上单击“复制”。
 - 要创建全新的计划事件（而不基于现有事件），请在标题栏上单击“新建”。
- 4 在“ workflow 规则详细信息”页面的“关键 workflow 规则详细信息”部分中，填写计划事件的信息。

下表描述了这些字段。

字段	说明
工作流名称	输入唯一的名称，最多 50 个字符。
活动	使用“有效”复选框激活或停用计划事件。 在将计划事件设为有效时，计划事件记录上的“启动者”字段会显示创建计划事件的用户名称。即使在保存记录后，计划事件的“详细信息”页面中仍然会显示“启动者”字段。 针对计划事件选中“有效”复选框并保存记录后，该记录上的“启动者”字段将会更新，以显示选中“有效”复选框的用户的名称。 计划事件的所有待实例和所有错误实例中的“启动者”字段也会显示在计划事件上选中“有效”复选框的用户的名称。 注意：在将计划事件设为“有效”时，系统会立即为该事件的第一个计划发生项生成实例。作为最佳实践，首先设置计划事件上的所有 workflow 操作，然后将事件设为“有效”。否则，如果接近计划事件的开始时间，第一个实例可能会在完成设置 workflow 操作之前执行。 有关在您激活或停用计划事件时发生的具体情况的更多信息，请参阅关于计划事件（第 1287 页）。
说明	（可选）输入关于计划事件的附加信息，如事件的目的。
记录类型	选择“分析”。
触发事件	“分析”记录类型仅支持“计划事件”触发事件。
启用通知	如果您希望 Oracle CRM On Demand 向将计划事件设为有效的用户发送电子邮件通知，则选中此复选框。如果选中此复选框，则在发生如下情况时发送电子邮件：每当计划事件的实例成功完成时、每当事件的实例失败时以及每当删除事件的待处理实例时。

- 5 在“开始日期时间”字段中，选择您希望执行计划事件的第一个实例的日期和时间。
- 6 在“循环”字段中，选择您希望计划事件重复的间隔，例如每周。
- 7 在“每隔”字段中，设置循环实例的间隔期间。例如，如果您已在“循环”字段中选择“每周”，且希望每隔两周重复一次实例，则在“每隔”字段中输入 2。您可以输入的最小值为 1。
- 8 如果在“循环”字段中选择了“每月”，您可以根据需要将计划事件计划为在执行该事件的每个月份最后一天执行，方法是选中“每月最后一天”复选框。

例如，如果您将计划事件设置为在 4 月 23 日开始且每隔两个月重复一次，则该事件的第一个实例将在 4 月 23 日执行。第二个实例将在 6 月 23 日执行，第三个实例将在 8 月 23 日执行，依此类推。但是，如果您选

中“每月最后一天”复选框，则该事件的第一个实例将在 4 月 30 日执行，第二个实例将在 6 月 30 日执行，第三个实例将在 8 月 31 日执行，依此类推。

9 指定您希望执行计划事件的次数，或指定结束日期和时间，方法是执行以下操作之一：

- 选择“经历次数”选项，然后指定要执行计划事件的次数。您输入的值必须大于 0（零）。
- 选择“按日期时间”选项，然后选择计划事件的结束日期和时间。结束日期和时间必须迟于开始日期和时间。

10 保存所做的更改。

将用户添加到分析的计划事件中

以下过程说明如何添加要代表其执行计划事件上的 workflows 操作的用户列表。

要将用户列表添加到分析的计划事件中

- 1 在“工作流规则详细信息”页面的“执行身份”相关信息部分中，单击“添加”。
- 2 在“查找”窗口中，搜索希望工作流规则为其执行 workflows 操作的用户。
- 3 完成选择用户后，单击“确定”以关闭查找窗口。

为分析的计划事件创建“发送电子邮件”操作

以下过程说明如何为“分析”记录类型的计划事件创建“发送电子邮件”操作。

在开始之前：

- 如果您希望“发送电子邮件”操作执行分析，则该分析必须保存在目录中（共享文件夹下的文件夹中），并且您必须具有该文件夹的访问权限。如果要在运行时为计划事件上指定的用户成功完成操作，该用户也必须具有该文件夹的访问权限。
- 如果您希望“发送电子邮件”操作执行仪表盘或仪表盘页：
 - 仪表盘或仪表盘页必须直接保存在/共享文件夹/公司范围内的共享文件夹下系统生成的“仪表盘”子文件夹中，或者保存在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下系统生成的“仪表盘”子文件夹中，并且您必须具有该仪表盘的访问权限。如果仪表盘或仪表盘页直接存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下系统生成的“仪表盘”子文件夹中，那么您必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。
 - 如果要在运行时为计划事件上指定的用户成功完成操作，该用户必须具有仪表盘或仪表盘页的访问权限。如果仪表盘或仪表盘页直接存储在/共享文件夹/已迁移的公司范围内的共享文件夹下系统生成的“仪表盘”子文件夹中，那么用户必须具有“访问已迁移的公司范围内的共享文件夹”权限。
- 如果您在“发送电子邮件”操作中选择分析、仪表盘或仪表盘页名称包含任何以下特殊字符，则该字符在发送给指定用户的文件名称中将被替换为下划线（_）：
 - 星号（*）
 - 反斜杠（\）
 - 冒号（:）
 - 逗号（,）
 - 双引号（"）
 - 大于号（>）
 - 小于号（<）
 - 问号（?）
 - 斜线（/）
 - 竖线（|）

要为“分析”记录类型的计划事件创建“发送电子邮件”操作

- 1 在“工作流规则详细信息”页的“操作”相关信息部分中，单击“菜单”，然后选择“发送电子邮件”。

- 2 在“ workflow 操作编辑”页的“主要操作详细信息”部分中，填写 workflow 操作的详细信息字段。
有关“转换标记”复选框的信息，请参阅[创建 workflow 操作：发送电子邮件](#)（第 页 1306）。
 - 3 在“分析内容详细信息”部分中，执行以下操作：
 - a 在“内容类型”字段中，选择您希望操作执行的“分析”对象类型。
 - b 在“内容格式”字段中，选择您希望操作生成的输出类型。
 - c 单击“内容名称路径”字段的“查找”图标以打开显示目录的弹出窗口。
 - d 浏览至所需的“分析”对象并加以选择，然后单击“确定”。
 - e （可选）在“参数”字段中，为“分析”对象输入参数。
为 workflow 操作中的“分析”对象指定参数的过程类似于为 Web 小程序或 Web 选项卡中的分析或仪表盘指定参数。有关更多信息，请参阅[关于为嵌入的报表和仪表盘指定筛选器](#)（第 页 1058）。
 - 4 在“电子邮件消息”部分中，填写“发件人”、“回复”、“主题”、“电子邮件格式”和“邮件正文”字段。
有关这些字段的信息，请参阅[创建 workflow 操作：发送电子邮件](#)（第 页 1306）。
- 注意：**如果您在电子邮件主题或邮件正文中包括“用户”记录类型的字段，则在这些字段中会填入代表其执行“分析”对象的用户的用户记录中的值。
- 5 保存 workflow 操作。

取消 workflow 保存操作

在具有“在保存已修改记录之前”触发器的工作流规则中，可以使用“取消保存”功能来指定在不满足规则条件时，取消触发了规则的更改保存操作。但是，即使指定取消保存操作，也不会取消 Oracle CRM On Demand 所做的更改。

关于转换已取消 workflow 保存操作的消息

如果对工作流规则设置了取消保存功能，则您可以指定在不满足规则条件并且为规则选中“取消保存”复选框时向用户或 Web 服务返回的定制消息。您的公司可能想要为未使用公司默认语言的用户提供定制消息的转换版本。能否输入定制消息的转换版本由公司概要上的“为 workflow 取消保存消息启用语言转换支持”复选框所控制。如果在公司概要上取消选中此复选框，则无法为 workflow 规则输入转换的消息。

如果在公司概要上选中“为 workflow 取消保存消息启用语言转换支持”复选框，则行为如下：

- 编辑现有工作流规则时，“转换语言”字段在“工作流规则详细信息”页面和“编辑工作流规则”页面中可用。创建在其中指定定制消息的工作流规则后，会使用公司默认语言以外的每种其他语言在括号中以蓝色字体显示消息。然后，您可以编辑工作流规则，以输入消息的转换版本。

注意：如果您没有指定定制消息，则会返回默认消息。您无法输入默认消息的转换版本。

- 对于现有工作流规则，“转换标记”复选框在“编辑工作流规则”页面和“工作流规则详细信息”页面中可用。如果以公司默认语言更改现有规则中的消息，则可以使用“转换标记”复选框指明是用更新的消息替换消息的已转换版本，还是保持已转换版本不变。如果选中“转换标记”复选框，则以默认公司语言和默认字体显示更新的消息，并且会使用每种其他语言在括号中以蓝色字体显示消息，直到您输入该语言的转换消息为止。如果以默认公司语言更新消息时未选中“转换标记”复选框，则会以默认公司语言更改此消息，但是不会更改转换的消息。

注意：在创建工作流规则时，“转换标记”复选框处于取消选中状态并且为只读。“转换标记”复选框仅在编辑现有工作流规则时有效。此外，在编辑工作流规则时，如果在“转换”字段中选择除公司默认语言以外的任何其他语言，则“转换标记”复选框为只读。

在开始之前。要执行此过程，您的用户角色必须具有“workflow 取消保存”权限以及“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。

注意：“商机”记录类型是一个例外。您的用户角色不需要“ workflow 取消保存”权限即可将 workflow 规则中的“取消保存”功能用于“商机”记录类型。如果您的用户角色具有“管理数据规则 – 管理工作流规则”权限，则可以将 workflow 规则中的“取消保存”功能用于具有“在保存已修改记录之前”触发器的“商机”记录类型。

在不足规则条件时取消 workflow 保存操作

- 1 在“ workflow 规则详细信息”页面的“如果条件是 False，则执行操作”部分中，选中“取消保存”复选框。
- 2 （可选）指定因不足规则条件而取消保存操作时要显示的错误消息。
- 3 保存所做的更改。

下表说明“ workflow 规则详细信息”页面的“如果条件是 False 则执行操作”部分中的选项。

字段	说明
转换标记	仅当选公司概要上的“为 workflow 取消保存消息启用语言转换支持”复选框时，此复选框才可用。 如果用公司的默认语言更改 workflow 规则中的消息，则按以下方式使用“转换标记”复选框： ■ 如果想要使用更新的消息替换消息的已转换版本，则选中“转换标记”复选框。 ■ 如果想要保持消息的已转换版本不变，则不要选中“转换标记”复选框。
取消保存	如果您选中此复选框，则不足规则条件时执行以下操作： ■ workflow 规则终止。 ■ 基于相同记录类型的具有“在保存已修改记录之前”触发事件的所有后续 workflow 规则也终止。 ■ 以前对记录状态所做的所有更改都回滚，但 Oracle CRM On Demand 所做的更改除外。 ■ 记录恢复到原始状态。但是，如果 Oracle CRM On Demand 更新记录，则更改将覆盖“取消保存”操作。例如，如果从相关联系人中移除主要联系人，Oracle CRM On Demand 将更新父商机记录中的主要联系人信息。Oracle CRM On Demand 所做的更新将覆盖对商机记录执行的任何“取消保存”操作。 ■ 具有“在保存已修改记录时”触发事件的相同记录类型的任何后续 workflow 规则不触发。 ■ 按如下所示返回消息： ■ 如果用户操作触发了规则，则系统将会向用户（其操作触发了规则）显示一则消息。 ■ 如果 Web 服务调用了规则，则系统会将消息作为错误字符串返回到 Web 服务。 您可以在“显示消息”字段中指定消息。 如果取消选中此复选框，则不足规则条件时，保存操作不受影响（并且不返回消息）。 默认情况下，“取消保存”复选框处于取消选中状态。

字段	说明
显示消息	在此字段中，您可以指定不满足规则条件并且为规则选中“取消保存”复选框时向用户或 Web 服务返回的消息。 如果您没有在此字段中指定消息，将返回默认消息。消息最多可以包含 1999 个字符。

以下过程说明如何为取消的工作流保存操作输入消息的转换版本。

输入 workflow 消息的转换版本。

- 1 在“工作流规则列表”页面中，单击该工作流规则的“编辑”链接。
- 2 在“编辑工作流规则”页面内的“转换语言”字段中，选择想要为其输入转换消息的语言。

注意：在选择除默认公司语言以外的任何其他语言时，无法通过“编辑工作流规则”页面或“工作流规则详细信息”页面创建工作流规则。仅当在“转换语言”字段中选择默认公司语言时，才能创建工作流规则。

- 3 在“显示消息”字段中，输入转换的消息。
- 4 保存所做的更改。

为每种语言重复此过程。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则（第 页 1267）](#)
- [创建工作流规则（第 页 1284）](#)

将工作流规则限于特定渠道或角色

创建具有除“计划事件”以外的任何触发事件的工作流规则时，您可以通过将条件添加到规则，将规则限制用于特定渠道或角色。

防止渠道调用工作流规则

- 在条件表达式中使用 `ExcludeChannel()` 函数。
- 例如，要防止大型导入操作触发工作流规则，请在工作流规则中使用以下条件：

```
ExcludeChannel ("Import")
```

有关 `ExcludeChannel()` 函数的更多信息，请参阅 [ExcludeChannel（第 页 1628）](#)。

将工作规则限于特定角色

- 在条件表达式中将 `UserValue()` 函数与 `<Role>` 属性一起使用。
- 例如，要限制工作流规则，以便仅在操作将触发规则的用户角色为“管理员”且记录的“优先级”设置为“高”时才调用它，请在工作流规则中使用以下条件：

```
UserValue ('<Role>')="管理员" AND [<Priority>]="高"
```

有关 `UserValue()` 函数的更多信息，请参阅 [UserValue（第 页 1654）](#)。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式](#)（第 页 1616）。

创建工作流操作：分配工作簿

满足工作流程规则中的条件时，工作流程规则上的“分配工作簿”操作会自动给记录分配工作簿。您可以选择要分配给记录的特定工作簿，或者可以指定一个表达式，该表达式求值结果为要分配给记录的工作簿的名称。

通过指定一个求值结果为工作簿名称的表达式，您可以设置一个“分配工作簿”工作流程操作，此操作可以根据表达式的结果将另一个工作簿分配给多个不同的记录。例如，假定您具有北美客户，并且还具有一部在 EMEA 的客户。您可能想要为不同位置设置两个单独的工作簿，并根据客户位置将合适的工作簿分配给客户。要设置此配置，您可以创建两个工作簿，一个名为“北美”，另一个名为“EMEA”。然后，您可以使用值“北美”和“EMEA”创建一个称为“销售地点”的定制选择列表字段，并将此定制字段添加至合适角色的“客户”记录类型的页面布局。然后，您可以创建一个“分配工作簿”工作流程操作，使其在更新客户记录时执行以下活动：

- 利用表达式求值以确定在客户记录上的“销售地点”字段中选择的值。
- 将客户记录关联到名称与表达式所返回的值匹配的工作簿。

注意：可为一项工作流程规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

以下过程说明如何创建“分配工作簿”操作。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

创建“分配工作簿”操作

- 1 请导航到要在其中创建操作的规则：
 - a 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
 - b 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
 - c 在“工作流规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。
有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅[筛选列表](#)（第 页 113）。
- 2 单击规则上的“工作流名称”链接。
- 3 在“工作流规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“分配工作簿”。

注意：工作流程规则中的触发事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

提示：可以通过单击对应的“复制”链接，创建现有工作流规则操作的副本。

- 4 在“编辑工作流操作”页面中，输入操作名称。
- 5 如果想启用该操作，请选中“有效”复选框。
- 6 要指定将分配给记录的工作簿，请执行以下操作之一：
 - 单击“工作簿名称”字段旁边的选择器按钮，并选择要将记录分配到的工作簿，然后单击“确定”。
 - 单击 *fx* 图标以打开 Expression Builder，并创建求值结果为要分配给记录的工作簿名称的表达式，然后单击“保存”。

例如，要支持本主题前面部分说明的配置，请从列表中选择定制的“销售地点”字段。字段的独立于语言的名称则会通过合适的语法出现在表达式编辑器中。

注意：如果表达式求值结果为空值，或者值不是有效的工作簿名称，则工作流程操作会失败，并且会在“工作流错误监控”中记录错误。

有关 Expression Builder 的信息，请参阅 [Expression Builder \(第 页 1613\)](#)。

7 选择相应的“分配选项”和“应用于”选项。

有关选项的说明，请参阅为工作簿分配记录（请参阅 [对工作簿分配记录](#) 第 页 1235）。

注意：如果想要 workflow 操作将一个工作簿中的记录重新分配给其他工作簿，则可以在“替换工作簿”字段中指定要替换的工作簿。您可以选择要替换的工作簿的名称，或者可以使用 Expression Builder 创建一个表达式，该表达式求值结果为要替换的工作簿的名称。如果表达式求值结果为空值，或者值不是有效的工作簿名称，则 workflow 操作会失败，并且会在“工作流错误监控”中记录错误。

8 保存操作。

记录所有权模式和分配工作簿

您可以采用不同所有权模式配置支持定制工作簿的记录类型：用户模式、混合模式或工作簿模式。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式 \(第 页 1212\)](#)。记录所有权模式将与工作流规则和操作交互。

如果“分配工作簿工作流”操作尝试从记录中移除定制工作簿，则将发生以下情况：

- 如果以工作簿模式配置记录类型，则 workflow 操作将失败。
- 如果以混合模式配置记录类型，则在从记录中移除主要定制工作簿时，Oracle CRM On Demand 将移除记录的“工作簿”字段中的值。
- 如果以用户模式配置记录类型，则记录中的任何工作簿均不是主要定制工作簿，且记录所有权模式不影响 workflow 操作。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：创建集成事件 \(第 页 1299\)](#)
- [创建工作流操作：创建任务 \(第 页 1302\)](#)
- [创建工作流操作：发送电子邮件 \(第 页 1306\)](#)
- [创建工作流操作：更新值 \(第 页 1310\)](#)
- [创建工作流操作：等待 \(第 页 1312\)](#)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则 \(第 页 1267\)](#)
- [关于工作流操作 \(第 页 1276\)](#)
- [关于基于时间的工作流规则 \(第 页 1277\)](#)
- [创建工作流规则 \(第 页 1284\)](#)
- [更改工作流规则操作的顺序 \(第 页 1314\)](#)
- [停用工作流规则和操作 \(第 页 1316\)](#)
- [删除工作流规则和操作 \(第 页 1317\)](#)

创建工作流操作：创建集成事件

如果满足工作流规则中的条件，并且至少在“创建集成事件”操作跟踪的其中一个字段中检测到更改，工作流规则中的“创建集成事件”操作会自动将集成事件发送给一个或多个集成队列。

关于“创建集成操作”和“等待”操作

如果您想要使用“创建集成事件”操作来创建可捕获触发工作流规则事件对记录所做的更改的集成事件，则必须在工作流规则的操作顺序中将“创建集成事件”操作放在任何“等待”操作之前。如果工作流规则中的“等待”操作在“创建集成事件”操作之前，则“等待”操作会阻止“创建集成事件”操作删除对记录的更改。“等待”操作的等待期间结束时，再次读取记录，然后再执行规则的其余操作，并且不保留触发工作流规则的事件之前的记录中的字段值。因此，字段的上一个值和当前值视为相同，且“创建集成事件”操作不创建集成事件，因为它检测不到跟踪的字段有任何更改。

关于集成事件中的选择列表值格式

取决于集成事件队列的设置方式，可以使用其操作会导致创建集成事件的用户的语言来记录集成事件内选择列表字段中的值，或者可以将这些值记录为独立于语言的代码（LIC）值。有关为集成事件队列指定选择列表值格式的信息，请参阅[创建集成事件队列](#)（第 页 1580）以及[管理集成事件设置](#)（第 页 1582）。

关于客户和联系人地址记录中的开票、发运和主要标志

在“客户地址”记录类型的集成事件中，您可以包括指明某地址是客户的指定开票地址还是发运地址的开票和发运标志。同样，在“联系人地址”记录类型的集成事件中，您可以包括指明某地址是否为联系人的主要地址的主要标志。但是，您无法跟踪开票、发运和主要标志的更改。这意味着，即使为这些标志选中了“始终包括”复选框，也无法将这些标志的更改用于触发集成事件的创建。如果在集成事件中包括这些标志之一，并且如果此标志与某个已跟踪更改的字段同时发生更改，则由于更改已跟踪字段而创建的集成事件并不会显示该标志的新值。相反，集成事件会显示更新之前的标志值。但是，下次由于更改已跟踪字段而创建集成事件时，集成事件会包括上一次更新之后的标志字段值。

例如，假定您具有两个链接到联系人 Jane Smith 的地址：地址 A 和地址 B。地址 A 为 Jane Smith 的主要地址。您具有用于“联系人地址”记录类型的工作流“创建集成事件”操作，配置如下：

- 只为“地址类型”字段选中了“跟踪更改”复选框。
- 为主要字段选中了“始终包括”复选框。

如果用户更新 Jane Smith 的联系人地址记录中地址 A 上的“地址类型”字段，并且还取消选中了“主要”复选框，则工作流操作由于更改“地址类型”字段而创建的集成事件将显示新的地址类型，但集成事件中主要标志的值仍指明地址 A 为 Jane Smith 的主要地址。但是，下次更改联系人地址记录中地址 A 上的“地址类型”字段并且由于该更改而创建集成事件时，集成事件中的主要标志将表明地址 A 不是 Jane Smith 的主要地址。

注意：可为一项工作流规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

以下过程说明如何创建“创建集成事件”操作。

在开始之前。要执行此处所述的过程，您的用户角色必须具有“管理数据规则 – 管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

创建“创建集成事件”操作

- 1 请导航到要在其中创建操作的规则：
 - a 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
 - b 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
 - c 在“工作流规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。
有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅[筛选列表](#)（第 页 113）。
- 2 单击规则上的“工作流名称”链接。
- 3 在“工作流规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“创建集成事件”。

注意：工作流规则中的触发事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

提示：可以通过单击对应的“复制”链接，创建现有工作流规则操作的副本。

- 4 在“编辑工作流操作”页面中，输入操作名称。
- 5 如果想启用该操作，请选中“有效”复选框。
- 6 选择要写入集成事件的集成队列。
- 7 在“模式版本”字段中，如果工作流规则的记录类型支持 Web Services v1.0 和 Web Services v2.0 的模式，则选择要用于集成事件的 Web 服务版本。

如果工作流规则的记录类型支持 Web Services v1.0 和 Web Services v2.0 的模式，则默认情况下会在“模式版本”字段中选择 Web Services v2.0，但是您可以在保存工作流操作之前更改所做的选择。

注意：在创建并保存工作流操作之后，您无法在“模式版本”字段中更改值。

如果 workflow 规则的记录类型仅支持一种模式，则默认情况下会选择该 Web 服务版本。有关 Web 服务的更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。

8 保存 workflow 操作。

9 从操作列表的记录级别菜单中，针对要配置的集成事件操作选择“配置”。

注意：“配置”选项不可用于触发器事件为“合并记录时”的操作。

10 在“配置集成事件跟踪”页面中，根据需要选中这些字段的复选框：

- 如果即使未更改字段值，也要将字段包括在集成事件中，选中“始终包括”复选框。
- 如果要在每次更新此字段时都生成集成事件，请选中“跟踪更改”复选框。

11 保存所做的更改。

下表对“配置集成事件跟踪”页面上的字段进行了描述。

字段	说明
显示名称	字段在用户界面中显示的名称。
集成标记	将字段包括在集成事件中时使用的集成标记。 <i>记录类型“字段”页面中的“集成标记 Web Services 2.0”列中显示了集成标记。</i>
必填	此只读复选框指明是否已将字段设置为必填字段。
始终包括	如果即使未更改字段值，也要将字段包括在集成事件中，选中此复选框。 注意： “始终包括”复选框默认情况下处于选中状态，且对于 Oracle CRM On Demand 使用的某些字段无法取消选中。
跟踪更改	如果要在每次更新此字段时，都生成集成事件，选中此复选框。有关“跟踪更改”复选框的更多信息，请参阅本主题中的关于“跟踪更改”复选框。

关于“跟踪更改”复选框

如果 workflow 规则的触发事件为“删除记录之前”、“与父项关联之后”或“取消与父项的关联”，则“跟踪更改”复选框不可用。此外，如果 workflow 规则的触发事件为“与父项关联之后”或“取消与父项的关联”，则页面上显示的字段集将为子记录级别的字段集。您不能在父记录级别配置集成事件中包括的字段集。

对于“跟踪更改”复选框可用的 workflow 操作，仅当至少为一个字段选中了“跟踪更改”复选框，并且至少在一个已为其选中“跟踪更改”复选框的字段中检测到更改时，workflow 操作才会创建集成事件。创建集成事件时，会将已在 workflow 操作中选中了“始终包括”复选框的所有字段包括在集成事件中。

系统字段例外

如果 workflow 规则的触发事件属于除“在保存新记录时”之外的其他情况，并且如果仅为一个或多个以下系统字段选中了“跟踪更改”复选框，没有为其他任何字段选中此复选框，那么 Oracle CRM On Demand 不会生成集成事件：

- ModifiedDate
- ModifiedById
- CreatedDate
- CreatedById
- ID

有关集成事件的更多信息，请参阅[关于集成事件](#)（第 页 1579）。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿（第 页 1298）](#)
- [创建工作流操作：创建任务（第 页 1302）](#)
- [创建工作流操作：发送电子邮件（第 页 1306）](#)
- [创建工作流操作：更新值（第 页 1310）](#)
- [创建工作流操作：等待（第 页 1312）](#)

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流的相关信息：

- [关于工作流规则（第 页 1267）](#)
- [关于工作流操作（第 页 1276）](#)
- [关于基于时间的工作流规则（第 页 1277）](#)
- [创建工作流规则（第 页 1284）](#)
- [更改工作流规则操作的顺序（第 页 1314）](#)
- [停用工作流规则和操作（第 页 1316）](#)
- [删除工作流规则和操作（第 页 1317）](#)
- [关于集成事件（第 页 1579）](#)

创建工作流操作：创建任务

满足工作流规则中的条件时，工作流规则上的“创建任务”操作将自动创建任务。

注意：可为一项工作流规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

关于将工作流规则配置为活动创建后续任务

“创建任务”操作可用于“活动”记录类型，以便您可以将工作流规则配置为在保存新活动记录时，或在更新、删除或恢复现有活动记录时，创建后续任务。为活动记录创建的后续任务不会触发任何基于“活动”记录类型的后续工作流规则。有关更多信息，请参阅[将工作流规则配置为活动创建后续任务的示例（第 页 1305）](#)。

链接到父记录的任务

如果工作流规则是基于支持子任务的记录类型，那么当规则中的“创建任务”操作创建任务时，触发了工作流规则的记录将成为新子任务记录的父记录。此外，工作流规则操作所创建的活动将自动链接到其他父记录，具体如下：

- “创建任务”操作作为商机记录创建活动，工作流操作会自动将活动链接到商机的父客户，以及商机记录本身。
- “创建任务”操作作为服务请求记录创建活动，工作流操作会自动将活动链接到服务请求的父客户和联系人，以及服务请求记录本身。

如果工作流规则是基于不支持子任务的记录类型，在规则中的“创建任务”操作创建任务时，任务不会链接到任何父记录。

以下过程说明如何创建“创建任务”操作。

注意：要让“创建任务”操作成功，操作将触发工作流规则的用户必须具有相应访问权限才能创建任务。有关工作流操作失败时所发生情况的信息，请参阅[关于工作流规则和工作流操作失败（第 页 1279）](#)。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅[添加角色（第 页 1185）](#)。

创建“创建任务”操作

- 1 请导航到要在其中创建操作的规则：
 - a 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

b 在“业务流程管理”部分中，单击“ workflow 配置”。

c 在“ workflow 规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。

有关在列表页中搜索 workflow 规则的信息，请参阅[筛选列表](#)（第 页 113）。

2 单击规则上的“ workflow 名称”链接。

3 在“ workflow 规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“创建任务”。

注意： workflow 规则中的触发事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

提示： 可以通过单击对应的“复制”链接，创建现有 workflow 规则操作的副本。

4 在“编辑 workflow 操作”页面中，输入操作名称。

5 如果想启用该操作，请选中“有效”复选框。

6 填写下表中说明的字段，然后保存操作。

注意： 如果在任务的“所有者”字段中选择“记录中的电子邮件地址”选项，但该记录的所有者是无效的用户，则不会创建任务。

字段	说明
责任人	选择任务所有者的类型（“记录上的相对用户”或“特定用户”），然后选择所有者： - 如果选择“记录上的相对用户”，请从列表中选择用户。 如果选择团队角色作为所有者，则 workflow 规则会为每位获分配团队角色的用户创建任务。 注意： 对于客户、联系人、潜在商机、商机和服务请求记录类型，可以在“记录上的相对用户”所有者列表中选择任何添加到记录类型的定制团队角色。有关定制记录类型的更多信息，请参阅记录类型的“应用程序定制”页面（第 页 1026）。有关在 workflow 操作适用于“用户”记录类型时可在“所有者”字段中选择的用户的信息，请参阅“用户”记录类型创建工作流规则时的注意事项（第 页 1283）。 - 如果选择“特定用户”，请单击“查找”图标并选择任务所有者。 注意： 有关记录所有权模式如何影响自动生成的任务的所有权的信息，请参阅记录所有权模式和自动生成的任务（第 页 1215）。
类型	从下拉列表中选择活动类型。
活动子类型	从下拉列表中选择活动子类型。

字段	说明
到期日	输入计算结果为任务的到期日期的表达式。您可以使用 Expression Builder 创建表达式。单击字段旁边的 <i>fx</i> 图标以打开 Expression Builder 窗口。此表达式最多可以包含 1024 个字符。 注意：要使 workflow 操作正常运行，“到期日期”字段必须包含计算结果为有效日期的表达式。请勿在“到期日期”字段中输入任何其他内容，如日期或整数。 如果您输入的表达式计算结果为早于或恰好为当前日期的日期，则默认情况下到期日期将为当前日期。 对于计算日期可设置的将来日期范围没有限制。但是，表达式的计算结果必须是有效日期。如果表达式的计算结果为无效日期或任何其他数据类型，如字符串、整数或布尔值，则将出错，且不会创建活动。 您可以使用 Expression Builder 中的“检查语法”按钮测试表达式的语法。但是，Expression Builder 不会验证表达式的计算结果是否为有效日期。 有关使用 Oracle On Demand Expression Builder 的信息，请参阅 Expression Builder (第 页 1613)。
优先级	从下拉列表中选择活动优先级。
状态	从下拉列表中选择活动状态。
任务货币	选择货币。
私人	如果只想让任务所有者看到任务，请选中此复选框。
主题	输入任务的主题行。 可以在文本中嵌入函数和字段名。在嵌入的函数或字段名的前后各加上三个百分比符号 (%%)，以表示将其转换为字符串。 例如，文本可以包含以下内容： 拜访 %%[<ContactLastName>]%% 如果直接在字段中键入函数或字段名，则必须在该函数或字段名前后键入 3 个百分号。如果使用 Expression Builder 嵌入函数或字段名，则会自动添加百分比符号。如果使用 Expression Builder 嵌入复杂表达式，则可能不会在适当的位置添加百分比符号。如果是这样，请确保将百分比符号放置在整个表达式的前后，以便正确对表达式求值。 例如，%%Today() + 30%% 将当前日期增加 30 天，但 %%Today() %%+ 30 将 30 连接到当前日期的字符串表示形式。 要使用 Expression Builder 在字段中嵌入函数和字段名，请单击字段旁边的 <i>fx</i> 图标。 如果仅输入静态文本，则无需使用 Expression Builder。 此字段最多可以包含 1024 个字符，包括表达式前后的百分比符号。

字段	说明
说明	输入任务的说明。 可以在文本中嵌入函数和字段名，就像针对“主题”字段的说明那样。 此字段最多可以包含 1024 个字符，包括表达式前后的百分比符号。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式](#)（第 页 1616）。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿](#)（第 页 1298）
- [创建工作流操作：创建集成事件](#)（第 页 1299）
- [创建工作流操作：发送电子邮件](#)（第 页 1306）
- [创建工作流操作：更新值](#)（第 页 1310）
- [创建工作流操作：等待](#)（第 页 1312）

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则](#)（第 页 1267）
- [关于工作流操作](#)（第 页 1276）
- [关于基于时间的工作流规则](#)（第 页 1277）
- [创建工作流规则](#)（第 页 1284）
- [更改工作流规则操作的顺序](#)（第 页 1314）
- [停用工作流规则和操作](#)（第 页 1316）
- [删除工作流规则和操作](#)（第 页 1317）

将工作流规则配置为为活动创建后续任务的示例

本主题提供将工作流规则配置为在创建活动记录时创建后续任务的示例。您可以按不同的方式使用此功能，具体取决于您的业务模式。

您想要在每次用户创建新活动时，自动创建后续任务。后续任务将按如下方式设置：

- 任务为访问。
- 后续任务的到期日期为创建原始任务后两天。
- 后续任务的优先级设置为“1-高”。
- 后续任务的拥有者与原始活动的拥有者相同。

将工作流规则配置为为新活动创建后续任务

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- 3 在“工作流规则列表”页面中，单击标题栏中的“新建”。
- 4 在“工作流规则详细信息”页面的“关键工作流规则详细信息”部分中，填写如下规则信息：
 - a 在“工作流名称”字段中，输入工作流规则的名称。

- b** 选中“活动”复选框。
- c** 在“记录类型”字段中，选择“活动”。
- d** 在“触发器事件”字段中，选择“在保存新记录时”。
- 5** 保存 workflow 规则。
- 6** 在“workflow 规则详细信息”页面的“操作”标题栏中，单击“按钮”，然后选择“创建任务”。
- 7** 在“编辑 workflow 操作”页面中，填写如下操作信息：
 - a** 在“操作名称”字段中，输入操作的名称。
 - b** 选中“活动”复选框。
 - c** 在“拥有者”字段中，选择“记录上的相对用户”，然后选择“活动拥有者”。
 - d** 在“类型”字段中，选择“访问”。
 - e** 在“到期日期”字段中，单击 fx 图标，在 Expression Builder 窗口的“表达式”字段中输入以下表达式，然后保存表达式：
Today()+2
 - f** 在“优先级”字段中，选择“1-高”。
 - g** 在“主题”字段中，输入任务的主题行，例如 *新活动的后续访问*。
- 8** 保存 workflow 操作。

创建 workflow 操作：发送电子邮件

满足 workflow 规则中的条件时，workflow 规则上的“发送电子邮件”操作将自动生成电子邮件。无论触发 workflow 规则的操作成功还是失败，都会自动发出电子邮件。管理员可以在电子邮件监视器中查看当前正在等待发送的出站电子邮件的列表。有关电子邮件监视器的更多信息，请参阅[查看公司的特定和已发送电子邮件](#)（第 1009 页）。

注意：可为一项 workflow 规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

关于 workflow 操作发送的电子邮件中的发件人地址

为“发送电子邮件” workflow 操作发送的电子邮件指定“发件人”地址时，可以选择以下选项之一：

- **默认电子邮件地址**
如果选择此选项，则电子邮件中的“发件人”地址为 donotreply@crmondemand.com。
- **当前用户**
如果选择此选项，则以触发工作流的登录用户的名义发送电子邮件。电子邮件中的“发送者”字段设置为 donotreply@crmondemand.com。电子邮件中的“发件人”地址是触发工作流的登录用户的电子邮件地址。
注意：对计划事件执行“发送电子邮件”操作时，将该计划事件设为“有效”的用户会被视为登录用户。
- **特定电子邮件地址**
如果选择此选项，则以在 workflow 操作中指定的电子邮件地址的名义发送电子邮件。电子邮件中的“发送者”字段设置为 donotreply@crmondemand.com。电子邮件中的“发件人”地址是您在 workflow 操作上指定的特定电子邮件地址。

注意：Oracle CRM On Demand 为每封电子邮件生成一个字符串，以便可在 Oracle 的电子邮件交付系统中跟踪电子邮件。在 Oracle CRM On Demand 的早期版本中，跟踪字符串显示在电子邮件中。从版本 24 开始，跟踪字符串不再显示在电子邮件中，而是存储在电子邮件收件人看不到的标头中。

关于在“发送电子邮件” workflow 操作中转换主题行和邮件正文文本

创建“发送电子邮件”操作之后，您可以根据需要编辑此操作，以为此 workflow 操作所生成的电子邮件输入主题行和邮件正文文本的转换版本。您可以输入对公司有效的每种语言的转换。如果未输入语言的主题行和邮件正文文本转换，则改用默认公司语言的文本版本。

执行此电子邮件操作时，Oracle CRM On Demand 使用“发送电子邮件”操作的“收件人”字段中的值，以确定电子邮件的语言，如下所示：

- 如果在“收件人”字段中选择“特定用户”或“记录上的相对用户”，则电子邮件的语言是电子邮件收件人的用户语言。如果在“收件人”字段中选择“记录上的相对用户”，并且正在将电子邮件发送给多个用户，则每封电子邮件的语言都是该电子邮件的收件人的用户语言。
- 如果在“收件人”字段中选择“特定电子邮件地址”，则 Oracle CRM On Demand 使用“发送电子邮件”操作的“发件人”字段中的值，以确定电子邮件的语言，如下所示：
 - 如果在“发件人”字段中选择“当前用户”，则电子邮件的语言是当前用户（即触发工作流的登录用户）的用户语言。
 - 如果在“发件人”字段中选择“默认电子邮件地址”或“特定电子邮件地址”，则电子邮件的语言是默认公司语言。

如果更新“发送电子邮件”操作将会怎样？

以默认公司语言更改主题行文本和/或邮件正文文本时，您可以使用“转换标记”复选框来确定其他语言的行为，如下所示：

- 如果未选中“转换标记”复选框，则发生以下情况：
 - 对于从未为其输入转换的语言，主题行和邮件正文文本会自动替换为针对默认公司语言指定的更新文本。
 - 任何现有主题行和邮件正文文本的转换版本保持不变。
- 如果您选中“转换标记”复选框，则在保存更改之后，所有其他语言的主题行和邮件正文文本会被为默认公司语言指定的主题行和邮件正文文本所覆盖。在输入转换的版本之前，其他语言的文本会以蓝色字体显示并以括号括住。

注意：如果在更新“发送电子邮件”操作中的任何字段时选中了“转换标记”复选框，则在保存所做的更改时，每种语言的主题行和邮件正文文本都会被为默认公司语言指定的主题行和邮件正文文本所覆盖，即使未以默认公司语言更新主题行或邮件正文文本也不例外。

关于“转换标记”复选框

仅在编辑现有“发送电子邮件”工作流操作，并且在“转换语言”字段中选择默认公司语言时，“转换标记”复选框才有效。在创建新工作流“发送电子邮件”操作时，“转换标记”复选框处于取消选中状态并且为只读。此外，在编辑工作流操作时，如果在“转换语言”字段中选择除默认公司语言以外的任何其他语言，则“转换标记”复选框为只读。

以下过程说明如何创建“发送电子邮件”操作。

注意：Oracle CRM On Demand 中的工作流功能不能用作批量电子邮件发送工具。如果需要向客户发送大量电子邮件，建议使用 Oracle CRM On Demand Marketing 等产品来满足要求。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

注意：为“分析”记录类型创建“发送电子邮件”操作的过程与为其他记录类型创建“发送电子邮件”操作的过程不同。有关为“分析”记录类型创建“发送电子邮件”操作的信息，请参阅[创建用于分析的计划事件](#)（请参阅[分析创建计划事件](#) 第 页 1291）。

创建“发送电子邮件”操作

- 1 请导航到要在其中创建操作的规则：
 - a 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
 - b 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
 - c 在“工作流规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。
有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅[筛选列表](#)（第 页 113）。
- 2 单击规则上的“工作流名称”链接。

- 3 在“工作流程规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“发送电子邮件”。

注意：工作流程规则中的触发事件决定可在此规则中创建的操作类型。

提示：可以通过单击对应的“复制”链接，创建现有工作流程规则操作的副本。

- 4 在“编辑 workflow 操作”页面中，输入操作名称。

- 5 如果想启用该操作，请选中“有效”复选框。

- 6 在“发件人”字段中，选择或输入电子邮件发件人的地址，具体如下：

- 选择“默认电子邮件地址”选项以使用默认地址发送电子邮件。
- 选择“当前用户”选项，以触发工作流的登录用户的名义发送电子邮件。
- 选择“特定电子邮件地址”选项，以特定地址的名义发送电子邮件，然后指定地址。

输入地址时，将应用以下限制：

- 可以直接输入电子邮件地址，或者单击该字段旁边的 *fx* 图标，然后使用 Expression Builder 定义电子邮件地址。
- 仅指定一个电子邮件地址。“发件人”字段不支持多个地址。
- 如果指定绝对电子邮件地址，必须在该地址两边加上单引号或双引号。
- Expression Builder 只检查地址表达式的语法。它并不检查地址是否有效。
- 此字段最多可以包含 1024 个字符。

- 7 （可选）在“回复”字段中，选择在收件人回复“发送电子邮件” workflow 操作发送的电子邮件时自动出现在“收件人”字段中的地址选项，如下所示：

- 如果您希望电子邮件中的“发件人”地址出现在电子邮件回复中的“收件人”字段中，请将此字段留空。
- 如果您希望其操作触发 workflow 规则的登录用户的电子邮件地址出现在电子邮件回复中的“收件人”字段，请选择“当前用户”选项。
- 如果您要指定电子邮件地址或电子邮件回复的“收件人”字段中显示的地址，请选择“特定电子邮件地址”选项，然后指定地址。

输入地址时，将应用以下限制：

- 您可以直接输入电子邮件地址，或者单击该字段旁边的 *fx* 图标，然后使用 Expression Builder 定义电子邮件地址。
- 要输入多个地址，请使用分号 (;) 分隔符。
- 必须在电子邮件地址两边加上单引号或双引号。
- Expression Builder 只检查地址表达式的语法。它并不检查地址是否有效。
- 此字段最多可以包含 1024 个字符。

- 8 在“到”字段中，选择或输入电子邮件收件人的电子邮件地址，如下所示：

- 选择“特定用户”或“记录上的相对用户”，然后选择收件人，如下所示：
 - 如果选择“特定用户”，请单击“查找”图标并选择用户。
 - 如果选择“记录上的相对用户”，请从列表中选择收件人。

如果选择团队角色作为收件人，则 workflow 规则会向每位获分配团队角色的用户发送邮件。

注意：对于客户、联系人、潜在商机、商机和服务请求记录类型，可以在“记录上的相对用户”接收者列表中选择任何添加到记录类型的定制角色。有关定制记录类型的更多信息，请参阅记录类型的“应用程序定制”页面（第 1026 页）。有关在工作流操作适用于“用户”记录类型时可向其发送电子邮件的收件人的信息，请参阅“用户”记录类型创建工作流规则时的注意事项（第 1283 页）。

- 选择“特定电子邮件地址”选项，然后指定地址。

输入地址时，应注意以下事项：

- 可以直接输入电子邮件地址，或者单击字段旁边的 *fx* 图标，然后使用 Expression Builder 定义电子邮件地址。
- 要输入多个地址，请使用分号 (;) 分隔符。
- 必须在电子邮件地址两边加上单引号或双引号。
- Expression Builder 只检查地址表达式的语法。它并不检查地址是否有效。
- 此字段最多可以包含 1024 个字符。
- 如果您在此处输入的表达式所返回的电子邮件地址中包含标准应用程序中不支持用于电子邮件地址的任何字符，则 Oracle CRM On Demand 无法将电子邮件发送到该地址，即使在公司概要中选中“在电子邮件字段中允许使用 Unicode 字符”复选框也是如此。有关支持用于电子邮件地址的字符的信息，请参阅[关于电子邮件地址中的特殊字符](#)（第 页 54）。

下例展示含有多个地址的条目：

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

注意：为“用户”记录类型创建“发送电子邮件” workflow 操作时，“特定电子邮件地址”选项在“收件人”字段中不可用。仅“特定用户”和“记录上的相对用户”选项可用。

9 输入电子邮件的主题行。

可以在文本中嵌入函数和字段名。在嵌入的函数或字段名的前后各加上三个百分比符号 (%%)，以表示将其转换为文本值。

例如，文本可以包含以下内容：

已创建一个新的%%[<AccountType>]%%帐户

如果直接在字段中键入函数或字段名，则必须在该函数或字段名前键入 3 个百分号。如果使用 Expression Builder 嵌入函数或字段名，则会自动添加百分比符号。如果使用 Expression Builder 嵌入复杂表达式，则可能不会在适当的位置添加百分比符号。如果是这样，请确保将百分比符号放置在整个表达式的前后，以便正确对表达式求值。

例如，%%Today() + 30%% 将当前日期增加 30 天，但 %%Today() %%+ 30 将 30 连接到当前日期的字符串表示形式。

要使用 Expression Builder 在字段中嵌入函数和字段名，请单击字段旁边的 *fx* 图标。如果仅输入静态文本，则无需使用 Expression Builder。

此字段最多可以包含 1024 个字符，包括函数和字段名前后的百分比符号。

10 在“电子邮件格式”字段中，选择要用于电子邮件消息的格式。

您可以选择“纯文本”或“HTML”作为消息格式。

11 输入电子邮件的正文。

可以按步骤 8 所述在文本中嵌入函数和字段名。

例如，文本可以包含以下内容：

%%[<ContactLastName>]%% 先生：您好！

此字段最多可以包含 16,350 个字符，包括表达式前后的百分比符号。

有关在消息中使用 HTML 代码的注意事项的信息，以及有关支持的元素和属性的列表，请参阅[附注字段和工作流电子邮件消息的 HTML 代码](#)（第 页 56）。

12 保存操作。

以下过程说明如何在电子邮件中输入主题行和邮件正文文本的转换版本。

注意：如果未输入语言的主题行和邮件正文文本转换，则改用默认公司语言的文本版本。如果以后在现有“发送电子邮件”操作中以默认公司语言更改主题行文本和/或邮件正文文本，并且未选中“转换标记”复选框，则更新也适用于从未为其输入过转换的任何语言的主题行和邮件正文文本。

输入电子邮件主题行和邮件正文文本的转换版本

- 1 在“工作流规则详细信息”页面中，单击想要为其输入转换的“发送电子邮件”工作流操作的“编辑”链接。
- 2 在“编辑工作流操作”页面内的“转换语言”字段中，选择想要为其输入转换的语言。
- 3 在“主题”字段中，输入电子邮件主题行的转换版本。
可以在文本中嵌入函数和字段名。
- 4 在“邮件正文”字段中，输入邮件正文的转换版本。
可以在文本中嵌入函数和字段名。
- 5 保存所做的更改。
- 6 为您要输入其转换内容的每种语言重复此过程。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式](#)（第 页 1616）。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿](#)（第 页 1298）
- [创建工作流操作：创建集成事件](#)（第 页 1299）
- [创建工作流操作：创建任务](#)（第 页 1302）
- [创建工作流操作：更新值](#)（第 页 1310）
- [创建工作流操作：等待](#)（第 页 1312）

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流的相关信息：

- [关于工作流规则](#)（第 页 1267）
- [关于工作流操作](#)（第 页 1276）
- [关于基于时间的工作流规则](#)（第 页 1277）
- [创建工作流规则](#)（第 页 1284）
- [更改工作流规则操作的顺序](#)（第 页 1314）
- [停用工作流规则和操作](#)（第 页 1316）
- [删除工作流规则和操作](#)（第 页 1317）

创建工作流操作：更新值

工作流规则上的“更新值”操作可以在更改记录时自动更新字段，而不会丢失有关原始更改的信息（即，有关记录的更改时间、更改者和更改数据的信息）。当工作流规则上位于“更新值”操作之前的一个或多个“等待”操作（如果有）中定义的等待期结束后，将执行此操作。

除非工作流规则的触发器事件是“在保存已修改记录之前”，否则工作流规则中的“更新值”操作必须至少存在一个活动的“等待”操作。除了触发器事件是“在保存已修改记录之前”的工作流规则之外，仅当工作流规则上“更新值”操作前面至少有一个活动的“等待”操作时，Oracle CRM On Demand 才允许您激活“更新值”操作。如果工作流规则具有多个“更新值”操作，则不需要让每个“更新值”操作都具有一个“等待”操作。在此规则上，只要有一个在所有“更新值”操作之前的“等待”操作就够了。

注意：可为一项 workflow 规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

以下过程说明如何创建“更新值”操作。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

创建“更新值”操作

1 请导航到要在其中创建操作的规则：

- a 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- b 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- c 在“工作流规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。

有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅[筛选列表](#)（第 页 113）。

2 单击规则上的“工作流名称”链接。

3 在“工作流规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“更新值”。

注意：工作流规则中的触发事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

提示：可以通过单击对应的“复制”链接，创建现有工作流规则操作的副本。

4 在“编辑工作流操作”页面中，输入操作名称。

5 如果想启用该操作，请选中“有效”复选框。

6 填写下表中说明的字段，然后保存操作。

字段	说明
字段名称	从下拉列表中选择要更新的字段的名称。 注意：可以更新的字段集由工作流规则的记录类型决定。此外，如果在字段设置级别将字段指定为只读字段，则无法通过“更新值”操作来更新该字段。对于某些记录类型，可以更新的字段集包括一些定制对象字段。可以为许多记录类型更新“定制对象 1”、“定制对象 02”和“定制对象 03”字段，以及对应的 ID 字段。对于“商机”记录类型，还可以更新“定制对象 05”和“定制对象 06”字段，以及对应的 ID 字段。
值	单击字段旁边的 f_x 图标，并定义用于计算字段的新值的表达式。可以使用 Expression Builder 中的“检查语法”按钮测试语法。 此字段最多可以包含 1024 个字符。 如果您定义表达式来计算字段，例如定制的“利润”字段，其中“利润”等于“收入”减去“成本”，则在每次触发工作流规则时都将计算字段值，即使“收入”或“成本”未发生变化。为了获得更佳的性能，您可以在工作流规则中定义其他条件，例如： <pre>FieldValue(' <Revenue>') <> PRE(' <Revenue>') OR FieldValue(' <Cost>') <> PRE(' <Cost>')</pre> PRE 函数将返回更新字段之前字段中的值。
覆盖现有值	如果要用新值覆盖此字段中的现有值，请选中此复选框。 如果字段已经包含值，则不会更新此值，除非选中此复选框。

字段	说明
	如果字段为空，则用新值更新此字段，即使取消选中此复选框也是如此。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿（第 页 1298）](#)
- [创建工作流操作：创建集成事件（第 页 1299）](#)
- [创建工作流操作：创建任务（第 页 1302）](#)
- [创建工作流操作：发送电子邮件（第 页 1306）](#)
- [创建工作流操作：等待（第 页 1312）](#)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则（第 页 1267）](#)
- [关于工作流操作（第 页 1276）](#)
- [关于基于时间的工作流规则（第 页 1277）](#)
- [创建工作流规则（第 页 1284）](#)
- [更改工作流规则操作的顺序（第 页 1314）](#)
- [停用工作流规则和操作（第 页 1316）](#)
- [删除工作流规则和操作（第 页 1317）](#)

创建工作流操作：等待

“等待”操作会导致 Oracle CRM On Demand 将工作流规则中的其他（后续）操作延迟到等待期过后才执行。您可以将等待期指定为时间期，或者可以指定等待期的结束日期和时间。另外，您可以直接指定等待期，或者创建表达式来计算等待期。

注意：等待期指定 Oracle CRM On Demand 开始执行工作流规则中的其他操作之前必须经过的最短时间。执行其他操作之前经过的实际时间可能更长，具体取决于 Oracle CRM On Demand 数据库和 Oracle CRM On Demand 服务器的负载情况，还取决于等待期结束时待处理的“等待”操作数。

关于“等待”操作和“创建集成事件”操作

如果您想要使用“创建集成事件”操作来创建可捕获触发工作流规则事件对记录所做的更改的集成事件，则必须在工作流规则的操作顺序中将“创建集成事件”操作放在任何“等待”操作之前。如果工作流规则中的“等待”操作在“创建集成事件”操作之前，则“等待”操作会阻止“创建集成事件”操作删除对记录的更改。“等待”操作的等待期间结束时，再次读取记录，然后再执行规则的其余操作，并且不保留触发工作流规则的事件之前的记录中的字段值。因此，字段的上一个值和当前值视为相同，且“创建集成事件”操作不创建集成事件，因为它检测不到跟踪的字段有任何更改。

注意：您可以为工作流规则创建多个操作，最多可以为每个规则创建 25 个操作。

以下过程说明如何创建“等待”操作。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅[添加角色（第 页 1185）](#)。

创建“等待”操作

- 1 请导航到要在其中创建操作的规则：
 - a 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
 - b 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
 - c 在“工作流规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。

有关在列表页中搜索 workflow 规则的信息，请参阅[筛选列表（第 113 页）](#)。

- 2 单击规则上的“workflow 名称”链接。
- 3 在“workflow 规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“等待”。

注意： workflow 规则中的触发事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

提示： 可以通过单击对应的“复制”链接，创建现有 workflow 规则操作的副本。

- 4 在“编辑 workflow 操作”页面中，输入操作名称。
- 5 如果想启用该操作，请选中“有效”复选框。
- 6 如果不想 Oracle CRM On Demand 在等待期结束后重新评估规则条件，请取消选中“等待后重新评估规则条件”复选框。

注意： 有关“等待后重新评估规则条件”复选框的更多信息，请参阅[关于基于时间的 workflow 规则（第 1277 页）](#)。

- 7 使用以下选项之一指定等待的持续时间：

- 选择“期间”选项，然后输入以年、月、日、小时和分钟表示的延迟期间，操作如下：

- 在“年份”字段中，输入介于 0 到 5 之间的正整数。
- 在“月”字段中，输入介于 0 到 12 之间的正整数。
- 在“日”字段中，输入介于 0 到 200 之间的正整数。
- 在“小时”字段中，输入介于 0 到 200 之间的正整数。
- 在“分钟”字段中，输入介于 0 到 59 之间的正整数。

不能指定负值或非整数值，如 1.5。

注意： 可使用“期间”选项指定的最大期间为 5 年、12 个月、200 天、200 小时和 59 分钟。如果您想要指定更长的期间，则可以改用“期间表达式”选项，而不用“期间”选项。

- 选择“期间表达式”选项，然后单击该字段旁边的 *fx* 图标，并使用 Expression Builder 来创建用于计算延迟期间的表达式。

可以使用 Expression Builder 中的“持续时间”函数来计算期间，以日或日的分数表示。有关更多信息，请参阅[持续时间（第 1627 页）](#)。

该表达式的计算结果必须为一个数字。以下是计算延迟期间的有效表达式示例：

```
Duration('POYT1H') + Duration('POYT1M') + Duration('P1Y')
```

```
Duration('POYT1H') + 1
```

```
Duration('P1YT1H') - 1
```

对于表达式可返回的期间长度没有限制。

注意： 如果计算出的等待期为负数，则等待期会设置为零，且“等待”操作会立即完成。执行 workflow 规则上的其余所有操作，不再延迟。

- 选择“时间”选项，单击日历图标，然后选择延迟的结束日期和时间。
根据个人设置中指定的时区选择时间。
- 选择“时间表达式”选项，然后单击该字段旁边的 *fx* 图标，并使用 Expression Builder 创建用于计算延迟的结束日期和时间的表达式。

可以使用 Expression Builder 中的“持续时间”函数来计算期间，以日或日的分数表示。有关更多信息，请参阅[持续时间（第 1627 页）](#)。

该表达式的计算结果必须为日期和时间。以下是计算延迟的结束日期和时间的有效表达式示例：

```
Timestamp() + Duration('POYT5M')
```


Today() + Duration('P0YT1H5M')

注意：如果计算出的结束日期和时间已过去，则该操作上的等待期设置为 0（零），且“等待”操作会立即完成。执行 workflow 规则上的其余所有操作，不再延迟。

如果该表达式的计算结果并非有效日期和时间，则“等待”操作会立即完成，并执行 workflow 规则上的其余所有操作，不再延迟。

对于计算日期可设置的将来日期范围没有限制。

8 保存操作。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿（第 页 1298）](#)
- [创建工作流操作：创建集成事件（第 页 1299）](#)
- [创建工作流操作：创建任务（第 页 1302）](#)
- [创建工作流操作：发送电子邮件（第 页 1306）](#)
- [创建工作流操作：更新值（第 页 1310）](#)

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流的相关信息：

- [关于工作流规则（第 页 1267）](#)
- [关于工作流操作（第 页 1276）](#)
- [关于基于时间的工作流规则（第 页 1277）](#)
- [创建工作流规则（第 页 1284）](#)
- [更改工作流规则操作的顺序（第 页 1314）](#)
- [停用工作流规则和操作（第 页 1316）](#)
- [删除工作流规则和操作（第 页 1317）](#)

更改工作流规则操作的顺序

如果工作流规则中有多项操作，则从编号为 1 的操作开始按照工作流规则中指定的顺序执行操作。每项操作结束后才会开始执行下一项操作。可更改规则中的操作的顺序。

更改工作流规则中的操作的顺序

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- 3 在“工作流规则列表”页面上，查找要在其中更改操作顺序的规则。
有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅[筛选列表（第 页 113）](#)。
- 4 单击规则上的“工作流名称”链接。
- 5 在“工作流规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“编辑顺序”按钮。
- 6 在“编辑操作顺序”页面上，单击箭头图标以执行下列操作：
 - 在列表中上移或下移操作。
 - 将操作移至操作列表的顶部或底部。

注意：如果规则中存在“更新值”操作，则除非工作流规则的触发事件是“在保存已修改记录之前”，否则在规则中其前面至少必须存在一个有效的“等待”操作。

- 7 单击“保存”以保存您的更改。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则（第 页 1267）](#)
- [关于工作流操作（第 页 1276）](#)
- [关于基于时间的工作流规则（第 页 1277）](#)
- [创建工作流规则（第 页 1284）](#)
- [创建工作流操作：分配工作簿（第 页 1298）](#)
- [创建工作流操作：创建集成事件（第 页 1299）](#)
- [创建工作流操作：创建任务（第 页 1302）](#)
- [创建工作流操作：发送电子邮件（第 页 1306）](#)
- [创建工作流操作：更新值（第 页 1310）](#)
- [创建工作流操作：等待（第 页 1312）](#)

更改工作流规则的顺序

创建工作流规则时，Oracle CRM On Demand 自动将规则分配给基于相同记录类型和触发器事件的规则的下一个未使用的序号。如果工作流规则的触发器事件是“在与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”，则 Oracle CRM On Demand 自动将规则分配给基于相同记录类型、相同触发器事件和相同父记录类型的规则的下一个未使用的序号。对于具有除“计划事件”以外的触发器事件的工作流规则，序号决定着 Oracle CRM On Demand 调用基于相同记录类型、相同触发器事件和相同父记录类型（如果适用）的工作流规则序列的顺序。可以更改规则的顺序。

注意：系统也会为具有“计划事件”触发器事件的工作流规则分配序号，但不会按顺序执行这些规则。计划事件的序号为只读状态。

例如，如果创建基于“客户”记录类型的工作流规则，而且触发事件为“在删除记录前”，同时已有两个工作流规则具有相同的记录类型和触发事件，则新规则获分配序号 3。您可以在以后更改此序号，以便为指定的记录类型和触发事件首先调用这个新规则。

以下过程说明如何更改工作流规则的顺序。

更改工作流规则的顺序

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- 3 在“工作流规则列表”页面上，找到要更改其顺序的规则，然后单击该规则上的名称链接。
有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅[筛选列表（第 页 113）](#)。
- 4 在“工作流规则详细信息”页面上，单击“编辑顺序”。
- 5 在“编辑工作流序列”页面上，单击箭头图标以执行下列操作：
 - 在列表中上移或下移工作流规则。
 - 将工作流规则移至规则列表的顶部或底部。
- 6 单击“保存”以保存您的更改。

注意：如果删除某工作流规则，则基于相同记录类型和触发事件的其余规则会自动重新排序。但是，如果将某工作流规则置于无效状态，则它在基于相同记录类型和触发事件的规则列表中的顺序不会改变，但是将不会调用该规则。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则（第 页 1267）](#)
- [关于工作流操作（第 页 1276）](#)
- [关于基于时间的工作流规则（第 页 1277）](#)

- [创建工作流规则（第 页 1284）](#)
- [更改工作流规则操作的顺序（第 页 1314）](#)

停用工作流规则和操作

如果在工作流规则上“等待”操作的某个例程处于待处理状态时停用该规则，则当该操作例程上的等待期结束时，不会执行工作流规则上的其余任何操作，并且也不会触发针对该记录类型的规则序列中的所有后续工作流规则。

如果在工作流规则上“等待”操作的某个例程处于待处理状态时停用该“等待”操作，则当该操作例程上的等待期结束时，不会执行工作流规则上的其余任何操作，并且也不会触发针对该记录类型的规则序列中的所有后续工作流规则。

注意：有关在停用计划事件（即，具有“计划事件”触发事件的工作流规则）时发生的具体情况的信息，请参阅[关于计划事件（第 页 1287）](#)。

以下过程说明如何停用工作流规则。

停用工作流规则

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- 3 在“工作流规则列表”页面上，找到要停用的规则。
有关在“列表”页面中搜索工作流规则的信息，请参阅[筛选列表（第 页 113）](#)。
- 4 在该规则的记录级别菜单中，选择“编辑”。
- 5 在“工作流规则详细信息”页面上，取消选中“活动”复选框。
- 6 保存所做的更改。

以下过程说明如何停用工作流规则操作。

停用工作流规则操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- 3 在“工作流规则列表”页面上，找到要从其中删除操作的规则。
有关在“列表”页面中搜索工作流规则的信息，请参阅[筛选列表（第 页 113）](#)。
- 4 单击该规则的“工作流名称”链接。
- 5 在“工作流规则详细信息”页面的“操作”部分中找到要删除的操作。
- 6 在该操作的记录级别菜单中，选择“编辑”。
- 7 在“编辑工作流操作”页面上，取消选中“活动”复选框。

注意：如果规则上存在“更新值”操作，则除非工作流规则的触发器事件为“在保存已修改记录之前”，否则在此规则上必须有至少一个活动的“等待”操作处于此操作之前。如果您尝试停用某个“等待”操作，且“更新值”操作之前没有其他“等待”操作，则 Oracle CRM On Demand 不允许停用此“等待”操作。

- 8 保存所做的更改。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则（第 页 1267）](#)
- [关于工作流操作（第 页 1276）](#)
- [关于基于时间的工作流规则（第 页 1277）](#)

- [创建工作流规则（第 页 1284）](#)
- [更改工作流规则操作的顺序（第 页 1314）](#)
- [更改工作流规则的顺序（第 页 1315）](#)
- [删除工作流规则和操作（第 页 1317）](#)

删除工作流规则和操作

删除工作流规则时，该规则上的所有操作也会被删除。另外，针对相关记录类型的其余规则上的序号会根据需要自动更新，以确保序号的连续性。

如果在规则上的一个或多个“等待”操作实例处于待定状态时删除工作流规则，则会从“工作流等待监控”中删除这些待定实例。不会执行工作流规则上的其余任何操作，并且也不会触发针对该记录类型的规则序列中的所有后续工作流规则。

从工作流规则上删除操作时，规则上的其余操作的序号会根据需要自动更新，以确保序号的连续性。

如果在“等待”操作的某个例程处于待处理状态时从工作流规则删除该“等待”操作，则当该操作例程上的等待期结束时，不会执行工作流规则上的其余任何操作，并且也不会触发针对该记录类型的规则序列中的所有后续工作流规则。

注意：有关在您删除计划事件（即具有“计划事件”触发事件的工作流规则）时发生的具体情况的信息，请参阅[关于计划事件（第 页 1287）](#)。

以下过程说明如何删除工作流规则。

删除工作流规则

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- 3 在“工作流规则列表”页面上，找到要删除的规则。
有关在“列表”页面中搜索工作流规则的信息，请参阅[筛选列表（第 页 113）](#)。
- 4 在该规则的记录级别菜单中，选择“删除”。
- 5 确认是否要删除该规则。

以下过程说明如何删除工作流规则操作。

删除工作流规则操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- 3 在“工作流规则列表”页面上，找到要从其中删除操作的规则。
有关在“列表”页面中搜索工作流规则的信息，请参阅[筛选列表（第 页 113）](#)。
- 4 单击该规则的“工作流名称”链接。
- 5 在“工作流规则详细信息”页面的“操作”部分中找到要删除的操作。
- 6 在该操作的记录级别菜单中，选择“删除”。

注意：如果规则具有“更新值”操作，则除非工作流规则的触发器事件为“在保存已修改记录之前”，否则此规则必须有至少一个活动的“等待”操作处于此操作之前。如果您尝试删除某个“等待”操作，且“更新值”操作之前没有其他“等待”操作，则 Oracle CRM On Demand 不允许删除此“等待”操作。

- 7 确认是否要删除该操作。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则](#) (第 页 1267)
- [关于工作流操作](#) (第 页 1276)
- [关于基于时间的工作流规则](#) (第 页 1277)
- [创建工作流规则](#) (第 页 1284)
- [更改工作流规则操作的顺序](#) (第 页 1314)
- [更改工作流规则的顺序](#) (第 页 1315)
- [停用工作流规则和操作](#) (第 页 1316)

工作流监控

从“工作流监控”中，您可以查看有关以下各项的信息：

- [工作流规则和工作流操作的失败例程](#)。有关更多信息，请参阅[工作流错误监控](#) (第 页 1318)。
- [“等待”操作的待处理例程](#)。有关更多信息，请参阅[工作流等待监控](#) (第 页 1322)。

工作流错误监控

您可以使用“工作流错误监控”中提供的信息来帮助您了解某些工作流规则或工作流操作例程失败的原因。如有必要，您可以从“工作流错误监控”中访问工作流规则的详细信息，以便能够更正工作流操作的配置中的任何错误。错误例程的详细信息在“工作流错误监控”中保留 30 天或直到您删除它们为止，以先发生者为准。

有关“工作流错误监控”中报告的失败类型的信息，请参阅[关于工作流规则和工作流操作失败](#) (第 页 1279)。

有关使用“工作流错误监控”的信息，请参阅以下主题：

- [在“工作流错误监控”中查看错误例程](#) (第 页 1318)
- [从“工作流错误监控”中删除错误例程](#) (第 页 1319)
- [工作流错误例程字段](#) (第 页 1320)

在“工作流错误监控”中查看错误例程

以下过程描述如何在“工作流错误监控”中查看错误例程。有关“工作流错误监控”中报告的失败类型的信息，请参阅[关于工作流规则和工作流操作失败](#) (第 页 1279)。

开始之前：要使用工作流监控，您的用户角色必须拥有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。

要在“工作流错误监控”中查看错误例程，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流监视器”。
- 3 在“工作流监控”页面上，单击“工作流错误监控”。
- 4 在“错误例程列表”页面上，查找所需的例程。

提示：有关筛选列表的信息，请参阅[筛选列表](#) (第 页 113)。

- 5 要查看例程的详细信息，请单击“例程 ID”链接。
- 6 要查看记录为其例程的工作流规则的详细信息，请单击该记录的“工作流名称”链接。

以下过程描述如何创建错误例程的筛选列表。

要创建错误例程的筛选列表，请执行以下操作

- 在“错误例程列表”页面上，单击标题栏中的“菜单”，然后选择“新建列表”。
- 有关创建和调整列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#) (第 页 108)。

以下过程描述如何管理错误例程的筛选列表。

要管理错误例程的筛选列表，请执行以下操作

- 在“错误例程列表”页面上，单击标题栏中的“菜单”，然后选择“管理列表”页面。
有关管理列表的更多信息，请参阅管理列表页面（请参阅 [“管理列表”页面](#) 第 页 116）。

以下过程描述如何查看错误例程列表的筛选器。

要查看错误例程列表的筛选器，请执行以下操作

- 在“错误例程列表”页面上，单击标题栏中的“菜单”，然后选择“显示列表筛选器”。
有关列表筛选器的更多信息，请参阅查看列表页面（请参阅 [“视图列表”页面](#) 第 页 117）。

有关使用“工作流错误监控”的更多信息，请参阅以下主题：

- [工作流错误监控](#)（第 页 1318）
- [从“工作流错误监控”中删除错误例程](#)（第 页 1319）
- [工作流错误例程字段](#)（第 页 1320）

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流规则的相关信息：

- [工作流配置](#)（第 页 1266）

从“工作流错误监控”中删除错误例程

可以从“工作流错误监控”中一次删除一个错误例程。错误例程的详细信息在“工作流错误监控”中保留 30 天或直到您删除它们为止，以先发生者为准。

注意：成批删除工具在“错误例程列表”页中不可用。

开始之前：要使用工作流监控，您的用户角色必须拥有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。

以下过程描述如何从“工作流错误监控”中删除错误例程。

要从“工作流错误监控”中删除例程，请执行以下操作

- 1 在“错误例程列表”页面上，查找要删除的例程。
提示：有关筛选列表的信息，请参阅[筛选列表](#)（第 页 113）。

- 2 单击例程的“删除”链接。

有关使用“工作流错误监控”的更多信息，请参阅以下主题：

- [关于工作流规则和工作流操作失败](#)（第 页 1279）
- [工作流错误监控](#)（第 页 1318）
- [在“工作流错误监控”中查看错误例程](#)（第 页 1318）
- [工作流错误例程字段](#)（第 页 1320）

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流规则的相关信息：

- [工作流配置](#)（第 页 1266）

workflow 错误例程字段

本主题介绍了您可以在“ workflow 错误监控”中查看哪些关于 workflow 规则、计划事件及 workflow 操作的失败实例的字段。

下表介绍了您可以查看哪些关于 workflow 规则及其 workflow 操作的失败实例的字段。

字段	说明
例程 ID	Oracle CRM On Demand 为此 workflow 例程生成的 ID。
workflow 名称	对于失败 workflow 规则的例程，规则的名称。 对于失败 workflow 操作的例程，配置操作的 workflow 规则的名称。 单击 workflow 规则的名称将会打开“ workflow 规则详细信息”页面，您可以在这里查看规则配置的详细信息。
workflow 操作	workflow 操作的名称。该记录是此 workflow 操作的一个例程。 如果记录是失败 workflow 规则的一个例程，则此字段为空白。
触发事件	触发 workflow 规则的事件。
记录类型	已触发 workflow 规则例程的记录的记录类型。
记录行 ID	已触发 workflow 规则例程的记录的行 ID。 如果 workflow 规则或 workflow 操作例程因语法错误而失败，则此字段为空白。
父记录类型	如果触发了 workflow 规则例程的记录是触发了该 workflow 规则的操作上下文中一个父记录的子项，则此字段会显示该父记录的记录类型。
父记录行 ID	如果触发了 workflow 规则例程的记录是触发了该 workflow 规则的操作上下文中一个父记录的子项，则此字段会显示该父记录的行 ID。
错误消息	此 workflow 规则或 workflow 操作例程终止的原因。
启动者	其操作触发了 workflow 规则例程的用户姓名。
启动日期	workflow 规则例程的触发日期和时间。
终止日期	此 workflow 规则或 workflow 操作例程的终止日期和时间。
渠道名称	workflow 规则例程触发渠道的名称，例如 Web 服务、联机、导入等。

下表介绍了您可以查看哪些关于计划事件及其 workflow 操作的失败实例的字段。

字段	说明
例程 ID	Oracle CRM On Demand 为此计划事件或 workflow 操作实例生成的 ID。
工作流名称	对于失败的计划事件的实例，为该计划事件的名称。 对于失败的 workflow 操作的实例，则为配置了操作的计划事件的名称。 单击计划事件的名称将会打开“工作流规则详细信息”页面，您可以在这里查看计划事件的配置的详细信息。
工作流操作	工作流操作的名称。该记录是此工作流操作的一个例程。 如果记录是失败的计划事件的实例，则此字段为空白。
触发事件	此字段始终显示“计划事件”。
记录类型	为其配置计划事件的记录类型名称。
记录行 ID	对于失败的 workflow 操作的实例，则为操作失败的记录 ID。 对于失败的计划事件实例，此字段为空白。
父记录类型	不适用
父记录行 ID	不适用
错误消息	此计划事件或 workflow 操作实例失败的原因。
启动者	将计划事件设为“有效”的用户的名称。
启动日期	生成计划事件实例或 workflow 操作实例的日期和时间。
终止日期	终止计划事件实例或 workflow 操作实例的日期和时间。
发生项数量	在事件发生项集内已分配给此计划事件实例的数量。
渠道名称	不适用

有关使用“工作流错误监控”的更多信息，请参阅以下主题：

- [关于工作流规则和工作流操作失败](#)（第 页 1279）
- [工作流错误监控](#)（第 页 1318）
- [在“工作流错误监控”中查看错误例程](#)（第 页 1318）
- [从“工作流错误监控”中删除错误例程](#)（第 页 1319）

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流规则的相关信息：

- [工作流配置](#)（第 页 1266）

工作流等待监控

从“工作流等待监控”中，您可以查看以下各项的详细信息：

- “等待”操作的待定实例和这些工作流操作的详细信息。
- 计划事件（即具有“计划事件”触发事件的工作流规则）的待处理实例或当前正在执行的实例。

例如，如果工作流“等待”操作的实例或计划事件的实例处于待定状态的时间比预期时间长，则可以使用“工作流等待监控”来调查该实例并查看该工作流规则、计划事件或工作流操作的配置。如有必要，您可以删除实例。

注意：删除某个“等待”操作的待处理例程之后，不会执行该工作流规则上的其余操作。删除计划事件的待处理例程时，将会取消该事件的例程，该计划事件的状态将设置为“已终止”，同时该计划事件也会被停用。系统不会为该计划事件的剩余发生项生成例程。

“等待”操作的待定实例

要了解如何在 workflow 规则上处理“等待”操作的待定实例，请考虑以下示例。您可以配置具有以下预期操作顺序的工作流规则：

- 1 持续时间为 24 小时的“等待”操作
- 2 发送电子邮件操作
- 3 持续时间为 48 小时的“等待”操作
- 4 发送电子邮件操作
- 5 创建任务操作

如果操作配置正确，则该顺序中的第一个“等待”操作（操作 1）将至少保持 24 小时的待处理状态。等待期结束后，将执行“发送电子邮件”操作（操作 2）。接着是第二个“等待”操作（工作流规则上的操作 3）。该操作将至少保持 48 小时的待处理状态。等待期结束后，将执行“发送电子邮件”操作（操作 4）和“创建任务”操作（操作 5）。

注意：等待期指定 Oracle CRM On Demand 开始执行工作流规则中的其他操作之前必须经过的最短时间。执行其他操作之前经过的实际时间可能更长，具体取决于 Oracle CRM On Demand 数据库和 Oracle CRM On Demand 服务器的负载情况，还取决于等待期结束时待处理的“等待”操作数。

但是，如果操作 3 上的等待期被错误指定为 48 天而非 48 小时，则该操作将保持 48 天的“待处理”状态。您可以在“工作流等待监控”中看到该操作，并查看该操作的详细信息，以查看等待期是否指定错误。然后可以删除该“等待”操作例程。

删除“等待”操作例程后，工作流规则例程将终止，并且将不会执行规则例程上的其余操作。在前面的示例中，将出现以下情况：

- 如果在操作 1 处于待处理状态时将其删除，则将不会执行操作 2、3、4 和 5。
- 如果在操作 3 处于待处理状态时将其删除，则将不会执行操作 4 和 5。

注意：等待操作是保持“待处理”状态的唯一工作流操作类型。

计划事件的待定实例

计划事件的待处理实例在计划执行该实例的日期和时间（恢复日期）之前保持“已入队列”状态。恢复日期是将执行实例的最早可能时间。根据 Oracle CRM On Demand 数据库和 Oracle CRM On Demand 服务器上当时的负载情况，以及“等待”操作实例和待处理的计划事件实例的数量，可能无法立即执行实例。实例开始执行后，实例的状态将更改为“运行中”，并填充“实际开始日期”字段。您可能需要刷新浏览器页才能查看更新的字段。实例在执行过程中仍会显示在工作流等待监控中。

如有必要，您可以在计划事件的实例执行期间将其删除。如果您这样做，该实例将从“工作流等待监控”中删除。此外，计划事件的状态将设置为“已终止”，计划事件将被停用，而且不会再为计划事件的剩余发生项生成实例。实例会继续执行，直到下次 Oracle CRM On Demand 进行检查以确定计划事件是否仍然有效。此检查将在实例执行期间每隔 5 分钟执行一次。在 Oracle CRM On Demand 确定计划事件已停用时，执行终止的实例以及任何未对该实例执行的工作流操作都不会执行。

您还可以在计划事件的实例处于待处理状态（即状态设置为“已入队列”）时将其删除，如从“工作流等待监控”中删除待处理的实例（请参阅 [从“工作流等待监控”中删除待处理的例程](#) 第 页 1324）中所述。

相关主题

有关计划事件的信息，请参阅以下主题：

- [关于计划事件](#)（第 页 1287）
- [创建计划事件](#)（第 页 1289）

有关使用“工作流等待监控”的信息，请参阅以下主题：

- [在“工作流等待监控”中查看待处理的例程](#)（第 页 1323）
- [从“工作流等待监控”中删除待处理的例程](#)（第 页 1324）
- [工作流待处理的例程字段](#)（第 页 1325）

在“工作流等待监控”中查看待处理的例程

以下过程描述如何在“工作流等待监控”中查看待处理的例程。有关“工作流等待监控”中记录和显示哪些内容的信息，请参阅[工作流等待监控](#)（第 页 1322）和[工作流待处理的例程字段](#)（第 页 1325）。

开始之前：要使用工作流监控，您的用户角色必须拥有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。

要在“工作流等待监控”中查看待处理的例程，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流监视器”。
- 3 在“工作流监控”页面上，单击“工作流等待监控”。
- 4 在“待处理的例程列表”页面上，查找所需的例程。

提示：有关筛选列表的信息，请参阅[筛选列表](#)（第 页 113）。

- 5 要查看例程的详细信息，请单击“例程 ID”链接。
- 6 要查看记录为其实例的工作流操作或计划事件的详细信息，请单击“工作流名称”链接。

以下过程描述如何创建待处理的例程的筛选列表。

要创建待处理的例程的筛选列表，请执行以下操作

- 在“待处理的例程列表”页面上，单击标题栏中的“菜单”，然后选择“新建列表”。
- 有关创建和调整列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表](#)（第 页 108）。

以下过程描述如何管理待处理的例程的筛选列表。

要管理待处理的例程列表，请执行以下操作

- 在“待处理的例程列表”页面上，单击标题栏中的“菜单”，然后选择“管理列表”页面。
- 有关管理列表的更多信息，请参阅管理列表页面（请参阅 [“管理列表”页面](#) 第 页 116）。

以下过程描述如何查看待处理的例程列表的筛选器。

要查看待处理的例程列表的筛选器，请执行以下操作

- 在“待处理的例程列表”页面上，单击标题栏中的“菜单”，然后选择“显示列表筛选器”。
- 有关列表筛选器的更多信息，请参阅查看列表页面（请参阅 [“视图列表”页面](#) 第 页 117）。

有关使用“工作流等待监控”的更多信息，请参阅以下主题：

- [workflows等待监控 \(第 页 1322\)](#)
- [从“workflows等待监控”中删除待处理的例程 \(第 页 1324\)](#)
- [workflows待处理的例程字段 \(第 页 1325\)](#)

相关主题

请参阅以下主题以了解 workflow 规则和计划事件的相关信息：

- [workflows配置 \(第 页 1266\)](#)

从“workflows等待监控”中删除待处理的例程

可以从“workflows等待监控”中一次删除一个待处理的例程。也可通过创建这些例程的筛选列表和使用成批删除工具，同时删除多个待处理例程。有关“workflows等待监控”中记录和显示哪些内容的信息，请参阅[workflows等待监控 \(第 页 1322\)](#)和 [workflows待处理的例程字段 \(第 页 1325\)](#)。

删除待定实例时应注意以下事项：

- 从“workflows等待监控”中删除“等待”操作的待定实例时， workflow 规则实例将结束，而且不会执行 workflow 规则上的剩余操作。
- 删除计划事件的待处理例程时，将会取消该事件的例程，该计划事件的状态将设置为“已终止”，同时该计划事件也会被停用。系统不会为该计划事件的剩余发生项生成例程。
如果您希望生成计划事件的更多实例，则必须再次将计划事件设为“有效”。有关更新计划事件的信息，请参阅[创建计划事件 \(第 页 1289\)](#)。
- 删除“等待”操作或计划事件的待定实例后，您无法恢复该实例。

开始之前：要使用 workflow 监控，您的用户角色必须拥有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。

以下过程描述如何从“workflows等待监控”中删除待处理的例程。

要从“workflows等待监控”中删除待处理的例程，请执行以下操作

- 1 在“待处理的例程列表”页面上，查找要删除的例程。
提示：有关筛选列表的信息，请参阅[筛选列表 \(第 页 113\)](#)。
- 2 单击例程的“删除”链接。

以下过程描述如何从“workflows等待监控”中删除待处理的例程列表。

要从“workflows等待监控”中删除待处理的例程列表，请执行以下操作

- 1 如果尚未执行此操作，请创建要删除的例程列表。
有关创建和调整列表的更多信息，请参阅[创建和调整列表 \(第 页 108\)](#)。
- 2 在“待处理的例程列表”页面上，单击“菜单”并选择“成批删除”。
- 3 单击“确定”确认您想要继续。
- 4 在“成批删除和恢复队列”页面的“当前请求”部分中，单击“继续”。
注意：如果未单击“继续”，则记录不会被删除。
提示：您可以随时返回“成批删除和恢复队列”页面，方法是单击“管理”全局链接，然后单击“管理主页”上的“成批删除和恢复队列”。
- 5 要查看删除操作的日志文件，请在“成批删除和恢复队列”页面的“处理的请求”部分中，单击“查看删除日志”。

有关使用“workflows等待监控”的更多信息，请参阅以下主题：

- [workflows等待监控 \(第 页 1322\)](#)

- 在“工作流等待监控”中查看待处理的例程（第 页 1323）
- 工作流待处理的例程字段（第 页 1325）

相关主题

请参阅以下主题以了解工作流规则的相关信息：

- 工作流配置（第 页 1266）

工作流待处理的例程字段

下表介绍了您可以查看哪些关于“等待”操作和计划事件的待定实例的字段。

字段	工作流“等待”操作的实例说明	计划事件的实例说明
例程 ID	Oracle CRM On Demand 为此工作流例程生成的 ID。	Oracle CRM On Demand 为此计划事件实例生成的 ID。
工作流名称	在其中配置工作流操作的工作流规则的名称。单击工作流规则的名称将会打开“工作流规则详细信息”页面，您可在这里查看工作流规则配置的详细信息。	此项为其实例的计划事件的名称。
工作流操作	工作流操作的名称。该例程是此工作流操作的一个例程。	不适用
触发事件	触发工作流规则的事件。	此字段始终显示“计划事件”。
启动者	其操作触发了工作流规则例程的用户姓名。	将计划事件设为“有效”的用户的名称。
启动日期	工作流规则例程的触发日期和时间。	待定实例的生成日期和时间。
恢复日期	此工作流操作例程的等待期将终止的日期和时间。	将在此后执行待定实例的日期和时间。
实际开始日期	不适用。	如果实例尚未开始执行，则此字段为空。 如果实例当前正在执行，则此字段将显示实例开始执行的日期和时间。
状态	此字段中的值始终设置为“已入队列”。 注意： 在“等待”工作流操作的实例开始执行后，该实例将从“工作流等待监控”中删除。	如果实例尚未开始执行，则此字段将设置为“已入队列”。 如果实例当前正在执行，则此字段将设置为“运行中”。 注意： 在计划事件的实例完成后，该实例将从“工作流等待监控”中删除。

字段	workflow “等待” 操作的实例说明	计划事件的实例说明
发生项数量	不适用	触发的计划事件的实例数。计数包括当前待定的实例。 注意： 如果停用计划事件后再次将其设为“有效”，则在将规则设为“有效”后生成第一个实例时，发生项数量会重置为 1。
记录类型	已触发 workflow 规则例程的记录的记录类型。	为其配置计划事件的记录类型。
记录行 ID	已触发 workflow 规则例程的记录的行 ID。	不适用
父记录类型	如果触发了 workflow 规则例程的记录是触发了该 workflow 规则的操作上下文中一个父记录的子项，则此字段会显示该父记录的记录类型。	不适用
父记录行 ID	如果触发了 workflow 规则例程的记录是触发了该 workflow 规则的操作上下文中一个父记录的子项，则此字段会显示该父记录的行 ID。	不适用

有关使用“ workflow 等待监控”的更多信息，请参阅以下主题：

- [workflow 等待监控（第 页 1322）](#)
- [在“ workflow 等待监控”中查看待处理的例程（第 页 1323）](#)
- [从“ workflow 等待监控”中删除待处理的例程（第 页 1324）](#)

相关主题

请参阅以下主题以了解 workflow 规则的相关信息：

- [workflow 配置（第 页 1266）](#)

数据规则和分配

单击主题以查看设置分配规则（自动分配记录）、预测定义、潜在商机转换布局和映射、销售方法学和行业等相关过程的详细步骤说明：

- [设置分配规则（第 页 1329）](#)
- [在潜在商机转换过程中映射其他字段（第 页 1335）](#)
- [创建潜在商机转换布局（第 页 1336）](#)
- [设置预测定义（第 页 1338）](#)
- [更新预测定义（第 页 1342）](#)
- [设置销售过程、销售类别和销售指导（请参阅 \[设置销售过程、类别和指导\]\(#\) 第 页 1343）](#)
- [定制公司的行业列表（第 页 1348）](#)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于分配规则（第 页 1327）](#)

■ 潜在商机转换管理 (第 页 1334)

关于分配规则

在开始之前。要设置分配规则，您的角色必须具有“数据规则和分配”权限。

分配规则允许您根据设置的规则（称为规则组）自动将潜在商机、商机、服务请求或客户分配到适当的人员、团队和地区。

如果公司选择了组分配选项，则所有组成员共享您分配给该组中某个成员的记录。有关更多信息，请参阅[组管理 \(第 页 1238\)](#)。

分配规则可能很简单，具体取决于您公司的结构和业务流程。例如：

- 将每个地理区域的销售潜在商机分配给区域销售经理。
- 将新服务请求分配给技术服务经理。

或者，规则可能比较复杂。例如：

- 将大部分潜在商机按产品专家和地理位置分配，但将某些潜在商机分配给电话销售经理。
- 将大部分服务请求按问题区域分配，但将涉及特定产品的所有请求路由给某个特定人员。

下表描述了如何分配记录类型：

此记录类型	有这些分配选项
客户	可将这种记录分配给雇员或地区。此外，还可指定共享新分配客户所有权的团队。
潜在商机	可将这种记录分配给雇员。
商机	可将这种记录分配给雇员或地区。此外，还可指定共享新分配商机所有权的团队。
服务请求	可将这种记录分配给雇员。

关于记录类型，发生以下情况时会评估有效规则组中的分配规则：

- 对于潜在商机，“重新分配责任人”复选框已选中并且已保存更改。
- 对于服务请求：
 - 创建的服务请求没有所有者或者从记录中删除了所有者（即“所有者”字段是空的）。
 - “重新分配责任人”复选框已选中并且已保存更改。
- 对于客户，“重新分配责任人”复选框已选中并且已保存更改。
- 对于商机，“重新分配责任人”复选框已选中并且已保存更改。

注意：分配管理器会尝试在选中记录上的“重新分配责任人”复选框并且保存记录后立即重新分配记录。但是，当潜在商机记录正在转换为客户或商机时，任何重新分配客户或商机的尝试都会失败，因为在完全转换为潜在商机之前，分配管理器无法重新分配记录。例如，当潜在商机正在转换时，使用 workflow 规则选中“重新分配责任人”复选框或者在客户或商机上设置默认值都不会导致重新分配记录。您必须改为手动重新分配记录，方法是在完全转换记录后，在已转换的记录上选中“重新分配责任人”复选框。

电子邮件通知

当潜在商机或服务请求分配给所有者时，将向新所有者发送一封电子邮件。用于电子邮件的模板由在新所有者的“个人详细信息”页面中选择的语言确定。例如，如果用户想要接收西班牙语的通知电子邮件，则必须在用户的“个人详细信息”页面的“语言”字段中选择“西班牙语”。通过取消选中“编辑服务请求分配规则”页面上的“发送电子邮件通知”复选框（标志），可按规则关闭服务请求的电子邮件通知。有关更新分配规则的信息，请参阅[设置分配规则 \(第 页 1329\)](#)。

在电子邮件通知中，“发件人”地址始终是 donotreply@crmondemand.com，而“发件人”字段设置为在分配规则组的“回复电子邮件地址”字段中指定的地址。Oracle CRM On Demand 会将一个字符串附加到每封电子邮件，以便可在 Oracle 的电子邮件交付系统中跟踪电子邮件。如果电子邮件收件人回复电子邮件通知，则回复中的“收件人”地址设置为在分配规则组的“回复电子邮件地址”字段中指定的地址。

跟踪重新分配过程

您可以使用三个字段帮助跟踪所有者重新分配过程，或运行分析以确定重新分配过程花费多长时间。您可以将这些字段添加到“客户”、“机会”、“潜在商机”和“服务请求”页面布局中。这些字段包括：

- 分配状态

状态可以是“已入队列”（该记录在队列中，等待分配管理器进行处理）、“正在处理”（分配管理器当前正在处理该记录）或空（该记录既不在队列中，也没有正在进行处理）。

- 上一分配提交日期

如果记录在队列中等待处理或分配管理器当前正在对其进行处理，则此字段显示当选择了“重新分配所有者”复选框时保存记录的日期和时间。但是，如果是服务请求记录，则此字段显示当“所有者”字段为空时保存记录的日期和时间。

- 上一分配完成日期

如果从未重新分配记录，则此字段为空；否则，此字段显示上次重新分配记录的日期和时间。

有关将字段添加到页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局（第 1079 页）](#)。

将规则组设置为有效状态

可创建多个分配规则组，但对于每个记录类型，一次只能有一个规则组处于现行状态。

警告： 在重新发布规则之前，上次发布规则时标为活动状态的规则组将继续保持活动状态。下次发布规则时，最近标为活动状态的规则组将处于活动状态。如果创建新规则组并将其标为活动状态，请直到发布规则之后再删除以前的活动规则组。

提示： 规则组可用作潜在商机的历史记录参考。您可以将规则组标为不活动状态，而不是删除规则组。

关于组分配

如果公司将记录分配给整个组而不是某个雇员，则公司管理员必须：

- 1 在“公司概要”页面中选择“默认组分配”字段（请参阅[设置公司概要和全局默认值（第 965 页）](#)）。
- 2 在激活分配规则之前设置组（请参阅[设置组（第 1240 页）](#)）。
- 3 在分配过程中，选择组中的某个成员作为客户或机会的所有者。

注意： 对于潜在商机或服务请求记录，不支持组功能。

当将记录分配给组中的所有者时：

- “所有者”字段显示所有者信息。
- 如果公司管理员将“主要组”字段添加到了布局中，则在记录“编辑”和“详细信息”页面上，“主要组”字段显示所有者所属的组名称。
- 记录显示在通常显示该雇员记录的应用产品区域中，如主页和记录列表。

一般来说，组中所有成员都可完全访问记录，即使为了限制用户的访问权而对访问级别有所调整。

关于分配管理器和记录所有权模式

分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时，才能重新分配记录。如果在分配经理将记录重新分配给某个所有者之前，已将主要定制工作簿分配给该记录，则分配经理将从该记录中移除主要工作簿。如果以工作簿模式配置记录类型，则分配经理无法重新分配记录。若是以工作簿模式配置记录类型，强烈建议将其规则组全都设为不活动。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式（第 1212 页）](#)。

潜在商机分配方案

下面是一个典型的公司分配潜在商机业务规则的示例。要设置自动分配此公司的潜在商机的规则，管理员执行以下操作：

1 指明公司向人员分配潜在商机的业务规则。

例如，对于美国的客户，许多销售地区按州分配，但是在某些州，产品专家确定地区分配。另外，总是将企业 XYZ 客户分配给一个特定的销售经理，而不考虑潜在商机的州或产品兴趣。

2 列出涵盖业务规则所必需的所有分配情况：

- **客户（公司）是企业 XYZ。**分配给销售经理 A。
- **主要地址 - 州是 CA、NV、OR、WA。**分配给销售经理 B。
- **主要地址 - 州是 OH、IN、MI、NY、KY。**分配给销售经理 C。
- **潜在商机与 ABC 产品有关（在除已列出的州之外的所有州，并且客户不是企业 XYZ）。**分配给销售经理 D。
- **未列出“主要地址 - 州”。**分配给销售经理 E。

3 按照考虑这些情况的先后顺序排列这些情况。

首先，检查“客户”字段。如果值是“企业 XYZ”，则将该潜在商机分配给销售经理 A，不考虑任何其他情况。如果不符合此标准，则检查“主要地址 - 州”字段。如果值是“CA”、“NV”、“OR”或“WA”，则将该潜在商机分配给销售经理 B，依此类推。

作为最佳做法，使用“记录分配模板”可帮助您计划公司的分配情况，并设置给出所需结果的规则。

分配规则中的标准条件

可在分配规则内的标准中使用以下条件：

- **介于。**可将规则和其标准字段中包含的值介于规则标准中所定义的两个值之间的记录匹配。（结果不包括其标准字段中的值等于规则中的某个值的记录。）请用逗号将值隔开。不要用破折号（-）指定值的范围或分隔值。仅可对日期字段使用“介于”条件。日期要采用 MM/DD/YYYY 格式。
- **包含所有值。**将规则与标准字段中的值匹配确切值的记录相匹配。应用程序不检索值的子字符串，也不检索具有不同大小写的相同值。您可以输入单个值或用逗号隔开的多个值。
- **包含准确字段值。**可将规则和其标准字段包含标准字段值中的所有字符串但不含其他字符的记录匹配。例如，如果您输入 *已完成* 作为标准值，则将规则与标准字段值为“已完成”的记录匹配，不包括标准字段值为“已完成/赢得”的记录。
不能对日期字段或数值字段使用“包含准确字段值”条件。
- **不包含任何这些值。**可匹配规则和其标准字段所含的值不等于规则标准值的记录。
不能对日期字段或数值字段使用“不包含任何这些值”条件。
- **小于等于。**可匹配规则和其标准字段中的值小于等于规则标准值的记录。
仅可对数值字段和货币字段使用“小于等于”条件。
- **大于等于。**可匹配规则和其标准字段中的值大于等于规则标准值的记录。
仅可对数值字段和货币字段使用“大于等于”条件。

注意有关规则标准的以下几点内容：

- 没有标准的规则总是会成功。
- 规则将按顺序次序评估，而且评估会在满足某个规则的标准时停止。

例如，如果正在评估 10 个规则，当满足了规则 6 的标准时，将忽略规则 7、8、9 和 10（也就是说不会评估它们）。同样，如果在规则 6 上没有标准，规则 6 将成功，此时也将忽略规则 7、8、9 和 10。

有关如何设置分配规则的详细步骤说明，请参阅[设置分配规则（第 1329 页）](#)。

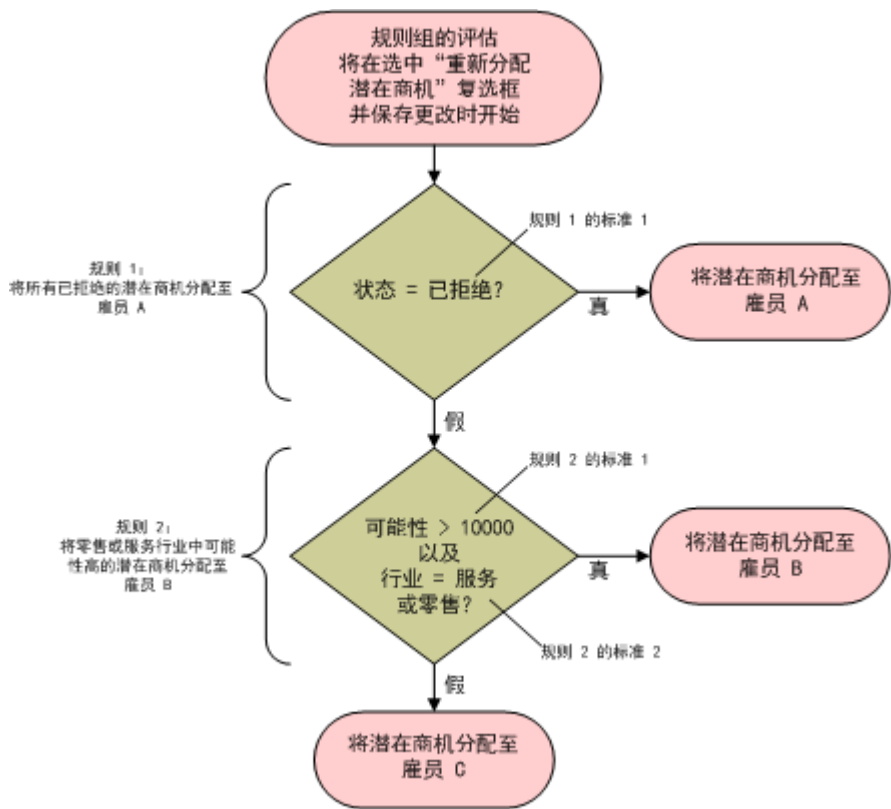
设置分配规则

在开始之前：

- 要设置分配规则，您的角色必须具有“数据规则和分配”权限。
- 有关设计分配规则的信息，请参阅[关于分配规则](#)（第 页 1327）。

分配规则组示例

规则组由规则组成，而规则由标准组成。下图显示了规则组的组成部分。



如何评估潜在商机分配规则组

注意： 为使“潜在商机详细信息”页面上的“拒绝”按钮的行为正确，必须用规则组中的第一个规则分配被拒的潜在商机。

设置分配规则

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“分配规则”部分中，单击适当记录类型的链接。
迄今已为您的公司定义的所有规则组的列表即会出现。
- 4 创建新的规则组：
 - a 单击“新建规则组”按钮。

- b** 在“新建/编辑”页面上，填写以下字段。

字段	说明
规则组名称	唯一的名称，最多 30 个字符。
当前规则组	一次只能有一个规则组处于现行状态。如果将新的规则组指定为现行状态，则以前激活的规则组会变为不活动。
未分配的责任人	继承未按规则之一分配的记录的雇员。 示例： 图 1 中的雇员 C。
回复电子邮件地址	此字段仅显示在潜在商机和服务请求规则组中。在分配规则的“回复电子邮件地址”字段中指定的电子邮件地址显示在发送给潜在商机和服务请求的电子邮件通知的“发件人”字段中。此外，如果电子邮件收件人回复电子邮件通知，回复中的“收件人”字段将设置为在“回复电子邮件地址”字段中指定的地址。 注意： 不为客户和商机记录发送电子邮件通知。
未分配客户地区	继承未按规则之一分配的记录的地区。 此字段仅出现于客户规则组。
未分配商机地区	继承未按规则之一分配的记录的地区。 此字段仅出现于商机规则组。

- c** 保存记录。

此操作保存新规则组的名称，以便准备将规则添加到规则组中。

5 将规则添加到规则组：

- a** 在“规则组详细信息”页面上的“规则”标题栏中，单击“新建”。

- b** 在“新建/编辑”页面上，填写以下字段。

下表中的“示例”列所示的是如何填写图 1 中“规则 2”的字段。

字段	说明	示例
规则名称	唯一的名称。	分配“零售”或“服务”中的高可能性潜在商机
订单	评估规则时的顺序。当符合一个规则的标准时，将分配记录并忽略随后的规则。	1

字段	说明	示例
接受分配的责任人	如果符合规则标准，则将记录分配给此用户。 对于客户和商机的组分配，用户必须是共享记录的某个组成员。	雇员 B
接受分配的地区	如果符合规则标准，则将记录分配给此地区。 仅对客户和商机规则显示此字段。	东北区域
包括相关联系人	如果符合规则标准，则将链接到客户的联系人分配给指定的客户所有者和地区。 仅对客户规则显示此字段。	不适用
包括相关商机	如果符合规则标准，则将链接到客户的商机分配给指定的客户所有者和地区。 仅对客户规则显示此字段。	不适用
包括团队分配	如果符合规则标准，则将团队成员分配给客户。 仅对客户和商机规则显示此字段。	不适用

c 保存记录。

此操作保存规则，以便您现在可将标准添加到规则中。

6 （可选）对于客户和商机，更新链接的记录和用户的访问权：

- a** 在“规则组详细信息”页面上，单击要在其中更新已链接记录和用户的访问权的规则的“名称”链接。
- b** 在“规则详细信息”页面上，单击“团队分配”标题栏中的“添加用户”或“编辑用户”。
- c** 单击“查找”图标并选择用户。
- d** 为客户、联系人和商机分配访问级别。
- e** 保存所做的更改。

7 将规则标准添加到规则：

- a** 在“规则详细信息”页面上的“规则标准”标题栏中，单击“新建”。
- b** 在“新建/编辑”页面上，填写以下字段。

下表中的“示例”列所示的是如何填写图 1 中“规则 2”的字段。

字段	说明	示例
字段	要评估的字段名称。 注意： 如果已重新标记某个字段，则会显示新字段名。	潜在收入

字段	说明	示例
条件	不能将以下条件用于日期字段或数值字段：“包含所有值”、“包含准确字段值”，以及“不包含任何这些值”。 仅可将以下条件用于数值字段和币种字段：“大于等于”、“小于等于”。 仅可将“介于”运算符用于日期字段。	大于等于
值	使用逗号来分隔值。如果想匹配的值包含逗号（例如地址），则在值的两边加上引号。 如果条件为“在两者之间”，则输入由逗号分隔的最小值和最大值。	10000

C 执行下列任一操作：

- 要将更多标准添加到规则，请单击“保存和新建规则标准”，然后返回到步骤 b。如果为某个规则定义了多个标准，则记录必须符合*所有标准*才算符合该规则。
- 如果您已输入规则的所有标准，请单击“保存”。

8 在“规则详细信息”页面上的“规则”标题栏中，单击“返回到‘规则组详细信息’”。

9 在“规则组详细信息”页上执行以下操作之一：

- 如果想将更多规则添加到规则组，请返回到步骤 5。
- 如果您已输入规则组的所有规则，请单击“返回到‘规则组列表’”以完成添加过程。

提示： 规则按其显示在“规则组”中的顺序执行，因此，请确保按正确的顺序显示规则。符合一项规则后就会忽略后续规则。

编辑、激活或停用规则组

- 1** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2** 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3** 在“分配规则”部分中，单击所要编辑的分配规则的类型链接。
显示一个列表，其中包含有迄今已为贵公司定义的属于该类型的所有规则组。
- 4** 单击想更新的“规则组”链接。
- 5** 在“规则组详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 6** 更新各字段，然后保存记录。

所做的更改会在 Oracle Server 时间到午夜时生效（默认情况），或每当将分配规则组设置为更新时生效。

警告： 如果将规则组标记为*活动状态*，那么在重新发布规则之前，上次发布规则时标为*活动状态*的规则组将继续保持活动状态。下次发布规则时，最近标为*活动状态*的规则组将处于活动状态。如果将规则组标为*活动状态*，那么在规则还未发布之前，请勿删除以前激活的规则组。

编辑分配规则

- 1** 在“规则组详细信息”页面上，单击所要更改的规则“编辑”链接。
- 2** 更新字段。

注意： 通过编辑“顺序”字段，可更改评估规则的顺序。在要更改的规则中输入一个序号，该序号应比它前面的规则序号高，比它后面的规则序号低。

例如，如果有三项规则，顺序为 1 到 3，并且要更改顺序，使得当前序号为 1 的规则评估位于当前序号为 2 的规则之后，则要将规则 1 的序号改为 2.1（或大于 2 且小于 3 的任何值）之类的值。

3 保存记录。

潜在商机转换管理

您公司的用户可以将潜在商机记录转换为客户、联系人和商机记录。如果您公司设置为使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，则用户还可以将潜在商机记录转换为交易注册记录。

当用户转换潜在商机记录时，可以执行以下操作之一：

- 创建自动链接到潜在商机记录的新客户、联系人、商机或交易注册记录。
- 将潜在商机记录链接到现有客户和联系人记录。用户选择在转换潜在商机时要链接到潜在商机的记录。

如果在潜在商机转换布局中提供必要选项，则用户还可以执行以下操作：

- 将潜在商机团队的成员复制到在转换过程中创建或链接到潜在商机的客户、联系人和商机团队。
- 将潜在商机的关联定制对象记录链接到在转换过程中创建或链接到潜在商机的客户、联系人和商机。

通过创建“转换潜在商机”页面的潜在商机转换布局并将这些布局分配给用户角色，可以确定该页面上用户可用的选项。

在标准应用程序中，潜在商机记录中的某些信息会转入到客户、联系人、商机和交易注册记录中的相关字段，这些记录是在转换过程中创建或链接到潜在商机的。通过配置以下项，可以确定转入的信息：

- “潜在商机”记录类型和“客户”、“联系人”、“交易注册”和“商机”记录类型上的字段之间的映射。有关更多信息，请参阅在潜在商机转换过程中映射其它字段（请参阅 [在潜在商机转换过程中映射其他字段](#) 第 页 1335）。
- 潜在商机记录中显示在“转换潜在商机”页面的“商机”部分和“交易注册”部分的字段。用户可以在“转换潜在商机”页面上编辑这些字段的值。接着这些值将转入新商机或交易注册。有关配置“转换潜在商机”页面上显示的字段的信息，请参阅[创建潜在商机转换布局](#)（第 页 1336）。

注意：只能将映射到相关记录类型中字段的字段添加到“转换潜在商机”页面布局。如果要添加到“转换潜在商机”页面的字段尚未映射到相关记录类型中的字段，则必须先进行映射，才能将其添加到“转换潜在商机”页面布局。此外，连接字段和“Web 链接”类型字段不可用于添加到潜在商机转换布局，即使此类字段映射到相关记录类型的字段也如此。“关联的商机”字段和“下一步”字段始终显示在“转换潜在商机”页面的“商机”部分，而“交易注册名称”字段和“高级合作伙伴客户”字段始终显示在“交易注册”部分。您无法从页面布局中删除这些字段。

要能够转换潜在商机，用户还必须具有相应的记录类型访问权限和相应的角色权限。有关更多信息，请参阅用于转换潜在商机的访问权限概要和角色设置（请参阅 [用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置](#) 第 页 212）。

用户拒绝潜在商机时，必须在“拒绝潜在商机”页面的“拒绝代码”字段中选择拒绝代码。默认情况下“拒绝代码”字段提供了一些值，但您可以更改这些值或向列表中添加更多值。有关“拒绝代码”选择列表的更多信息，请参阅[潜在商机的拒绝代码](#)（第 页 1338）。

相关主题

有关潜在商机转换管理的更多信息，请参阅以下主题：

- [设置潜在商机转换的过程](#)（第 页 1334）
- [在潜在商机转换过程中映射其他字段](#)（第 页 1335）
- [创建潜在商机转换布局](#)（第 页 1336）

设置潜在商机转换的过程

要为用户和记录类型设置潜在商机转换和拒绝设置，请执行以下任务：

- 1 如果您想在潜在商机转换过程中映射其它字段，请设置新的映射。

有关映射字段的更多信息，请参阅在潜在商机转换过程中映射其它字段（请参阅 [在潜在商机转换过程中映射其他字段](#) 第 页 1335）。

2 如果您想定制“转换潜在商机”页面的布局：

a 创建新的布局。

有关创建布局的更多信息，请参阅[创建潜在商机转换布局](#)（第 页 1336）。

b 将新的布局添加到相应角色。

有关添加角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

3 确保用户具有相应的记录类型访问权限和相应的角色权限。

有关转换潜在商机所需设置的更多信息，请参阅[用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置](#)（第 页 212）。

4 如果您想编辑“拒绝代码”选择列表中的值，请编辑字段值。

有关编辑字段值的更多信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 1043）。有关“拒绝代码”选择列表的更多信息，请参阅[潜在商机的拒绝代码](#)（第 页 1338）。

在潜在商机转换过程中映射其他字段

您公司的用户可以将潜在商机记录转换为客户、联系人和商机记录。如果您公司设置为使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，则用户还可以将潜在商机记录转换为交易注册记录。

当用户将潜在商机转换为客户、联系人、机会或交易注册记录时，默认情况下某些值会转入到新记录。但是，通过映射包括定制字段在内的附加字段，您可以扩展结转的信息量。有关如何映射潜在商机字段的示例，请参阅[潜在商机](#)（第 页 202）。

当用户转换潜在商机记录时，已映射字段中的值按如下方式转入：

- 当用户创建新客户、联系人、机会或交易注册记录时，潜在商机记录上已映射字段中的值将转入到新记录上的指定字段。
- 当用户将潜在商机记录链接到他们在转换潜在商机时选择的现有客户、联系人、机会或交易注册记录时，现有记录中已经具有值的字段保留不变。空字段将使用映射的潜在商机字段中的值加以更新。

注意：合作伙伴用户不能批准交易注册或将批准人分配给交易注册。因此，当合作伙伴用户尝试将潜在商机转换为交易注册时，如果转换过程尝试更新交易注册记录上的“当前批准人”字段或“最终批准人”字段，转换将会失败。如果您的公司允许合作伙伴用户将潜在商机转换为交易注册，则不要将“潜在商机”记录类型的任何字段映射到“交易注册”记录类型中的“当前批准人”字段和“最终批准人”字段。

关于 Web 链接字段

不要为潜在商机转换映射 Web 链接字段。Web 链接字段不包含数据不包含数据，而是包含用户可以单击来执行操作的链接的脚本。在转换潜在商机时，Web 链接字段的内容不能转入到新记录。

关于连接字段

不要为潜在商机转换映射连接字段。*连接字段*是可以显示多个字段中的值并且也可以显示文本的字段。在转换潜在商机时，连接字段的内容不能转入到新记录。如果在转换潜在商机时想要将连接字段中出现的字段值转入到新记录，则为潜在商机转换映射单独的字段。

关于定制的选择列表字段和值

您可以将潜在商机记录中的选择列表字段映射到客户、联系人、机会和交易注册记录上的文本字段（长文本或短文本），或映射到具有相同值的选择列表字段。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须包括“数据规则和分配”权限。

要在转换潜在商机记录时映射附加字段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”。

- 3 在“潜在商机转换管理”部分，单击“潜在商机转换映射”。
- 4 在“潜在商机转换映射”页面上，选择要映射的字段。
- 5 要将映射恢复回默认设置，请单击标题栏中的“默认值”按钮。
- 6 单击“保存”。

创建潜在商机转换布局

通过创建“转换潜在商机”页面的定制布局并将这些布局分配给用户角色，您可以指定用户在转换潜在商机时可用的选项。

注意：要将潜在商机转换为客户、联系人、商机或交易注册，用户的访问权限配置文件和角色中还必须具有相应的设置。有关转换潜在商机所需设置的更多信息，请参阅[用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置](#)（第 212 页）。

下表显示可在“转换潜在商机”页面中提供的选项。

记录类型	选项
客户	不转换为客户 使用现有客户 自动创建新客户 将潜在商机团队复制到客户 关联定制对象 n ，其中 n 是 01 和 40 之间的数字
联系人	使用现有联系人 自动创建新联系人 将潜在商机团队复制到联系人 关联定制对象 n ，其中 n 是 01 和 40 之间的数字
商机	不转换为商机 自动创建新商机 将潜在商机团队复制到商机 关联定制对象 n ，其中 n 是 01 和 40 之间的数字
交易注册	不创建交易注册 自动创建交易注册 注意： 只有当公司设置为使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition 时，交易注册选项才适用。

已提供一种标准布局。标准布局包括客户、联系人和商机的一些选项，但不包括交易注册的任何选项。可以复制该标准布局，然后编辑副本，但不可以编辑或删除该标准布局。

根据为记录类型提供的选项，“转换潜在商机”页面上的记录类型部分将受到如下影响：

- 如果未对记录类型提供任何选项，则“转换潜在商机”页面不会包含该记录类型的部分。
- 如果仅向“客户”记录类型提供“不转换为客户”选项，则“客户”部分不会显示在页面上。
- 如果为“商机”记录类型仅提供了“不转换为商机”选项，则该页面上不会显示“商机”部分。
- （仅适用于 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition）如果为“交易注册”记录类型仅提供了“不创建交易注册”选项，则该页面上不会显示“交易注册”部分。

在开始之前。要执行本节中描述的过程，您的角色必须包括“数据规则和分配”权限。

创建潜在商机转换布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”。
- 3 在“潜在商机转换管理”部分中，单击“潜在商机转换布局”。
- 4 在“潜在商机转换布局列表”页面中，单击“新建布局”。
- 5 在步骤 1 “布局名称”中：
 - a 输入该布局的名称。
 - b （可选）输入该布局的说明。
 - c 如果您希望此布局作为所有用户的默认布局，请选择“默认潜在商机转换布局”复选框。

注意：默认情况下，Oracle CRM On Demand 中提供的“标准潜在商机转换布局”用作公司的默认潜在商机转换布局，除非已将其他布局标记为默认布局。如果您创建其他布局并选择了此新建布局的“默认布局”复选框，则“标准潜在商机转换布局”将不再是默认布局。因此，仅在取消选中其他任何布局的“默认布局”复选框时，“标准潜在商机转换布局”才是公司的默认布局。但是，“标准潜在商机转换布局”的“默认布局”复选框始终保持取消选中状态，即使作为默认布局时也是如此。

- 6 在步骤 2 “选择操作”中，在“潜在商机转换记录类型”部分突出显示要为其选择操作的记录类型（客户、联系人、商机或交易注册），然后单击箭头，将想要显示在页面上的操作从“潜在商机转换的可用操作”部分移至“潜在商机转换的已选定操作”部分。为每种记录类型重复此步骤。
- 7 在第 3 步“选择字段”中，指定要在用户单击“潜在商机详细信息”页面上的“转换”时，转入“转换潜在商机”页面的“商机”部分和“交易注册”部分的潜在商机字段，具体如下：
 - a 在“潜在商机转换记录类型”列表中，选择要配置“转换潜在商机”页面的字段的记录类型（“商机”或“交易注册”）。

“潜在商机转换选定字段”列表最初显示默认情况下转入的字段。“潜在商机转换可用字段”列表显示可用于转入该记录类型的“转换潜在商机”页面的所有附加字段。

注意：只能将映射到相关记录类型中字段的字段添加到“转换潜在商机”页面布局。如果要添加到“转换潜在商机”页面的字段尚未映射到相关记录类型中的字段，则必须先进行映射，才能将其添加到“转换潜在商机”页面布局。此外，连接字段和“Web 链接”类型字段不可用于添加到潜在商机转换布局，即使此类字段映射到相关记录类型的字段也如此。“关联的商机”字段和“下一步”字段始终显示在“转换潜在商机”页面的“商机”部分，而“交易注册名称”字段和“高级合作伙伴客户”字段始终显示在“交易注册”部分。您无法从页面布局中删除这些字段。有关更多信息，请参阅潜在商机转换期间映射附加字段（请参阅[在潜在商机转换过程中映射其他字段](#) 第 页 1335）。
 - b 将所需字段移到“潜在商机转换选定字段”列表，并将不需要的任何字段都移到“潜在商机转换可用字段”列表。记录类型的“潜在商机转换选定字段”列表中可包括的最大字段数为九。
 - c 针对其他记录类型（“商机”或“交易注册”）重复步骤 a 和 b。
- 8 在第 4 步“确认”中，查看您的选择，必要时返回第 2 步“选择操作”或第 3 步“选择字段”，以更改您的选择。
- 9 单击“完成”以保存所做的更改。

潜在商机的拒绝代码

用户拒绝潜在商机时，必须在“拒绝潜在商机”页面的“拒绝代码”字段中选择拒绝代码。用户也可在“拒绝原因”字段中输入说明拒绝原因的文本。如果用户在“拒绝代码”字段中选择其它值，则“拒绝原因”字段成为必填字段，并且用户必须输入潜在商机被拒绝的原因说明。否则，“拒绝原因”字段为可选字段。

默认情况下，已为“拒绝代码”字段提供了一些值，但您可以更改这些值，或向列表中添加更多的值。默认值如下：

- 第三方联系人
- 不再联系
- 重复
- 未能取得联系
- 联系人不适用
- 数据不足
- 电话号码无效
- 无业务商机
- 正在处理的商机
- 其他
- 最近联系过（< 30 天）
- 数据录入/系统错误
- 已拥有产品
- 不满足目标条件

有关编辑选择列表值的信息，请参阅[更改选择列表值（第 页 1073）](#)。

注意：如果重命名其它值，则当用户在“拒绝潜在商机”页面中选择已重命名的值时，“拒绝原因”字段仍将成为必填字段。

关于限制拒绝代码值

“状态”字段显示在“拒绝潜在商机”页面中。它为只读且设置为“已拒绝”。通过定义级联选择列表（该列表以“状态”字段作为父选择列表并以“拒绝代码”字段作为相关选择列表），您可以限制“拒绝潜在商机”页面的“拒绝代码”字段中可供用户选择的值。有关定义级联选择列表的信息，请参阅[定义级联选择列表（第 页 1099）](#)。您也可以禁用拒绝代码值，请参阅[更改选择列表值（第 页 1073）](#)。

注意：您只能使用“状态”字段作为父选择列表来限制“拒绝代码”字段中的值。

设置预测定义

Oracle CRM On Demand 中的预测将按照您定义的设置自动生成销售预测。预测每周或每月自动生成一次。生成的每个预测都将存档，从而提供可供参考和分析的历史记录。

每个预测都是有关该季度收入和潜在收入的信息快照。假如知道销售商机的当前状态，则销售专业人员和经理可以通过预测按照计划定额、实际已结收入和预期收入跟踪其季度销售业绩。

预测的参与者按角色选择。必须对公司的报告结构和您为预测参与者选择的角色进行相关设置，以便参与者的预测能够汇总到一个顶层用户处。通常，此顶层用户是公司的副总裁或首席执行官（CEO）。

在生成预测时，Oracle CRM On Demand 会在每位参与者的“我的主页”上发布警报（持续两天），以提醒雇员已创建了预测并且它可供查看。要延长该警报的显示时间，请更新它的“到期日期”字段。有关警报的信息，请参阅[发布公司范围的警报（请参阅 发布公司范围的预警 第 页 1013）](#)。

确定预测类型

公司可以基于以下任意一项预测收入：商机、产品、客户或联系人。有四种类型的预测：

- 商机产品

- 商机收入
- 客户收入
- 联系人收入

公司可以在为预测生成设置的指定预测日期生成多个预测类型。当您为公司选择预测设置时，您将确定整个公司使用的预测类型。

注意：每个预测类型都需要销售雇员采取某些操作。在销售雇员开始创建商机、客户和联系人记录时，请确保让他们知道您将使用哪种预测类型。

商机产品预测

商机产品预测报告链接到商机的产品。预测数值是根据满足以下条件的所有产品上的“数量”、“收入”和“预期收入”字段计算的：由预测参加者拥有并且具有计划在该预测期间内中确认的收入。可以在某个时间报告产品的收入，也可以在多个期间内报告此收入。

商机产品预测需要销售代表将产品链接到他们的商机记录。销售代表还必须填入数量、采购价格、以及开始和结束日期，以指明他们要包括在预测中的产品。

要包括在预测中，商机产品记录必须满足以下条件：

- 结束日期在预测期内
- 由预测参与者拥有

为了帮助计算贵公司的预测收入，必须为记录的值提供一些附加信息。有关详细信息，请参阅“关于商机和预测”。

如果公司想要预测基于产品的一次性收入或重复性收入，请设置商机产品预测。

商机收入预测

商机收入预测报告商机记录中注明的收入。预测数值根据满足以下条件的所有商机记录上的“收入”和“预期收入”字段进行计算：

- 商机的结束日期在预测期间内
- 满足以下条件之一：
 - 商机由预测参与者拥有
 - 预测参与者是指商机团队的成员，并且在大于零百分比的商机收入中具有份额（也就是说，“商机团队”页面上的“拆分百分比”字段中的值大于零）。

注意：对于要在团队成员之间分享的商机收入，必须在公司概要上选中“启用商机收入拆分”复选框。

商机收入预测需要销售代表填写商机的“收入”和“结束日期”字段，以指明他们想要包括在预测中的商机。在预测中将忽略任何链接的产品。

为了帮助计算贵公司的预测收入，必须为记录的值提供一些附加信息。有关详细信息，请参阅[关于商机和预测（第 260 页）](#)。

如果要预测整个商机收入，不考虑各个产品贡献了多少收入，则设置一个商机收入预测。

客户和联系人收入预测

客户收入和联系人收入预测报告链接到客户或联系人记录的收入记录上列出的收入。预测数字根据满足可包含在预测中的标准的记录的“收入”和“预期收入”进行计算。要包括在预测中，客户或联系人收入记录必须满足以下条件：

- 记录必须由预测参与者拥有。
- 记录的状态必须为“未完成”、“待处理”或“已完成”。
- 记录必须选定了“预测”字段。
- 记录不能链接到商机。
- 记录必须具有计划在该预测期间确认的收入。

可以在某个时间报告客户或联系人的收入，也可以将其设置为随时间的过去反复报告。客户收入预测和联系人收入预测都需要用户将收入链接到其客户记录或联系人记录。用户还需要更新收入记录上的“开始/结束日期”、“状态”和“预测”字段，以指示他们想包括在预测中的产品。

为了帮助计算贵公司的预测收入，必须为记录的值提供一些附加信息。有关详细信息，请参阅根据客户跟踪收入 (请参阅 [基于客户跟踪收入](#) 第 页 234) 和根据联系人跟踪收入 (请参阅 [基于联系人跟踪收入](#) 第 页 251)。

如果公司想要预测一次性收入或重复性收入，请设置客户收入预测或联系人收入预测。

选择预测持续时间

您可以将预测配置为最多显示四个季度的收入预测数据。通过使用扩展的预测功能，您可以查看当前季度以及后一个、两个或三个季度的预测。

默认情况下，预测持续时间设为一个季度（这意味着预测中只包括当前季度）。如果更改持续时间设置以包括多个季度，则预测将包括当前季度以及将来的季度。例如，如果选择的预测持续时间为两个季度，则预测将包括当前季度和下一个季度。

指定预测角色

作为预测定义的一部分，您可以选择要包含的角色。向预测定义中添加某个角色时，已分配此角色的所有用户将被指定为预测参与者。

预测的用户设置

必须正确设置计划包括在公司预测中的用户。他们的用户记录必须满足以下条件：

- 记录在“角色”字段中必须有一个有效值。
- 记录在“报告对象”字段或“报告对象（别名）”字段必须具有有效值，具体取决于用户记录的页面布局中显示的字段。
- 用户的状态必须设置为“有效”，除非您选择了“允许为无效用户预测”选项。

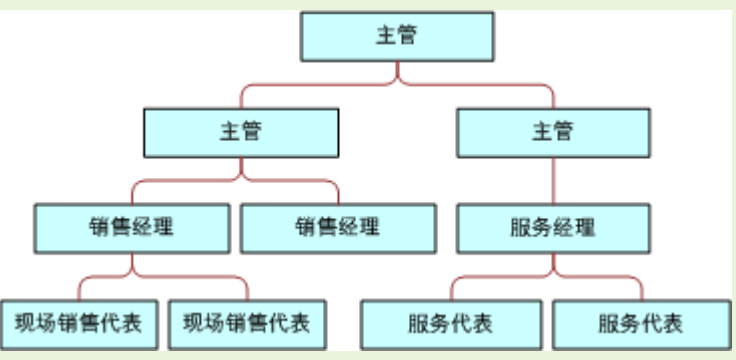
警告：如果预测中包括的任何用户未正确设置，则整个预测将失败。

用于预测的报告结构和角色的示例

要生成预测，您必须正确设置公司的报告结构。预测层次结构基于在用户记录的“报告对象”或“报告对象（别名）”字段中指定的层次结构。所有预测参与者（除了一个顶层用户外）都必须向另一个预测参与者报告，以便所有单独的预测能够汇总到一个公司范围的预测中。如果有多个预测参与者未向其他预测参与者报告，或者任何经理拥有作为下属的预测参与者，但此经理的状态为“不活动”，则预测将会失败。

注意：如果因报告结构有问题而未能生成预测，则第一联系人（在公司概要上指明）将收到“客户支持”发送的电子邮件通知。更正报告结构并更新预测后，将在该晚自动生成预测，即使该晚并非常规预测夜晚也是如此。

下表显示了适用于和不适用于预测生成的报告结构及参与者角色组合。

对于此报告结构	预测成功或失败	因为
	与此角色组合搭配时成功： ■ 主管 ■ 销售经理 ■ 现场销售代表	参与者的预测汇总到一个顶层参与者的预测。
	与此角色组合搭配时失败： ■ 销售经理 ■ 现场销售代表	参与者的预测不汇总到一个参与者的预测。他们的预测汇总到两个

对于此报告结构	预测成功或失败	因为
		销售经理的预测。
	与此角色组合搭配时失败： 主管 现场销售代表	现场销售代表的预测汇总到不是参与者的销售经理的预测。
	与此角色组合搭配时成功： 主管 销售经理 现场销售代表	参与者的预测汇总到一个参与者的预测。
	与此角色组合搭配时失败： 主管 销售经理 现场销售代表	有两个参与者没有报告对象。预测中只能有一个参与者（在结构顶部）没有报告对象。

在预测中包括无效用户

预测可以包括无效用户以及有效用户。当您设置预测定义时，您可以指明是否在预测中包括无效用户。

允许经理为其下属提交预测

当您设置预测定义时，您可以指明经理在提交他们的预测时能否自动提交其下属的预测。

预测和定制会计日历

使用定制会计日历时，公司的定制会计日历定义会用于生成预测，因此，预测期月份与定制会计日历月份一致。

公司管理员必须为您想要在 Oracle CRM On Demand 中创建预测的每个年份创建定制会计日历记录。如果尚未创建支持选定预测持续时间所需的足够数量的会计日历，则其将阻止预测系列的生成和预测的创建。

注意：如果因会计日历不足而导致预测生成失败，则主要联系人（已在公司概要上指示）将收到来自客户支持的电子邮件通知。在创建了用于支持预测定义的会计日历记录，并更新了预测定义之后，会在该晚自动生成预测，即使该晚并非平常的预测夜晚也是如此。

关于预测失败的电子邮件通知

在预测失败时发送的电子邮件通知中，“发件人”地址始终是 donotreply@crmondemand.com，而“发件人”字段始终设置为 support@crmondemand.com。Oracle CRM On Demand 会将一个字符串附加到每封电子邮件，以便可在 Oracle 的电子邮件交付系统中跟踪电子邮件。如果电子邮件收件人尝试回复电子邮件，则回复的“收件人”字段中的地址将自动设置为 support@crmondemand.com。

以下过程说明如何设置预测定义。

设置预测定义

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“预测管理”部分下，单击“预测定义”。
- 4 在“预测定义”页面上，单击“更新”。
- 5 在步骤 1 “选择预测类型”中，为您要生成的每个预测类型选中“活动”复选框。
公司可以预测基于商机产品的销售收入、商机收入、客户收入以及联系人收入。
- 6 在步骤 2 “选择预测频率”中：
 - a 在“预测持续时间”字段中，选择预测持续时间。
注意：为公司选择的会计日历设置确定了每个季度的持续时间。预测持续时间的开始日期和结束日期将根据公司概要上设置的会计日历开始日期和会计日历类型进行计算。对于“定制会计日历”会计日历类型，开始日期和结束日期基于由公司管理员定义的会计日历。
 - b 在“创建预测快照频率”字段中，指定创建预测快照的频率。
您可以选择每周或每月预测。
注意：如果选择“月”，则为公司选定的会计日历类型决定月份的长度。
 - c 在“运行预测快照日”字段中，选择月份或周中创建预测快照的那一天。
预测生成时间为主机设备所在时区的选定日期的开始时间（即午夜过后的第一分钟）。如果是每月预测，并且当月未包含选为预测生成日期的那一日，Oracle CRM On Demand 会调整快照，以在当月最后一日生成预测。例如，如果将“运行预测快照日”设置为第 30 日，而当月为二月，Oracle CRM On Demand 会调整预测快照，以在第 28 日生成预测。
- 7 在步骤 3 “选择预测角色”中：
 - a 在“预测角色”区域内为那些将参与预测的用户添加角色。单击箭头将公司角色移到“预测角色”列表中。
 - b 要允许为无效用户预测，请选中“允许为无效用户预测”复选框。
 - c 要允许经理自动为其下属提交预测，请选中“在经理提交时自动提交团队预测”复选框。
- 8 单击“完成”。
- 9 在“预测定义”页面上，查看预测快照频率、运行预测快照日、下一个预测系列日期和预测系列参与者的列表，以确认预测的详细信息。

警告：设置预测定义之后，用户记录或会计日历的某些更改需要您更新预测定义设置。有关更多信息，请参阅[更新预测定义](#)（第 页 1342）。

更新预测定义

可以更新公司的预测定义，以更改预测频率或者添加或移除角色等等。另外，在对用户记录进行某些更改后，或者如果修改了会计日历，必须更新预测定义以包含这些更改。

在进行下列任何更改后必须更新预测定义：

- 预测参与者的经理已更改。根据用户记录的页面布局中显示的字段，经理信息将存储在“报告对象”字段或“报告对象（别名）”字段中的预测参与者的用户记录中。
如果更改了预测参与者的经理，必须按如下方式删除预测定义：
 - 如果预测定义当前未包括分配给新经理的角色，则必须将角色添加到预测定义中。
 - 如果预测定义当前包括分配给新经理的角色，则必须刷新预测定义中，以便未来预测中反映新报告结构。

注意：预测参与者层次结构必须包括除顶层人员之外的每个人的经理。

- 停用了作为预测层次结构参与者的用户。

在某雇员从公司离职后，必须将该用户的状态更改为“不活动”。如果这个不活动的雇员以前是预测层次结构中的经理，则还必须更新任何向该雇员报告的预测参与者的用户记录。

在此情况下，您必须更新预测定义，如下所示：

- 如果预测定义当前未包括分配给新经理的角色，则必须将角色添加到预测定义中。
- 如果预测定义当前包括分配给新经理的角色，则必须刷新预测定义中，以便未来预测中反映新报告结构。

注意：如果预测定义允许为不活动的用户预测，则不需要在预测参与者成为不活动的用户后更新预测定义。

- 向预测定义中包括的角色添加了用户或从其中移除了用户。

在此情况下，您仅需要刷新预测定义，以便它整合更改。

- 对会计日历进行了更改。

在此情况下，您仅需要刷新预测定义，以便它整合更改。

注意：无论公司使用何种会计日历（标准或定制），更改会计日历后必须刷新预测定义。

注意：如果在 Oracle CRM On Demand 中作出了此处所述的任何更改，则只有在更新预测定义后，生成的预测才会反映更改。

以下过程说明如何更新预测定义。

更新预测定义

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“预测管理”部分下，单击“预测定义”。
- 4 在“预测定义”页面上，单击“更新”。
- 5 在步骤 1 “选择预测类型”中，如果需要更改，请进行更改。
- 6 单击步骤 2 “选择预测频率”。
- 7 在步骤 2 “选择预测频率”中，如果需要更改，请进行更改。
- 8 单击步骤 3 “选择预测角色”。
- 9 在步骤 3 “选择预测角色”中，如果需要更改，请进行更改。
- 10 单击“完成”。

此时将自动更新预测定义，并且“预测定义”页面上将显示包括已更新预测参与者列表的定义摘要。

设置销售过程、类别和指导

您可以创建一个反映销售环境的要求和复杂性的定制销售方法，当销售代表在各个销售阶段进行交易时，可以利用此方法对他们进行指导。

您可以调整销售阶段信息以反映公司的销售过程或业务实践。当雇员创建和更新商机时，他们选择一个代表商机在销售过程中所处位置的销售阶段。每个销售阶段都与一个百分比关联。此信息也用于报表和预测，包括您的业务数据、预期收入和已结收入计算。

作为定制销售阶段值的一部分，您可以：

- 重命名销售阶段
- 添加或删除销售阶段
- 更改销售阶段的顺序
- 更改与销售阶段相关的机率百分比

关于销售过程

某些销售环境只需一个具有一组销售阶段的销售过程。其他销售环境较为复杂，并且需要各自具有不同销售阶段的多个销售过程。例如，内部销售代表执行的销售过程可能与现场销售代表执行的销售过程不同。

此外，销售代表可能需要针对不同类型的商机执行不同的销售过程。例如，当您的销售代表在销售一件设备时，他们可能需要执行一个较长的多阶段销售过程。但当他们在销售服务合同时，此过程可能较短并且销售阶段较少。

要进一步细化您的销售方法，您可以将一系列销售阶段细化为销售过程并分别将各个过程链接到以下选项之一：

- 商机类型
- 用户角色

这允许您为不同的商机类型或不同的用户角色定制销售过程（以及每个过程的销售阶段）。

例如：您的销售代表创建了一个新商机。输入有关此商机的信息时，她从“商机类型”选项中选择了“服务”。这将使应用程序显示适合该商机类型的销售过程。

注意：基于商机类型的销售过程会覆盖基于用户角色的默认销售过程。也就是说，当雇员创建商机后，其角色的默认销售过程会分配给该商机。如果她随后选择了已分配有销售过程的商机类型，将根据她选择的商机类型推动该商机的销售过程。

关于搜索和列表筛选器中的销售阶段

用户可在搜索标准和列表筛选器中选择的销售阶段的确定方式如下：

- 在操作栏内“商机”记录类型的目标搜索中，如果“销售阶段”字段可用作搜索字段，则用户只能选择与为用户角色指定的销售过程关联的销售阶段，如果没有为用户的角色指定销售过程，则只能选择默认销售过程的销售阶段。即使“商机类型”字段可用作操作栏中的搜索字段，并且用户为搜索选择了商机类型，可用的销售阶段也不受商机类型的限制。
- 在“商机”记录类型的高级搜索中，用户可以选择 Oracle CRM On Demand 中存在的任何销售阶段作为“销售阶段”字段的筛选器值。即使为执行搜索的用户的角色指定了默认销售过程，或者用户选择商机类型作为搜索的筛选器，可用的筛选器值也不局限于特定销售过程的销售阶段。
- 为“商机”记录类型设置列表筛选器时，用户可以选择 Oracle CRM On Demand 中存在的任何销售阶段作为“销售阶段”字段的筛选器值。即使为创建列表的用户的角色指定了默认销售过程，或者用户选择商机类型作为列表的筛选器，可用的筛选器值也不局限于特定销售过程的销售阶段。

关于销售阶段类别

您还可以设置销售阶段类别（如阶段 1、2 或 3），您可以将这些类别链接到不同销售过程的特定销售阶段。如果您需要合并不同过程的信息，则可以依据销售阶段类别运行报表，以便准确地查看所有商机类型或角色之间的业务数据。

关于销售过程指导

您还可以使用“销售过程指导”来指导您的团队在每个销售阶段准确填写必要的信息。“销售过程指导”为雇员提供了要采取的具体步骤及有用的信息，例如文档、模板和竞争性信息。您还可以根据商机在销售周期中的进展情况强制收集信息。另外，在保存商机记录时，您可以指定自动创建将出现在雇员任务列表中的某些任务。

作为销售过程指导的一部分，您可以：

- 为雇员通过“指导”按钮访问的每个销售阶段添加信息
- 为每个销售阶段设置要求，如要填写的字段。这些要求用作在新阶段保存商机的先决条件。
- 设置雇员在不同销售阶段保存商机时生成的自动化任务

如果在已部署了系统后更改任何“销售阶段”名称，则在您进行手动更新之前，所有以前的记录都保持它们所分配的“销售阶段”。

注意：要更改“机率百分比”字段的默认选择列表值，需要在“商机字段设置”页面中编辑该字段（请参阅[更改选择列表值（第 1073 页）](#)）。

设置销售方法时，请按以下常规过程进行操作：

- 1 设置销售阶段类别（如果您具有多个销售过程）。

- 2 设置一个（或多个）销售过程。
- 3 设置每个销售过程的销售阶段。
- 4 设置销售阶段的指导功能。

在开始之前：

- 要执行此过程，您的角色必须包括“管理数据规则 - 管理销售阶段定义”权限。
 - 如果您要根据“商机类型”字段分配销售过程，则应确保选择列表值是您要使用的值。“商机类型”默认值是“续保”和“新业务”。有关定制选择列表值的说明，请参阅[更改选择列表值](#)（第 页 1073）。
- 此外，还要确保“商机类型”字段出现在您要为其使用该字段的每个角色的页面布局中。有关说明，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）。

设置销售阶段类别（可选）

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“销售方法学”部分中，单击“销售类别”链接。
- 4 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。
- 5 在“销售阶段类别”页面上，单击“新建”创建新的销售阶段类别，或从要编辑的销售阶段类别的记录级别菜单中选择“编辑”。
- 6 在“编辑销售阶段类别”页面或“新建销售阶段类别”页面上，填写必需的信息。

字段	说明
阶段类别	销售阶段类别的名称。
订单	销售阶段类别在 Oracle CRM On Demand 中的显示顺序。
转换标记	（可选）要指示需要将一个更新的（不是新的）名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中“转换标记”复选框。 添加新的销售阶段类别名称时，“转换标记”复选框为只读状态。添加的新名称会自动以不带括号的黑色文本显示在其他激活的语言中。 如果在更新销售阶段类别的名称时选中“转换标记”复选框，则更新的名称将以带括号的蓝色文本显示在其他已激活语言的选择列表中，直到您手动输入转换的版本。蓝色文本可帮助您跟踪必须转换的术语。 如果未选中“转换标记”复选框，则将不会以其他语言显示更新的名称，且在此页面上所做的更改不会影响其他语言。

- 7 保存记录。
- 8 手动输入新销售阶段类别的等效转换名称：
 - a 从“转换语言”列表中选择语言。
 - b 单击销售阶段类别的“编辑”链接。
 - c 在“阶段类别”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。

设置销售过程

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“销售方法学”部分，单击“销售过程”链接。
- 4 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。
- 5 在“销售过程列表”页面上，单击“新建”创建新的销售过程，或从要编辑的销售过程的记录级别菜单中选择“编辑”。
- 6 在“销售过程编辑”页面上，填写必需的信息。

字段	说明
默认销售过程	公司的默认销售过程。如果没有向您的用户角色或记录的商机类型分配其他销售过程，则将使用此销售过程。
转换标记	（可选）要指示需要将一个更新的（不是新的）名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中“转换标记”复选框。

- 7 单击“保存”。
- 8 将销售过程链接到“商机类型”字段值：
 - a 在“销售过程列表”页面上，单击要链接的“销售过程名称”。
 - b 在“关联商机类型”标题栏中，单击“添加”。
 - c 选择“商机类型”，然后单击“保存”。

注意： 每个商机类型只能链接一个销售过程。执行此操作后，将从其他销售过程的选择列表中移除该商机类型值。这就避免了您将多个销售过程链接到同一商机类型。

如果雇员所具有的“商机类型”字段记录与您选择的值相符，他们就能看见此销售过程的销售阶段。

- 9 手动输入新销售过程的等效转换名称：
 - a 返回到“销售过程列表”页面。
 - b 从“转换语言”列表中选择语言。
 - c 单击销售过程的“编辑”链接。
 - d 在“销售过程”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。
- 10 选择用作默认值的销售过程：
 - a 在“销售过程列表”页面上，单击要设置为默认值的销售过程的“销售过程名称”链接。
 - b 单击“编辑”。
 - c 选择“默认销售过程”复选框。
 - d 保存记录。

注意： 将为没有其他链接销售过程的记录或角色显示此销售过程。

设置销售过程的销售阶段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“销售方法学”部分，单击“销售过程”链接。
- 4 在“销售过程列表”页面上，单击“销售过程名称”链接。
- 5 设置销售阶段：

- a 在“销售阶段”标题栏中，单击“新建”创建新的销售阶段，或在要编辑的销售阶段的记录级别菜单中选择“编辑”。
- b 在“编辑销售阶段”页上，填写必需的信息。

字段	说明
默认机率	反映对交易在指定结束日期结束时能获得指定收入有多大信心的百分比。默认情况下，分配给商机的机率将根据商机的销售阶段自动调整。用户可以手动覆盖此值，但在用户选择商机的新销售阶段时，商机的“机率百分比”字段值将自动更新为新销售阶段的默认机率值。 注意：如果“批量更新”功能用于更改一个或多个商机记录中的“销售阶段”字段值，则记录的“机率百分比”字段值不会更新为新销售阶段的默认机率百分比。 重要说明：不要设置机率等于 0% 或 100% 的任何其他销售阶段（“已完成/失去”和“已完成/赢得”除外）。如果修改 Oracle CRM On Demand 应用程序在内部使用的选择列表，则可能对标准功能有负面影响。
订单	销售阶段出现在选择列表中的顺序。如果添加销售阶段，则需要更改所有后续销售阶段的顺序值。这样一来，您可以确保“商机”页中的“销售阶段”下拉列表包含顺序正确的信息。
转换标记	（可选）要指示需要将一个更新的（不是新的）名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中“转换标记”复选框。
阶段类别	此销售阶段所属的销售阶段类别的名称。

- 6 保存记录。
- 7 手动输入新销售阶段的等效转换名称：
 - a 在“销售过程详细信息”页面上的“销售阶段”部分中，单击“显示完整列表”。
 - b 在“销售阶段”页面的“转换语言”字段中，选择语言。
 - c 单击销售阶段的“编辑”链接。
 - d 在“销售阶段名称”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。
- 8 保存记录。

设置销售阶段的指导功能

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“销售方法学”部分，单击“销售过程”链接。
- 4 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。
如果没有选择公司的主要语言，则“转换标记”复选框不会出现，并且应用程序不会指示您在此处添加未转换的词。
- 5 在“销售阶段列表”页面上，单击要为其设置指导信息的销售阶段链接（在“销售阶段”列）。
- 6 使字段成为此销售阶段的必填字段：
 - a 在“其他必填字段”标题栏中，单击“新建”。
 - b 在“编辑其他必填字段”页面上，从列表中选择字段。

- c** 查看屏幕上出现的输入默认值的提示，然后输入要作为默认值的值（可选）。
当输入默认值时，只有当该字段为空时，才会将默认值添加到该记录中。例如，如果记录已有一个“收入”值，则在这里为“收入”指定默认值不会导致该记录中已保存的收入金额被覆盖。
- d** 保存记录。
- 7** 添加供雇员查看的销售阶段准则，例如要在阶段中达到的目标和里程碑：
 - a** 在“过程指导步骤”标题栏中，单击“新建”。
 - b** 在“编辑过程指导步骤”页面上，输入一个数字以指示此信息出现的顺序。
当雇员在其商机记录中单击“指导”按钮时，他们可以看到前 10 个子步骤。如果添加的步骤超过 10 个，则雇员可以通过单击“显示完整列表”链接查看整个列表。
 - c** 要将信息标记为转换，请选择“转换标记”复选框。
 - d** 保存记录。
当雇员在其商机记录中对此销售阶段的商机记录单击“指导”按钮时，此信息出现在其“销售过程指导”页面上。
- 8** 添加附件或 URL 以供雇员访问适合销售阶段的资源：
 - a** 在“有用资源”标题栏中，单击“添加附件”或“添加 URL”。
 - b** 在“编辑附件”或“编辑 URL”页面上，输入信息。
 - c** 保存记录。
当雇员在其商机记录中单击“指导”按钮时，链接到此销售阶段的附件或 URL 的列表将出现在其“销售过程指导”页面上。
- 9** 定义在雇员更新销售阶段时自动创建的任务：
 - a** 在“自动化任务”标题栏上，单击“新建”。
 - b** 在“编辑自动化任务”页面上，输入信息。
您在这里设置的信息将用作每个任务的模板。新创建的任务将被链接到此商机，因此它显示在“商机详细信息”页面及相应的活动列表上。
注意： 您必须在“到期日期”字段中输入一个数字，以指示在创建任务后多少天任务到期。例如，如果在 12 月 6 日创建任务并且在“到期日期”字段中输入“10”，则该任务出现在雇员的任务列表中，到期日期为 12 月 16 日。
对于“所有者”，以下行为适用：
 - 为具有您选择的角色的每个用户创建的任务。
 - 如果没有用户执行客户团队角色，则将任务分配给商机所有者。**注意：** 有关记录所有权模式如何影响自动生成的任务的所有权的信息，请参阅[记录所有权模式和自动生成的任务](#)（第 1215 页）。
 - c** 保存记录。

定制公司的行业列表

“行业”字段是包括“客户”、“应用程序”、“潜在商机”和“合作伙伴”记录类型在内的许多记录类型上的一个选择列表字段。它用于跟踪与记录关联的业务类型。您可以添加和删除行业，或者更改列表中行业的显示名称，因而您能够更改行业选择列表以与您公司使用的命名原则匹配。

注意： 可以向列表中添加的行业数不受限制。但是，在记录详细信息页面上“行业”字段中的值选择列表中，仅列表中的前 300 个活动行业可供用户选择。行业值按 ASCII 码升序排序，这表示排序顺序区分大小写。首先显示以数字开头的值，然后显示以大写字母开头的值，接着再显示以小写字母开头的值。为行业选中“启用”复选框时，相应行业即处于活动状态。

以下过程说明如何更新行业。

更新行业

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“行业定义”部分中，单击“行业定义”链接。
- 4 在“编辑行业”页面上，根据需要为行业更改信息。
- 5 保存所做的更改。

以下过程说明如何添加行业。

添加行业

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“行业定义”部分中，单击“行业定义”链接。
- 4 在“编辑行业”页面中的“转换语言”字段中，选择公司的主要语言，然后单击“新建”。
- 5 在新的“编辑行业”页面上，为行业输入信息。
- 6 保存所做的更改。

注意：“行业 SIC 代码”是“编辑行业”页面上的一个字段。标准行业分类 (SIC) 系统是一系列数字代码，这些代码按照公司可提供的产品或服务的类型对所有公司进行分类。无论规模或所有权类型如何，从事相同活动的公司将分配有相同的 SIC 代码。开发 SIC 代码是为了便于对数据进行收集、制表和分析，也是为了在统计分析中改善比较。

以下过程说明如何手动输入行业的等效转换名称。

手动输入行业的等效转换名称

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“行业定义”部分中，单击“行业定义”链接。
- 4 在“编辑行业”页面中的“转换语言”字段中，选择语言。
- 5 在“显示名称”字段中输入等效转换名称。
- 6 保存所做的更改。

注意：在 Oracle CRM On Demand 中首次设置贵公司时，系统会以默认语言为贵公司生成行业的默认名称和显示名称。如果稍后为贵公司更改默认语言，则行业的显示名称将以新语言显示。但是，行业的默认名称仍以贵公司最初的默认语言显示。

修改跟踪

作为管理员，您可以使用修改跟踪功能跟踪对记录类型所做的运行时修改。为记录类型启用修改跟踪功能后，Oracle CRM On Demand 会记录该记录类型的所有更改事件，并将修改跟踪记录写入修改跟踪事件列表。每当执行删除项目定期清除时，Oracle CRM On Demand 就会永久删除旧的修改跟踪记录。旧记录的定义是已存在 30 天或更长时间的记录。

与 Oracle CRM On Demand 集成的外部应用程序（如 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales）可以使用修改跟踪功能。此外，外部应用程序可以使用 Web 服务读取修改跟踪条目。有关使用 Web 服务读取修改跟踪条目的信息，请参阅 *Oracle Web Services On Demand Guide*。

相关主题

有关修改跟踪功能的相关信息，请参阅以下主题：

- [启用修改跟踪功能](#) (第 页 1350)
- [跟踪的记录类型](#) (第 页 1350)
- [关于修改跟踪事件](#) (第 页 1362)
- [查看“修改跟踪列表”页面](#) (第 页 1363)
- [对选择列表中的值列表所做更改的修改跟踪信息](#) (第 页 1361)
- [修改跟踪事件记录的示例](#) (第 页 1364)
- [手动创建修改记录](#) (第 页 1367)

启用修改跟踪功能

使用以下过程为所有模块启用 Oracle CRM On Demand 中的修改跟踪功能。

在开始之前。您必须以管理员身份登录到 Oracle CRM On Demand，并且您的角色必须包括“管理修改跟踪”权限以及“管理角色和访问”权限。如果没有为公司管理员的角色启用“管理修改跟踪”权限，请联系 Oracle CRM On Demand Customer Care。

为记录类型启用修改跟踪功能

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“启用修改跟踪”。
- 3 在打开的页面上，为要跟踪的记录类型（或对象名称）选中“启用修改工作流”复选框。

注意：通过为记录类型取消选中“启用修改工作流”复选框，您可以为该记录类型禁用修改跟踪功能。

通过转到“管理主页”并单击“业务流程管理”部分中的“修改跟踪”，您可以查看“修改跟踪列表”页面中列出的相关修改信息。

相关主题

有关修改跟踪功能的相关信息，请参阅以下主题：

- [修改跟踪](#) (第 页 1349)
- [跟踪的记录类型](#) (第 页 1350)
- [关于修改跟踪事件](#) (第 页 1362)
- [查看“修改跟踪列表”页面](#) (第 页 1363)
- [对选择列表中的值列表所做更改的修改跟踪信息](#) (第 页 1361)
- [修改跟踪事件记录的示例](#) (第 页 1364)
- [手动创建修改记录](#) (第 页 1367)

跟踪的记录类型

此主题列出了 Oracle CRM On Demand 跟踪更改事件所针对的记录类型。要使用修改跟踪功能，您必须选择这些记录类型。“修改跟踪列表”页面上显示的记录类型名称与 Oracle CRM On Demand 用户界面上其他地方显示的记录类型名称匹配。Oracle CRM On Demand Web 服务请求中用于检索修改跟踪信息的记录类型名称必须与下表内右侧列中列出的名称匹配。

注意：右侧列中的记录类型名称与语言无关。

下表列出了可以为 Oracle CRM On Demand 中的修改跟踪功能启用的记录类型。

Oracle CRM On Demand 用户界面中的记录类型	Oracle CRM On Demand Web 服务中的记录类型
客户	客户
客户地址	AccountAddress

Oracle CRM On Demand 用户界面中的记录类型	Oracle CRM On Demand Web 服务中的记录类型
客户工作簿	AccountBook
客户竞争者	竞争者
客户联系人	AccountContact
客户联系人角色	ContactRole
客户附注	附注
客户合作伙伴	合作伙伴
客户关系	RelatedAccount
客户团队	AccountTeam
鉴定	鉴定
鉴定工作簿	AccreditationBook
鉴定请求	AccreditationRequest
鉴定团队	AccreditationTeam
活动	活动
活动附件	附件
活动用户	用户 注意： 如果您要通过“所有者”字段或“用户”相关信息部分跟踪活动用户的更改，则必须选择要跟踪修改的“活动”、“活动用户”、“用户”和“职位”记录类型。通过选择这四种记录类型，Oracle CRM On Demand 可在活动中添加或删除用户时正确跟踪 Associate、WriteRecordUpdated 和 Dissociate 事件。从活动中删除用户时，它也会为“活动用户”交集表生成 PreDeleteRecord 和 DeleteRecord 更改事件。
地址	地址 注意： 如果您为公司的地址记录启用修改跟踪，同时在公司概要中启用地埋编码，Oracle Maps Geocoder 将为它进行的每次地址更新生成修改跟踪条目。您可通过地址的关联修改跟踪记录中的修改编号来跟踪地址记录的更新。
地址位置	地址
分配	分配

Oracle CRM On Demand 用户界面中的记录类型	Oracle CRM On Demand Web 服务中的记录类型
分配工作簿	AllocationBook
申请	申请
申请工作簿	ApplicationBook
申请团队	ApplicationTeam
评估	SalesAssessment
评估值	SalesAssessmentValue
资产	资产
车辆经销商车型	AutoDealerMakes
车辆销售小时数	AutoSalesHours
车辆服务小时数	AutoServiceHours
已锁定产品	BlockedProduct
工作簿	工作簿
工作簿用户	BookUser
经纪人概要	BrokerProfile
业务计划	BusinessPlan
业务计划工作簿	BusinessPlanBook
业务计划团队	BusinessPlanTeam
拜访产品详细信息	ProductsDetailed
拜访产品详细信息消息响应	CallProdDetailMsgRsp
拜访产品详细信息消息计划项目	CallProdDetailMsgPlanItem
拜访产品详细信息消息计划项目关系	CallProdDetailMsgPlnRel
访问发放的促销项目	PromotionalItems
发放的拜访样品	SampleDropped
商业活动	商业活动

Oracle CRM On Demand 用户界面中的记录类型	Oracle CRM On Demand Web 服务中的记录类型
商业活动工作簿	CampaignBook
商业活动收件人	Recipient
证书	证书
证书工作簿	CertificationBook
证书请求	CertificationRequest
证书团队	CertificationTeam
索赔	索赔
联系人	联系人
联系人地址	ContactAddress 注意： 如果在公司未启用共享地址时用户从“联系人详细信息”页面中删除地址，那么修改跟踪功能仅跟踪 Dissociate 事件、联系人记录的 WriteRecordUpdated 事件和地址记录的 PreDeleteRecord 事件。该功能不会跟踪地址记录的 DeleteRecord 事件。要标识已删除的地址，请参阅 PreDeleteRecord 事件。
联系人最佳时间	ContactBestTimes
联系人工作簿	ContactBook
联系人兴趣	Interests
联系人附注	附注
联系人资产组合	联系人
联系人关系	RelatedContact
联系人省/自治区/直辖市执照	ContactLicense
联系人团队	团队
课程	课程
课程工作簿	CourseBook
课程注册	CourseEnrollment
课程团队	CourseTeam

Oracle CRM On Demand 用户界面中的记录类型	Oracle CRM On Demand Web 服务中的记录类型
保险范围	保险范围
定制对象 01	CustomObject1
定制对象 01 工作簿	CustomObject1Book
定制对象 01 团队	团队
定制对象 02	CustomObject2
定制对象 02 工作簿	CustomObject2Book
定制对象 02 团队	团队
定制对象 03	CustomObject3
定制对象 03 工作簿	CustomObject3Book
定制对象 03 团队	团队
定制对象 04	CustomObject4
定制对象 04 工作簿	CustomObject4Book
定制对象 04 团队	CustomObject4Team
定制对象 05	CustomObject5
定制对象 05 工作簿	CustomObject5Book
定制对象 05 团队	CustomObject5Team
定制对象 06	CustomObject6
定制对象 06 工作簿	CustomObject6Book
定制对象 06 团队	CustomObject6Team
定制对象 07	CustomObject7
定制对象 07 工作簿	CustomObject7Book
定制对象 07 团队	CustomObject7Team
定制对象 08	CustomObject8
定制对象 08 工作簿	CustomObject8Book

Oracle CRM On Demand 用户界面中的记录类型	Oracle CRM On Demand Web 服务中的记录类型
定制对象 08 团队	CustomObject8Team
定制对象 09	CustomObject9
定制对象 09 工作簿	CustomObject9Book
定制对象 09 团队	CustomObject9Team
定制对象 10	CustomObject10
定制对象 10 工作簿	CustomObject10Book
定制对象 10 团队	CustomObject10Team
定制对象 11	CustomObject11
定制对象 11 工作簿	CustomObject11Book
定制对象 11 团队	CustomObject11Team
定制对象 12	CustomObject12
定制对象 12 工作簿	CustomObject12Book
定制对象 12 团队	CustomObject12Team
定制对象 13	CustomObject13
定制对象 13 工作簿	CustomObject13Book
定制对象 13 团队	CustomObject13Team
定制对象 14	CustomObject14
定制对象 14 工作簿	CustomObject14Book
定制对象 14 团队	CustomObject14Team
定制对象 15	CustomObject15
定制对象 15 工作簿	CustomObject15Book
定制对象 15 团队	CustomObject15Team
注意： 贵公司或许已经设置了附加定制对象及其子对象，这些对象将扩展到定制对象 15 之外。这些附加的定制对象及其子对象所遵循的命名模式与前面的定制对象及其子对象的命名模式相同。	

Oracle CRM On Demand 用户界面中的记录类型	Oracle CRM On Demand Web 服务中的记录类型
损坏	损坏
交易注册	DealRegistration
交易注册工作簿	DealRegistrationBook
交易注册团队	DealRegistrationTeam
经销商	经销商
经销商地区	ChannelPartnerTerritory
按记录类型列出的默认工作簿	UserUserDefaultBookPerType
分部	分部
事件	医学教育
事件工作簿	MedEdBook
EventTeam	MedEdTeam
考试	考试
考试工作簿	ExamBook
考试注册	ExamRegistration
考试团队	ExamTeam
财务帐户	FinancialAccount
财务帐户工作簿	FinancialAccountBook
财务帐户持有者	FinancialAccountHolder
财务帐户产品	FinancialAccountHolding
金融计划	FinancialPlan
财务计划工作簿	FinancialPlanBook
金融产品	FinancialProduct
金融交易	FinancialTransaction
资金	资金

Oracle CRM On Demand 用户界面中的记录类型	Oracle CRM On Demand Web 服务中的记录类型
资金工作簿	FundBook
资金借项	FundDebit
资金项目	OccamFundCredit
资金成员身份	FundPartner
资金参与者	FundParticipantUserSharing
资金请求	FundRequest
HCP 联系人分配	HCPContactAllocation
HCP 联系人分配工作簿	HCPContactAllocationBook
家庭	家庭
家庭联系人	联系人
家庭团队	团队
投保财产	InsuranceProperty
库存审计报表	InventoryAuditReport
库存审计报表工作簿	InventoryAuditReportBook
库存期间	InventoryPeriod
库存期间工作簿	InventoryPeriodBook
受邀者	受邀者
当事人	InvolvedParty
潜在商机	潜在商机
潜在商机工作簿	工作簿
潜在商机事件	LeadEvent
潜在商机合作伙伴	合作伙伴
潜在商机团队	LeadTeam
MDF 请求	MDFRequest

Oracle CRM On Demand 用户界面中的记录类型	Oracle CRM On Demand Web 服务中的记录类型
MDF 请求工作簿	MDFRequestBook
MDF 请求团队	MDFRequestTeam
消息响应	MessageResponse
消息计划	MessagePlan
消息计划工作簿	MessagePlanBook
消息计划项目	MsgPlanItem
消息计划项目关系	MsgPlanItemRelation
目标	目标
目标工作簿	ObjectivesBook
目标团队	ObjectivesTeam
商机	商机
商机工作簿	工作簿
商机竞争者	竞争者
商机联系人角色	OpportunityContactRole
商机附注	附注
商机合作伙伴	合作伙伴
商机团队	团队
订单	订单
订单工作簿	OrderBook
订单项目	OrderItem
订单团队	OrderTeam
合作伙伴	合作伙伴
合作伙伴工作簿	PartnerBook
合作伙伴计划	计划

Oracle CRM On Demand 用户界面中的记录类型	Oracle CRM On Demand Web 服务中的记录类型
合作伙伴团队	PartnerTeam
期间	CRMOD_LS_Period
选择列表	Picklist (Administrative API)
选择列表值组	PicklistValueGroup
计划客户	PlanAccount
计划联系人	PlanContact
计划商机	PlanOpportunity
保险单	保险单
保险单工作簿	PolicyBook
投保人	PolicyHolder
资产组合	资产组合
资产组合团队	团队
位置	用户 注意：“位置”记录包含“客户”、“联系人”、“商机”、“事件”和“活动”记录类型的记录所有权信息。要跟踪这些记录类型中的记录所有权，您必须启用“位置”以进行修改跟踪。具体而言，这样可以实现在支持的记录类型的所有者更改时跟踪“关联”和“取消关联”事件。此外，在将用户添加到“活动用户相关信息”部分时，它也可以跟踪活动与该用户之间的“关联”事件。
价格表	PriceList
价格表行项目	PriceListLineItem
产品	产品
产品类别	ProductCategory
产品标志	ProductIndication
计划工作簿	ProgramBook
计划成员身份	ProgramPartner

Oracle CRM On Demand 用户界面中的记录类型	Oracle CRM On Demand Web 服务中的记录类型
报价	报价
相关免责声明	RelatedDisclaimer
收入	产品
样品免责声明	SampleDisclaimer
样品库存	SampleInventory
样品批次	SampleLot
样品批次工作簿	SampleLotBook
样品请求	SampleRequest
样品请求工作簿	SampleRequestBook
样品请求项目	SampleRequestItem
样品交易	SampleTransaction
样品交易工作簿	SampleTransactionBook
服务请求	ServiceRequest
服务请求团队	ServiceRequestTeam
签名	签名
智能拜访	活动
社交媒体	SocialMedia
解决方案	解决方案
解决方案工作簿	SolutionBook
特殊定价产品	SPRequestLineItem
特殊定价请求	SPRequest
特殊定价请求工作簿	SPRequestBook
特殊定价请求团队	SPRequestTeam
地区	地区

Oracle CRM On Demand 用户界面中的记录类型	Oracle CRM On Demand Web 服务中的记录类型
交易项目	TransactionItem
用户	用户
用户分部	UserDivision
用户责任人	用户
车辆	车辆
车辆工作簿	VehicleBook
车辆财务信息	EautoFinancialDetail
车辆销售历史记录	EautoSalesHistory
车辆服务历史记录	EautoServiceHistory

相关主题

有关修改跟踪功能的相关信息，请参阅以下主题：

- [修改跟踪（第 页 1349）](#)
- [启用修改跟踪功能（第 页 1350）](#)
- [关于修改跟踪事件（第 页 1362）](#)
- [查看“修改跟踪列表”页面（第 页 1363）](#)
- [对选择列表中的值列表所做更改的修改跟踪信息（第 页 1361）](#)
- [修改跟踪事件记录的示例（第 页 1364）](#)
- [手动创建修改记录（第 页 1367）](#)

对选择列表中的值列表所做更改的修改跟踪信息

本主题说明如何使用修改跟踪功能跟踪对选择列表中的值列表所做的更改。为了跟踪对选择列表所做的更改，您可以为修改跟踪功能以及包含选择列表的记录类型启用选择列表。选择列表在“修改跟踪列表”页面上可用作对象名称。如果为选择列表对象启用了修改跟踪功能，则 Oracle CRM On Demand 会为记录类型选择列表上的创建、读取、更新或删除操作记录“修改跟踪列表”页面上的记录类型的名称。下表说明了为选择列表对象启用修改跟踪功能时“修改跟踪列表”页面中的列。

列标题	说明
对象名称	选择列表。
对象 ID	Oracle CRM On Demand 为对象分配的行标识符，例如 1QA2-NX0XH。此标识符为与选择列表关联的值列表所特有的标识符。 某些字段在多个对象之间使用相同的值列表。如果用户编辑值列表中的任何值，则 Oracle CRM On Demand 会为所有字段记录修改跟踪条目。在此情况下，此对象标识符对于所有此类修改跟踪条目都相同。

列标题	说明
记录类型	其选择列表经过编辑的记录类型的修改跟踪名称。此名称是跟踪记录类型时“修改跟踪”页面中所显示的记录类型名称。
字段名称	编辑的选择列表字段的 Web 服务版本 2.0 标记。

每当编辑选择列表字段时，“修改跟踪列表”页面中会显示一个条目，但只有在您为修改跟踪功能启用了将编辑其选择列表字段的记录类型时，才会出现这种情况。对特定记录类型上的选择列表字段所做的一项编辑可能会导致在“修改跟踪列表”页面中记录多个条目，因为 Oracle CRM On Demand 会将选择列表字段映射到在跨记录类型的多个选择列表字段间共享的值列表类型。条目数等于映射到所编辑的选择列表字段值列表类型的公共字段数。

例如，假定您具有一个名为“选择列表角色”的选择列表，值列表类型设置为 PARTY_REL_TYPE，并且以下记录类型也使用此选择列表：“客户合作伙伴”、“客户竞争者”、“商机竞争者”和“商机合作伙伴”。假定这些记录类型中的以下两个字段也使用选择列表：“角色”和“反转角色”。如果您更新此示例中任何选择列表字段的值列表，则 Oracle CRM On Demand 会为示例中的所有选择列表字段创建单独的修改跟踪条目。

选择列表中值列表修改跟踪的限制

在以下条件下，Oracle CRM On Demand 不会为选择列表中的值列表创建修改跟踪事件：

- 没有为贵公司设置与选择列表关联的记录类型。
- 选择列表更新属于没有为修改跟踪功能启用的记录类型。
- 无法通过 Web 服务访问更新的选择列表字段。

相关主题

有关修改跟踪功能的相关信息，请参阅以下主题：

- [修改跟踪](#)（第 页 1349）
- [启用修改跟踪功能](#)（第 页 1350）
- [跟踪的记录类型](#)（第 页 1350）
- [关于修改跟踪事件](#)（第 页 1362）
- [查看“修改跟踪列表”页面](#)（第 页 1363）
- [修改跟踪事件记录的示例](#)（第 页 1364）
- [手动创建修改记录](#)（第 页 1367）

关于修改跟踪事件

下表列出了在“修改跟踪列表”页面中创建和显示的修改跟踪事件。

事件名称	说明
关联	此事件表示关联两个拥有多对多关系的记录（如联系人和客户）。例如，当您向客户记录添加联系人时将发生关联事件。同样，当您从客户记录中删除联系人时将发生取消关联事件。
DeleteRecord	此事件表示记录已标记要删除，例如，当您删除消息计划记录时。使用此事件可跟踪记录的删除。
取消关联	此事件表示取消关联两个拥有多对多关系的记录。例如，当您从客户记录中删除联系人时将发生取消关联事件。

事件名称	说明
MergeRecords	此事件表示合并两条记录，例如将重复的潜在商机记录及其子记录与主潜在商机记录合并。在此示例中，所生成的合并记录的对象 ID 为主潜在商机记录的行 ID，子记录的对象 ID 为重复潜在商机记录行 ID。以下记录类型支持 MergeRecords 事件：“客户”、“联系人”、“家庭”、“潜在商机”、“合作伙伴”、“资产组合”和“服务请求”。 注意：Oracle CRM On Demand 不会为子级别记录合并记录单独的 MergeRecords 事件。
PreDeleteRecord	此事件表示即将删除某记录，但是，实际上可能不会删除该记录。 注意：建议不要将此事件用于跟踪已删除的记录。如果您打算跟踪记录的删除，请改用 DeleteRecord 事件。
RestoreRecord	此事件表示已恢复了先前标记要删除的记录，例如，当您恢复先前标记要删除的消息计划记录时。
WriteRecordNew	此事件表示为记录类型保存了新记录，例如，当您创建新客户记录时。此事件还表示修改了选择列表。
WriteRecordUpdated	此事件表示修改了父记录类型或子对象的现有记录，例如，在更新现有联系人记录时。

相关主题

有关修改跟踪功能的相关信息，请参阅以下主题：

- [修改跟踪（第 页 1349）](#)
- [启用修改跟踪功能（第 页 1350）](#)
- [跟踪的记录类型（第 页 1350）](#)
- [查看“修改跟踪列表”页面（第 页 1363）](#)
- [对选择列表中的值列表所做更改的修改跟踪信息（第 页 1361）](#)
- [修改跟踪事件记录的示例（第 页 1364）](#)
- [手动创建修改记录（第 页 1367）](#)

查看“修改跟踪列表”页面

此主题说明如何查看修改跟踪信息。

在开始之前。 您必须以管理员身份登录到 Oracle CRM On Demand，并且您的角色必须包括“管理修改跟踪”权限。如果没有为公司管理员的角色启用“管理修改跟踪”权限，请联系 Oracle CRM On Demand Customer Care。

查看“修改跟踪列表”页面

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
 - 2 在“业务流程管理”部分中，单击“修改跟踪”。
- 此时会打开“修改跟踪列表”页面，并显示所有修改跟踪记录的列表。有关修改跟踪记录的示例，请参阅[修改跟踪事件记录的示例（第 页 1364）](#)。
- 下表说明“修改跟踪列表”页面。

列标题	说明
对象名称	跟踪事件应用到的对象的名称，例如“联系人”。对象名称通常是记录类型名称，或者可以是选择列表。
对象 ID	Oracle CRM On Demand 为对象分配的行标识符，例如 1QA2-NX0XH。
子对象名称	跟踪事件应用到的子对象的名称，例如“联系人地址”。子对象名称只有在适用于修改事件时才会显示，也就是说该对象已作为视图中另一个对象的子项进行了修改，例如，修改联系人视图中的某个地址。
子对象 ID	Oracle CRM On Demand 为子对象分配的行标识符，例如 1QA2-OBA65。
事件名称	事件的名称，例如创建新记录时的 WriteRecordNew（写入新记录）事件。有关事件名称的信息，请参阅 关于修改跟踪事件（第 页 1362） 中的事件名称说明。
记录类型	管理员进行触发修改跟踪的配置更改所针对的记录类型。仅为配置更改填充“记录类型”字段。例如，当管理员编辑选择列表字段中的值列表时会进行配置更改修改跟踪。在此情况下，“记录类型”字段会记录已编辑选择列表字段所属的对象的名称。
字段名称	编辑字段选择列表时该字段的 Web 服务版本 2.0 标记。对于定制选择列表字段，Web 服务版本 2.0 标记为通用集成标记。仅为选择列表编辑填充此字段。
修改编号	记录已修改次数的计数器。在初始创建记录时，修改编号设置为零（0），对记录每进行一次修改，修改编号就会递增。
已修改：日期	发生修改事件时的日期和（MMDDYYYY）和时间（HH:MM:AM PM）。

相关主题

有关修改跟踪功能的相关信息，请参阅以下主题：

- [修改跟踪（第 页 1349）](#)
- [启用修改跟踪功能（第 页 1350）](#)
- [跟踪的记录类型（第 页 1350）](#)
- [关于修改跟踪事件（第 页 1362）](#)
- [对选择列表中的值列表所做更改的修改跟踪信息（第 页 1361）](#)
- [修改跟踪事件记录的示例（第 页 1364）](#)
- [手动创建修改记录（第 页 1367）](#)

修改跟踪事件记录的示例

此主题提供 Oracle CRM On Demand 为某些用户操作创建的修改跟踪事件记录的多个示例。在启用了修改跟踪功能后，事件记录会列在“修改跟踪列表”页面中，如以下示例中所示。根据用户操作的类型以及所记录的记录类型的关系，一个事件可以导致写入多条记录。例如，如果存在一对多的父子关系或多对多的对象到对象关系，则可以写入多条记录。

示例 1：创建新客户记录时的修改跟踪记录

在此示例中，用户创建一条新客户记录。Oracle CRM On Demand 将生成与下表中的记录类似的事件记录。

对象名称	对象 ID	子对象名称	子对象 ID	事件名称	记录类型	字段名称	修改编号	已修改：日期
客户	1QA2-OD54E	无	无	WriteRecordNew	无	无	0	03/26/2014 09:28 AM

示例 2：更新现有客户记录时的修改跟踪记录

在此示例中，用户通过修改客户记录中的字段更新现有客户记录。Oracle CRM On Demand 将生成与下表中的记录类似的事件记录。

对象名称	对象 ID	子对象名称	子对象 ID	事件名称	记录类型	字段名称	修改编号	已修改：日期
客户	1QA2-OD54E	无	无	WriteRecordUpdated	无	无	1	03/26/2014 09:52 AM

示例 3：删除现有客户记录时的修改跟踪记录

在此示例中，用户删除现有客户记录。Oracle CRM On Demand 将生成与下表中的记录类似的事件记录。

对象名称	对象 ID	子对象名称	子对象 ID	事件名称	记录类型	字段名称	修改编号	已修改：日期
客户	1QA2-OD54E	无	无	PreDeleteRecord	无	无	2	03/26/2014 09:58 AM
客户	1QA2-OD54E	无	无	DeleteRecord	无	无	3	03/26/2014 10:00 AM

示例 4：恢复已标记要删除的客户记录时的修改跟踪记录

在此示例中，用户在 Oracle CRM On Demand 中发生清理之前恢复已标记要删除的记录。Oracle CRM On Demand 将生成与下表中的记录类似的事件记录。

对象名称	对象 ID	子对象名称	子对象 ID	事件名称	记录类型	字段名称	修改编号	已修改：日期
客户	1QA2-OD54E	无	无	RestoreRecord	无	无	3	03/26/2014 10:03 AM

示例 5：将客户记录与联系人记录关联时的修改跟踪记录

在此示例中，用户向一个联系人记录添加现有客户记录，也就是将客户记录与联系人记录关联。Oracle CRM On Demand 将生成与下表中的记录类似的事件记录。

对象名称	对象 ID	子对象名称	子对象 ID	事件名称	记录类型	字段名称	修改编号	已修改：日期
联系人	1QA2-OD635	客户	1QA2-OD54E	关联	无	无	0	03/26/2014 10:16 AM
联系人	1QA2-OD635	无	无	WriteRecordUpdated	无	无	1	03/26/2014 10:16 AM

对象名称	对象 ID	子对象名称	子对象 ID	事件名称	记录类型	字段名称	修改编号	已修改：日期
联系人	1QA2-OD635	客户联系人	1QA2-OD639	WriteRecordUpdated	无	无	1	03/26/2014 10:16 AM
客户	1QA2-OD54E	联系人	1QA2-OD635	关联	无	无	0	03/26/2014 10:16 AM
客户	1QA2-OD54E	联系人	1QA2-OD635	WriteRecordUpdated	无	无	4	03/26/2014 10:16 AM
客户	1QA2-OD54E	无	无	WriteRecordUpdated	无	无	4	03/26/2014 10:16 AM
联系人	1QA2-OD635	客户	1QA2-OD54E	WriteRecordUpdated	无	无	4	03/26/2014 10:16 AM

示例 6：将客户记录与联系人记录取消关联时的修改跟踪记录

在此示例中，用户从一个联系人记录删除相关客户记录，也就是将客户记录与联系人记录取消关联。Oracle CRM On Demand 将生成与下表中的记录类似的事件记录。

对象名称	对象 ID	子对象名称	子对象 ID	事件名称	记录类型	字段名称	修改编号	已修改：日期
客户	1QA2-OD54E	无	无	WriteRecordUpdated	无	无	5	03/26/2014 10:35 AM
联系人	1QA2-OD635	无	无	WriteRecordUpdated	无	无	2	03/26/2014 10:35 AM
联系人	1QA2-OD635	客户	1QA2-OD54E	取消关联	无	无	1	03/26/2014 10:35 AM
客户	1QA2-OD54E	联系人	1QA2-OD635	取消关联	无	无	1	03/26/2014 10:35 AM

示例 7：向父客户记录添加子记录时的修改跟踪记录

在此示例中，用户在一个客户记录中创建一个新地址记录作为相关项目，也就是添加作为父客户记录的子记录的客户地址。Oracle CRM On Demand 将生成与下表中的记录类似的事件记录。

对象名称	对象 ID	子对象名称	子对象 ID	事件名称	记录类型	字段名称	修改编号	已修改：日期
客户	1QA2-OD54E	地址	1QA2-OD6PM	WriteRecordNew	无	无	0	03/26/2014 11:44 AM
客户	1QA2-OD54E	无	无	WriteRecordUpdated	无	无	6	03/26/2014 11:44 AM

示例 8：更新现有子记录时的修改跟踪记录

在此示例中，用户在一个客户记录中更新一个现有地址记录，也就是更新作为父客户记录的子记录的客户地址。Oracle CRM On Demand 将生成与下表中的记录类似的事件记录。

对象名称	对象 ID	子对象名称	子对象 ID	事件名称	记录类型	字段名称	修改编号	已修改：日期
客户	1QA2-OD54E	地址	1QA2-OD6PM	WriteRecordUpdated	无	无	1	03/26/2014 11:51 AM

示例 9：更新现有子记录时的修改跟踪记录

在此示例中，用户在一个客户记录中删除现有地址记录，也就是删除作为父客户记录的子记录的客户地址。Oracle CRM On Demand 将生成与下表中的记录类似的事件记录。

对象名称	对象 ID	子对象名称	子对象 ID	事件名称	记录类型	字段名称	修改编号	已修改：日期
客户	1QA2-OD54E	无	无	WriteRecordUpdated	无	无	8	03/26/2014 12:00 PM
客户	1QA2-OD54E	地址	1QA2-OD6PN	无	无	无	1	03/26/2014 12:00 PM

示例 10：更新选择列表值时的修改跟踪记录

在此示例中，用户在客户记录中更新了选择列表，也就是用户通过添加名为“不确定”的值，定制客户记录中的现有“优先级”选择列表字段。Oracle CRM On Demand 生成了与下表中的记录类似的事件记录。

对象名称	对象 ID	子对象名称	子对象 ID	事件名称	记录类型	字段名称	修改编号	已修改：日期
选择列表	1QA2-OD54E	无	无	WriteRecordUpdated	客户	优先级	8	03/26/2014 1:00 PM

相关主题

有关修改跟踪功能的相关信息，请参阅以下主题：

- [修改跟踪（第 页 1349）](#)
- [启用修改跟踪功能（第 页 1350）](#)
- [跟踪的记录类型（第 页 1350）](#)
- [关于修改跟踪事件（第 页 1362）](#)
- [查看“修改跟踪列表”页面（第 页 1363）](#)
- [对选择列表中的值列表所做更改的修改跟踪信息（第 页 1361）](#)
- [手动创建修改记录（第 页 1367）](#)

手动创建修改记录

尽管修改跟踪功能使 Oracle CRM On Demand 能够自动写入和跟踪事件记录，但您也可以手动创建事件记录。如果想要记录 Oracle CRM On Demand 外部的的事件，此功能可能十分有用。

在开始之前。 您必须以管理员身份登录到 Oracle CRM On Demand，并且您的角色必须包括“管理修改跟踪”权限。如果没有为公司管理员的角色启用“管理修改跟踪”权限，请联系 Oracle CRM On Demand Customer Care。

要手动创建修改记录

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“修改跟踪”。
- 3 在“修改跟踪列表”页面中，单击“新建”。
- 4 按下表中所述填写字段，然后保存记录。

字段	说明
关键修改跟踪信息	
对象名称	跟踪事件应用到的记录类型的名称，例如“联系人”。对象名称通常是记录类型名称，或者可以是选择列表。（必填）
对象 ID	通常由 Oracle CRM On Demand 为记录类型分配的行标识符，例如 1QA2-NX0XH。（必填）
子对象名称	跟踪事件应用到的子记录的名称，例如“联系人地址”。子记录名称只有在适用时才会显示，也就是说该对象已作为视图中另一个记录的子项进行了修改，例如，修改联系人视图中的某个地址。
子行 ID	Oracle CRM On Demand 为子记录分配的行标识符，例如 1QA2-OBA65。
事件名称	事件的名称，例如创建新记录时的 WriteRecordNew（写入新记录）事件。有关可能的事件名称的更多信息，请参阅 关于修改跟踪事件（第 页 1362） 中的事件名称说明表。（必填）
修改编号	记录已修改次数的计数器。在初始创建记录时，修改编号设置为 0（零），对记录每进行一次修改，修改编号就会递增。（必填）
记录类型	管理员进行触发修改跟踪功能的配置更改所针对的记录类型。仅为配置更改填充“记录类型”字段。例如，当管理员编辑选择列表字段中的值列表时会进行配置更改修改跟踪。在此情况下，“记录类型”字段会记录已编辑选择列表字段所属的对象的名称。
字段名称	编辑字段选择列表时该字段的 Web 服务版本 2.0 标记。对于定制选择列表字段，Web 服务版本 2.0 标记为通用集成标记。仅为选择列表编辑填充此字段。
已修改：日期	发生修改事件时的日期和（MMDDYYY）和时间（HH:MM:AM PM）。

相关主题

有关修改跟踪的相关信息，请参阅以下主题：

- [修改跟踪（第 页 1349）](#)
- [启用修改跟踪功能（第 页 1350）](#)
- [跟踪的记录类型（第 页 1350）](#)
- [关于修改跟踪事件（第 页 1362）](#)
- [查看“修改跟踪列表”页面（第 页 1363）](#)
- [对选择列表中的值列表所做更改的修改跟踪信息（第 页 1361）](#)
- [修改跟踪事件记录的示例（第 页 1364）](#)

数据管理工具

从“管理主页”的“数据管理工具”部分中，您可以执行以下任务：

- 导入和导出公司数据。有关更多信息，请参阅[导入和导出工具](#)（第 页 1369）。
- 查看成批删除和恢复请求。有关更多信息，请参阅[“成批删除和恢复队列”页面](#)（第 页 1576）。
- 查看成批工作簿分配请求和成批团队分配请求。有关更多信息，请参见[“成批分配请求队列”页面](#)（请参阅 [成批分配请求队列页面](#) 第 页 1578）。
- 创建和管理集成事件队列。有关更多信息，请参阅[关于集成事件](#)（第 页 1579）。

导入和导出工具

在“导入和导出工具”页面中提供了多个实用程序，它们增加了 Oracle CRM On Demand 中的导入和导出工具：

- **导入助手**。有关更多信息，请参阅[导入助手](#)（第 页 1562）。
- **Oracle Data Loader On Demand**。有关更多信息，请参阅[Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序](#)（第 页 1571）。
- **Oracle Migration Tool On Demand**。有关更多信息，请参阅[Oracle Migration Tool On Demand 客户实用程序](#)（请参阅 [Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序](#) 第 页 1575）。
- **Oracle Web 服务**。有关更多信息，请参阅[Web 服务集成](#)（第 页 1571）。

有关选择适当导入方法的更多信息，请参阅“[My Oracle Support](#)”上的 1801156.1（文档 ID）。

导入过程包括以下步骤：

- [准备导入数据](#)（第 页 1411）
- [导入数据](#)（第 页 1562）
- [查看导入结果](#)（第 页 1565）

您还可以将数据从 Oracle CRM On Demand 导出到 CSV 文件。有关导出的信息，请单击以下主题：

- [导出您的数据](#)（第 页 1567）
- [查看导出结果](#)（第 页 1569）

在开始之前：

- 要导入数据，您的角色必须具有“管理导入”权限或“营销导入”权限。“管理导入”权限允许您导入所有记录类型，而“营销导入”权限只允许您导入客户、联系人和潜在商机。
- 如果用户要导入多达 2000 个联系人，您必须为用户的角色启用“个人导入”权限。“个人导入”权限为用户的数据导入提供更大的控制。有关角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。
- 请查看本节以及有关导入记录的教程，这些教程提供了有关执行导入的附加信息（最佳做法）。

警告： 无法撤消导入记录或成批删除记录。因此，请使用包含 5-10 条记录的文件练习导入过程，以避免在以后清除数据。如果贵公司要导入大量记录，请参加有关数据导入的培训课程，或与客户关怀联系。有关这些资源的信息，请单击 Oracle CRM On Demand 中每一页顶部的“培训和支持”全局链接。

- 请注意，您无法在 Oracle CRM On Demand 中导入或导出连接字段。连接字段是可以显示多个字段中的值并且也可以显示附加文本的字段。然而，您可以导入和导出组成连接字段的单独字段。
- 要导出数据，您的角色必须包括“管理导出”权限。

可以从逗号分隔值 (CSV) 文件中导入数据，以自动在 Oracle CRM On Demand 中创建记录。每个 CSV 文件的大小必须小于 20 MB。要减小文件大小，请将记录分开放入几个文件中，或者通过删除不想导入的列来减少数据。您可以在 [Oracle Data Loader On Demand Guide](#) 中查看示例 CSV 文件。

下表说明了可以通过导入数据创建的记录类型，以及每次执行导入过程时可以导入的记录数。

记录类型	每项导入的记录限制
客户	30000
客户地址	50000
客户竞争者	50000
客户联系人	50000
客户合作伙伴	50000
客户团队	50000
地址	30000
预约	30000
预约联系人	50000
预约用户	50000
资产	80000
联系人（管理）	30000
联系人地址	50000
联系人团队	50000
商业活动	50000
商业活动收件人	50000
交易注册	30000
潜在商机	30000
修改跟踪	30000
附注	50000
订单	30000
订单项目	30000
商机	30000

记录类型	每项导入的记录限制
商机联系人角色	50000
商机产品	80000
商机团队	50000
产品	80000
产品类别	30000
财产	30000
社交档案	30000
解决方案	50000
服务请求	30000
任务	30000
任务联系人	50000
任务用户	50000
用户	500
车辆联系人	50000

可使以下记录可供导入，具体取决于您已经实施的行业专用解决方案：

记录类型	每项导入的记录限制
分配	30000
申请	30000
已锁定产品	30000
业务计划	30000
索赔	30000
联系人省/自治区/直辖市执照	30000
保险范围	30000

记录类型	每项导入的记录限制
定制对象	30000
损坏	30000
经销商	80000
交易注册	30000
事件	30000
财务帐户	30000
财务帐户持有者	30000
财务帐户产品	30000
金融计划	30000
金融产品	30000
金融交易	30000
HCP 联系人分配	30000
库存审计报表	30000
库存期间	30000
当事人	30000
投保财产	30000
MDF 请求	30000
消息计划	30000
消息计划项目	30000
消息计划项目关系	30000
消息响应	30000
目标	30000
合作伙伴	30000

记录类型	每项导入的记录限制
合作伙伴计划	30000
计划客户	30000
计划联系人	30000
计划商机	30000
保险单	30000
投保人	30000
资产组合	30000
价格表	30000
价格表行项目	30000
样品免责声明	30000
样品库存	30000
样品批次	30000
样品交易	30000
签名	30000
特殊定价产品	30000
特殊定价请求	30000
交易项目	30000
车辆	80000

关于国家/地区和地址映射

下表显示：

- Oracle CRM On Demand 中“国家/地区”字段的选择列表值
无法编辑 Oracle CRM On Demand 中“国家/地区”字段的选择列表值。要在导入文件时捕获所有数据，请确保您的国家/地区与可允许的名称完全匹配，其中包括标点符号和大小写。否则，将不会导入信息。
注意： 由于“国家/地区”选择列表的值限制为 30 个字符，因此某些超过该限制的名称在选择列表中会被截断。

■ 各国家/地区的地址映射

在导入数据时，您必须为 Oracle CRM On Demand 使用的每一种地址字段设置列。下表显示了要如何将每个国家/地区的地址字段映射到 Oracle CRM On Demand 内的相应字段。通过正确地映射，将可确保在应用程序中的正确字段下捕获文件中的所有数据。

注意：除了主权国家，下表中还包括其他实体，例如主权国家的属地、海外领地和地区。例如，马恩岛是英国皇家属地，斯瓦尔巴群岛是属于挪威的一个地区。

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
美国	8	门牌/街道	地址 2	地址 3	城市	县	美国州	邮政编码	
阿富汗	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
奥兰群岛	5	门牌/街道	地址 2					邮政编码	岛
阿尔巴尼亚	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
阿尔及利亚	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
美属萨摩亚群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
安道尔	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
安哥拉	4	街道/号码	地址 2		城市				
安圭拉岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
安提瓜和巴布达	4				城市	邮箱			岛
阿根廷	7	门牌/街道	地址 2	地址 3	城市			邮政编码	省
亚美尼亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
阿鲁巴	5	门牌/街道	地址 2	Floor	城市				
阿森松岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
澳大利亚	6	门牌/街道	地址 2	地址 3	城市			邮政编码	省/自治区/直辖市
奥地利	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
阿塞拜疆	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
巴哈马	6	地址 1	地址 2		城市			局部码	岛
巴林	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
孟加拉国	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
巴巴多斯	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
白俄罗斯	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
比利时	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
伯利兹	5	门牌/街道	地址 2	Floor	城市				
贝宁	4				城市	分拣编码		邮政信箱	
百慕大	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
不丹	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
玻利维亚	4	街道/号码	地址 2		城市				
博内尔、圣尤斯特歇斯岛和萨巴	5	地址 1	地址 2		城市				岛
波斯尼亚和黑塞哥维那	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
博茨瓦纳	3				城市	邮箱			

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
布维岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
巴西	7	街道/号码	地址 2	Floor	城市			邮政编码	省/自治区/直辖市
英联邦的印度洋领域	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
文莱达鲁萨兰国	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
保加利亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
布基纳法索	4				城市	分拣编码		邮政信箱	
布隆迪	3				城市	邮箱			
佛得角	4	街道/号码	地址 2		城市				
柬埔寨	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
喀麦隆	3				城市	邮箱			
加拿大	6	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	省
开曼群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
中非共和国	3				城市	邮箱			
乍得	3				城市	邮箱			
海峡群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
智利	7	街道/号码	地址 2	Floor	城市	公社		邮政编码	省
中国	7	门牌/街道	地址 2	地区	城市			邮政编码	省
圣诞岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
科科斯（基林）群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
哥伦比亚	7	街道/号码	地址 2	Floor	城市	分拣编码			省
刚果	3	街道/号码			城市				
刚果民主共和国	5	街道/号码			城市	分拣编码		邮政信箱	
库克群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
哥斯达黎加	7	街道/号码	地址 2	Floor	城市			邮政编码	省
科特迪瓦	5	街道/号码			城市	分拣编码		邮政信箱	
克罗地亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
古巴	4	街道/号码			城市			邮政编码	
库腊索岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
塞浦路斯	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
捷克共和国	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
丹麦	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
吉布提	3				城市	邮箱			
多米尼加	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
多米尼加共和国	6	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	省
厄瓜多尔	7	地址 1	地址 2	Floor	城市			邮政编码	省

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
埃及	6	地址 1		地区	城市			邮政编码	省
萨尔瓦多	5	街道/号码			城市			邮政编码	省
赤道几内亚	3				城市	邮箱			
厄立特里亚	3	街道/号码			城市				
爱沙尼亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
斯威士兰	4				城市	邮箱		邮政编码	
埃塞俄比亚	3				城市	邮箱			
福克兰群岛（马尔维纳斯）	3	街道/号码			城市			邮政编码	
法罗群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
斐济	5	门牌/街道	地址 2	Floor	城市				
芬兰	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
法国	6	门牌/街道	地址 2		城市	CEDEX 代码		邮政编码	
法属圭亚那	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
法属波利尼西亚	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
法属南部领土	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
加蓬	3				城市	邮箱			
冈比亚	3	街道/号码			城市				

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
乔治亚州	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
德国	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
加纳	3				城市	邮箱			
直布罗陀	3	街道/号码			城市				
希腊	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
格陵兰	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
格林纳达	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
瓜德罗普	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
关岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
危地马拉	5	街道/号码			城市			邮政编码	省
根西岛	6	门牌/街道	地址 2	地址 3				邮政编码	岛
几内亚	3				城市	邮箱			
几内亚比绍	4	街道/号码			城市			邮政编码	
圭亚那	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
海地	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
赫德和麦克唐纳群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
梵蒂冈	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
洪都拉斯	7	街道/号码	地址 2	Floor	城市			邮政编码	省
中国香港特别行政区	7	门牌/街道	地址 2	地区	城市	地址 4			准州地区
匈牙利	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
冰岛	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
印度	6	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区/直辖市
印度尼西亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
伊朗	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
伊拉克	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
爱尔兰	6	门牌/街道	地址 2	地址 3	城市	县		Eircode	
马恩岛	7	门牌/街道	地址 2	地址 3	城市	县		邮政编码	
以色列	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
意大利	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	省
牙买加	6	门牌/街道	地址 2		城市	分拣编码			堂区
日本	6	编号/街道/丁目	区		市/郡			邮政编码	省
泽西岛	5	街道/号码	地址 2					邮政编码	堂区

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
约旦	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
哈萨克斯坦	4	地址 1			城市			邮政编码	
肯尼亚	4				城市	邮箱		邮政编码	
基里巴斯	4	地址 1			城市				岛
朝鲜民主主义共和国	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
韩国	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
科索沃	6	街道/号码	地址 2	地区	城市			邮政编码	
科威特	6	街道/号码	地址 2		城市	县		邮政编码	
吉尔吉斯斯坦	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
老挝人民民主共和国	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
拉脱维亚	5	街道/号码			城市	分拣编码		邮政编码	
黎巴嫩	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
莱索托	3				城市	邮箱			
利比里亚	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
利比亚	5	门牌/街道	地址 2	Floor	城市				
列支敦士登	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
立陶宛	4	街道/号码			城市			邮政编码	

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
卢森堡	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
中国澳门特别行政区	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
马其顿	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
马达加斯加	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
马拉维	3				城市	邮箱			
马来西亚	7	门牌/街道	地址 2	地址 3	城市			邮政编码	省/自治区/直辖市
马尔代夫	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
马里	5	门牌/街道	地址 2	Floor	城市				
马耳他	6	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	岛
马绍尔群岛	6	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区/直辖市
马提尼克岛	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
毛里塔尼亚	3				城市	邮箱			
毛里求斯	3	街道/号码			城市				
马约特岛	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
墨西哥	8	街道/号码	地址 2	Floor	城市	科洛尼亚/区域		邮政编码	省/自治区/直辖市
密克罗尼西亚	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
摩尔多瓦共和国	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
摩纳哥	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
蒙古	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
黑山	6	地址 1	Address2		城市			邮政编码	省
蒙特塞拉特	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
摩洛哥	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
莫桑比克	4	街道/号码			城市			邮政编码	
缅甸	5	地址 1			城市	镇区		邮政编码	
纳米比亚	3				城市	邮箱			
瑙鲁	3			地区		邮箱			
尼泊尔	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
荷兰	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
荷属安的列斯群岛	5	地址 1	地址 2		城市				岛
新喀里多尼亚	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
新西兰	6	门牌/街道	地址 2	地区	城市			邮政编码	
尼加拉瓜	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	省
尼日尔	3				城市	邮箱			
尼日利亚	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
纽埃	3				城市	邮箱			
诺福克岛	6	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区/直辖市
北马里亚纳群岛	6	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区/直辖市
挪威	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
阿曼	4				城市	邮箱		邮政编码	区域
巴基斯坦	6	门牌/街道	地址 2	地址 3	城市			邮政编码	
帕劳	6	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区/直辖市
巴勒斯坦，国家	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
巴拿马	5	地址 1			城市	分拣编码			省
巴布亚新几内亚	3				城市				省
巴拉圭	4	街道/号码	地址 2		城市				
秘鲁	8	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码			省
菲律宾	7	街道/号码	地址 2	地区	城市			邮政编码	省
皮特凯恩群岛	2	街道/号码							
波兰	5	街道/号码			城市			邮政编码	
葡萄牙	7	街道/号码	地址 2	Floor	城市			邮政编码	省
波多黎各	5	地址 1			城市	URB		邮政编码	

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
卡塔尔	6		Address2		城市	县		邮政编码	邮箱
留尼汪	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
罗马尼亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
俄罗斯联邦	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
卢旺达	3				城市	邮箱			
萨摩亚	6	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区/直辖市
圣马力诺	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
圣多美和普林西比	5	门牌/街道	地址 2	Floor	城市				
沙特阿拉伯	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
塞内加尔	3	街道/号码			城市				
塞尔维亚	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
塞舌尔	4				城市	邮箱			岛
塞拉利昂	5	门牌/街道	地址 2	Floor	城市				
新加坡	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
圣马丁（荷兰）	5	地址 1	地址 2		城市				岛
斯洛伐克	6	街道/号码	地址 2		城市	分拣编码		邮政编码	
斯洛文尼亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
所罗门群岛	5				城市	邮箱		局部码	岛
索马里	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
南非	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
南乔治亚和南桑德韦奇群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
南苏丹	4	门牌/街道			城市	邮箱		邮政编码	
西班牙	7	街道/号码	地址 2	Floor	城市			邮政编码	省
斯里兰卡	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
圣巴托洛繆岛	6	门牌/街道	地址 2		城市	CEDEX 代码		邮政编码	
圣海伦岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
圣基茨和尼维斯	5	地址 1	地址 2		城市				岛
圣卢西亚	5	门牌/街道	地址 2	Floor	城市				
圣马丁（法国）	6	门牌/街道	地址 2		城市	CEDEX 代码		邮政编码	
皮特开恩群岛	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
圣文森特和格林纳丁斯	5	门牌/街道	地址 2	Floor	城市				
苏丹	4				城市	邮箱		邮政编码	
苏里南	3	街道/号码			城市				
冷岸和央麦恩群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
瑞典	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
瑞士	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
阿拉伯叙利亚共和国	3	街道/号码			城市				
中国台湾	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
塔吉克斯坦	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
坦桑尼亚共和国	3				城市	邮箱			
泰国	7	地址 1	地址 2	地址 3	城市			邮政编码	省
东帝汶	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
多哥	3				城市	邮箱			
托克劳	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
汤加	4				城市	邮箱			岛
特立尼达和多巴哥	5	门牌/街道	地址 2	Floor	城市				
突尼斯	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	
土耳其	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	区域
土库曼斯坦	4	门牌/街道			城市			邮政编码	
特克斯和凯科斯群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
图瓦卢	4				城市	邮箱			岛

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
乌干达	3				城市	邮箱			
乌克兰	5	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	
科摩罗联邦	3				城市	邮箱			
阿拉伯联合酋长国	6		地址 2		城市	邮箱		邮政编码	酋长国
英国	7	门牌/街道	地址 2	地址 3	城市	县		邮政编码	
美国外岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
乌拉圭	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
乌兹别克斯坦	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	地区
瓦努阿图	3				城市	邮箱			
委内瑞拉	7	街道/号码	地址 2	Floor	城市			邮政编码	省
越南	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
维尔京群岛（英属）	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
维尔京群岛（美属）	6	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区/直辖市
瓦利斯和富图那群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省
西撒哈拉	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	
也门	3	街道/号码			城市				
赞比亚	5	门牌/街道	地址 2		城市			邮政编码	

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址	ADDR2	ADDR3	城市	县	省/自治区/直辖市	邮政编码	省
津巴布韦	5	门牌/街道	地址 2	Floor	城市				

有效的美国州缩写

此表显示美国州的选择列表值。

缩写	完整名称
AK	阿拉斯加州
AL	阿拉巴马州
AR	阿肯色州
AZ	亚利桑那州
CA	加利福尼亚州
CO	科罗拉多州
CT	康涅狄格州
DC	哥伦比亚特区
DE	特拉华州
FL	佛罗里达州
GA	乔治亚州
HI	夏威夷
IA	爱荷华州
ID	爱达荷州
IL	伊利诺斯州
IN	印地安那州
KS	堪萨斯州
KY	肯塔基州
LA	路易斯安那州

缩写	完整名称
MA	麻萨诸塞州
MD	马里兰州
ME	缅因州
MI	密歇根州
MN	明尼苏达州
MO	密苏里州
MS	密西西比州
MT	蒙大拿州
NC	北卡罗莱纳州
ND	北达科他州
NE	内布拉斯加州
NH	新罕布什尔州
NJ	新泽西州
NM	新墨西哥州
NV	内华达州
NY	纽约州
OH	俄亥俄州
OK	俄克拉荷马州
OR	俄勒冈州
PA	宾夕法尼亚州
PR	波多黎各
RI	罗得岛州
SC	南卡罗来纳州

缩写	完整名称
SD	南达科塔州
TN	田纳西州
TX	德克萨斯州
UT	犹他州
VA	弗吉尼亚州
VT	佛蒙特州
WA	华盛顿州
WI	威斯康星州
WV	西弗吉尼亚州
WY	怀俄明州

有效的美国地区缩写

此表显示美国地区的选择列表值。

缩写	完整名称
AS	美属萨摩亚群岛
FM	密克罗尼西亚联邦
GU	关岛
MH	马绍尔群岛
MP	北马里亚纳群岛
PW	帕劳
UM	美国外岛
VI	美属维尔京群岛

美国的有效邮寄代码

此表显示美国军队邮件接收者的三个官方州代码。

缩写	说明
AE（邮政编码 09xxx）	欧洲驻军。此术语包括加拿大、中东和非洲。
AK（邮政编码 962xx - 966xx）	太军洋驻军。
AA（邮政编码 340xx）	美洲驻军。此术语包括中南美洲。

用于加拿大的有效的省/地区缩写

此表显示了加拿大中省的正式缩写（文本字段）。

缩写	完整名称
AB	阿尔伯达省
BC	不列颠哥伦比亚省
MB	马尼托巴省
NB	新布伦兹维克省
NL	纽芬兰和拉布拉多省
NS	新斯科舍省
NT	西北地区
NU	纽纳瓦特省
ON	安大略省
PE	爱德华王子岛省
QC	魁北克省
SK	萨斯喀彻温省
YT	育空省

关于重复记录和外部 ID

在导入记录时，可以选择以下选项之一来处理重复记录：

- 不导入重复记录
- 覆盖现有记录

注意： 导入预约用户、任务用户或附注时，覆盖选项不可用。将始终为这些记录类型创建新记录。

■ 为重复项创建附加记录（仅限于“联系人”、“潜在商机”、“预约”和“任务”）

如果您在导入数据时选择覆盖现有记录，则 Oracle CRM On Demand 将通过检查用于重复记录检查的字段值，检查您的导入文件中的记录是否为 Oracle CRM On Demand 中现有记录的重复项。如果您的记录为重复项，则 Oracle CRM On Demand 将采用导入记录中的值来更新 Oracle CRM On Demand 中现有记录上的字段（用于检查重复记录的字段例外）。

在许多记录类型上，您可以使用“外部 ID”字段或预定义字段集来检查导入文件中的记录是否为 Oracle CRM On Demand 中现有记录的重复项。如果您将“外部 ID”用作检查重复记录的字段，则在找到重复记录时，将更新 Oracle CRM On Demand 中的记录上的所有字段（“外部 ID”字段例外）。同样，如果您使用预定义字段集来检查重复记录，则除重复检查字段以外的所有字段都会在 Oracle CRM On Demand 中的记录上更新。

如果您使用一组预定义的字段来检查导入文件中的记录是否为现有记录的重复项，则 Oracle CRM On Demand 将检查所有预定义字段中的值以确定记录是否为重复项。如果 CSV 文件中所有预定义字段的值与现有记录中所有对应的字段完全匹配，则表示记录为重复项。例如，假定您导入联系人记录，并且“名字”、“姓氏”、“工作电话号码”和“电子邮件”字段中的值与现有记录中的对应值匹配。则导入的记录将被视为重复项。不过，如果“名字”、“姓氏”和“电子邮件”字段中的值与现有记录中的值匹配，可是 CSV 文件中的“工作电话号码”字段为空白，而现有记录中的却不为空白，那么 CSV 文件中的记录不会被视为重复项。

例如，在“客户”记录类型上，您可以使用“外部 ID”字段或组合的“客户名称”和“位置”字段来检查重复记录。如果您的文件中的记录是重复记录，则将采用您的导入文件中的数据来更新 Oracle CRM On Demand 中的现有记录，操作如下：

- 如果您使用“外部 ID”字段来检查重复项，则除“外部 ID”字段以外的所有字段都会在 Oracle CRM On Demand 中的记录上更新。
- 如果您使用“客户名称”和“位置”字段来检查重复记录，则除“客户名称”和“位置”字段以外的所有字段都会在 Oracle CRM On Demand 中的记录上更新。

更新记录

- 1 设置您的 CSV 导入文件，在其中包含一个用于外部 ID 或记录类型的所有重复检查字段的列。
- 2 确保外部 ID 或重复检查字段值与现有记录的值完全相同。如果使用外部 ID，则每个 ID 在系统中必须是唯一 ID 才能够使更新成功。
- 3 至少将所有必填字段包括在您的 CSV 导入文件中。
- 4 在导入助理的步骤 1 中选择“覆盖现有记录”选项。
- 5 确保在导入助理的“字段映射”步骤中映射“外部 ID”字段或所有重复检查字段。
- 6 完成导入助理的所有步骤以导入数据。

在使用导入助理更新记录时，只会覆盖在“字段映射”步骤中映射的字段。因此，如果具有不需要更新的字段，并且它们不是重复检查所必需的字段，则不必映射这些字段。

如果存在外部 ID，并且您已经在导入过程中映射了这些外部 ID，则应用程序将使用这些外部 ID 确定记录是否为重复记录。在导入其他记录类型时，您可以将这些外部 ID 用作参考，以便将关联结转到 Oracle CRM On Demand。

例如，如果 account.csv 文件中有 account_id 列，则需要将其映射到 Oracle CRM On Demand 中的“外部唯一 ID”。在导入联系人时，如果 contacts.csv 文件包含 contact_id 列（联系人的唯一 ID）和 account_id 列（对 account.csv 文件中 ID 的引用），则应该将 contact_id 映射到“外部唯一 ID”，将 account_id 映射到“客户外部 ID”。在导入过程中，应用程序将检查每个联系人记录中的 account_id 字段，以确定现有客户并将该客户链接至联系人。

如果不存在外部 ID，或者未将文件中的外部 ID 映射到应用程序中的“外部 ID”字段，则应用程序通过比较某些字段来确定重复项。下表列出了用于确定重复记录的字段。

记录类型	以下字段匹配时为重复项
客户	■ 客户名称和位置 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
客户地址	客户、地址和地址类型
客户工作簿	客户和工作簿
客户联系人	■ 客户名称和联系人全名 OR ■ 客户外部 ID 和联系人外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 客户 ID 和联系人 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
客户团队	客户和用户
鉴定	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
鉴定请求	■ ID OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
地址	■ 地址名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
分配	■ 产品、类型、所有者和开始日期 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
申请	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
预约	■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID） 注意：通过用户界面创建预约时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
预约联系人	■ 预约外部 ID、联系人（联系人外部 ID 或联系人全名）
预约用户	■ 预约外部 ID、用户（用户登录 ID 或用户外部 ID）
资产	■ 外部 ID（由另一软件系统创建）
已锁定产品	■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
工作簿	■ 工作簿名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
工作簿用户	■ 如果是标识现有工作簿，则为工作簿 ID、工作簿外部 ID 或工作簿名称 ■ 如果是标识工作簿内的工作簿用户，则为用户登录 ID、用户外部 ID 或用户 ID
经纪人概要	■ 经纪人概要名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
业务计划	■ 计划名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
商业活动	■ 源代码 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
商业活动收件人	商业活动（商业活动外部 ID 或商业活动 ID）、联系人（联系人全名或联系人外部 ID）、来源代码

记录类型	以下字段匹配时为重复项
	注意： 您必须提供“联系人全名”或“联系人外部 ID”，但不需要两者都提供。
证书	■ 名称 - OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） - OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
证书请求	■ ID - OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） - OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
索赔	■ 索赔编号 - OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） - OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
联系人	■ “名字”、“姓氏”、“工作电话号码”和“电子邮件” - OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） - OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID） 注意：通过用户界面创建联系人时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
联系人地址	联系人、地址和地址类型
联系人工作簿	联系人和工作簿
联系人省/自治区/直辖市执照	■ 驾照编号 - OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） - OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
联系人团队	联系人（联系人名称或联系人外部 ID）和用户（用户 ID）
课程	■ 名称 - OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） - OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
课程注册	■ ID OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
保险范围	■ 保险范围名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
定制对象 01、02、03	外部 ID (由另一软件系统创建) 注意: 通过用户界面创建定制对象记录时, Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
定制对象 04 及以上	■ 名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID) 注意: 通过用户界面创建定制对象记录时, Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
损坏	■ 损坏名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
经销商	■ 名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
交易注册	■ 名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)

记录类型	以下字段匹配时为重复项
事件	■ 名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
考试	■ 名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
考试注册	■ ID OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
财务帐户	■ 财务帐户 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
财务帐户产品	■ 财务帐户产品的名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
财务帐户所有者	■ 财务帐户所有者名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
金融计划	■ 金融计划名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
金融产品	■ 金融产品名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)

记录类型	以下字段匹配时为重复项
金融交易	■ 交易 ID - OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) - OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
HCP 联系人分配	■ 联系人 ID、产品 ID、分配类型和开始日期 - OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) - OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
投保财产	■ 类型 - OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) - OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
库存审计报表	■ 报告日期 - OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) - OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
库存期间	■ 开始日期 - OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) - OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
受邀者	■ 事件和联系人姓名 (联系人全名或联系人全名和联系人 ID) - OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) - OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
当事人	■ 当事人姓名 - OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) - OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)

记录类型	以下字段匹配时为重复项
潜在商机	■ “名字”、“姓氏”、“公司”、“主要电话号码”和“电子邮件” OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID） 注意：通过用户界面创建潜在商机时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
MDF 请求	■ 请求名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
消息计划	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
消息计划项目	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
消息计划项目关系	■ 名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
附注	■ 不执行重复检查（始终创建新记录）
目标	■ 目标名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
商机	■ 商机名称和客户（客户名称或客户外部 ID） OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
商机联系人角色	■ 商机名称和联系人全名
商机产品收入	外部 ID（由另一软件系统创建） 注意： 通过用户界面创建商机产品收入记录时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
订单	■ 订单编号 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
订单项目	■ 订单项目编号 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
合作伙伴	■ 合作伙伴名称和地点 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
合作伙伴计划	■ 合作伙伴计划名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
计划客户	■ 关系代码 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
计划联系人	■ 联系人全名 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
计划商机	■ 商机 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
保险单	■ 保险单编号 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
投保人	■ 投保人姓名 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
资产组合	■ 帐号和产品 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
价格表	■ 价格表名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
价格表行项目	■ 行项目 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
产品	■ 产品名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
产品标志	■ 产品标志名称 或 ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)

记录类型	以下字段匹配时为重复项
产品类别	■ 类别名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
样品免责声明	■ 关系代码 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
样品库存	■ 关系代码 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
样品批次	■ 批号 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
样品请求	■ 订单编号 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
样品请求项目	■ 订单项目编号 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
样品交易	■ 名称 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)
服务请求	■ 服务请求编号 OR ■ 外部 ID (由另一软件系统创建) OR ■ 行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)

记录类型	以下字段匹配时为重复项
社交档案	■ 作者和社区 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
解决方案	■ 标题 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
特殊定价产品	■ 项目编号 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID） 注意：通过用户界面创建特殊定价产品记录时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
特殊定价请求	■ 请求名称 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID） 注意：在导入助理中，此记录类型显示为“特殊定价请求”。
任务	■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
任务联系人	■ 任务外部 ID、联系人（联系人外部 ID 或联系人全名）
任务用户	■ 任务外部 ID、用户（用户登录 ID 或用户外部 ID）
交易项目	■ 样品 OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
用户	■ 用户 ID OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）

记录类型	以下字段匹配时为重复项
车辆	■ 车辆识别号 - OR ■ 外部 ID（由另一软件系统创建） - OR ■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）
车辆联系人	车辆和联系人

警告： 更新文件时，建议映射“外部 ID”或另一组字段，以确定重复记录；如果对两者都进行映射，则会冒险覆盖可能不想覆盖的用于重复检查的字段。例如，如果在更新客户记录时映射“外部 ID”、“客户名称”和“位置”，并已根据“外部 ID”找到重复记录，则“客户名称”和“位置”将覆盖数据库中的现有值。如果未根据“外部 ID”发现重复记录，则系统会基于“客户名称”和“位置”检查重复记录，如果发现重复记录，则会覆盖数据库中的“外部 ID”。

客户导入和外部 ID 摘要

在导入客户时，需要指定希望应用程序如何处理重复记录：

- 不导入重复记录
如果发现重复项，则不导入重复记录。
- 覆盖现有记录
如果发现重复项，则更新现有记录。如果发现多个重复项，则不插入也不更新任何记录。

在选择此行为方式之后，您可以选择映射字段，包括以下可用于客户导入的两个外部 ID：

- **外部唯一 ID。**是指要导入的当前记录的外部 ID。“外部唯一 ID”与重复检查有直接关系，如本节所述。
- **父客户外部 ID。**是指当前记录的父记录的外部 ID。

每个外部 ID 周围的行为都相互独立。

外部唯一 ID 的各种情况

情况 A – 未映射“外部唯一 ID”

根据“客户名称”和“位置”进行重复检查。如果发现重复记录，则行为取决于所选的重复检查选项。

情况 B – 已映射“外部唯一 ID”

导入首先尝试使用“外部唯一 ID”查找重复记录。

- 情况 B1 – 找到一个重复的外部 ID
在当前匹配的记录之外根据“客户名称和地点”检查重复，如果找到重复，则不更新也不插入任何记录。
如果将重复检查选项设置为“覆盖现有记录”，则更新该记录（包括“客户名称和地点”）。
如果将重复检查选项设置为“不要导入重复的记录”，则不更新也不插入任何记录。
- 情况 B2 – 找到多个重复的外部 ID
不插入也不更新任何记录。
- 情况 B3 – 未找到重复的外部 ID
导入现在根据“客户名称和地点”检查重复。
 - 情况 B3a – 未找到重复的“客户名称和地点”。
插入记录。
 - 情况 B3b – 找到一个重复的“客户名称和地点”
如果将重复检查选项设置为“覆盖现有记录”，则更新该记录，包括“外部唯一 ID”。如果将重复检查选项设置为“不要导入重复的记录”，则不更新任何记录。

- 情况 B3c – 找到多个重复的“客户名称和地点”
不插入也不更新任何记录。

情况 C – 未映射“外部唯一 ID”

“客户名称和地点”用于执行重复检查。

- 情况 C1 – 找到一个重复的“客户名称和地点”
如果将重复检查选项设置为“覆盖现有记录”，则更新该记录。
如果将重复检查选项设置为“不要导入重复的记录”，则不更新也不插入任何记录。
- 情况 C2 – 找到多个重复的“客户名称和地点”。
不更新也不插入任何记录。
- 情况 C3 – 未找到重复的“客户名称和地点”
插入记录。

“父客户外部 ID”的各种情况

“父客户外部 ID”只用于设置关联的“父客户记录”。它对重复检查或更新没有影响。

情况 A – 已映射“父客户外部 ID”

导入仅使用“父客户外部 ID”确定“父客户”。

- 情况 A1 – 多个记录与“父客户外部 ID”匹配
未设置“父客户”。
- 情况 A2 – 一个记录与“父客户外部 ID”匹配
设置“父客户”。
- 情况 A3 – 没有记录与“父客户外部 ID”匹配
未设置“父客户”。

情况 B – 未映射“父客户外部 ID”

导入使用“父客户名称”和“父客户地点”确定“父客户”。

- 情况 B1 – 多个记录与“父客户名称”和“父客户地点”匹配。
未设置“父客户”。
- 情况 B2 – 一个记录与“父客户名称”和“父客户地点”匹配
设置“父客户”。
- 情况 B3 – 没有与“父客户名称”和“父客户地点”匹配的记录
未设置“父客户”。

在导入过程中链接记录

在导入记录时，您可能需要将记录链接到数据库中的现有记录。例如，您可以将联系人记录（约翰史密斯）连接到客户记录（史密斯汽车修理）。

数据库中必须事先存在记录，您才可以在导入过程中将另一记录连接到该记录。因此，如果您要导入多种类型的记录，最好是按照记录在“导入和导出工具”页面上出现的顺序导入记录。例如，先导入客户记录，然后导入联系人记录。

您可以使用以下两种方式之一在导入过程中链接记录：

- 指明链接的记录的名称或者
- 指明其外部 ID 代码。

无论使用哪一种方法，都必须确保导入的 CSV 文件包括一个包含该数据的列。

使用名称链接记录

要通过指明名称来链接记录，请在导入文件中为链接记录的名称添加一个列。例如，要导入链接到客户的联系人记录，请执行以下操作：

- 在导入文件中添加“客户名称”列
- 为每个联系人记录填写相应客户的名称
- 使用导入助手将“客户名称”列映射到联系人记录中的“客户”字段。

注意：如果随数据库中尚不存在的关联客户一起导入联系人记录，则可以在导入过程中创建一个关联客户。系统创建的客户记录将使用联系人的地址作为客户的开票地址和发运地址。要启用此功能，请在导入助手的步骤 1 中选择“创建关联的记录”选项。

使用外部 ID 链接记录

您可以为应用程序中的每个记录将唯一标识符代码导入“外部 ID”字段。然后，在随后的导入过程中，您可以使用“外部 ID”字段创建记录链接。

例如，导出的联系人记录 CSV 文件确定了每个联系人的关联客户。每个客户都用“客户代码”列中的数字代码来表示，而不用名称来表示。在导入这些记录时，首先导入客户记录，并将 CSV 文件中的“客户代码”列映射到应用程序中的“外部 ID”字段。然后，导入联系人记录，并将 CSV 文件中的“客户代码”列映射到 Oracle CRM On Demand 联系人记录中的“客户外部 ID”字段，以在联系人记录和客户记录之间创建链接。

数据检查准则

在将 CSV 文件中的数据导入 Oracle CRM On Demand 之前检查该数据：

- 1 检查数据的字段类型的准则。请参阅[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)。
- 2 检查与您要导入的每种记录类型相关的特定信息。

“导入和导出工具”页面中的下拉列表显示建议的记录导入顺序。列表中的记录类型取决于您实施的行业特定解决方案，但是，您必须按照列表中显示的顺序导入记录类型。

注意：数据检查准则使用与美国和加拿大的 Oracle CRM On Demand 安装相关的实例。与其他国家/地区相关的安装可能会更改有效值的默认列表，因此可能与此主题中显示的信息不同。例如，对于美国和加拿大以外的安装，有效的省或自治区（州）的值列表可能会不同。此外，根据支持的语言，有效值也可能不同。

Oracle CRM On Demand 将确定导出 CSV 文件中的字段顺序，并可以随时更改。因此，不要依赖导出 CSV 文件中的字段形成特定顺序。重命名 iTAG 或字段名称值对导出文件中的字段顺序没有影响。如果您想要字段顺序的更多控制，请考虑使用 Oracle Web 服务。

导入数据的字段类型准则

确保要导入的数据符合其字段类型的规范。本主题中说明的字段类型有：

- 文本
- 选择列表
- 数字
- 整数
- 货币
- 百分比
- 复选框
- 电子邮件
- 电话
- 日期/时间
- 日期

文本

Oracle CRM On Demand 中的每个文本字段都具有长度上限。超出长度的字符将无法导入。出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

提示： 将您想导入的数据的长度与允许的长度进行比较。（可以在电子表格应用程序中打开文件，并使用某个电子表格函数来确定列中最长的值。）当数据超出限制时，请考虑将其导入定制字段、将其拆分为两个单独的字段，或者缩写某些数据以使其不超过目标长度。

选择列表

单值选择列表字段允许用户从字段的值列表中选择单个值。多选选择列表字段允许用户从字段的值列表选择一个或多个值。将多个值导入到多选选择列表字段时，您必须使用分号分隔值。

如果您的用户语言与公司语言相同，则在导入过程中，可以选择通过 CSV 文件向应用程序添加新的选择列表值，或者不添加这些值。您选择的选项会同时应用于单值选择列表字段和多选选择列表字段。

注意： 允许您导入新选择列表值的选项不适用于导入附注，也不适用于您的用户语言不同于公司默认语言的情况。

如果选择不添加这些值，则只会导入与应用程序中的选择列表值精确匹配的选择列表值。（值区分大小写。）出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

除了少数特定字段外，公司管理员能够更改其他字段的选择列表值（有关例外，请参阅您想导入的记录类型的准则）。

注意： 导入数据时，如果选中用于添加新选择列表值的选项，则可能 24 小时后才会在报表中显示这些新选择列表值。因此，在此期间您可能无法将新的选择列表值用作筛选值。

如果记录上的单值选择列表字段包含已禁用的值，则通过“导入助手”更新记录时，不会从字段中删除该值，除非您在导入数据中为该字段指定新的有效值或 Null 值。如果记录上的多选选择列表字段包含一个或多个已禁用的值，则公司概要中的“更新时保留禁用的选择列表值”复选框设置将确定“导入助手”更新字段时是否可以使用其中包含该字段中所选禁用值的值列表。有关“更新时保留禁用的选择列表值”复选框的更多信息，请参见[关于“更新时保留禁用的选择列表值”设置（第 1074 页）](#)。

将文件中的数据与应用程序中的有效值进行比较

- 1 在电子表格应用程序中打开文件。

提示： 如果在 Microsoft Excel 中打开文件，您可以使用自动筛选功能查看文件中为特定的列显示了哪些值。

- 2 通过执行以下操作之一，将文件中的值与 Oracle CRM On Demand 中的有效值进行比较：

- 如果您是管理员，请单击应用程序中的“管理”全局链接，然后转到包含您想与其值进行比较的字段“字段设置”页。
- 在 Oracle CRM On Demand 中，单击适当的选项卡并选择记录。在“编辑”页中，单击您要检查的字段的下拉列表，并且将那些值与您的数据进行比较。

提示： 如果您决定将导入数据限制为只限那些与现有值匹配的值，则确保每个导入的值都与现有值匹配。在确定是否匹配时要区分大小写。可以更改导入文件中的数据以匹配有效值，或者向应用程序中添加选择列表值（请参阅[更改选择列表值（第 1073 页）](#)）。

数字

导入数据可以是介于 -2,147,483,648 和 2,147,483,647 之间的任何数值。会忽略您的导入数据中的逗号。小数点后的数字会四舍五入到最近的百位数。

在导入过程中，如果发现了包含意外字符的值，或者值超出了可接受的范围，则不会导入字段的数据。出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

不管数值字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式（例如：1,234）。

整数

整数可以是值范围在 - 2147483648 到 2147483647 之间的整数。

货币

导入数据可以是最长为 15 位数的任何有效数字。会忽略导入数据中的逗号。小数点后的数字会四舍五入到最近的百位数。导入数据可前接 \$ 或其他币种字符。负数有效。

在导入过程中，如果发现了包含意外字符的值，或者值包含太多数字，则不会导入字段的数据。出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

不管币种字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式（例如：\$1,000,000.00）。

百分比

导入数据可以是最长为 15 位数的任何有效数字。会忽略导入数据中的逗号。小数点后的数字会四舍五入到最近的百位数。负数有效。导入数据可以前接或后接 % 字符，并且在数字和 % 之间允许有任意数量的空格。例如，以下这些有效值在应用程序中均显示为 1,234.36%：

```
1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %
```

在导入过程中，如果发现了包含意外字符的值，或者值超出了可接受的范围，则不会导入字段的数据。出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

不管百分比字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式，例如：1,234.36%（具有逗号并且后跟 % 符号）。

复选框

复选框只有两个设置：选中或取消选中。下表显示了在导入数据时您可以使用的值。这些值不区分大小写，因此应用程序可以识别“true”、“t”等。

选择复选框	复选框为空 (未选中)
1	0
Y	N
是	否
T	F
真	假
选中	未选中

导入数据中的任何其他值都会导致复选框字段在应用程序中被设为取消选中设置。出现此情况时，“导入结果”电子邮件不会警告您。

如果要在不同的语言下导入，则必须使用表中值的等效转换值。但是，不管您的语言设置如何，应用程序都将接受表中前两行的值：“Y”、“N”、“1”和“0”。

提示： 检查哪些值预期可能会导致选中设置，但是在导入过程中并未如此。在导入前将这些值转换为 Y。

在导入过程中，如果所导入的记录类型的某个复选框字段未映射到导入文件字段，则对于每个所导入的记录，该复选框字段的值会被设为取消选中。

电子邮件

如果导入数据与某种确定格式不匹配，将不会导入该字段的数据。此时会将以下标准视为无效：

- 电子邮件数据以地址符 (@) 或句点 (.) 这两个符号必须由字母数字字符包围。例如，以下这些值无效：

a@.
@a.
@. a
a@a.
a@. a
@a. a

- 空字符串
- 字符串太长
- @ 地址符号前不含任何字符，例如：@rightequip.com
- 不含 @ 地址符号，例如：isamplerightequip.com
- 不含句点 (.)，例如：isample@rightequipcom
- 不含域，例如：isample@
- 不含诸如 com 之类的域后缀，例如：isample@rightequip
- 包含多个地址符号 (@)，例如：isample@@rightequip.com
- 包含连续的句点 (.)，例如：isample@rightequip..com
- 字符串中有空格，例如：isa mple@rightequip
- 电子邮件地址本地部分中不包含以下字符：
 - 大写和小写字母（区分大小写）
 - 数字 0 至 9
 - 字符 ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- 电子邮件地址域名中存在任何特殊字符。特殊字符包括：! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

如果管理员在公司概要中选中“在电子邮件字段中允许使用 Unicode 字符”复选框，则可以仅在“联系人”和“潜在商机”记录类型的“电子邮件”字段的地址中，使用大多数 Unicode (UTF-8) 字符，包括重音字母。虽然仍不允许使用连续句点，但可以在这些电子邮件地址的本地和域部分使用 Unicode (UTF-8) 字符。此外，即使在公司概要中选中“在电子邮件字段中允许使用 Unicode 字符”复选框，也不允许使用以下字符：

, () [] : ; " < >

由于格式错误导致无法导入字段的数据时，“导入结果”电子邮件将向您发出警告。

电话

适用于输入的电话号码数据的格式规则同样适用于导入的电话号码数据。认可的电话号码格式的数据在应用程序中被转换为统一的格式。

适用于文本字段的字段长度规则也适用于电话号码字段。特别是，如果导入数据超过了该应用程序字段的长度，则不会导入超过的字符。出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

日期/时间

导入数据可以包含多种不同的日期/时间表示方式。作为导入过程的一部分，请选择 CSV 文件中使用的格式。

不管日期/时间字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式（例如：01/19/1964 12:15 PM）。显示数据的格式由用户“个人详细信息”页面上显示的“区域设置”设置确定。

系统假定日期/时间值对于执行导入者的时区是正确的，而时区在应用程序中这些导入者的“个人详细信息”页上指定。但是，导入日期/时间后，从另一个时区查看数据的用户看到的是为其时区作了调整的日期/时间。

提示： 确保导入执行者的时区与导入数据文件中的日期/时间的时区匹配。例如，如果在导入数据中指定的日期/时间与太平洋标准时间相关，而位于东部标准时区的用户导入该数据，则所有时间将有三个小时的时差。对于用户的解决方法是，在执行导入时暂时将时区设为太平洋标准时间，以便正确导入时间。确保您在开始导入前知道导入文件中的日期/时间与哪个时区相关。请注意，CSV 数据文件中的日期/时间普遍为格林威治标准时间 (GMT) 格式，因此，确保在导入前检查这一项。

■ 关于“日期/时间”字段类型中的日期

运行“导入助手”时，您必须指定导入数据是包含月份（MM）在前的日期，还是包含日期（DD）在前的日期。如果您指定月份在前，则支持以下格式：

MM/DD/YY

MM/DD/YYYY

MM/DD（年份默认为当前年份）

如果您指定日期在前，则支持以下格式：

DD/MM/YY

DD/MM/YYYY

DD/MM（年份默认为当前年份）

也可以将导入数据格式指定为：YYYY-MM-DD。

对于以上这些格式，当日期或月份为单位数时，MM 和 DD 可以包含前导 0，但 0 不是必需的。

注意： 当前不支持格式为 DD-MON-YY 或 DD-MON-YYYY 的日期。

■ 关于“日期/时间”字段类型中的时间

可以在导入数据中指定时间。要随日期指定时间，请在日期后依次加上空格和时间。如果未随日期指定时间，则时间设置为 00:00:00（午夜）。支持以下时间格式：

HH24:MI:SS

HH:MI:SS AM

（其中 HH24 代表 24 小时制时间，而如果 HH 是 12 小时制的值，则 AM 代表 AM 或 PM）

可以忽略 MI 或 SS，并且如果忽略，可在导入过程中将它们设为 00。如果 HH、MI 和 SS 的值为单位数，则它们可以包含前导 0，但 0 不是必需的。

注意： 不论导入过程中您选择何种日期/时间格式选项，导入过程都接受 24 小时制的时间格式。例如，如果您选择了默认的加拿大格式（即 hh:mm:ss AM/PM），而您的文件显示的时间为 15:00:00，则数据被正确导入为 3:00:00 PM。

日期

应用程序中的日期类型字段只允许输入和显示一个日期；它们不允许指定时间。导入到一个此类字段时，有效的导入数据格式与日期/时间类型字段的有效格式相同。但是，不得在导入数据中指定时间。如果指定了时间，则会在导入过程中忽略它。

不管日期字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式（例如：12/18/2003）。

关于必填字段

如果某个字段被指定为必填字段（默认指定或由管理员指定），则如果您未将必填的字段映射到 CSV 文件中的列，整个记录会被拒绝。出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

提示： 查看您所导入的记录类型的字段，以确定哪些字段是必填字段。确保导入数据包含对于所有这些字段均有效的值。

关于只读字段

只读字段在导入过程中遵循以下行为：

- 如果只读字段具有选择列表，则必须精确匹配选择列表值以导入它们。
- 如果您具有字段的只读访问权，则不能将数据导入到该字段中。

准备导入数据

开始在 Oracle CRM On Demand 中导入数据之前，您必须先确定想要使用的导入方法。有关选择适当导入方法的更多信息，请参阅[导入和导出工具](#)（第 1369 页）。例如，Oracle Data Loader On Demand 实用程序仅支持特定记录类型。有关更多信息，请参阅 Oracle Data Loader On Demand Guide。还建议您在执行导入之前阅读以下主题：。

您或许需要在 CSV 文件中编辑数据或者定制 Oracle CRM On Demand，以确保导入所有文件数据。要确定是否需要执行此操作，请在开始导入之前执行以下操作：

- 确定要导入的记录的类型。

也许要导入各种记录，如潜在商机、客户、联系人和附注。必须一次导入一种记录，还应该按建议遵循的顺序进行导入。

例如，如果您具有一个包含联系人列表的文件以及另一个包含客户的文件，则需要首先导入客户，然后导入联系人，以保持在这些记录类型之间建立的关系。

顺序显示在“导入和导出工具”页面上的用户界面本身上。

- 检查文件中的数据以便确保文件：

- 具有一致的大小写、缩写和拼写

导入的文本值与 CSV 文件中显示的文本值完全相同。因此，任何大小写差异都可能会使系统创建附加记录，但您不想创建附加记录。例如，客户名称的以下所有值将会产生新记录：ABC、abc 和 A.B.C。

此外，如果两个客户记录的客户名称和位置相同，则会将这两个记录识别为同一记录，因此地址的拼写、大小写和缩写形式必须唯一，以便防止创建附加记录。例如，以下所有记录将不被视为同一记录：

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- 不超过允许的最大长度

- 符合该字段的格式要求

有关更多信息，请参阅[数据检查准则（第 页 1407）](#)。

- 针对要导入的记录类型检查应用程序的必填字段。

您必须将 CSV 文件中的数据映射到所有必填字段。否则，将会拒绝记录。要确定哪些字段是必填字段，请参阅要导入的记录类型的“编辑”页面。红色文本显示的字段为必填字段。另外，您的管理员可以配置字段，使其成为条件性必填字段，即字段在默认情况下不是必填字段，但会在记录上其他字段中的数据满足某些标准时变为必填字段。如果为字段定义的条件为真，从而使字段变为必填字段，但导入文件不包括条件性必填字段的值，则会拒绝该记录。

- 如果想要导入未映射到应用程序默认字段的数据，请向应用程序添加字段。

在导入过程中，必须将文件中的每个字段与应用程序中的现有字段进行匹配，以捕获该数据。如果您的角色包括“定制应用程序”权限，则可以在 Oracle CRM On Demand 中创建新（定制）字段以映射到现有字段。有关说明，请参阅[创建和编辑字段（第 页 1043）](#)。

- 如果需要，请设置选择列表值。

在导入过程中，可以指定想让应用程序如何处理与应用程序现有选择列表值不匹配的 CSV 文件选择列表值。

- 将这些值作为新值添加到应用程序中

注意： 要查看本应用程序中选择列表值的变化，可能需要先注销然后再重新登录。

- 不添加这些值（仅捕获匹配的值并将其他值留空）

如果想要使用应用程序中存在的选择列表值，并只导入与这些值匹配的数据，请验证选择列表值是否完全匹配，包括其拼写和大小写（值区分大小写）。

某些选择列表值无法更改，但有少数例外。请参阅[数据检查准则（第 页 1407）](#)并查看准则，以了解想要导入的记录类型。

- 请选择正确的时间格式。

如果选择时间格式 HH:MM:SS AM，那么为了得到最佳结果，请指明您的数据在 CSV 文件中是 AM 还是 PM。如果选择 AM/PM 时间格式，但数据不包含 AM 或 PM，则按以下方法处理这些字段：

- 如果 HH 字段大于或等于 8 且小于或等于 12，则将这些字段视为 AM。

- 如果 HH 字段小于 8 或大于 12，则将这些字段视为 PM。例如，将 7:00:00 处理为 7:00 PM，而将 9:00:00 处理为 9:00 AM。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [更改选择列表值（第 页 1073）](#)
- [导入和导出工具（第 页 1369）](#)

有关准备数据导入的更多信息，请参阅“我的 Oracle 支持”上的 1800338.1（文档 ID）。

客户地址字段：导入准备

下表包含有关将客户地址导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置记录的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。仅当为您的公司设置了共享地址时，您才可以在 Oracle CRM On Demand 中导入客户地址字段。有关共享地址的更多信息，请参阅[管理地址（第 页 288）](#)。

默认客户地址 字段名称	数据类型	最大长度	注释
行 ID	ID	15	无。
客户 ID	ID	15	无。
客户外部 ID	文本	30	无。
地址 ID	ID	15	无。
地址外部 ID	文本	30	无。
地址类型	选择列表	30	以下默认地址类型可用：住宅、办公室、度假屋、其他、空房、私人、邮局、医院和诊所。
开票	复选框	1	如果“开票”字段的值为“Y”，则地址为开票地址。此字段的值包括“Y”和“N”。
发运	复选框	1	如果“发运”字段的值为“Y”，则地址为发运地址。此字段的值包括“Y”和“N”。

客户工作簿字段：导入准备

下表包含有关将客户工作簿导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的信息。

注意：要导入客户工作簿或联系人工作簿记录，您的角色必须包括“管理将来的工作簿”权限。

本主题中的信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。有关基于时间的工作簿分配的更多信息，请参阅[关于基于时间的工作簿分配（第 页 1219）](#)。

默认工作簿客户字段名称	数据类型	最大长度	注释
工作簿	字符串	150	无
工作簿 ID	字符串	15	无
工作簿外部 ID	字符串	30	无
客户: ID	字符串	15	客户标识符。
客户	字符串	100	无
客户地点	字符串	50	无
客户外部 ID	字符串	30	无
开始日期	日期	无	必须激活记录的日期。
结束日期	日期	无	必须停用记录的日期。
未来主要标志	字符串	1	如果未来主要标志的值为 Y，则在激活工作簿时，当前记录的工作簿将设置为数据对象的主要项。这基于“开始日期”字段。此字段的值包括: Y 和 N。

客户联系人字段: 导入准备

下表包含有关将客户联系人导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置记录的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)主题中提供的准则进行了补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意: 下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认客户联系人字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户 ID	ID	15	无
客户外部 ID	文本	30	无
客户名称	Varchar	100	无
联系人外部 ID	文本	30	无

默认客户联系人字段名称	数据类型	最大长度	注释
联系人姓名	文本	255	联系人的全名
联系人 ID	ID	15	无
货币	Varchar	20	无
兑换日期	日期	不适用	无

客户竞争者字段：导入准备

下表包含有关将客户竞争者导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置记录的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行了补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认客户竞争者字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户 ID	ID	15	无
竞争者 ID	ID	15	无
此客户	文本	100	表示父客户名称
客户竞争者	文本	100	表示竞争者的名称
客户外部唯一 ID	文本	30	无
竞争者外部 ID	文本	30	无
ID	ID	15	表示客户竞争者的行 ID
角色	选择列表	30	无
反转角色	选择列表	30	无
开始日期	日期	无	无
结束日期	日期	无	无
状态	文本	30	无
优点	附注	1999	无
弱点	附注	1999	无

默认客户竞争者字段名称	数据类型	最大长度	注释
联系人 ID	ID	15	无
主要联系人	文本	100	无
注释	附注	1999	无

客户事件字段：导入准备

下表包含有关将客户事件导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置记录的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行了补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认客户事件字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	50	无
客户 ID	ID	15	无
客户外部唯一 ID	ID	15	客户外部唯一 ID。
事件	文本	50	事件的名称。
事件 ID	ID	15	无
事件外部系统 ID	ID	15	事件的外部系统 ID。
行 ID	ID	15	无

客户字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将客户导入 Oracle CRM On Demand 之前如何设置记录。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户货币	选择列表	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
客户名称	文本	100	此字段默认情况下为必填字段。因此，请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户类型	选择列表	30	默认的有效值为：“竞争者”、“客户”、“合作伙伴”和“潜在客户”
年收入	货币	15	无
开票地址	选择列表	100	仅当为公司设置了共享地址，此字段的值才可用。此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
开票地址 2、3	文本	均为 100	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） 。如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票国家/地区	选择列表	30	其默认有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 USA。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） ）。如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票邮箱/分拣编码	文本	30	如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） ）。如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票省/自治区/直辖市	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项（或与美国的州对应的其他地址项）映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） ）。如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票美国州	选择列表	2	默认有效值：所有美国州的标准两字母缩写形式（字母全大写）。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
开票邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
收单方地址外部 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址，此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，此值必须与现有经验证的“地址”记录匹配。
拜访频率	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符，将其余的字符添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
分部	文本	50	无
外部唯一 ID	文本	30	无
汉字注音姓名	文本	100	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
HIN	文本		美国医疗业编号。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
行业	选择列表	50	应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。或者，公司的 Oracle CRM On Demand 管理员可以创建一个定制的“客户”字段，该字段包含您期望在导入数据中出现的有效值。这样，您就可以将数据导入该定制字段而不是导入此字段。 其默认有效值包括：“汽车”、“能源”、“金融服务”、“高科技”、“制造”、“其他”、“医药”、“零售”、“服务”和“电信”
影响类型	文本	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
集成 ID	文本	30	无
上次拜访日期	UTC 日期时间	7	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
地点	文本	50	多数情况下，此字段用于确定记录是否重复。有关更多信息，请参阅关于重复记录和外部 ID (第 页 1392)。 例如，为了区分客户 XYZ 的总部和分公司，应用产品将对“客户名称”和“地点”两个字段进行检查以确定相应记录是否重复。
主要传真号码	电话	40	无
主要电话号码	电话	40	无
市场潜力	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
市场细分	文本	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。您可以编辑此文本。
市场份额	数字	22	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
修改者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
雇员数	整数	不适用	无
医生数量	数字	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
责任人	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。 如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
责任人外部 ID	文本	30	无
父客户	文本	100	必须是有效的客户名称。
父客户外部 ID	文本	30	无

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
父客户地点	文本	50	无
合作伙伴	复选框	不适用	指明该客户为合作伙伴。
选择列表值组	文本	50	无
优先级	选择列表	30	默认的有效值为：高、中、低
上市公司	复选框	不适用	对于公开招股公司（与私人持股公司相对），应将此字段设置为选中状态。
等级 1	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。 有关更多信息，请参阅 关于显示为图像的字段 (第 页 50) 。
等级 2	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。
等级 3	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。
重新分配客户	复选框	不适用	指明应重新分配客户。如果公司管理员或经理已经设置了此功能，则导入后将触发此客户记录的自动分配规则。
介绍人	复选框	不适用	如果此客户同意成为您可以向潜在客户公布的介绍人，此字段应设置为选中状态。
成为介绍人的时间	日期	不适用	无
区域	选择列表	25	默认的有效值为：“东部”、“西部”和“中部”
路线	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
发运地址	选择列表	100	仅当为公司设置了共享地址时，此字段才可用。 此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，此值必须与现有经验证的“地址”记录匹配。

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
发运地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） 。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运地址 2、3	文本	均为 100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） 。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运国家/地区	选择列表	30	其默认有效值是全世界所有国家/地区的名称。 美国的有效值是 USA。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） ）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运邮箱/分拣编码	文本	30	如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅 国家/地区和地址映射（第 页 1373） ）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运省/自治区/直辖市	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项（或与美国的州对应的其他地址项）映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） ）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运美国州	选择列表	2	默认有效值：所有美国州的标准两字母缩写形式（字母全大写）。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
收货方地址外部 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址，此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，此值必须与现有经验证的“地址”记录匹配。

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
来源商业活动	选择列表	30	产生客户的商业活动。
状态	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
停止指示灯 1	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。 有关更多信息，请参阅 关于显示为图像的字段 (第 页 50) 。
停止指示灯 2	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。
停止指示灯 3	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。
地区	文本	255	无
网站	文本	100	不会对此字段的导入数据执行格式检查（除长度检查外）。
年初至今收入	数字	22	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

客户合作伙伴字段：导入准备

下表包含有关将客户合作伙伴导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置记录的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认客户 合作伙伴字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户 ID	ID	15	无。
合作伙伴 ID	ID	15	无。
父客户名称	文本	100	无。
客户外部唯一 ID	文本	30	无。
合作伙伴外部 ID	文本	30	无。
ID	ID	15	无。

默认客户 合作伙伴字段名称	数据类型	最大长度	注释
角色	选择列表	30	无。
反转角色	选择列表	30	无。
开始日期	日期	无	无。
结束日期	日期	无	无。
状态	文本	30	无。
优点	附注	1999	无。
弱点	附注	1999	无。
联系人 ID	ID	15	无。
主要联系人	文本	100	无。
注释	附注	1999	无。

客户团队字段：导入准备

下表包含关于将客户团队导入 Oracle CRM On Demand 之前如何设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认客户团队字段名称	字段类型	最大长度	注释
客户访问	选择列表	15	默认的有效值为：“完全”、“只读”、“编辑”、“所有者”。 不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
客户地点	文本	50	无
客户名称	文本	100	无
联系人访问	选择列表	15	默认的有效值为：“只读”、“编辑”、“完全”、“无访问权”。 不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。

商机访问	选择列表	15	默认的有效值为：“只读”、“编辑”、“完全”、“无访问权”。 不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
团队角色	选择列表	30	默认的有效值为：“所有者”、“执行发起者”、“顾问”、“合作伙伴”、“其他”
用户 ID	文本	50	无
客户外部 ID	文本	30	无
用户外部 ID	文本	30	无

鉴定字段：导入准备

下表包含有关将鉴定数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认鉴定字段名称	字段类型	最大长度	注释
鉴定费用	货币	22	无。
鉴定 ID	文本	50	建议对鉴定使用唯一内部标识符。
可用起始日期	日期	7	无。
可用结束日期	日期	7	无。
公司	文本	50	无。
联系人	选择列表	15	鉴定联系人已经存在于 Oracle CRM On Demand 时使用此字段。
货币	选择列表	15	无
说明	文本	250	无。
电子邮件	文本	40	鉴定联系人的电子邮件地址。
兑换日期	日期	不适用	无
名字	文本	50	只有当鉴定联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓名。

姓氏	文本	50	只有当鉴定联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓氏。
名称	文本	50	建议使用唯一鉴定名称。
目标	选择列表	50	无。
责任人	选择列表	15	无。
付款选项	选择列表	30	默认的有效值如下：“支票”、“信用卡”、“现金”和“赚得资金”。
电话	电话	50	鉴定联系人的电话号码。
主要产品	选择列表	15	无。
主要产品类别	选择列表	15	无。
可续新	复选框	1	无。
状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“草稿”、“已计划”、“可用”、“过时”和“不活动”。
类型	选择列表	30	默认有效值如下所示：“销售”、“技术”、“服务”、“安装”、“升级”、“设计”和“安全”。
有效期（月）	数字	22	无。
网站	文本	100	包含附加鉴定信息的页面的 URL。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [鉴定字段（第 页 439）](#)

鉴定请求字段：导入准备

下表包含有关将课程鉴定的请求数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认鉴定请求字段名称	字段类型	最大长度	注释
鉴定日期	日期	7	无。

鉴定名称	选择列表	15	无。
鉴定编号	文本	50	鉴定号码通常唯一。
鉴定状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“已请求”、“已授予”和“已拒绝”。
说明	文本	250	无。
到期日期	日期	7	无。
目标	选择列表	15	无。
责任人	选择列表	15	无。
合作伙伴名称	选择列表	15	无。
计划	选择列表	15	无。
可续新	复选框	1	无。
请求日期	日期	7	在记录创建期间，此字段默认情况下显示当前日期，但可以在记录创建期间和之后修改它。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

地址字段：导入准备

下表包含在将地址导入 Oracle CRM On Demand 前设置记录的信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认地址 字段名称	数据类型	最大长度	注释
地址名称	文本	100	此字段为必填且必须唯一。
国家/地区	文本	30	无
地址 1	文本	200	无
地址 2	文本	100	无

默认地址 字段名称	数据类型	最大长度	注释
地址 3	文本	100	无
省/自治区/直辖市	文本	30	无
城市	文本	50	无
省	文本	50	无
邮政编码	文本	30	无
说明	文本	100	无
注释	文本	1999	无
纬度	数字	22	您可以将此字段值用于支持地理编码功能的移动应用程序，如 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 和 Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales。
经度	数字	22	您可以将此字段值用于支持地理编码功能的移动应用程序，如 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 和 Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales。

分配字段：导入准备

下表包含有关将分配导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认分配 字段名称	数据类型	最大长度	注释
分配类型	文本	30	无
分配数量	数字	22	从管理员分配给销售代表的产品数量。
已分配数量	数字	22	销售代表在分配期间内发放的产品数量。
结束日期	日期/时间	7	可以支付产品的最后日期。
最大数量	数字	22	销售代表在指定时间可以分配给客户的产品数量。
排序依据	数字	22	用户可用来查看列表中产品的顺序。

默认分配 字段名称	数据类型	最大长度	注释
剩余数量	数字	22	销售代表在分配期间内仍可发放的产品数量。
样品	文本	15	与分配关联的产品名称。
开始日期	日期/时间	7	开始分发的日期。
停止取样标志	布尔	1	选择此字段时，它表示不能再支付该产品。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

申请字段：导入准备

下表包含有关将申请记录导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认应用产品 字段名称	数据类型	最大长度	注释
地址 - 地址 1	Varchar	200	创建申请时使用的公司地址的编号和街道。
地址 - 地址 2	Varchar	100	无
地址 - 地址 3	Varchar	100	无
地址中的城市	Varchar	50	无
地址中的国家/地区	Varchar	30	无
地址中的邮箱/分拣编码	Varchar	200	无
地址中的省/自治区	Varchar	50	无
地址中的美国州	Varchar	10	无
地址中的邮政编码	Varchar	30	无
年收入	数字	22	公司的年收入合计。

默认应用产品 字段名称	数据类型	最大长度	注释
审批状态	Varchar	30	申请的当前审批状态。
批准日期	日期	7	批准申请的日期和时间。
商业活动	Varchar	15	这是吸引合作伙伴提交合作伙伴申请的商业活动的名称。
移动电话号码	Varchar	40	提交者的手机号码。
货币	选择列表	15	无
当前批准人	Varchar	15	当前批准人的姓名。
电子邮件地址	Varchar	100	提交者的电子邮件地址。
兑换日期	日期	不适用	无
现有合作关系	Varchar		现有合作伙伴的列表。
预期合作关系利益	Varchar	500	此合作关系的预计利益的列表。
名字	Varchar	50	提交者的名字。
行业	Varchar	50	公司所从事的行业。
职称	Varchar	75	提交者的职位。
姓氏	Varchar	50	提交者的姓氏。
地点	Varchar	50	公司的位置。
主要传真号码	Varchar	40	公司的主要传真号码。
主要电话号码	Varchar	40	用来联系公司的主要电话号码。
名称	Varchar	50	公司的名称。
雇员数	数字	22	公司的雇员总数。
责任人	Varchar	15	记录的拥有者。
合作伙伴	Varchar	15	与此申请关联的合作伙伴。
合作伙伴计划	Varchar	15	与申请关联的合作伙伴计划的名称。

默认应用产品 字段名称	数据类型	最大长度	注释
合作伙伴类型	Varchar	30	为其提交了申请的合作伙伴的类型。
计划级别	Varchar	30	与申请关联的合作伙伴计划的级别。
拒绝原因	Varchar	30	拒绝申请的原因。
来源	Varchar	30	此申请的来源，例如网站、直邮邮件、电子邮件等。
提交状态	Varchar	30	提交的状态，如“未提交”、“已提交”或“已撤回”。
提交日期	日期	7	申请的提交日期和时间。
网站	Varchar	100	公司的 URL 地址。
工作传真号码	Varchar	40	提交者的工作传真号码。
工作电话号码	Varchar	40	提交者的工作电话号码。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

预约联系人字段：导入准备

下表包含有关将联系人与预约之间的链接导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认预约联系人字段名称	数据类型	最大长度	注释
联系人全名	文本	255	无
联系人外部 ID	文本	30	无
预约外部 ID	文本	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)

■ 导入数据 (第 页 1562)

预约用户字段：导入准备

下表包含有关将用户与预约之间的链接导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认预约用户字段名称	数据类型	最大长度	注释
用户 ID	文本	30	无
预约外部 ID	文本	30	无
用户外部 ID	文本	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ 导入数据的字段类型准则 (第 页 1407)

■ 导入数据 (第 页 1562)

预约、任务和通话字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将约会和任务导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

请选择正确的时间格式。如果选择时间格式 HH:MM:SS AM，那么为了得到最佳结果，请指明您的数据在 CSV 文件中是 AM 还是 PM。如果选择 AM/PM 时间格式，但数据不包含 AM 或 PM，则按以下方法处理这些字段：如果 HH 字段大于或等于 8 且小于或等于 12，则将这些字段视为 AM。如果 HH 字段小于 8 或大于 12，则将这些字段视为 PM。例如，将 7:00:00 处理为 7:00 PM，而将 9:00:00 处理为 9:00 AM。

默认约会、任务和通话 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	100	无
客户外部 ID	文本	30	无
客户地点	文本	50	无
活动	文本	100	无
活动货币	选择列表	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。

默认约会、任务和通话 字段名称	数据类型	最大长度	注释
预约提醒	选择列表	30	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
商业活动	文本	50	无
商业活动外部 ID	文本	30	无
注释	附注	250	无
联系人	文本	255	无
联系人外部 ID	文本	30	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
到期日	日期	32	无。此字段供任务使用。在默认情况下它为必填字段。
结束时间	日期/时间	32	无。此字段供预约使用。在默认情况下它为必填字段。
外部唯一 ID	文本	30	无
事件	选择列表	50	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
资金请求	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。只读。
集成 ID	文本	30	无
潜在商机	文本	255	无
潜在商机外部 ID	文本	30	无
地点	文本	100	仅适用于预约。
商机	文本	100	无
商机外部 ID	文本	30	无

默认约会、任务和通话 字段名称	数据类型	最大长度	注释
责任人	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。 如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
责任人外部 ID	文本	30	无
优先级	选择列表	30	此字段默认情况下为必填字段。默认的有效值为：“1-高”、“2-中等”、“3-低”
私人	复选框	不适用	无
服务请求	文本	64	无
服务请求外部 ID	文本	30	无
开始时间	日期/时间	32	无。此字段供预约使用。在默认情况下它为必填字段。
状态	选择列表	30	默认的有效值为：“完成”、“已延期”、“进行中”、“等待其他人”、“未开始”
主题	文本	150	可供任务和预约使用。在默认情况下它为必填字段。
任务货币	文本	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
任务提醒	日期/时间	32	无。
类型	选择列表	30	此字段供任务和预约使用。默认的有效值为：“拜访”、“通信”、“演示”、“电子邮件”、“事件”、“传真”、“会议”、“其他”、“个人”、“介绍”、“待办事项”

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [活动字段（第 页 191）](#)
- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

资产字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将资产导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认资产字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	100	无
客户外部 ID	文本	30	无
资产货币	选择列表	20	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
合同	文本	30	无
客户联系人	文本	255	无
说明	文本	250	无
到期日期	日期	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无
安装日期	日期	7	将资产导入 Oracle CRM On Demand 后，将采用当前日期自动填充此字段。
集成 ID	文本	30	无
通知日期	日期	7	专用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition。
运行状态	文本	30	无
产品外部 ID	文本	30	无

默认资产字段名称	数据类型	最大长度	注释
产品名称	文本	100	默认情况下为必填字段。
采购日期	日期	7	无
采购价格	货币	15	无
数量	数字	15	无
序列号	文本	100	无
发货日期	日期	7	无
担保	文本	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [跟踪资产（第 页 232）](#)
- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

已锁定产品字段：导入准备

下表包含有关将已锁定产品记录导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置记录的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认已锁定产品 字段名	数据类型	最大长度	注释
联系人	文本	15	无
货币	选择列表	15	无
说明	文本	250	无
兑换日期	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
ID	文本	15	无
索引复选框	布尔	1	无
索引货币	货币	22	无

默认已锁定产品 字段名	数据类型	最大长度	注释
索引日期	日期/时间	32	无
索引号	数字	22	无
索引选择列表 1	选择列表	30	无
索引选择列表 2	选择列表	30	无
索引选择列表 3	选择列表	30	无
索引选择列表 4	选择列表	30	无
索引选择列表 5	选择列表	30	无
责任人	文本	15	无
产品	文本	100	无
联系人：外部唯一 ID	文本	50	无
所有者：外部唯一 ID	文本	50	无
产品：外部唯一 ID	文本	50	无

工作簿用户字段：导入准备

下表包含有关将工作簿用户导入 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。有关 Oracle CRM On Demand 中工作簿的更多信息，请参阅[工作簿管理](#)（第 页 1206）。

默认工作簿用户字段名称	数据类型	最大长度	注释
访问权限配置文件	字符串	100	无
工作簿用户角色	字符串	30	无
用户	字符串	50	此字段是用户别名的值。
工作簿名称	字符串	150	如果执行新导入，建议仅指定“工作簿名称”字段或“工作簿 ID”的值，而不同时指定这两个值。

默认工作簿用户字段名称	数据类型	最大长度	注释
工作簿 ID	字符串	15	如果执行新导入，建议仅指定“工作簿名称”字段或“工作簿 ID”的值，而不同时指定这两个值。 如果更新现有记录，“工作簿 ID”字段为必填。
用户标识符	字符串	15	如果更新现有记录，“用户标识符”字段为必填。 如果执行新导入，建议至少指定以下其中一个字段的值：“用户登录 ID”、“用户标识符”或“用户外部 ID”。
用户外部 ID	字符串	30	如果执行新导入，建议至少指定以下其中一个字段的值：“用户登录 ID”、“用户标识符”或“用户外部 ID”。
用户登录 ID	字符串	50	如果执行新导入，建议至少指定以下其中一个字段的值：“用户登录 ID”、“用户标识符”或“用户外部 ID”。

工作簿字段：导入准备

下表包含有关将工作簿导入 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。有关 Oracle CRM On Demand 中工作簿的更多信息，请参阅[工作簿管理](#)（第 页 1206）。

默认工作簿字段名称	数据类型	最大长度	注释
工作簿 ID	字符串	15	无
父工作簿	字符串	150	无
工作簿类型	字符串	30	无
可以包含数据	字符串	1	无

默认工作簿字段名称	数据类型	最大长度	注释
工作簿名称	字符串	150	无
说明	字符串	255	无
合作伙伴	字符串	100	如果要导入“合作伙伴”字段，建议也导入“位置”字段。
外部唯一 ID	字符串	30	无
地点	字符串	50	此字段是合作伙伴位置。

经纪人概要字段：导入准备

下表包含有关将经纪人概要数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认经纪人概要字段名称	字段类型	最大长度	注释
经纪人概要名称	文本	40	合作伙伴的名称。
经纪人概要年份	选择列表	30	经纪人概要有效的年份。
公司历史和未来增长	文本	250	对经纪人的公司历史增长与未来增长的描述。
公司概述	文本	250	提供关于经纪人的附加信息。
创建者/日期	文本	30	Oracle CRM On Demand 生成以下信息：经纪人概要创建人员的姓名，后跟日期。
货币	选择列表	15	无
分部	文本	50	无
传真号码	电话	35	经纪人传真号码
兑换日期	日期	不适用	无
修改者/日期	文本	30	Oracle CRM On Demand 生成以下信息：上次修改经纪人概要的人员的姓名，后跟日期。
合作伙伴	选择列表	30	经纪人姓名。

电话号码	电话	35	经纪人电话号码。
选择列表值组	文本	50	无
主要地址	文本	50	经纪人主要地址。
子渠道	选择列表	30	经纪人范围。默认有效值如下：“全球性”、“地方性”、“全国性”、“区域性”和“批发商”。
细分市场	选择列表	30	经纪人细分市场。默认有效值如下：“商业”、“增长”和“零售”。
地区/区域结构	文本	250	经纪人地区或区域结构。
网站	文本	100	包含附加经纪人概要信息的页面的 URL。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [经纪人概要字段（第 页 608）](#)

业务计划字段：导入准备

下表包含有关将业务计划字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认业务计划 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户外部 ID	文本	30	无
货币	选择列表	20	无
说明	附注	250	无
分部	文本	50	无
兑换日期	日期	7	无
附注	文本	250	无
商机	文本	250	无
父计划名称	文本	15	保存业务计划对象 ID 的参考字段。

默认业务计划 字段名称	数据类型	最大长度	注释
期间	文本	15	保存期间对象 ID 的参考字段。
选择列表值组	文本	50	无
计划收入	货币	22	无
产品名称	文本	15	保存产品对象 ID 的参考字段。
状态	选择列表	30	无
优点	文本	250	无
威胁	文本	250	无
类型	选择列表	30	无
弱点	文本	250	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

商业活动字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将商业活动导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认商业活动 字段名称	数据类型	最大长度	注释
实际成本	货币	15	无
受众	文本	2000	无
预算成本	货币	15	无
商业活动货币	选择列表	15	无
商业活动电子邮件	文本	50	无
商业活动名称	文本	50	默认情况下为必填字段。

默认商业活动 字段名称	数据类型	最大长度	注释
商业活动电话号码	电话	40	无
商业活动类型	选择列表	30	默认的有效值为：“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“事件 - 其他”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租借”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”、“网站”、“其他”
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
分部	文本	50	无
结束日期	日期	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无
潜在商机目标数	整数	不适用	无
目标	文本	2000	无
宣传内容	文本	255	无
责任人	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。 如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
责任人外部 ID	文本	30	无
选择列表值组	文本	50	无
收入目标	货币	15	无
源代码	文本	30	默认情况下为必填字段。
开始日期	日期	7	无

默认商业活动 字段名称	数据类型	最大长度	注释
状态	选择列表	30	默认的有效值为：“已计划”、“现行”、“已完成”

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [商业活动字段：导入准备](#)（第 页 1440）
- [导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）
- [导入数据](#)（第 页 1562）

商业活动收件人字段：导入准备

下表包含有关将商业活动收件人导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。要导入“商业活动收件人”字段，至少需要“联系人外部 ID”和“商业活动名称”方面的信息。

默认产品类别字段名称	数据类型	最大长度
交付状态	文本	30
响应状态	文本	30
商业活动名称	文本	100
联系人全名	文本	255
商业活动外部 ID	文本	30
联系人外部 ID	文本	30
说明	文本	250

证明字段：导入准备

下表包含有关将证书数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认证明字段名称	字段类型	最大长度	注释
可用起始日期	日期	7	无。
可用结束日期	日期	7	无。

证书费用	货币	22	无。
证书 ID	文本	50	建议对证明使用唯一内部标识符。
公司	文本	50	无。
联系人	选择列表	15	证书联系人已经存在于 Oracle CRM On Demand 时使用此字段。
说明	文本	250	无。
电子邮件	文本	50	证明联系人的电子邮件地址。
名字	文本	50	只有当证书联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人名字。
姓氏	文本	50	只有当证书联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓氏。
名称	文本	50	证书的名称。
目标	选择列表	15	无。
责任人	选择列表	30	无。
付款选项	选择列表	30	默认的有效值如下：“支票”、“信用卡”、“现金”和“赚得资金”。
电话	电话	40	证明联系人的电话号码。
主要产品	选择列表	15	无。
主要产品类别	选择列表	15	无。
可续新	复选框	1	无。
状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“草稿”、“已计划”、“可用”、“过时”和“不活动”。
类型	选择列表	30	默认的有效值如下：“售前”、“售后”、“技术”、“服务”、“安装”、“升级”、“设计”和“安全”。
有效期（月）	数字	22	无。
网站	文本	100	包含附加证明信息的页面的 URL。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [证书字段（第 页 432）](#)

证书请求字段：导入准备

下表包含有关将证书请求数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认证书请求字段名称	字段类型	最大长度	注释
候选人姓名	选择列表	15	无。
候选人日期	日期	7	无。
证书名称	选择列表	15	无。
证书编号	文本	50	证书编号通常唯一。
证书状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“已请求”、“已授予”和“已拒绝”。
货币	选择列表	15	无。
说明	文本	250	无。
兑换日期	日期	不适用	无。
到期日期	日期	7	无。
目标	选择列表	15	无。
责任人	选择列表	15	无。
计划	选择列表	15	无。
请求日期	日期	7	在记录创建期间，此字段默认情况下显示当前日期，但可以在记录创建期间和之后修改它。
可续新	复选框	1	无。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [证书字段（第 页 432）](#)

索赔字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将索赔数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的信息仅对于索赔数据有效。

索赔字段名称	数据类型	最大长度	注释
工作能力	选择列表	30	无
地址	文本	200	无
地址行 1	文本	100	无
地址行 2	文本	100	无
责任金额	货币	22	无
损失金额	货币	22	无
过错方	选择列表	30	无
业务客户	文本	15	链接到此记录的他方持有机构（业务客户）。
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
损失类别	选择列表	30	无
城市	文本	50	无
索赔编号	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
雇员类别	选择列表	30	无
结束日期	日期	不适用	无
注释	文本	250	无
公司：外部系统 ID	文本	30	也称为外部唯一 ID。
情况	文本	50	无
联系人	文本	15	无

索赔字段名称	数据类型	最大长度	注释
联系人：外部系统 ID	文本	30	无
国家/地区	文本	30	无
县	文本	50	无
货币代码	选择列表	20	无
雇主知道索赔的日期	日期	不适用	无
雇主知道伤害的日期	日期	不适用	无
分部	文本	50	无
受伤雇员编号	数字	22	无
事件编号	文本	50	无
兑换日期	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
医院名称	文本	50	无
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
工伤	选择列表	30	无
损失类型	选择列表	30	无
责任起源	选择列表	30	无
业务范围	选择列表	30	无
损失地点	选择列表	30	无
损失代码	选择列表	30	无
损失日期和时间	日期/时间	不适用	无

索赔字段名称	数据类型	最大长度	注释
损失说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。
损失类型	选择列表	30	无
医疗伤害代码	选择列表	30	无
责任人	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
身体受伤部位	选择列表	30	无
受伤人员编号	数字	22	无
选择列表值组	文本	50	无
受伤地点	选择列表	30	无
警察部门	文本	50	无
报警编号	文本	50	无
保险单	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
保险单：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的保险单的外部唯一 ID。
邮政编码	文本	30	无
省	文本	50	无
与被保险人的关系	选择列表	30	无
报告日期	日期	不适用	无
报告编号	文本	50	无
报告人	选择列表	30	无
报告人联系信息	文本	50	无
省/自治区/直辖市	文本	10	无

索赔字段名称	数据类型	最大长度	注释
状态	选择列表	30	无
死亡时间	日期/时间	不适用	无
受伤类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)

■ [导入数据（第 页 1562）](#)

联系人地址字段：导入准备

下表包含有关将联系人地址导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。

该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。仅当为您的公司设置了共享地址时，您才可以在 Oracle CRM On Demand 中导入联系人地址字段。有关共享地址的更多信息，请参阅[管理地址（第 页 288）](#)。

默认联系人地址字段名称	数据类型	最大长度	注释
行 ID	ID	15	无。
联系人 ID	ID	15	无。
联系人外部 ID	文本	30	无。
地址 ID	ID	15	无。
地址外部 ID	文本	30	无。
地址类型	选择列表	30	以下默认地址类型可用：住宅、办公室、度假屋、其他、空房、私人、邮局、医院和诊所。
主要	复选框	1	如果“主要”字段的值为“Y”，则地址为主要地址。此字段的值包括“Y”和“N”。

联系人工作簿字段：导入准备

下表包含有关将联系人工作簿导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。

注意：要导入客户工作簿或联系人工作簿记录，您的角色必须包括“管理将来的工作簿”权限。

该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。有关基于时间的工作簿分配的更多信息，请参阅[关于基于时间的工作簿分配](#)（第 页 1219）

默认工作簿联系人字段名称	数据类型	最大长度	注释
名称	字符串	150	如果执行新导入，建议指定“工作簿名称”字段或“工作簿 ID”的值，而不同时指定这两个值。 如果更新现有记录，“名称”字段可选。
工作簿 ID	字符串	15	如果执行新导入，建议指定“工作簿名称”字段或“工作簿 ID”的值，而不同时指定这两个值。 如果更新现有记录，“工作簿 ID”字段为必填。
工作簿外部 ID	字符串	30	无
联系人：ID	字符串	15	“联系人 ID”是联系人的行 ID。
联系人外部 ID	字符串	30	无
开始日期	日期	无	必须激活记录的日期。
结束日期	日期	无	必须停用记录的日期。
未来主要标志	字符串	1	如果未来主要标志的值为 Y，则在激活工作簿时，当前记录的工作簿将设置为数据对象的主要项。这基于“开始日期”字段。此字段的值包括：Y 和 N。

联系人字段：导入准备

如果有要为客户和联系人导入的单独文件，请先导入客户，然后再导入联系人。请确保联系人导入文件包含客户导入文件中的有效客户名称。

如果只有“联系人”导入文件，则会基于在“联系人”导入文件中“客户名称”字段中找到的客户名称数据创建客户记录。如果联系人记录包含备选地址数据，Oracle CRM On Demand 将创建一个新客户，并用备选地址填充发运地址。开票地址保留为空白。

如果多个联系人与同一客户关联，则客户的地址字段将被设置为与为该客户导入的第一个联系人关联的备选地址值。如果导入的第一个联系人不包含备选地址数据，但后面的记录包含备选地址数据，则客户的地址字段为空白，因为在设置客户地址字段的值时只会考虑第一个导入的联系人。因此，如果只依据联系人导入文件导入，请在导入之前按“客户名称”对数据进行排序，然后确保每个不同“客户名称”的第一个联系人包含您想要用于该客户的地址。

下表包含有关将联系人导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	100	此字段的文本是用于匹配现有客户记录的若干字段之一。如果未找到匹配的记录，则会在联系人导入过程中为新客户创建“客户名称”。有关更多信息，请参阅 关于重复记录 and 外部 ID（第 页 1392） 。
客户外部 ID	文本	30	无
客户地点	文本	50	此字段的文本是用于匹配现有客户记录的若干字段之一。有关更多信息，请参阅 关于重复记录 and 外部 ID（第 页 1392） 。
助理姓名	文本	50	无
助理电话号码	电话	40	无
最佳拜访时间	选择列表	30	默认值为“下午初期”、“清晨”、“晚间”、“下午后期”、“上午中期”和“星期六”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
已锁定原因代码	选择列表	30	默认值为“业务”、“不允许查看”、“不发运”、“HR”和“法律”。可以编辑此选择列表。
拜访频率	选择列表	30	默认值为“不见面”、“1-2 次/年”、“3-4 次/年”和“超过 5 次/年”。专用

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
			于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
移动电话号码	电话	40	无
列为客户的日期	日期	不适用	在“联系人类型”下拉菜单中选择“客户”值之后，将采用当前日期自动填充此字段。
联系人地址	选择列表	100	仅当为公司设置了共享地址时，此字段才可用。 此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，此值必须与现有经验证的“地址”记录匹配。
联系人地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射（第 1373 页）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人地址 2、3	文本	均为 100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射（第 1373 页）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人国家/地区	选择列表	30	默认值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 USA。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅关于国家/地区和地址映射（第 1373 页））。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人货币	选择列表	20	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
联系人邮箱/分拣编码	文本	50	如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅国家/地区和地址映射（请参阅 关于国家/地区和地址映射 第 页 1373））。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人省/自治区/直辖市	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项（或与美国的州对应的其他地址项）映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅关于 关于国家/地区和地址映射 （第 页 1373））。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人类型	选择列表	30	默认的有效值为：“潜在客户”、“客户”、“合作伙伴”和“竞争者”
联系人美国州	选择列表	2	默认有效值：所有美国州的标准两字母缩写形式（字母全大写）。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
信用得分	数字	22	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
货币	选择列表	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
当前投资组合	选择列表	30	默认值为“进取”、“中等”和“保守”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。可以编辑此选择列表。
客户 ID	文本	11	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
出生日期	日期	7	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
学位	选择列表	30	默认值为“PHD”、“M.D.”、“D.O.”、“MBA”、“注册护士”、“R.T.”、“药剂师”、“理学硕士”、“牙医”、“LPN”和“公共卫生专家”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
部门	文本	75	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
分部	文本	50	无
电子邮件	文本	100	如果选中公司概要中的“在电子邮件字段中允许使用 Unicode 字符”复选框，则允许使用大多数 Unicode (UTF-8) 字符。 有关“在电子邮件中允许使用 Unicode 字符”复选框的更多信息，请参阅 配置公司设置 (第 页 966) 。 有关支持用于电子邮件地址的字符的信息，请参阅 关于电子邮件地址中的特殊字符 (第 页 54) 。
经验水平	选择列表	30	默认值为“无”、“有限的”、“好”和“大范围”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。可以编辑此选择列表。
外部唯一 ID	文本	30	无
名字	文本	50	此字段默认情况下为必填字段。请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
汉字注音名字	文本	50	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
汉字注音姓氏	文本	50	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
性别	选择列表	1	默认值为“女”和“男”。可以编辑此选择列表。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
住宅电话号码	电话	40	无
住宅价值	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
集成 ID	文本	30	无
投资展望期	选择列表	30	默认值为“短期”、“中期”和“长期”。可以编辑此选择列表。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
职称	文本	75	无
上次拜访日期	日期/时间		专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
姓氏	文本	50	此字段默认情况下为必填字段。请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
潜在商机来源	选择列表	30	其默认有效值包括：“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“事件 - 其他”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租赁”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”、“网站”和“其他”。
人生大事	选择列表	30	默认值为“婚姻”、“子女出生”、“退休”、“离婚”和“其他”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
经理	不适用	不适用	目前无法将数据导入此字段。只能在此应用产品中（在“编辑联系人”页面上）直接设置其值。
经理外部 ID	文本	30	无
婚姻状况	选择列表	30	默认值为“未婚”、“离异”、“已婚”、“同居”、“分居”、“寡居的(鳏居的)”和“寡妇(鳏夫)”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
市场潜力	选择列表	30	默认值为“高”、“中等”和“低”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
中间名	文本	50	无
修改者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
先生/女士	选择列表	15	其默认有效值包括：“小姐”、“先生”、“女士”、“夫人”和“博士”
永不发电子邮件	复选框	不适用	无
目标	选择列表	30	默认值为“保本”、“收入”、“收入/增长”、“收支平衡”、“增长”、“积极增长”和“国际多种经营”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
参加	复选框	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
不参加	复选框	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
自有或租赁	选择列表	30	默认值为“自有”或“租赁”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
责任人	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的用户登录 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录电子邮件 ID。 如果运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则对于所有导入的记录，会将“所有者”设置为执行导入的用户的登录电子邮件 ID。
责任人外部 ID	文本	30	无
个人地址外部系统 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址，则此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，此值必须与现有经验证的“地址”记录匹配。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
选择列表值组	文本	50	无
主要目标	选择列表	30	默认值为“用于子女教育的存款”、“用于上大学的存款”、“新家庭”、“累积财富”、“不动产计划”、“保留我的资产”和“退休”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
私人	复选框	不适用	如果只想让客户所有者看到此联系人，则应将此字段设置为选中状态。
职业	文本	50	无。
合格日期	日期/时间	不适用	无。
等级 1	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。 有关更多信息，请参阅 关于显示为图像的字段 （第 页 50）。
等级 2	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。
等级 3	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。
风险资料	选择列表	30	默认值为“规避风险”、“风险承担者”、“保守”、“中等”和“进取”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
推荐者	选择列表	101	无。
路线	选择列表	30	默认值为“路线 1”、“路线 2”、“路线 3”和“路线 4”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
细分	选择列表	30	默认值为“白领”、“蓝领”、“农村/农场人员”、“大型零售人员”、“中产阶级”、“高资本净值人士”、“资产超五百万的富翁”和“超高资本净值人士”。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
			专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
个体工商户	复选框	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
来源商业活动	选择列表	100	产生联系人的商业活动。
状态	选择列表	30	此列存储客户或联系人的状态。允许使用以下值：“活动”、“安静归档”和“死锁归档”。
停止指示灯 1	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。 有关更多信息，请参阅 关于显示为图像的字段（第 页 50） 。
停止指示灯 2	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。
停止指示灯 3	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。
税率等级	数字	22	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
层级	选择列表	30	默认值为“黄金”、“银”、“青铜”、“前 100 个”、“顶部”、“中等”和“低”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
时区	选择列表	30	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与标准有效值完全匹配。
总资产	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总费用	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总收入	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
总负债	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
资本净值合计	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
类型	选择列表	30	其默认值包括“潜在客户”、“客户”“合作伙伴”和“竞争者”。
工作传真号码	电话	40	无
工作电话号码	电话	40	无
年初至今销售额	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [联系人字段（第 页 256）](#)
- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

联系人的省/自治区执照字段：导入准备

下表包含有关将联系人的省/自治区/直辖市执照导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认联系人的省/自治区执照 字段名	数据类型	最大长度	注释
联系人	文本	15	无
到期日期	文本	7	此联系人的行医执照将过期的日期（如果已知）。
驾照编号	文本	30	联系人在指定省/自治区必需的执照编号。
省/自治区/直辖市	文本	30	美国的州或加拿大的省，或自治区（可选）
状态	文本	30	执照状态的默认值包括：“空白”、“有效”或“已过期”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [联系人省/自治区/直辖市执照（第 页 451）](#)

联系人团队字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将联系人团队导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认联系人团队 字段名称	数据类型	最大长度	注释
联系人访问	选择列表	15	默认的有效值为：“只读”、“编辑”、“完全”、“无访问权”。 不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
联系人全名	文本	60	无
团队角色	选择列表	30	默认的有效值为：“所有者”、“执行发起者”、“顾问”、“合作伙伴”、“其他”
用户 ID	文本	50	无
联系人外部 ID	文本	30	无
用户外部 ID	文本	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [共享记录（团队）（第 页 121）](#)
- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

课程注册字段：导入准备

下表包含有关将课程注册数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认课程注册字段名称	字段类型	最大长度	注释
候选人姓名	选择列表	15	无。

完成日期	日期	22	无。
课程名称	选择列表	15	建议课程名称为唯一。
货币	选择列表	15	无。
说明	文本	250	无。
注册日期	日期	22	在记录创建期间，此字段默认情况下显示当前日期，但可以在记录创建期间和之后修改它。
注册号码	文本	100	无。
注册状态	选择列表	30	默认有效值如下：“已注册”、“已完成”和“不完整”。
兑换日期	日期	不适用	无。
目标	选择列表	15	无。
项目合作伙伴	选择列表	15	候选人向其注册课程的第三方公司。此输入项通常来自课程的提供合作方列表。
责任人	选择列表	15	无。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [课程字段（第 页 417）](#)

课程字段：导入准备

下表包含有关将课程数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认课程字段名称	字段类型	最大长度	注释
可用起始日期	日期	7	无。
可用结束日期	日期	7	无。
公司	文本	100	课程联系人工作的公司。
联系人	选择列表	15	课程联系人已经存在于 Oracle CRM On Demand 时使用此字段。

课程费用	货币	22	无。
课程 ID	文本	30	建议对课程使用唯一内部标识符。Oracle CRM On Demand 并不强制唯一性。
课程长度（天数）	数字	22	无。
说明	文本	255	无。
持续时间（小时）	数字	22	无。
电子邮件	文本	100	课程联系人的电子邮件地址。
考试	选择列表	15	无。
名字	文本	50	只有当课程联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人名字。
格式	选择列表	30	默认有效值如下：“教师引导”、“CBT”和“自学”。
动手实验室	复选框	1	无。
姓氏	文本	50	只有当课程联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓氏。
介质	选择列表	30	默认有效值如下：“教室”、“在线”和“CD/DVD”。
名称	文本	100	建议课程名称为唯一。
目标	选择列表	15	无。
责任人	选择列表	15	无。
付款选项	选择列表	30	默认的有效值如下：“支票”、“信用卡”、“现金”和“赚得资金”。
电话	电话	40	课程联系人的电话号码。
主要产品	选择列表	15	无。
主要产品类别	选择列表	15	无。
状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“草稿”、“已计划”、“可用”、“过时”和“不活动”。
类型	选择列表	30	默认的有效值如下：“售前”、“售后”、“技术”、“服务”、“安装”、“升级”、“设计”和“安全”。

网站	文本	100	包含附加课程信息的页面的 URL。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [课程字段（第 页 417）](#)

保险范围字段：导入准备

下表包含有关将保险范围数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的信息仅对于保险范围数据有效。

保险范围字段名称	数据类型	最大长度	注释
开始	日期	不适用	无
联系人	文本	15	无
联系人：外部系统 ID	文本	30	无
保险范围	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段
保险范围名称	文本	100	无
保险范围产品	文本	15	无
保险范围产品：外部系统 ID	文本	50	也称为外部唯一 ID
保险范围状态	选择列表	30	无
货币代码	选择列表	20	无
自负额	货币	22	无
结束	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无

保险范围字段名称	数据类型	最大长度	注释
外部来源	文本	50	无
单笔限额	货币	22	无
投保金额	货币	22	无
投保财产	文本	30	无
投保财产：外部系统 ID	文本	50	也称为外部唯一 ID。
集成 ID	文本	30	无
责任人	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
保险单	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
保险单：外部系统 ID	文本	50	无
状态	选择列表	30	无
总限额	货币	22	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

定制对象字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将定制对象字段导入 Oracle CRM On Demand 之前如何设置 CSV 文件。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

定制对象 01、定制对象 02 和定制对象 03

下表中的信息仅适用于定制对象 01、定制对象 02 和定制对象 03。

默认定制对象字段名称	数据类型	最大长度
名称	文本	50
客户地点	文本	50

默认定制对象字段名称	数据类型	最大长度
说明	文本	16,350
定制对象 04-15	文本	50
分部	文本	50
定制对象 04-15 外部唯一 ID	文本	30
集成 ID	文本	30
外部唯一 ID	文本	30
责任人	电子邮件	50
选择列表值组	文本	50
货币	文本	20
快速搜索 1	文本	50
快速搜索 2	文本	50
索引选择列表 1	文本	30
索引选择列表 2	文本	30
索引选择列表 3	文本	30
索引选择列表 4	文本	30
索引选择列表 5	文本	30
索引号	数字	16
索引日期	日期/时间	32
索引货币	货币	25
索引复选框	布尔	1
类型	文本	30
客户	文本	100
商业活动	文本	100

默认定制对象字段名称	数据类型	最大长度
联系人	文本	255
定制对象 01	文本	50
定制对象 02	文本	50
定制对象 03	文本	50
经销商	文本	100
事件	文本	50
资金	文本	50
家庭	文本	50
潜在商机	文本	255
商机	文本	100
资产组合	文本	100
产品	文本	100
服务请求	文本	64
解决方案	文本	100
车辆	文本	100
客户外部 ID	文本	30
商业活动外部 ID	文本	30
联系人外部 ID	文本	30
定制对象 01 外部 ID	文本	30
定制对象 02 外部 ID	文本	30
定制对象 03 外部 ID	文本	30
潜在商机外部 ID	文本	30
商机外部 ID	文本	30

默认定制对象字段名称	数据类型	最大长度
责任人外部 ID	文本	30
资产组合外部 ID	文本	30
产品外部 ID	文本	30
服务请求外部 ID	文本	30
解决方案外部 ID	文本	30

定制对象 04 及以上

下表中的信息仅适用于定制对象 04 及以上。

默认定制对象字段名称	数据类型	最大长度
客户	文本	100
活动	文本	100
工作簿	字符串	150
工作簿：ID	字符串	15
商业活动	文本	100
定制对象 01-15	文本	50
经销商	文本	100
说明	文本	16,350
兑换日期	日期	32
外部唯一 ID	文本	30
事件	文本	50
资金	文本	50
资金请求	文本	50
家庭	文本	1
索引复选框	布尔	1

默认定制对象字段名称	数据类型	最大长度
索引货币	货币	25
索引日期	日期时间	32
索引号	数字	16
索引选择列表 1	文本	30
索引选择列表 2	文本	30
索引选择列表 3	文本	30
索引选择列表 4	文本	30
索引选择列表 5	文本	30
集成 ID	文本	30
潜在商机	文本	225
名称	文本	50
商机	文本	100
责任人	电子邮件	50
资产组合	文本	100
产品	文本	100
快速搜索 1	文本	50
快速搜索 2	文本	50
服务请求	文本	64
类型	文本	30
车辆	文本	100
客户外部唯一 ID	文本	30
活动外部唯一 ID	文本	30
资产外部系统 ID	文本	30

默认定制对象字段名称	数据类型	最大长度
商业活动外部唯一 ID	文本	30
公司外部系统 ID	文本	30
联系人外部唯一 ID	文本	30
定制对象 01-15 外部唯一 ID	文本	30
经销商外部唯一 ID	文本	30
资金请求外部唯一 ID	文本	30
家庭外部唯一 ID	文本	30
商机外部唯一 ID	文本	30
所有者外部唯一 ID	文本	30
资产组合外部唯一 ID	文本	30
产品外部唯一 ID	文本	30
服务请求外部唯一 ID	文本	30
解决方案请求外部唯一 ID	文本	30
车辆外部唯一 ID	文本	30

损坏字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将损坏数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的信息仅对于损坏数据有效。

损坏字段名称	数据类型	最大长度	注释
索赔	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
索赔：外部系统 ID	文本	50	无
货币代码	选择列表	20	无

损坏字段名称	数据类型	最大长度	注释
损坏	文本	50	无
损坏说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
损坏名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
损坏财产的说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
损坏财产的类型	文本	50	无
分部	文本	50	无
评估金额	货币	22	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
集成 ID	文本	30	无
投保财产	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
投保财产：外部系统 ID	文本	50	无
责任人	文本	15	无
选择列表值组	文本	50	无
财产编号	数字	22	无
所有者：外部唯一 ID	文本	30	无

相关主题

■ [导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)

■ [导入数据 \(第 页 1562\)](#)

交易注册字段：导入准备

下表包含有关将交易注册导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认交易注册 字段名称	数据类型	最大长度	注释
审批状态	选择列表	30	此字段的有效值包括：“等待批准”、“已批准”、“已拒绝”、“已退回”、“已取消”和“已过期”。
批准日期	日期	不适用	无
关联的联系人	选择列表	100	无
关联的客户	选择列表	100	无
关联的潜在商机	文本	100	无
关联的潜在商机：外部唯一 ID	文本	30	无
关联的潜在商机：名字	文本	50	无
关联的潜在商机：姓氏	文本	50	无
关联的潜在商机：集成 ID	文本	30	无
关联的潜在商机：姓氏	文本	50	无
关联的商机	选择列表	100	无
手机	文本	40	无
城市	文本	50	无
结束日期	日期	不适用	无
公司名称	文本	50	无
已转换为商机	复选框	不适用	无
国家/地区	选择列表	50	无

默认交易注册 字段名称	数据类型	最大长度	注释
当前批准人	选择列表	100	无
已创建：日期	日期时间	不适用	无
货币	选择列表	不适用	您不能编辑此选择列表。因此，您导入的值必须与有效值匹配。
交易规模	货币	15	无
说明	文本	255	无
分部	文本	50	无
电子邮件	文本	50	无
汇率	日期	不适用	无
到期日期	日期	不适用	无
外部 ID	文本	40	无
传真	文本	40	无
最终批准人	选择列表	100	无
名字	文本	50	无
职称	文本	75	无
姓氏	文本	50	无
中间名	文本	50	无
已修改：日期	日期时间	不适用	无
先生/女士	选择列表	30	无
名称	文本	100	此字段默认情况下为必填字段。在执行导入之前，请确保所有记录的此字段中都包含值。
新联系人	复选框	不适用	无
新客户	复选框	不适用	无

默认交易注册 字段名称	数据类型	最大长度	注释
新商机	复选框	不适用	此字段指明与交易注册关联的商机是否为新商机。
下一步	文本	250	无
目标	文本	100	无
目标：外部唯一 ID	文本	50	无
责任人	选择列表	30	此字段中的数据必须与 Oracle CRM On Demand 现有用户的用户 ID 匹配。如果记录不包含此字段的有效值（包括没有值），则其值将设置为执行导入的用户的用户 ID。 如果在运行导入助手时，此字段未映射到有效的导入字段，所有者将设置为导入了所有已导入记录的用户的用户 ID。
责任人外部 ID	文本	30	无
责任人合作伙伴客户	选择列表	100	此字段默认情况下自动显示交易注册所有者的合作伙伴公司。此字段为只读。Oracle CRM On Demand 中的上载流程不能更新此字段。
源合作伙伴客户	选择列表	100	最初发现商机的合作伙伴。此合作伙伴通常与高级合作伙伴相同，但是也可以不同。此字段为可选。
合作伙伴计划	选择列表	50	无
选择列表值组	文本	50	无
邮政编码	文本	30	无
高级合作伙伴	选择列表	100	负责交易注册的主要合作伙伴。此字段与“高级合作伙伴位置”字段一起唯一标识合作伙伴。此字段不能为空。
高级合作伙伴位置	文本	50	上一单元格中提到的主要合作伙伴的位置。此字段与“高级合作伙伴”字段一起唯一标识合作伙伴。此字段可以为空。
产品兴趣	文本	100	无
拒绝原因	选择列表	30	无

默认交易注册 字段名称	数据类型	最大长度	注释
请求的特殊价格	复选框	不适用	无
省/自治区/直辖市	选择列表	30	无
街道	文本	100	无
提交状态	选择列表	30	此字段的有效值包括：“未提交”、“已提交”和“已撤回”。
提交日期	日期时间	不适用	无
请求的支持	复选框	不适用	无
电话号码	文本	40	无
类型	选择列表	30	此字段的默认有效值包括：“标准”和“非标准”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

经销商字段：导入准备

下表包含有关将经销商字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

注意：此部分专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度	注释
名称	文本	100	无
站点	文本	50	无
站点	文本	50	无
父经销商	文本	100	无
状态	文本	255	无
父站点	文本	50	无

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度	注释
电话号码	电话	40	无
电子邮件	文本	50	无
URL	文本	100	无
状态	文本	30	无
传真号码	电话	40	无
货币	文本	20	无
阶段	文本	30	无
等级	数字	16	无
开票地址	选择列表	100	仅当为公司设置了共享地址时，此字段才可用。 此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
开票地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射（第 1373 页）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票地址 2、3	文本	均为 100	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票国家/地区	选择列表	30	默认的有效值是世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <i>USA</i>。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值（请参阅关于国家/地区和地址映射（第 1373 页））。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度	注释
开票邮箱/分拣编码	文本	30	如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅 国家/地区和地址映射 （第 页 1373））。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票省/自治区/直辖市	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项或与美国的州对应的地址项映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅 关于国家/地区和地址映射 （第 页 1373））。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票美国州	选择列表	2	所有美国州的默认有效值均是标准两字母缩写形式（字母全大写）。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
收单方地址外部 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址，则此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
发运地址	文本	30	仅当为公司设置了共享地址时，此字段才可用。 此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
发运地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 关于国家/地区和地址映射 （第 页 1373）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度	注释
发运地址 2、3	文本	均为 100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 1373 页） 。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运国家/地区	选择列表	30	默认的有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <i>USA</i> 。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值（请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 1373 页） ）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运邮箱/分拣编码	文本	30	如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅 国家/地区和地址映射（第 1373 页） ）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运省/自治区/直辖市	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项或与美国的州对应的地址项映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 1373 页） ）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运美国州	选择列表	2	所有美国州的默认有效值均是标准两字母缩写形式（字母全大写）。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度	注释
收货方地址外部 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址，则此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
外部唯一 ID	文本	30	无
父经销商外部 ID	文本	30	无
主要责任人 ID	ID	15	无
经销商类型	文本	30	无
已修改：外部日期	日期/时间	32	无
责任人	电子邮件	50	无
修改者	文本	255	无
行 ID	ID	15	无
集成 ID	文本	30	无
定制对象 <i>N</i>	文本	50	无
索引选择列表 1	文本	30	无
索引选择列表 2	文本	30	无
索引选择列表 3	文本	30	无
索引选择列表 4	文本	30	无
索引选择列表 5	文本	30	无
索引选择列表 6	文本	30	无
索引号	数字	16	无
索引日期	日期/时间	32	无
索引货币	货币	25	无
索引长文本	文本	255	无

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度	注释
索引短文本 1	文本	100	无
索引短文本 2	文本	100	无
索引复选框	布尔	1	无

事件字段：导入准备

下表包含有关将“事件”字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

事件 字段名称	数据类型	最大长度	注释
行 ID	ID	15	无。
产品	选择列表	100	无。
产品类别	选择列表	100	无。
责任人别名	文本	50	无。
说明	文本	250	无。
分部	文本	50	无。
会话详细信息	文本	500	无。
责任人名字	文本	50	无。
责任人姓氏	文本	50	无。
主要责任人 ID	ID	15	无。
选择列表值组	文本	50	无。
集成 ID	文本	30	无。
外部系统 ID	文本	30	无。
索引号	整数	不适用	此字段中的值必须是介于 -2147483648 和 2147483647 之间的有效数值。

事件 字段名称	数据类型	最大长度	注释
索引选择列表 1	选择列表	30	无。
索引选择列表 2	选择列表	30	无。
索引选择列表 3	选择列表	30	无。
索引选择列表 4	选择列表	30	无。
索引选择列表 5	选择列表	30	无。
索引选择列表 6	选择列表	30	无。
索引长文本	文本	255	无。
索引短文本 1	文本	40	无。
索引短文本 2	文本	40	无。
类型	选择列表	15	无。
地点	文本	100	无。
最多参加者人数	整数	不适用。	此字段中的值必须是介于 0 和 1000000 之间的有效数值。
名称	文本	150	此为必填字段。
事件目标	文本	500	此为必填字段。
开始日期	日期/时间	不适用。	无。
预算	货币	15	无。
CME 学分	整数	不适用。	此字段中的值必须是介于 -2147483648 和 2147483647 之间的有效数值。
确认日期	日期/时间	不适用。	无。
结束日期	日期/时间	不适用。	无。
状态	选择列表	30	无。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)

■ 导入数据 (第 页 1562)

考试字段：导入准备

下表包含有关将考试数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认考试字段名称	字段类型	最大长度	注释
可用起始日期	日期	7	无。
可用结束日期	日期	7	无。
公司	文本	100	无。
联系人	选择列表	15	考试联系人已经存在于 Oracle CRM On Demand 时使用此字段。
说明	文本	255	无。
电子邮件	文本	100	考试联系人的电子邮件地址。
考试费用	货币	22	无。
考试 ID	文本	100	建议对课程使用唯一内部标识符。
名字	文本	50	只有当考试联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人名字。
格式	选择列表	30	默认有效值如下：“多项选择”、“问答”和“混合”。
评分方法	选择列表	30	默认有效值如下：“等级”、“积点”和“得分”。
姓氏	文本	50	只有当考试联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓氏。
最高分数	数字	22	无。
介质	选择列表	30	默认有效值如下：“基于计算机”、“基于纸张”和“混合”。
名称	文本	100	建议使用唯一考试名称。
问题数	数字	22	无。
目标	选择列表	15	无。
责任人	选择列表	15	无。

及格分数	数字	22	无。
付款选项	选择列表	30	默认的有效值如下：“支票”、“信用卡”、“现金”和“赚得资金”。
电话	电话	40	考试联系人的电话号码。
主要产品	选择列表	15	无。
主要产品类别	选择列表	15	无。
状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“草稿”、“已计划”、“可用”、“过时”和“不活动”。
允许时间（分钟）	数字	22	无。
类型	选择列表	30	默认有效值如下：“监考”和“在线”。如果在考试过程中监督候选人，则该考试被认为是监考。
有效期（月）	数字	22	无。
网站	文本	100	包含附加考试信息的页面的 URL。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [考试字段（第 页 424）](#)

考试注册字段：导入准备

下表包含有关将考试注册数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认考试注册字段名称	字段类型	最大长度	注释
管理合作伙伴	选择列表	15	管理考试的第三方公司。此输入项通常来自考试的管理合作方列表。
候选人姓名	选择列表	15	无。
完成日期	日期	7	无。
货币	选择列表	15	无。

说明	文本	255	无。
考试名称	选择列表	15	无。
兑换日期	日期	不适用	无。
获得的评级	文本	50	无。
目标	选择列表	15	无。
责任人	选择列表	15	无。
获得的分数	数字	22	无。
分数到期日期	日期	7	无。
注册日期	日期	7	此字段在记录创建期间显示当前日期，但可以在记录创建期间以及之后进行修改。
报名号码	文本	50	考试注册号码通常唯一。
注册状态	选择列表	30	默认有效值如下：“已注册”、“已通过”和“失败”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [考试字段（第 页 424）](#)

财务帐户字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将财务帐户导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的信息仅对于财务帐户数据有效。

财务帐户字段名称	数据类型	最大长度	注释
帐户所有者	文本	15	无
帐户所有者：外部系统 ID	文本	30	无
余额	货币	22	无

财务帐户字段名称	数据类型	最大长度	注释
余额截止时间	日期/时间	不适用	无
分支	文本	15	无
分支：外部系统 ID	文本	30	无
业务客户	文本	15	无
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
商业活动	文本	15	无
商业活动：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。
分部	文本	50	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
财务帐户帐号	文本	50	无
财务顾问	文本	15	无
财务顾问：外部系统 ID	文本	30	无
他方持有	布尔	1	无
他方持有机构	文本	15	无
他方持有机构：外部系统 ID	文本	30	链接到此记录的他方持有机构（业务客户）的外部唯一 ID。
国内分支	选择列表	30	无

财务帐户字段名称	数据类型	最大长度	注释
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
集成 ID	文本	30	无
联合	布尔	1	无
开户日期	日期	不适用	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
父财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID。
选择列表值组	文本	50	无
证券资产：外部系统 ID	文本	30	无
主帐户	布尔	1	无
类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

财务帐户所有者字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将财务帐户所有者导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的信息仅对于财务帐户所有者数据有效。

财务帐户所有者字段名称	数据类型	最大长度	注释
业务客户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无

财务帐户所有者字段名称	数据类型	最大长度	注释
分部	文本	50	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID
财务帐户所有者	文本	15	无
财务帐户所有者：外部系统 ID	文本	30	无
财务帐户所有者名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
参与日期	日期	不适用	无
责任人	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
选择列表值组	文本	50	无
主要联系人	布尔	1	无
角色	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

财务帐户产品字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将财务帐户产品导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的信息仅对于财务帐户产品数据有效。

财务帐户产品字段名称	数据类型	最大长度	注释
货币代码	选择列表	20	无
分部	文本	50	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID
财务帐户产品的名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段
金融产品	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
金融产品：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的金融产品的 外部唯一 ID
集成 ID	文本	30	无
责任人	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
业绩	文本	22	无
选择列表值组	文本	50	无
采购日期	日期/时间	不适用	无
采购价格	货币	22	无

财务帐户产品字段名称	数据类型	最大长度	注释
数量	数字	22	无
值	货币	22	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

金融计划字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将金融计划导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。
本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

金融计划

下表中的信息仅对于金融计划有效。

金融计划字段名称	数据类型	最大长度	注释
已由联系人批准	布尔	1	无
业务客户	文本	15	无
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
商业活动	文本	15	无
商业活动：外部系统 ID	文本	30	无
联系人	文本	15	无
联系人：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的说明字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。
分部	文本	50	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无

金融计划字段名称	数据类型	最大长度	注释
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID。
金融计划名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
集成 ID	文本	30	无
责任人	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
选择列表值组	文本	50	无
资产组合	文本	15	无
证券资产：外部系统 ID	文本	30	无
已发送给联系人	布尔	1	无
状态	选择列表	30	无
类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

金融产品字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将金融产品导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的信息仅对于金融产品有效。

金融产品字段名称	数据类型	最大长度	注释
类别	选择列表	30	无
类别	选择列表	30	无
货币代码	选择列表	20	无
当前价格	货币	20	无
当前价格最后更新时间	日期/时间	不适用。	无
分部	文本	30	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
金融产品 ID	文本	50	无
金融产品名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
金融产品概述	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。
集成 ID	文本	30	无
MDM 产品中心 ID	文本	50	无
责任人	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
父金融产品	文本	15	无
父金融产品：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的父金融产品的外部唯一 ID。

金融产品字段名称	数据类型	最大长度	注释
父金融产品：系统 ID	文本	50	也称为外部唯一 ID。
选择列表值组	文本	50	无
价格来源	文本	50	也称为当前价格来源。
产品目录	文本	250	无
产品 URL	文本	250	无
子类别	选择列表	30	无
类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

金融交易字段：导入准备

下表包含有关将金融交易导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的信息仅对于金融交易有效。

金融交易字段名称	数据类型	最大长度	注释
货币代码	选择列表	20	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID。

金融交易字段名称	数据类型	最大长度	注释
金融产品	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
金融产品：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的金融产品的外部唯一 ID。
父金融交易	文本	15	无
父金融交易：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的金融产品的外部唯一 ID。
集成 ID	文本	30	无
责任人	文本	15	无
所有者：外部唯一 ID	文本	30	无
数量	数字	22	无
交易日期时间	日期/时间		无
交易 ID	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
交易期	文本	50	无
交易价格	货币	22	无
交易来源	文本	50	无
交易类型	选择列表	30	无
值	货币	22	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

HCP 联系人分配字段：导入准备

下表包含有关将 HCP 联系人分配字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认 HCP 联系人分配字段名称	数据类型	最大长度	注释
HCP 联系人分配 ID	Varchar	15	表示行识别号。
分配类型	选择列表	30	此字段的默认值是“明细分配”、“样品分配”、“促销项目分配”和“样品请求分配”。
开始日期	日期时间	7	此为必填字段。
货币	选择列表	15	无。
兑换日期	日期	不适用	无。
分部	文本	50	无。
结束日期	日期时间	7	如果为“HCP 联系人分配”记录定义了结束日期，则结束日期必须迟于开始日期。
剩余数量	数字	22	首次创建 HCP 联系人分配时，“分配数量”和“剩余数量”字段必须具有相同的正值。数量字段必须具有整数值。
已分配数量	数字	22	首次创建 HCP 联系人分配时，“已分配数量”字段必须为零。数量字段必须具有整数值。
分配数量	数字	22	首次创建 HCP 联系人分配时，“分配数量”和“剩余数量”字段必须具有相同的正值。数量字段必须具有整数值。
联系人 ID	Varchar	15	表示定义了分配的联系人或医疗保健专业人士的行标识符。
产品 ID	Varchar	15	表示为特定联系人或医疗保健专业人士定义了

默认 HCP 联系人分配字段名称	数据类型	最大长度	注释
			分配的产品或样品的行标识符。
选择列表值组	文本	50	无。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

投保财产字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将投保财产数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的信息仅对于投保财产数据有效。

投保财产字段名称	数据类型	最大长度	注释
金额	货币	22	无
货币代码	选择列表	20	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
分部	文本	50	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
集成 ID	文本	30	无
责任人	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
选择列表值组	文本	50	无

投保财产字段名称	数据类型	最大长度	注释
保险单	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
保险单：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的保险单的外部唯一 ID。
序号	数字	22	用于匹配记录的预定义字段。
类型	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

库存审计报表字段：导入准备

下表包含有关将库存审计报表导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认库存审计报表 字段名	数据类型	最大长度	注释
注释	附注	255	无
完成日期	日期/时间	7	无
库存期间	文本	15	保存库存期间对象 ID 的参考字段。
原因	选择列表	30	无
报告日期	日期/时间	7	无
状态	选择列表	30	无
类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

库存期间字段：导入准备

下表包含有关将库存期间导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认库存期间 字段名	数据类型	最大长度	注释
活动	布尔	1	指明库存期间是有效还是无效。
结束日期	日期/时间	7	如果库存期间有效，该字段为空。
已调节	布尔	1	此字段指明库存期间是否已调节。
开始日期	日期/时间	7	库存期间的开始日期。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

受邀者字段：导入准备

下表包含有关将“受邀者”字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

受邀者 字段名称	数据类型	最大长度	注释
受邀者状态	文本	30	默认值是“待处理”。其他值包括：“已参加”、“已取消”、“已确认”、“已拒绝”和“等待列表”。
联系人姓名	文本	30	从关联的小程序中选择联系人。
职称	文本	30	联系人的职称。
类型	文本	30	联系人类型。
电子邮件	文本	30	无
电话号码	文本	30	无
会话详细信息	文本	30	无
注释	文本	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

当事人字段：导入准备

下表包含有关将当事人数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的信息仅对于当事人数据有效。

当事人字段名称	数据类型	最大长度	注释
索赔	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
索赔：外部系统 ID	文本	50	无
联系人	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。“联系人”字段由联系人的姓氏和名字连接起来。
联系人：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
兑换日期	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
伤害说明	文本	16350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
伤害摘要	文本	250	无
集成 ID	文本	30	无
当事人姓名	文本	50	无
地点	选择列表	30	无
责任人	文本	15	记录的所有者。

当事人字段名称	数据类型	最大长度	注释
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
角色	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段。
事故责任	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)

■ [导入数据（第 页 1562）](#)

潜在商机事件字段：导入准备

下表包含有关将潜在商机事件导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置记录的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行了补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认潜在商机事件字段名称	数据类型	最大长度	注释
事件	文本	50	事件的名称。
事件 ID	ID	15	无
事件外部系统 ID	ID	15	事件的外部系统 ID。
潜在商机	文本	50	潜在商机的名称。
潜在商机 ID	ID	15	无
潜在商机外部唯一 ID	ID	15	潜在商机外部唯一 ID。
行 ID	ID	15	无

潜在商机字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将潜在商机导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认潜在商机 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户外部 ID	文本	30	无
别名	文本	50	无
年收入	货币	15	无
大约收入	货币	15	这是大约的年度收入金额。
关联客户	文本	100	无。
关联的联系人	文本	101	允许的最大字符数为 101。名字最多可以占用 50 个字符，后面跟单个空格，而姓氏最多可以占用 50 个字符，因此字段的总字符数为 101 个。
关联的交易注册	文本	100	无
相关的交易注册：外部 ID	文本	50	无
关联的商机	不适用	不适用	如果您正导入已转换的潜在商机，则此字段的值必须与现有商机名称相匹配。
开票地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 1373 页） 。
开票地址 2、3	文本	均为 100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 1373 页） 。
开票城市	文本	50	无
开票国家/地区	选择列表	30	其默认有效值 is 全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 USA。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 1373 页） ）。
开票邮箱/分拣编码	文本	30	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 1373 页） ）。
开票省/自治区/直辖市	文本	30	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项（或与美国的州对应的其他地址

默认潜在商机 字段名称	数据类型	最大长度	注释
			项) 映射到此字段: MEX 州、BRA 州、堂区、淮州地区、岛、省、区域、酋长国和地区。
开票美国州	选择列表	2	默认有效值: 所有美国州的标准两字母缩写形式 (字母全大写)。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。
开票邮政编码	文本	50	无
商业活动	不适用	不适用	此值是在使用 Oracle CRM On Demand 潜在商机导入助手时指定的。无法为导入数据中的“商业活动”字段直接设置值。
商业活动外部 ID	文本	30	无
移动电话号码	电话	40	无
公司	文本	100	无
联系人外部 ID	文本	30	无
创建者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
出生日期	日期	不适用	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符, 则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中, 每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
分部	文本	50	无
电子邮件	文本	100	如果选中公司概要中的“在电子邮件字段中允许使用 Unicode 字符”复选框, 则允许使用大多数 Unicode (UTF-8) 字符。 有关“在电子邮件中允许使用 Unicode 字符”复选框的更多信息, 请参阅 配置公司设置 (第 页 966) 。 有关支持用于电子邮件地址的字符的信息, 请参阅 关于电子邮件地址中的特殊字符 (第 页 54) 。

默认潜在商机 字段名称	数据类型	最大长度	注释
估计结束日期	日期	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无
名字	文本	50	此字段默认情况下为必填字段。请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
汉字注音名字	文本	50	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
汉字注音姓氏	文本	50	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
行业	选择列表	50	Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。公司的 Oracle CRM On Demand 管理员也可以创建一个定制的“潜在商机”字段，该字段包含您期望在导入数据中出现的有效值。借此可将数据导入该定制字段（不是此字段）。 其默认有效值包括：“汽车”、“能源”、“金融服务”、“高科技”、“制造”、“其他”、“医药”、“零售”、“服务”和“电信”
集成 ID	文本	30	无
职称	文本	75	无
姓氏	文本	50	此字段默认情况下为必填字段。请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
潜在商机货币	文本	20	无
修改者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
先生/女士	选择列表	15	其默认有效值包括：“小姐”、“先生”、“女士”、“夫人”和“博士”
永不发电子邮件	复选框	不适用	无
下一步	文本	250	无
雇员数	整数	15	无

默认潜在商机 字段名称	数据类型	最大长度	注释
商机外部 ID	文本	30	无
责任人	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。 如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
选择列表值组	文本	50	无
潜在收入	货币	15	无
主要电话号码	电话	40	无
产品兴趣	文本	100	无
职业	文本	50	这是指定的职业。
等级	选择列表	30	其默认有效值包括：A、B、C 和 D
等级 1	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。 有关更多信息，请参阅关于显示为图像的字段（第 页 50）。
等级 2	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。
等级 3	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。
重新分配潜在商机责任人	不适用	不适用	此值是在使用 Oracle CRM On Demand 潜在商机导入助手时为特定导入中的所有潜在商机指定的。它确定是否根据公司定义的潜在商机分配规则将导入的潜在商机分配给新的所有者。
推荐者	选择列表	101	无
销售人员	选择列表	30	无

默认潜在商机 字段名称	数据类型	最大长度	注释
销售人员外部 ID	文本	30	无
来源	选择列表	30	其默认有效值包括：“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“事件 - 其他”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租赁”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”、“网站”和“其他”
状态	不适用	不适用	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配，而且必须符合业务逻辑。
停止指示灯 1	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。 有关更多信息，请参阅 关于显示为图像的字段（第 页 50） 。
停止指示灯 2	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。
停止指示灯 3	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。
网站	文本	100	无
工作传真号码	电话	40	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [潜在商机字段（第 页 216）](#)
- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

MDF 请求字段：导入准备

下表包含有关将市场开发资金（MDF）请求导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认 MDF 请求 字段名称	数据类型	最大长度	注释
预先审批的金额	数字	22	品牌所有者为营销活动批准的总金额。
请求的金额	数字	22	合作伙伴为营销活动请求的总金额。
审批状态	Varchar	30	MDF 请求的当前审批状态。
批准人	Varchar	15	当前批准人的姓名。
商业活动	Varchar	15	与 MDF 关联的商业活动。
类别	Varchar	30	MDF 请求所属的类别。
索赔决定日期	日期	7	为索赔做出决定的日期。
索赔状态	Varchar	30	指明 MDF 索赔的状态。
说明	Varchar	250	无
分部	文本	50	无
到期日	日期	7	处理请求的到期日期。
结束日期	UTC 日期时间	7	营销活动的到期日期和时间。
到期日期	UTC 日期时间	7	MDF 请求在之后不再有效的日期。
资金	Varchar	15	与 MDF 请求关联的资金的名称。
最后批准人	Varchar	15	最近批准请求的人员的姓名。
MDF 请求货币	Varchar	20	无
营销目的	Varchar	30	MDF 请求的营销原因。
责任人	Varchar	15	记录的拥有者。
责任人合作伙伴客户	Varchar	15	这是所有者为其工作的合作伙伴客户。
合作伙伴计划	Varchar	15	与请求关联的合作伙伴计划。
选择列表值组	文本	50	无
预审批日期	日期	7	预先批准 MDF 请求的日期和时间。

默认 MDF 请求 字段名称	数据类型	最大长度	注释
高级合作伙伴客户	Varchar	15	领导 MDF 请求工作的合作伙伴公司。
原因代码	Varchar	30	指明退回或拒绝特殊定价请求的原因。
区域	Varchar	30	为其创建了 MDF 请求的区域。
请求日期	日期	7	创建 MDF 请求的日期和时间。
请求名称	Varchar	50	MDF 请求的名称。
开始日期	UTC 日期时间	7	营销活动开始的日期和时间。
提交状态	Varchar	30	提交的状态，如“未提交”、“已提交”或“已撤回”。
提交日期	UTC 日期	7	提交请求的日期和时间。
已批准的索赔总额	数字	22	为合作伙伴批准的索赔总额。
请求的索赔总额	数字	22	合作伙伴请求的索赔总额。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

消息响应字段：导入准备

下表包含有关将消息响应导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认消息响应字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	15	无
活动	文本	15	无
注释	文本	250	无
联系人	文本	15	无

默认消息响应字段名称	数据类型	最大长度	注释
分部	文本	50	无
启用跟进	布尔	1	无
结束时间	日期/时间	7	无
外部唯一 ID	文本	50	无
选择列表值组	文本	50	无
计划	文本	15	无
计划项目	文本	15	无
响应	文本	30	无
部分	文本	100	无
序号	数值	22	无
开始时间	日期/时间	7	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [调整消息响应（第 页 180）](#)

消息计划字段：导入准备

下表包含有关将消息计划导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认消息计划 字段名称	数据类型	最大长度	注释
受众	文本	1000	此字段说明此消息计划的目标受众，例如外科医生。
代码	文本	50	此字段用不同的行 ID 跟踪消息计划。例如，如果您修改一个消息计划，此字段将采用递增的版本号创建消息计划的副本。

默认消息计划 字段名称	数据类型	最大长度	注释
必须显示披露声明	布尔	1	在选择此字段时，显示披露声明。
分部	文本	50	无
启用跟进	布尔	1	无
到期日期	日期时间	7	消息计划结束的日期。
外部唯一 ID	文本	50	无
锁定序号	布尔	1	此字段锁定消息计划，它阻止用户更改序号或从消息计划中删除消息。
名称	文本	200	消息计划或个性化消息计划的名称。
选择列表值组	文本	50	无
优先级	数字	22	无
发布日期	日期时间	7	消息计划的发布日期。
细分	文本	50	此字段说明市场细分，也就消息计划所针对的客户组，例如，三级保健医院。它在销售代表计划访问时向他们显示建议的消息计划。
外观	文本	30	打开消息计划程序进行编辑或预览时，还会显示消息计划的布局。
开始日期	日期时间	7	无
状态	选择列表	30	默认情况下，此字段的有效值包括：“已批准”、“进行中”、“已拒绝”、“已发布”、“已提交”。
类型	文本	30	默认情况下，此字段的有效值包括：“产品发布”和“目标消息”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [消息计划（第 页 520）](#)

消息计划项目字段：导入准备

下表包含有关将消息计划项目导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认消息计划 项目字段名称	数据类型	最大长度	注释
受众	文本	1000	无
说明	文本	255	无
禁用预加载	布尔	1	如果“禁用预加载”字段的值为 N（该值为默认值），则会为 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序启用动画预加载。需要为此字段提供值。
披露消息	布尔	1	无
显示名称	文本	100	无
分部	文本	50	无
名称	文本	100	无
父消息计划	文本	30	消息计划由许多消息计划项目组成。“父消息计划”字段是消息计划项目所属的消息计划。“父消息计划”字段链接到消息计划记录的名称字段。
选择列表值组	文本	50	无
等级	选择列表	30	无
发送类型	选择列表	30	可用值为“PDF 发送”或“标准发送”。默认值为“标准发送”。默认情况下“已启用复制”复选框处于选中状态，“已优化”复选框处于取消选中状态。
序号	数字	22	无
解决方案名称	文本	30	无
发言人注释	文本	2000	无

默认消息计划 项目字段名称	数据类型	最大长度	注释
状态	选择列表	30	无
概要	文本	2000	无
类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [消息计划项目（第 页 525）](#)

消息计划项目关系字段：导入准备

下表包含有关将消息计划项目关系导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认消息计划 项目关系字段名称	数据类型	最大长度	注释
受众	文本	1000	无
说明	文本	255	无
显示名称	文本	100	无
分部	文本	50	无
名称	文本	100	无
父消息计划	文本	15	无
选择列表值组	文本	50	无
等级	选择列表	30	无
序号	数字	22	无
解决方案名称	文本	30	无
状态	选择列表	30	无

默认消息计划 项目关系字段名称	数据类型	最大长度	注释
概要	文本	2000	无
类型	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [消息计划项目关系（第 页 530）](#)

修改跟踪字段：导入准备

下表包含有关将修改跟踪字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在导入修改跟踪字段之前，您必须先查看以下信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认修改跟踪 字段名称	数据类型	最大长度	注释
子对象 ID	文本	15	无。
子对象名称	文本	50	无。
事件名称	文本	150	有关事件名称的信息，请参阅 关于修改跟踪事件（第 页 1362） 。
字段名称	文本	50	无。
对象 ID	文本	15	无。
对象名称	文本	50	无。
修改编号	数字	22	无。
已修改：日期	日期时间	50	无。
记录类型	文本	50	指明选择列表值已修改的记录类型，例如“客户”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [修改跟踪（第 页 1349）](#)
- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)

■ 导入数据 (第 页 1562)

附注字段：导入准备

下表包含有关将附注导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认注释字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户外部 ID	文本	30	无
客户名称	文本	255	无
商业活动外部 ID	文本	30	无
商业活动名称	文本	255	无
联系人外部 ID	文本	30	无
联系人姓名	文本	255	无
说明	文本	16, 035	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
商机外部 ID	文本	30	无
商机名称	文本	100	无
私人	复选框	不适用	无
服务请求外部 ID	文本	30	无
服务请求号	数字	15	无
主题	文本	30	默认情况下为必填字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)
- [导入数据 \(第 页 1562\)](#)

目标字段：导入准备

下表包含有关将目标导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认目标 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户名称	文本	15	与定义的目标关联的客户名称。
联系人姓名	文本	15	与定义的目标关联的联系人姓名。
货币	文本	20	对目标的货币值使用的货币。
说明	文本	2000	已定义目标的说明字段。
分部	文本	50	无
兑换日期	日期/时间	7	对货币应用汇率的日期。
目标名称	文本	30	无
目标收入	文本	22	目标的收入目标。
目标对象	数字	22	“目标对象”字段是销售单位、处方、销售访问（等）的数量。此数量由“目标单位”字段定义。
目标单位	选择列表	30	“目标单位”字段将定义“目标对象”字段中的数量。
父目标	文本	15	如果定义的目标与父目标关联，利用此字段可以合并这两个目标。
期间	文本	15	此期间值对应于用户在 Oracle CRM On Demand 中设置预测时输入的标准。
选择列表值组	文本	50	无
计划名称	文本	15	与此特定目标关联的业务计划名称（可选）。
产品名称	文本	15	与目标关联的产品名称。
状态	选择列表	30	目标的状态。
目标受众	文本	2000	这是目标应用到的个人组。
类型	选择列表	30	目标的类型。客户设置值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [目标（第 页 320）](#)

机会联系人角色字段：导入准备

下表包含有关将联系人的角色导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认联系人角色字段名称	数据类型	最大长度	注释
购买职责	选择列表	39	默认的有效值为：“用户”、“评估程序”、“批准人”、“决策者”、“用户和评估程序”、“用户和批准人”、“用户和决策人”、“测试和批准人”、“评估人和决策者”、“未知”
联系人外部 ID	文本	30	无
联系人姓名	文本	255	无
商机外部 ID	文本	30	无
商机名称	文本	100	无
主要	复选框	不适用	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [联系人字段（第 页 256）](#)
- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

商机事件字段：导入准备

下表包含有关将商机事件导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置记录的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行了补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认商机事件字段名称	数据类型	最大长度	注释
事件	文本	50	事件的名称。
事件 ID	ID	15	无

默认商机事件字段名称	数据类型	最大长度	注释
事件外部系统 ID	ID	15	事件的外部系统 ID。
商机	文本	50	商机的名称。
商机 ID	ID	15	无
商机外部唯一 ID	ID	15	商机外部唯一 ID。
行 ID	ID	15	无

机会字段：导入准备

下表包含关于将机会导入 Oracle CRM On Demand 之前如何设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认机会 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	100	默认情况下为必填字段。
客户地址	选择列表	100	此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。
客户地址：ID	ID	15	无
客户外部 ID	文本	30	无
客户地点	文本	50	无
地址	选择列表	100	此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。
地址：ID	ID	15	无
结束日期	日期	7	默认情况下为必填字段。
经销商	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
分部	文本	50	无

默认机会 字段名称	数据类型	最大长度	注释
预期收入	货币	15	无法导入。这是通过将潜在收入字段乘以“概率”字段中的值得出的值。
外部唯一 ID	文本	255	无
预测	复选框	不适用	无
集成 ID	文本	30	无
潜在商机来源	选择列表	30	无
型号	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
车型	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
修改者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
名称	文本	100	无
下一步	文本	250	无
商机货币	选择列表	15	只读。
商机货币	文本	20	无
商机名称	文本	100	默认情况下为必填字段。
责任人	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。 如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
责任人外部 ID	文本	30	无
选择列表值组	文本	50	无
优先级	选择列表	30	其默认有效值包括：“低”、“中级”、“高”
概率百分比	选择列表	3	其默认有效值包括：0、10、20、30、40、50、60、70、80、90、100

默认机会 字段名称	数据类型	最大长度	注释
			注意： 应始终将此字段显示在布局中。如果将其隐藏起来，则会出现意外结果。
产品兴趣	文本	100	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
等级 1	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。 有关更多信息，请参阅 关于显示为图像的字段（第 页 50） 。
等级 2	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。
等级 3	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。
赢得/失去的原因	选择列表	30	其默认有效值包括：“用户群”、“价格”、“关系”、“跟踪记录”、“没有当前项目”、“无预算”、“不合格”、“由于竞争而失去”、“由于无决策而失去”、“其他”
重新分配商机	复选框	不适用	无
收入	货币	15	无
销售阶段	选择列表	50	默认情况下为必填字段。 此字段的行为不同于大多数字段：即使已在导入过程中指定不匹配的选择列表值，也无法向该字段中添加这样的值。导入数据必须与此字段的有效值相匹配。如果要从 CSV 文件中捕获与默认选择列表值不匹配的选择列表值，请先将其添加到此应用程序中，然后再导入数据。否则会拒绝整个记录。其默认有效值包括：“合格潜在商机”、“建立远景”、“简短列表”、“已选择”、“洽谈”、“已完成/赢得”、“已完成/失去”。
来源商业活动	选择列表	30	产生商机的商业活动。
状态	选择列表	30	其默认有效值包括“未决的”、“失去的”和“赢得”。
停止指示灯 1	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。 有关更多信息，请参阅 关于显示为图像的字段（第 页 50） 。

默认机会 字段名称	数据类型	最大长度	注释
停止指示灯 2	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。
停止指示灯 3	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。
地区	文本	50	无
资产总值	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
保险金合计	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
类型	选择列表	30	无
年份	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。

商机团队字段：导入准备

下表包含关于将商机团队导入 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认商机团队 字段名称	数据类型	最大长度	注释
商机访问	选择列表	15	此选择列表为只读。您导入的值必须与以下默认值完全匹配 “只读”、“编辑”、“完全”和“无访问权”。
商机名称	文本	100	无。
商机外部 ID	文本	30	无。
用户 ID	文本	50	无。
用户外部 ID	文本	30	无。
用户登录 ID	文本	50	无。
团队角色	选择列表	30	此字段的默认值为：“所有者”、“执行发起者”、“顾问”、“合作伙伴”和“其他”。
拆分百分比	整数	22	要分配给团队成员的收入所占的百分比。

默认商机团队 字段名称	数据类型	最大长度	注释
货币	文本	20	无。
兑换日期	日期	无	对货币应用汇率的日期。

机会产品收入字段：导入准备

下表包含有关将商机产品记录导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认机会产品 字段名	数据类型	最大长度	注释
期间数	整数	3	重复性收入最多可以支持 260 个期间。期间总数覆盖的时间长度随在“频率”字段中指定的频率而变化。例如，如果具有每周重复性收入，则可以跟踪五年之久的收入。
资产值	货币	15	无
联系人全名	文本	255	无
合同	选择列表	30	无
说明	文本	250	限制为 250 个字符。
外部唯一 ID	文本	30	无
预测	复选框	不适用	无
频率	选择列表	30	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
集成 ID	文本	30	无
商机外部 ID	文本	30	无
商机名称	选择列表	30	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。

默认机会产品 字段名	数据类型	最大长度	注释
责任人	文本	50	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
责任人外部 ID	文本	30	无
保险费	货币	15	无
概率百分比	选择列表	22	无
产品外部 ID	文本	30	无
产品名称	文本	50	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
采购日期	日期	7	无
采购价格	货币	15	无
数量	数字	15	无
序列号	文本	100	无
发货日期	日期	7	无
开始/结束日期	日期	7	无
状态	文本	30	无
类型	选择列表	30	无
担保	选择列表	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

订单字段：导入准备

下表包含有关将订单导入 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认订单 字段名称	数据类型	最大长度	注释
订单 ID	文本	30	订单对象的主键。此字段为只读。
工作簿	字符串	150	无
工作簿：ID	字符串	15	无
订单编号	文本	50	默认情况下，此字段包含订单 ID。
说明	文本	255	此字段是订单说明。
分部	文本	50	无
责任人	Varchar	15	记录责任人。
选择列表值组	文本	50	无
价格表	选择列表	50	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是价格表的名称。
商机	文本	15	无。
客户	文本	15	无。
最终客户	文本	15	在公司概要中为“订单使用情况”设置选择“Ebiz PIP 集成”值时，将使用此字段。 Ebiz PIP 集成是 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 集成解决方案，因此该字段无法用于 Oracle CRM On Demand Order Management。有关 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的更多信息，请与客户关怀联系。
活动	文本	15	无。
联系人	文本	15	无。
发运地址	文本	15	订单的收货地址。
开票地址	文本	15	订单的收票地址。
订单创建状态	选择列表	30	订单的状态代码。有关此字段的更多信息，请参阅 订单字段（第 页 545） 。

默认订单 字段名称	数据类型	最大长度	注释
订单集成消息	文本	255	仅当公司概要中为“订单使用情况”设置选择“Ebiz PIP 集成”值时，才填充此字段。 Ebiz PIP 集成是 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 集成解决方案，因此该字段无法用于 Oracle CRM On Demand Order Management。有关 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的更多信息，请与客户关怀联系。

订单项目字段：导入准备

下表包含有关将订单项目导入 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认订单项目 字段名称	数据类型	最大长度	注释
产品	文本	15	此字段包含产品 ID 的外键。这是必填字段。
订单	文本	15	此字段包含订单 ID 的外键。这是必填字段。
订单项目编号	文本	15	默认情况下，此字段包含对象的主键。
数量	数字	22	此字段包含产品的订购数量。这是必填字段。
项目报价	数字	22	无。
折扣金额	数字	22	无。
折扣百分比	数字	22	无。
折后价格	数字	22	无。

合作伙伴字段：导入准备

下表包含有关将合作伙伴导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认合作伙伴 字段名称	数据类型	最大长度	注释
医生数量	数字	22	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
客户合作伙伴	复选框	1	无
年收入	货币	15	无
开票地址	选择列表	100	仅当为公司设置了共享地址时，此字段才可用。 此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
开票地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射（第 1373 页）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票地址 2	文本	100	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票地址 3	文本	100	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票国家/地区	选择列表	30	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射（第 1373 页）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票邮箱/排序代码	文本	30	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅关于国家/地区和地址映射（第 1373 页）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票省/自治区/直辖市	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项或与美国的州对应的地址项映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、

默认合作伙伴 字段名称	数据类型	最大长度	注释
			岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） ）。
开票美国州	选择列表	2	所有美国州的默认有效值均是标准两字母缩写形式（字母全大写）。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
收单方地址外部 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址，则此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
拜访频率	选择列表	30	此字段专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
渠道客户经理	文本	50	无
合规复审日期	UTC 日期时间	7	这是应该对合规状态进行复审的日期。
合规状态	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
说明	文本	255	无
分部	文本	50	无
专业知识	文本	30	您可以编辑此选择列表。
外部唯一 ID	文本	30	无。
汉字注音姓名	文本	100	无。
HIN	文本	30	美国医疗业编号（HIN）。
行业	选择列表	50	此选择列表为只读。此选择列表的默认值包括：“汽车”、“能源”、“金融服务”、

默认合作伙伴 字段名称	数据类型	最大长度	注释
			“高科技”、“制造”、“其他”、“医药”、“零售”、“服务”和“电信”。
影响类型	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
上一分配完成日期	UTC 日期时间	7	无
上一分配提交日期	UTC 日期时间	7	无
上次拜访日期	UTC 日期时间	7	无
地点	文本	50	无
主要传真号码	电话	40	无
主要电话号码	电话	40	无
市场潜力	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
市场细分	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
市场份额	数字	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。此数值介于零 (0) 和 100 之间。
最大用户数	整数	不适用	无
雇员数	整数	22	无
源合作伙伴客户	选择列表	100	此选择列表为只读。此选择列表包含有效合作伙伴的值。
责任人	文本	50	此字段包含此记录的当前所有者的姓名。
责任人合作伙伴客户	选择列表	100	此选择列表为只读。
合作伙伴货币	选择列表	15	此选择列表为只读。此值必须与当前合作伙伴币种的现有值匹配。
合作伙伴级别	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
合作伙伴名称	文本	100	这是合作伙伴的名称。

默认合作伙伴 字段名称	数据类型	最大长度	注释
合作伙伴组织状态	选择列表	30	此字段指明合作伙伴是有效还是无效的 Partner Relationship Management (PRM) 组织。如果设置为有效，则自动为该合作伙伴组织创建工作簿。它们的用户将自动添加到该工作簿。只有在“合作伙伴记录”字段下的“合作伙伴关系相关项目”中将合作伙伴彼此相关时，才使用此工作簿。可以编辑此选择列表。
选择列表值组	文本	50	无
价格表	选择列表	50	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是价格表的名称。
主要合作伙伴类型	选择列表	30	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是与合作伙伴关联的合作伙伴类型。
高级合作伙伴客户	选择列表	100	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是合作伙伴的值。
优先级	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
上市公司	复选框	不适用	无。
等级	数字	22	无。
重新分配客户	复选框	不适用	此字段指明是否应该重新分配客户。如果公司管理员或经理已经设置了此功能，则导入后将触发此客户记录的自动分配规则。
介绍人	复选框	不适用	如果此客户同意成为您可以向潜在客户公布的介绍人，此字段应设置为选中状态。
成为介绍人的时间	日期	不适用	无
区域	选择列表	25	可以编辑此选择列表。默认的有效值包括：“东部”、“西部”和“中部”。
路线	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
发运地址	选择列表	100	仅当为公司设置了共享地址时，此字段才可用。 此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。

默认合作伙伴 字段名称	数据类型	最大长度	注释
发运地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 关于国家/地区和地址映射 （第页 1373）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运地址 2	文本	100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 关于国家/地区和地址映射 （第页 1373）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运地址 3	文本	50	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 关于国家/地区和地址映射 （第页 1373）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运国家/地区	选择列表	30	默认的有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <i>USA</i> 。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值（请参阅 关于国家/地区和地址映射 （第页 1373））。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运邮箱/分拣编码	文本	30	如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅 国家/地区和地址映射 （请参阅 关于国家/地区和地址映射 第页 1373））。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。

默认合作伙伴 字段名称	数据类型	最大长度	注释
发运省/自治区/直辖市	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项或与美国的州对应的地址项映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） ）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运美国州	选择列表	2	所有美国州的默认有效值均是标准两字母缩写形式（字母全大写）。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
收货方地址外部 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址，则此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
来源商业活动	选择列表	100	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是生成客户的源商业活动的名称。
状态	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
地区	选择列表	50	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是地区的名称。
网站	文本	100	无。
年初至今收入	货币	22	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。这代表“年初至今”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

合作伙伴程序字段：导入准备

下表包含有关将合作伙伴程序导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认合作伙伴程序字段名称	数据类型	最大长度	注释
开始日期	日期/时间	7	无
允许交易注册	复选框	不适用	无
说明	文本	16, 350	无
结束日期	日期/时间	7	无
允许 MDF	复选框	不适用	无
责任人全名	选择列表	30	无
合作伙伴计划名称	文本	30	无
合作伙伴类型	选择列表	30	无
计划类型	选择列表	30	无
允许特殊定价	复选框	不适用	无
状态	选择列表	30	无

计划客户字段：导入准备

下表包含有关将计划客户导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认计划客户字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	选择列表	15	保存客户对象 ID 的参考字段。
业务计划	选择列表	15	保存业务计划对象 ID 的参考字段。
分部	文本	50	无

默认计划客户字段名称	数据类型	最大长度	注释
选择列表值组	文本	50	无
主要计划客户	布尔	1	指明客户是否为主要客户。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [计划客户（第 页 324）](#)

计划联系人字段：导入准备

下表包含有关将计划联系人导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认计划联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
业务计划	选择列表	15	保存业务计划对象 ID 的参考字段。
联系人	选择列表	15	保存联系人对象 ID 的参考字段。
分部	文本	50	无
选择列表值组	文本	50	无
主要计划联系人	布尔	1	指明联系人是否为主要联系人。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [计划联系人（第 页 327）](#)

计划机会字段：导入准备

下表包含有关将计划机会导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认计划商机 字段名称	数据类型	最大长度	注释
分部	文本	50	无
选择列表值组	文本	50	无
商机	文本	15	保存机会对象 ID 的参考字段。
业务计划	文本	15	保存业务计划对象 ID 的参考字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [计划商机（第 页 329）](#)

保险单字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将保险单导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的信息仅对于保险单数据有效。

保险单字段名称	数据类型	最大长度	注释
开票状态	选择列表	30	无
业务客户	文本	15	无
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
商业活动	文本	15	无
商业活动：外部系统 ID	文本	30	无
取消日期	日期	不适用	无
公司：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
分部	文本	50	无
有效日期	日期	不适用	无

保险单字段名称	数据类型	最大长度	注释
到期日期	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
面额	货币	22	无
财务帐户	文本	15	无
财务帐户：外部系统 ID	文本	30	无
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
集成 ID	文本	30	无
发票到期日	日期	不适用	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
父保险单	文本	15	无
父保险单：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的父保险单的外部唯一 ID。
选择列表值组	文本	50	无
保险单编号	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。此字段也称为保险单编号字段。
保险单付款方式	选择列表	30	无
保险单类型	选择列表	30	无
主要机构	文本	15	无
主要机构：外部系统 ID	文本	30	链接到此记录的主要机构（业务客户

保险单字段名称	数据类型	最大长度	注释
			设置为合作伙伴) 的外部唯一 ID。
主要代理	文本	15	无
主要代理: 外部系统 ID	文本	30	链接到此记录的主要代理 (联系人) 的外部唯一 ID。
保险业务员代码	文本	50	无
费率计划	选择列表	30	无
费率状态	选择列表	30	无
推介人来源	选择列表	30	无
状态	选择列表	30	无
子状态	选择列表	30	无
期限	文本	50	无
保险金合计	货币	22	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息:

- [导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)
- [导入数据 \(第 页 1562\)](#)

投保人字段: 导入准备

下表所含的具体信息涉及将投保人导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前, 您必须先查看以下导入信息。

注意: 下表中的默认字段列仅包含各字段的初始 (默认) 名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此, 如果尝试导入数据时看不到特定字段, 请向管理员进行核实, 以确定该字段的新名称。本主题为 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 特有。

下表中的信息仅对于投保人数据有效。

默认投保人字段名称	数据类型	最大长度	注释
业务帐户持有者	文本	15	无
业务客户持有者: 外部系统 ID	文本	30	无
公司: 外部系统 ID	文本	50	无

默认投保人字段名称	数据类型	最大长度	注释
联系人持有者	文本	15	无
联系人持有者：外部唯一 ID	文本	50	无
货币代码	选择列表	20	无
分部	文本	50	无
兑换日期	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
户主	文本	15	无
户主：外部系统 ID	文本	30	无
持有者百分比	百分比	22	无
被保险人类型	选择列表	30	无
集成 ID	文本	30	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
选择列表值组	文本	50	无
保险单	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
保险单：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的保险单的外部唯一 ID
投保人姓名	文本	250	用于匹配记录的预定义字段
角色	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)

■ 导入数据 (第 页 1562)

证券资产字段：导入准备

注意：您的应用产品版本中可能未提供此功能，因为它不是标准应用产品的一部分。

下表所含的具体信息涉及将证券资产客户导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 1407)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认证券资产客户字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户货币	选择列表	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
客户编号	文本	100	无
客户类型	选择列表	30	默认的有效值为：“年金保险合同”、“组保险单”、“401K”、“检查”、“IRA”“人寿保险”、“共同基金”、“储蓄”和“其他”。
年利率	数字	15	无
取消/售出日期	日期	7	无
信用限额	货币	20	无
分部	文本	50	无
有效日期	日期	7	无
到期日期	日期	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无
保险金额	货币	20	无
机构	文本	100	无
机构地点	文本	50	无
贷款金额	货币	20	无
到期日	日期	7	无

默认证券资产客户字段名称	数据类型	最大长度	注释
选择列表值组	文本	50	无
保险费	货币	20	无
主要责任人 ID	文本	50	无
产品	文本	50	无
采购日期	日期	7	无
收入	货币	20	无
风险等级	文本	50	无
状态	选择列表	30	默认的有效值为：“活动”、“待处理”、“报价”、“终止”和“已完成”。
期限	数字	20	无
期限单位	选择列表	20	默认的有效值为：“日”、“星期”、“月”和“年”。
资产总值	货币	20	无
估值日期	日期	7	无
机构外部 ID	文本	30	机构链接到客户。
产品外部 ID	文本	30	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [资产组合](#)（请参阅 [证券资产](#) 第 页 556）
- [导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）
- [导入数据](#)（第 页 1562）

价格表字段：导入准备

下表包含有关将价格表导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认价格表 字段名	数据类型	最大长度	注释
货币	Varchar	20	价格表的货币。
说明	Varchar	255	无
有效期开始时间	UTC 日期时间	7	价格表的有效起始日期。
有效期结束时间	UTC 日期时间	7	价格表的有效结束日期。
责任人	Varchar	15	记录的拥有者。
价格表名称	Varchar	50	无
状态	Varchar	30	价格表的当前状态，例如“进行中”、“已发布”等。
类型	Varchar	30	价格表的类型。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

价格表行项目字段：导入准备

下表包含有关将价格表行项目导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认价格表行项目 字段名	数据类型	最大长度	注释
说明	Varchar	255	无
有效期开始时间	UTC 日期时间	7	价格表的有效起始日期。
有效期结束时间	UTC 日期时间	7	价格表的有效结束日期。
列表价格	数字	22	产品的价格。
责任人	Varchar	15	记录的拥有者。
价格表	Varchar	15	与此行项目关联的价格表的名称。

默认价格表行项目 字段名	数据类型	最大长度	注释
价格类型	Varchar	30	行项目上价格的类型，例如“标准”。
产品	Varchar	15	价格行项目的产品。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

产品类别字段：导入准备

下表包含有关将产品类别字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认商业活动收件人字段名称	数据类型	最大长度
类别名称	文本	100
父类别	文本	100
外部唯一 ID	文本	30
父产品类别外部 ID	文本	30
说明	文本	16,350

产品字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将产品导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认产品 字段名称	数据类型	最大长度	注释
车身	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。 默认的有效值为：“轿车”、“沙龙”、“敞篷车”、“揭背式汽车”、“小型客车”、“轿车”

默认产品 字段名称	数据类型	最大长度	注释
类别	选择列表	30	默认的有效值为：“外罩”、“牵引车”、“SUV”、“内部”、“重型卡车”、“外部”、“电气”、“动力传动系统”、“轻型卡车”、“客车”
管制	复选框	不适用	无
经销商发票价格	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
说明	文本	255	无
分部	文本	50	无
车门	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。 默认的有效值为：“3 门”、“2 门”、“4 门”
引擎	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
批号跟踪	复选框	不适用	无
型号	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
车型	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
可订购	复选框	不适用	无
父产品	文本	100	无
部件号	文本	50	无
选择列表值组	文本	50	无
价格类型	选择列表	30	无
产品类别	文本	100	无
产品货币	货币	15	无
产品名称	文本	100	默认情况下为必填字段。

默认产品 字段名称	数据类型	最大长度	注释
产品类型	选择列表	30	无
修订版	选择列表	30	无
已序列化	复选框	不适用	无
状态	选择列表	30	无
子类型	选择列表	30	无
治疗类别	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
变速箱	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
外部装饰	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
类型	选择列表	30	无
年份	数字	50	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

产品标志字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将产品导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认产品 标志字段名称	数据类型	最大长度	注释
分部	文本	50	无
选择列表值组	文本	50	无
产品标志名称	文本	50	在公司中必须具有唯一性。

默认产品 标志字段名称	数据类型	最大长度	注释
产品 ID	介绍人	不适用	品牌级别的产品查找。
产品名称	介绍人	不适用	品牌级别的产品名称查找。
产品类别	介绍人	不适用	只读文本。此名称显示所选产品品牌的产品类别。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

样品免责声明字段：导入准备

下表包含有关将样品免责声明导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品免责声明 字段名称	数据类型	最大长度	注释
注释	文本	255	此字段提供免责声明字段的补充信息。
国家/地区	选择列表	30	免责声明针对的国家/地区。
数字	文本	15	无。
分部	文本	50	无。
选择列表值组	文本	50	无。
默认语言	选择列表	30	相关免责声明记录的默认语言。
免责声明文本	文本	1000	这是免责声明文本。
结束日期	日期/时间	7	免责声明到期日期。
开始日期	日期/时间	7	免责声明激活日期。
状态	选择列表	30	此字段的值包括：“有效”、“无效”和“已过期”。
类型	选择列表	30	此值表明免责声明是全局语言还是多种语言。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

样品库存字段：导入准备

下表包含有关将样品库存导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品库存 字段名称	数据类型	最大长度	注释
审计报表 ID	文本	15	无
分部	文本	50	无
库存期间	文本	15	保存库存期间对象 ID 的参考字段。
上次实地盘点	数字	22	无
批号	文本	15	无
期初余额	数字	22	无
实地盘点	数字	22	无
选择列表值组	文本	50	无
样品	文本	15	指向此库存的产品样品的参考字段。
系统盘点	数字	22	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [样品库存（第 页 461）](#)

样品批次字段：导入准备

下表包含有关将样品批次导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品批次 字段名称	数据类型	最大长度	注释
截止日期	文本	255	CutOff_Date 字段的文本版本。
Cutoff_Date	日期	10	此日期通过计算得出。计算方法是到期日期减去“短期天数”字段中提供的短期天数值。例如，如果到期日期为 1 月 31 日，而且“短期天数”字段中的值为 30，则 Cutoff_Date 字段中的值为 1 月 1 日。此日期表示样品批次必须在最近的将来使用，或返还到总公司。
说明	文本	255	批次说明。
分部	文本	50	无
到期日期	日期	7	样品批次的到期日期。
按批次列出的库存	布尔	1	此字段指明库存是在批次级别还是产品级别跟踪。
批号	文本	100	批次名称。
可订购	布尔	1	此字段指明批次是否可以订购。
选择列表值组	文本	50	无
产品级别	数字	22	无
样品	文本	15	产品名称。
短期天数	数字	22	提前天数的数量。
开始日期	日期	7	样品批次开始日期。
单位	文本	30	度量单位。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [样品批次（第 页 504）](#)

样品请求字段：导入准备

下表包含有关将样品请求导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在导入数据之前，您必须先查看以下信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品请求 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	15	无。
客户：外部唯一 ID	文本	30	样品请求所链接到的父客户记录的唯一外部 ID。
工作簿	字符串	150	无
工作簿：ID	字符串	15	无
开票地址	文本	15	订单的收票地址。
联系人	文本	15	此为必填字段。
联系人：外部唯一 ID	文本	30	样品请求所链接到的父联系人记录的唯一外部 ID。
货币	选择列表	15	此选择列表中的值为只读。您导入的值必须与此选择列表中的有效值匹配。
说明	文本	255	此字段包含样品请求记录的说明。
分部	文本	50	无
兑换日期	日期	不适用	无
外部标志	文本	1	此字段的值包括：Y 和 N。如果外部标志的值为 Y，则它表示样品请求由外部系统创建。
外部唯一 ID	文本	30	无。
ID	文本	15	此字段为样品请求标识符。
订单创建日期	UTC 日期时间	7	创建订单时的日期和时间。
订单集成消息	文本	255	无。
订单编号	文本	50	此字段的默认值为订单 ID。
责任人	文本	15	此字段显示记录所有者。

默认样品请求 字段名称	数据类型	最大长度	注释
所有者：外部唯一 ID	文本	30	样品请求所链接到的父所有者记录的唯一外部 ID。
选择列表值组	文本	50	无
发运地址	文本	15	订单的收货地址。此为必填字段。
发运地址 ID	文本	15	发运地址的 ID 字段。
状态	选择列表	30	样品请求的状态代码。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

样品请求项目字段：导入准备

下表包含有关将样品请求项目导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在导入数据之前，您必须先查看以下信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品请求项目字段名称	数据类型	最大长度	注释
联系人：外部唯一 ID	文本	30	无。
货币	选择列表	15	此选择列表中的值为只读。您导入的值必须与此选择列表中的有效值匹配。
折扣金额	数字	22	无。
折扣百分比	数字	22	无。
分部	文本	50	无。
ID	文本	15	此字段为样品请求项目标识符。
订单	文本	15	此字段包含样品请求 ID。此为必填字段。
订单项目编号	文本	15	此字段包含样品请求项目 ID。

默认样品请求项目字段名称	数据类型	最大长度	注释
所有者：外部唯一 ID	文本	30	样品请求项目所链接到的父样品请求记录的唯一外部 ID。
选择列表值项目	文本	50	无。
价格	数字	22	无。
折后价格	数字	22	无。
产品	文本	15	此字段包含产品 ID 的外键。这是必填字段。
产品：外部唯一 ID	文本	30	样品请求项目所链接到的父产品记录的唯一外部 ID。
数量	数字	22	此字段包含产品的订购数量。这是必填字段，值必须大于零。 注意： 如果定义了“样品请求分配”记录类型，则按照其对应的“分配数量”、“最大数量”和“每个客户的最大数量”字段来验证“数量”字段中的值。如果此验证失败，则无法将“样品请求项目”记录类型导入到 Oracle CRM On Demand 中。
状态	选择列表	30	样品请求项目的状态代码。

注意：如果针对某个联系人锁定某个产品，则您不能为该联系人导入该产品的样品请求项目。如果您尝试执行此操作，则不会导入该记录，并且会在导入请求的日志文件中记录一则错误消息。有关针对联系人锁定产品的更多信息，请参阅[已锁定产品](#)（第 页 547）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）
- [导入数据](#)（第 页 1562）

样品交易字段：导入准备

下表包含有关将样品交易导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

如果想要使用 workflow 操作在导入过程中自动提交多个样品交易，则使用定制字段，例如将“标记提交”设置为 Y，以指明样品交易已准备就绪，可以在导入完成后进行提交。有关使用提交 workflow 操作提交样品交易的更多信息，请参阅[设置样品交易自动提交](#)（第 页 1609）。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品交易 字段名称	数据类型	最大长度	注释
已发送的包数	数字	22	在样品交易为“转出”时发送的包数。
已接收的包数	数字	22	在样品交易为“转入”时接收的包数。
调整原因	选择列表	30	此字段的默认值包括：“人为错误”、“偷窃”、“初始盘点”、“失去”、“找到”和“请求”。
注释	文本	255	说明字段。
日期	日期/时间	7	交易的日期。
分部	文本	50	无
预计到达日期	日期/时间	7	无
预期交付日期	日期/时间	7	无
自交易	文本	15	无
库存期间：开始日期	日期/时间	7	无
库存期间：结束日期	日期/时间	7	无
发票编号	文本	15	无
名称	文本	50	无
父交易	文本	15	无
选择列表值组	文本	50	无
收到日期	日期/时间	7	无
根交易	文本	15	无
状态	选择列表	30	默认值包括：“进行中”、“途中”、“已调整”、“已处理”和“已处理，存在差异”。
发送日期	日期/时间	7	无

默认样品交易 字段名称	数据类型	最大长度	注释
跟踪编号	文本	15	无
转移至	文本	15	无
类型	选择列表	30	默认值包括：“转入”、“转出”、“损失的样品”、“库存调整”和“支付”。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

服务请求字段：导入准备

下表包含有关将服务请求导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认服务请求 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	100	无
客户外部 ID	文本	30	无
区域	选择列表	30	默认的有效值为：“产品”、“安装”、“维护”、“培训”、“其他”
原因	选择列表	30	默认的有效值为：“不清楚的说明”、“用户需要培训”、“现有问题”、“新问题”、“其他”
已完成	时间	日期/时间	无
联系人	文本	255	无
联系人外部 ID	文本	30	无
经销商	选择列表	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition

默认服务请求 字段名称	数据类型	最大长度	注释
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
分部	文本	50	无
外部唯一 ID	文本	30	无
创建时间	日期/时间	7	无
商机	文本	100	无
责任人	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。 如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
责任人外部 ID	文本	30	无
选择列表值组	文本	50	无
高级合作伙伴客户	Varchar	15	无
优先级	选择列表	30	默认的有效值：“1 - 尽快”、“2 - 高”、“3 - 中等”、“4 - 低”
产品	选择列表	100	无
重新分配责任人	复选框	不适用	无
服务经销商	文本	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
来源	选择列表	30	默认的有效值：“电话”、“网络”、“电子邮件”、“传真”
服务请求货币	文本	20	无
服务请求编号	文本	64	无

默认服务请求 字段名称	数据类型	最大长度	注释
状态	选择列表	30	默认的有效值：“未完成”、“待处理”、“已完成”、“未完成 - 已升级”、“已取消”
主题	文本	250	无
类型	选择列表	30	默认的有效值：“问题”、“问题 1”、“增强型请求”、“其他”
车辆	文本	100	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [服务请求字段 \(第 页 338\)](#)
- [导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)
- [导入数据 \(第 页 1562\)](#)

签名字段：导入准备

下表包含有关将签名导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则 \(第 页 1407\)](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认签名 字段名	数据类型	最大长度	注释
活动 ID	文本	15	无
联系人名字	文本	50	无
联系人姓氏	文本	50	无
免责声明文本	文本	500	无
标题文本	文本	800	无
销售代表名字	文本	50	无
销售代表姓氏	文本	50	无
签名控制	文本	16000	此字段保存签名 x 和 y 坐标。
签名日期	日期	7	无

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

社交档案字段：导入准备

下表包含有关将社交档案导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认社交档案 字段名称	数据类型	最大长度	注释
社区	文本	255	可看到联系人的社交媒体站点名称，如 Facebook 或 Twitter。
货币	选择列表	15	无。
兑换日期	日期	不适用	无。
作者链接	URL	255	指向该社交媒体类型的用户概要页面的 Web 链接。它会打开一个新窗口。
作者	文本	100	社交媒体站点上的联系人的唯一用户名称。
活动	布尔	1	指明社交媒体档案是否处于活动状态。默认值为真（1）。

解决方案字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将解决方案导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认解决方案 字段名称	数据类型	最大长度	注释
分部	文本	50	无
外部唯一 ID	文本	30	无
常见问题	文本	250	无
集成 ID	文本	30	无

默认解决方案 字段名称	数据类型	最大长度	注释
选择列表值组	文本	50	无
产品类别	选择列表	100	无
已发布	选择列表	1	默认的有效值为“Y”和“N”。不管您的语言设置如何，这些值都必须为英语。
等级 1	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。 有关更多信息，请参阅 关于显示为图像的字段（第 页 50） 。
等级 2	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。
等级 3	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“1”、“2”、“3”、“4”和“5”。
服务请求计数	整数	22	无
解决方案货币	选择列表	20	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
解决方案详细信息	文本	16,000	无
解决方案等级	数字	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
状态	选择列表	30	默认的有效值为：“草稿”、“已批准”、“已过时”
停止指示灯 1	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。 有关更多信息，请参阅 关于显示为图像的字段（第 页 50） 。
停止指示灯 2	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。
停止指示灯 3	整数	不适用	此字段的有效值包括：“空”、“0”、“1”和“2”。
标题	文本	100	默认情况下为必填字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [解决方案字段（第 页 345）](#)
- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

特殊定价产品字段：导入准备

下表包含有关将特殊定价产品导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认特殊定价产品 字段名	数据类型	最大长度	注释
授权成本	数字	22	特殊定价请求中所协商的合作伙伴的价格。
竞争者名称	Varchar	100	请求的竞争者的名称。
竞争者合作伙伴	Varchar	100	竞争者合作伙伴的名称。
竞争者产品	Varchar	100	竞争者产品的名称。
竞争者产品价格	数字	22	竞争者产品的价格。
货币	Varchar	20	无
说明	Varchar	250	无
MSRP	数字	22	制造商的建议零售价（MSRP），以所用货币为单位。
其他竞争信息	Varchar	250	与竞争产品服务有关的其它任何信息，例如特殊定价理由等。
产品	Varchar	15	特殊定价请求的产品的名称。
采购成本	数字	22	合作伙伴原来为采购产品支付的价格。
数量	数字	22	在此请求下的预期产品销售数量。
请求的成本	数字	22	合作伙伴请求的减价。
请求的转售价格	数字	22	合作伙伴希望用来销售产品的转售价格。
特殊定价请求	Varchar	15	与此特殊定价产品关联的特殊定价请求。

默认特殊定价产品 字段名	数据类型	最大长度	注释
建议的转售价格	数字	22	品牌所有者建议的转售价格。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

特殊定价请求字段：导入准备

下表包含有关将特殊定价请求导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认特殊定价请求 字段名	数据类型	最大长度	注释
审批状态	Varchar	30	特殊定价请求的审批状态。
批准人	Varchar	15	批准人的姓名。
授权日期	UTC 日期时间	7	批准特殊定价请求的日期和时间。
索赔决定日期	日期	7	为索赔做出决定的日期。
索赔状态	日期	7	特殊定价索赔的状态。
货币	Varchar	20	特殊定价请求的货币。
交易注册	Varchar	15	与特殊定价请求关联的交易注册。
说明	Varchar	15	无
到期日	日期	7	处理请求的到期日期。
最终客户	Varchar	15	该请求的客户。如果请求与机会相关联，则可以选择机会客户。
结束日期	UTC 日期	7	特殊定价请求在之后不再有效的日期和时间。
资金	Varchar	15	与特殊定价请求关联的资金的名称。
最后批准人	Varchar	15	最近批准请求的人员的姓名。

默认特殊定价请求 字段名	数据类型	最大长度	注释
商机	Varchar	15	与请求相关的机会。
源合作伙伴客户	Varchar	15	发起特殊定价请求的合作伙伴。
责任人	Varchar	15	记录责任人。
责任人合作伙伴客户	Varchar	15	这是所有者为其工作的合作伙伴客户。
合作伙伴计划	Varchar	15	与请求关联的合作伙伴计划。
高级合作伙伴客户	Varchar	15	领导特殊定价请求工作的合作伙伴公司。
原因代码	Varchar	30	指明退回或拒绝特殊定价请求的原因。
请求日期	日期	7	创建特殊定价请求的日期和时间。
请求名称	Varchar	50	请求的名称。
开始日期	UTC 日期时间	7	特殊定价开始的日期和时间。
提交状态	Varchar	30	提交的状态，如“未提交”、“已提交”或“已撤回”。
提交日期	UTC 日期时间	7	提交请求的日期和时间。
授权总额	数字	22	授权的总金额。
请求总额	数字	22	合作伙伴请求的总金额。
已批准的索赔总额	数字	22	为合作伙伴批准的索赔总额。
请求的索赔总额	数字	22	合作伙伴请求的索赔总额。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

任务联系人字段：导入准备

下表包含有关将联系人与任务之间的链接导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认任务联系人字段名称	数据类型	最大长度
联系人全名	文本	60
联系人外部 ID	文本	30
任务外部 ID	文本	30

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

任务用户字段：导入准备

下表包含有关将用户与任务之间的链接导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认任务用户字段名称	数据类型	最大长度
用户 ID	文本	50
任务外部 ID	文本	30
用户外部 ID	文本	30

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

交易项目字段：导入准备

下表包含有关将交易项目导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认交易项目 字段名	数据类型	最大长度	注释
说明	文本	250	交易项目说明。

默认交易项目 字段名	数据类型	最大长度	注释
库存期间	文本	15	无
行号	数字	22	与交易标题记录关联的唯一编号。
批号	文本	15	保存样品批次 ID 的参考字段。
数量	数字	22	与交易项目关联的样品数。
样品	文本	15	随交易项目提供的样品的名称。您必须记录所有样品。
发货数量	数字	22	作为交易项目发货的样品数量。
交易号	文本	15	保存样品交易 ID 的参考字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)

用户字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将用户导入到 Oracle CRM On Demand 之前对 CSV 文件的设置。

注意：要导入用户记录，您的角色必须包括“管理用户”权限。

该信息对[导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认用户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
别名	文本	50	默认情况下为必填字段。
用户地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） 。
用户地址 2、3	文本	100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） 。
用户城市	文本	50	无

默认用户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
用户国家/地区	选择列表	30	其默认有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 USA。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） ）。
用户邮箱/排序代码	文本	30	无
用户省/自治区/直辖市	文本	50	对于加拿大，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） 。但这不是选择列表字段。
用户美国州	选择列表	2	有关有效的美国州值的列表，请参阅 关于国家/地区和地址映射（第 页 1373） 。
用户邮政编码	文本	30	无
移动电话号码	电话	40	无
货币	文本	50	此字段是在公司级别设置的，因此，无法导入此字段或编辑其选择列表值。
部门	文本	75	无
分部	文本	75	无
电子邮件	文本	50	默认情况下为必填字段。
当我单击“保存”时发送临时密码电子邮件	复选框	不适用	如果选中此复选框并保存，则会向用户发送含有临时密码的电子邮件。
雇员号码	数字	30	无
外部唯一 ID	文本	30	含有导入记录的外部 ID。
名字	文本	50	默认情况下为必填字段。
资金批准限额	数字	22	专用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。
集成 ID	文本	30	用来与外部系统进行集成的标识符。

默认用户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
语言	文本	50	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与标准有效值完全匹配。
姓氏	文本	50	默认情况下为必填字段。
区域设置	文本	50	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
中间名	文本	50	无
先生/女士	选择列表	15	无
保留默认工作簿	复选框	不适用	有关“保留默认工作簿”字段的更多信息，请参阅 用户字段（第 页 1160） 。
报告对象	文本	不适用	这是基于经理的名字和姓氏计算出来的字段。
报告对象外部 ID	文本	30	无
角色	选择列表	50	默认情况下为必填字段。其默认有效值包括：“管理员”、“主管”、“现场销售代表”、“内部销售代表”、“销售和营销经理”、“服务经理”和“服务代表”。
状态	选择列表	30	默认情况下为必填字段。其默认有效值包括：“活动”和“不活动”。
时区	文本和数值	100	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
工作传真号码	电话	40	无
工作电话号码	电话	40	默认情况下为必填字段。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则（第 页 1407）](#)
- [导入数据（第 页 1562）](#)
- [用户字段（第 页 1160）](#)

车辆联系人字段：导入准备

下表包含有关将车辆联系人字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认产品类别字段名称	数据类型	最大长度
序列号	文本	100
产品名称	文本	100
联系人全名	文本	60
联系人外部 ID	文本	30
车辆外部 ID	文本	30
主要	复选框	不适用

车辆字段：导入准备

下表包含有关将车辆字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

注意：下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含您的公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

注意：此部分专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。

默认车辆字段名称	数据类型	最大长度
分部	文本	50
选择列表值组	文本	50
车辆识别号	文本	100
型号	文本	30
车型	文本	30
年份	文本	22
外部装饰	文本	30
车门	文本	30

默认车辆字段名称	数据类型	最大长度
外部颜色	文本	30
外部唯一 ID	文本	30
责任人外部 ID	文本	30
客户外部 ID	文本	30
产品外部 ID	文本	30
销售经销商外部 ID	文本	30
服务经销商外部 ID	文本	30
产品类型	文本	30
销售经销商	文本	100
状态	文本	255
客户	文本	100
客户类型	文本	255
联系人	文本	255
驾照编号	文本	30
驾照所在省/自治区	文本	10
驾照到期日	日期	32
变速箱	文本	30
客户地点	文本	50
状态	文本	30
地点	文本	30
二手/全新	文本	30
引擎	文本	30
MSRP	货币	25

默认车辆字段名称	数据类型	最大长度
经销商发票价格	货币	25
责任人	文本	30
已修改：外部日期	日期/时间	32
修改者	文本	255
车辆货币	文本	30
内部颜色	文本	30
担保类型	文本	30
担保开始日期	日期	32
担保结束日期	日期	32
当前里程数	数字	16
里程读取日期	日期	32
产品名称	文本	100
类型	文本	255
车身	文本	30
说明	文本	250
责任人	电子邮件	50
已创建：外部日期	日期/时间	32
行 ID	ID	15
集成 ID	文本	30
客户 ID	ID	15
客户集成 ID	文本	30
定制对象 <i>N</i>	文本	50
索引选择列表 1	文本	30

默认车辆字段名称	数据类型	最大长度
索引选择列表 2	文本	30
索引选择列表 3	文本	30
索引选择列表 4	文本	30
索引选择列表 5	文本	30
索引选择列表 6	文本	30
索引号	数字	16
索引日期	日期/时间	32
索引货币	货币	25
索引长文本	文本	255
索引短文本 1	文本	100
索引短文本 2	文本	100
索引复选框	布尔	1
产品类别	文本	100
部件号	文本	50
采购日期	日期	32
采购价格	货币	25
数量	数字	16
发货日期	日期	32
安装日期	日期	32
到期日期	日期	32
通知日期	日期	32
合同	文本	30

导入助手

以下主题说明如何使用导入助手将公司数据导入 Oracle CRM On Demand:

- [导入数据 \(第 页 1562\)](#)
- [查看导入结果 \(第 页 1565\)](#)
- [导入结果电子邮件和日志文件的示例 \(第 页 1566\)](#)

导入数据

在开始之前。准备 CSV 文件并将任何所需字段或选择列表值添加到应用产品。有关更多信息, 请参阅[准备导入数据 \(第 页 1411\)](#)。导入数据之前, 您可以通过查看“我的 Oracle 支持”上的支持文档确定最符合您要求的数据导入方法。

在准备好要导入的数据之后, 访问导入助手, 然后执行导入。为确保导入助手同样处理所有导入请求, 每个导入请求将拆分为包含 100 条记录的一个或多个子请求。不同导入请求的子请求将同时处理, 这样导入请求就不需要等待另一个请求完成就可以排入队列。导入请求的处理时间将不断更新, 并反映队列中子请求的进度。

提示: 通过尝试导入五条记录, 确保 CSV 导入文件得到正确设置。与更正导入文件中所有记录的错误相比, 更正五条导入记录的错误要轻松得多。

导入记录

- 1 在任何页面中, 单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“数据管理工具”部分中, 单击“导入和导出工具”链接。
- 3 在“导入数据”部分中, 从下拉菜单中选择要导入的记录类型。
- 4 单击“启动”按钮。
这将启动导入助手。
- 5 对于第 1 步:

注意: 可作以下选择, 具体情况取决于要导入的记录。

- a 选择您想要导入助手如何标识匹配记录。

导入助手将使用一个外部唯一 ID (即从另一系统导入的唯一外部 ID 字段)、Oracle CRM On Demand 行 ID 和 Oracle CRM On Demand 预定义字段。这些预定义字段不具有 ID, 如“客户名称”和“位置”。

有关重复记录的定义方式的信息, 请参阅[关于重复记录和外部 ID \(第 页 1392\)](#)。

- b 选择您想要导入助手在 Oracle CRM On Demand 中找到重复的唯一记录标识符时执行什么操作。您可以选择: 不导入重复记录, 覆盖现有记录或创建额外记录。

注意: 此选项在“附注”中不可用。

- c 选择想让导入助手在导入记录的唯一记录标识符与 Oracle CRM On Demand 中的现有记录不符时采取的操作。

注意: 此选项在“附注”中不可用。如果在前面的选项中选择了“覆盖记录”和“不创建新记录”, 将会导致记录被更新。

- d 选择想要如何处理 CSV 文件中与应用产品中的值不匹配的选择列表值。

导入助手可能会向选择列表中添加新值, 或者将不会导入字段值。您选择的选项会同时应用于单值选择列表字段和多选选择列表字段。

注意: 如果正在导入附注, 或者您的用户语言不同于公司默认语言, 则此选项不可用。

- e 决定导入助手是否应为数据文件中没有的关联 (相关记录) 创建新记录。

注意: 仅当导入“客户”或“联系人”时才能作此选择。

f 选择 CSV 文件中使用的日期/时间格式。

有关更多信息，请参阅[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 1407）。

g 验证选择的文件编码是否为“西部”。

注意：除非您确信已使用了另一种编码方法，否则不要更改此设置。默认值“西部”适用于欧洲和北美的大多数编码系统。

h 选择文件中使用的 CSV 分隔符的类型：逗号或分号。

i 从“错误日志”下拉列表中，选择您想要 Oracle CRM On Demand 记录的内容：“所有消息”、“错误和警告”或“仅错误”。

j 选择想要导入其数据的 CSV 文件。

k 如果需要，请选中“需要按顺序处理数据文件记录”复选框。

注意：选择按顺序处理数据文件将确保在提交导入请求时，子导入请求将始终按顺序处理。此外，它还将确保保持 CSV 文件的相关性。

l 如果要在导入过程完成后发送电子邮件通知，请选中“启用电子邮件通知”复选框。默认情况下选中此复选框。

m 如果想要在导入数据时禁用审计且不想在导入数据时生成任何审计追踪记录，请选中此复选框。

注意：如果要导入“用户”记录类型，则不能禁用此审计设置。仅当您的角色启用“管理导入的记录审计”权限时，此选项才可用。选中此复选框可提升导入性能，具体取决于要导入的记录类型以及确定要在无提升性能的情况下审计的记录类型的审计字段数。

n 指定您是否想要允许通过导入操作将多选选择列表字段更新为空值：

■ 如果您想要允许通过导入操作将多选选择列表字段更新为空值，则选中“在多选选择列表中导入空白值”复选框（如果尚未选中）。

■ 如果您不想允许通过导入操作将多选选择列表字段更新为空值，则取消选中此复选框（如果已选中）。

导入助手的“在多选选择列表中导入空白值”复选框中的初始设置由公司概要的相应复选框中的设置确定，但您可以更改此设置。

6 对于第 2 步：

a 如有必要，按照说明进行操作以验证文件。

b 选择字段映射文件（如果可用）。

c 字段映射文件（.map）包含 CSV 文件中的字段及现有 Oracle CRM On Demand 字段的配对。执行导入后，系统会向您发送一封电子邮件，内含带有最新映射架构的 .map 文件。将该文件保存到您的计算机，以便在以后的导入过程中重复使用。

7 对于第 3 步，将文件中的字段映射到 Oracle CRM On Demand 字段。至少，需要将所有必填字段映射到 CSV 文件中的列标题。

导入助手将在 Oracle CRM On Demand 内该区域中显示所有字段的下拉列表的旁边列出导入 CSV 文件中的列标题，其中包括您添加的定制字段。

如果您需要的地址字段未出现在下拉列表中，请选择下表中显示的对应字段。

依据此字段筛选您的列表	从下拉列表中选择此字段
街道编号 地址 1 丁目	门牌/街道
区	地址 2

依据此字段筛选您的列表	从下拉列表中选择此字段
楼层 地区	地址 3
市/郡	城市
科洛尼亚/区域 CEDEX 代码 地址 4 URB 镇区	邮箱/分拣编码
MEX 州 BRA 州 堂区 准州地区 岛 省 区域 酋长国 地区	省
局部码 邮箱 邮政编码	邮政编码

如果选择了 .map 文件，请验证字段是否已正确映射。可能需要映射自上次运行导入之后创建的定制字段。

有关外部 ID 的信息，请参阅[关于重复记录和外部 ID](#)（第 页 1392）。

警告： 如果选错了要导入的文件，请单击“取消”另作选择。此时使用“后退”按钮不会清除高速缓存，因此原来选择的导入文件还会显示在字段映射步骤中。

警告： “外部唯一 ID”和“经理外部 ID”都是用于关联联系人和其经理记录的关键字段。如果未映射这些字段，则会用“联系人姓名”和“经理”字段关联经理记录和联系人。用“联系人姓名”和“经理”字段作此关联时，会用更严格的依存关系排序限制数据文件记录。

- 8 对于步骤 4，按照屏幕上的说明进行操作（如有必要）。
- 9 对于步骤 5，单击“完成”。

要查看导入请求的队列

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“导入和导出队列”部分中，单击“导出请求队列”链接。
即会出现包含有关请求信息（其中包括估计的完成时间）的“导入请求队列”页面。
下表描述了导出状态。

状态	说明
已入队列	尚未处理导入。

状态	说明
进行中	正在处理导入。 注意： 您可以删除此状态的请求。但是，您必须检查已部分导入 Oracle CRM On Demand 的任何数据。
已完成	导入过程中未出错。
已完成，有错误	导入已完成，但其中一些记录出现了某些错误。
已失败	导入已完成，但未导入任何记录。
错误	导入由于发生了错误而未完成。
已取消	导入已取消。

下表描述了导入记录信息。

导入记录信息	说明
已提交数	CSV 文件中包含的记录数。
已处理数	导入引擎当前已处理的记录数。每 20 秒（或由系统进程设置）处理此字段一次。
已成功导入数	已导入并且未出现任何问题的记录数。
部分导入数	已导入但没有导入记录所有字段的数量。
未导入数	完全未导入的记录数。
已取消数	在取消导入之前已导入的记录数。

查看导入结果

您可以通过查看 Oracle CRM On Demand 中的队列页面来跟踪导入的进度。当导入请求完成时，您可以导航到导入队列，然后向下钻取完成的导入工作。每个导入请求包含提交的数据文件、生成的映射文件和日志文件。此日志文件提供基本的日志文件信息，包括错误、导入状态等。如果导入过程中出现错误，则建议您查看附加到导入请求的日志文件。

如果在导入准备期间启用了电子邮件通知，则将在导入请求完成时收到电子邮件。此电子邮件对导入进行总结，并包含一个日志文件，其中列出了未导入的记录和字段。

之后，可以更正 CSV 文件中的数据，然后再次导入信息。第二次导入时，应指示系统在遇到重复的记录时覆盖现有的记录。

要查看导入请求队列

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“导入和导出工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。
- 3 在“导入和导出队列”部分中，单击“导出请求队列”链接。
即会出现“导入请求队列”页面，其中显示了导入完成的时间或估计的完成时间。

要查看包含导入结果的电子邮件

- 转到电子邮件应用程序，然后打开来自 Oracle CRM On Demand 的电子邮件。
此邮件逐条记录地列出了发生的任何错误以及应采取的措施（如果想获取记录的完整数据的话）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入结果电子邮件和日志文件的示例（第 页 1566）](#)

导入结果电子邮件和日志文件的示例

如果在导入准备期间启用了电子邮件通知，则将在导入请求完成时收到电子邮件。这封电子邮件汇总了导入结果：
尊敬的王伟：

您的导入请求已在 3/30/2007 7:10:06 AM 完成。以下是结果的摘要：

用户：qa/mjones

导入类型：客户

导入文件名：Accounts.csv

完成时间：3/30/2007 7:10:06 AM

记录总数：496

成功导入：495

部分导入：1

忽略的重复记录：0

已失败：0

有关导入的更多详细信息，请查看日志文件。如果您需要更多帮助，请参阅联机帮助。

感谢您使用 Oracle CRM On Demand，

Oracle CRM On Demand 客户关怀

邮件的附件是一个日志文件，列有导入过程中出现的所有错误，如以下日志文件：

专用于记录的错误 EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 没有为值为“INR”的导入字段“CURRENCY”找到匹配记录。未更新 Oracle CRM On Demand 字段“客户币种”，但为此记录导入了其他字段值。

导出助手

以下主题说明如何使用导出助手导出您的 Oracle CRM On Demand 数据：

- [导出您的数据（第 页 1567）](#)
- [查看导出结果（第 页 1569）](#)

导出您的数据

您可以从 Oracle CRM On Demand 中将贵公司的数据（包括特定记录类型的附件）全部或部分导出到外部文件。导出将生成一个或多个 ZIP 文件，其中包含您选择要导出的每个记录类型的单独 CSV 文件。生成的导出文件大小各为 1.5 GB 或更小。

注意： 如果您公司使用 Oracle CRM On Demand 的行业专用版本，则导出中不包括专用于您的行业的记录类型（例如“家庭”和“资金”）及其链接的活动和附注。另外，如果您为重复性商机产品导出记录，则 Oracle CRM On Demand 将填充该行的“Parent_ID”列。对于非重复性记录，“Parent_ID”单元格是空的。

关于部分导出的限制

您的公司可以每七天执行一次完全导出。对于部分导出，您的公司在七天期间内可以导出的记录数基于公司为 Oracle CRM On Demand 购买的用户许可证数。对于每个许可证，在七天期间的部分导出中可以导出 1000 个记录。

以下示例显示了有关部分导出的限制如何作用于某个公司，该公司为 Oracle CRM On Demand 购买了五个用户许可证，因此在七天期间内最多可以导出 5000 个记录：

- **示例 1。** 在过去七天，已通过部分导出请求导出了 4000 个记录。用户现在提交 2000 个记录的部分导出请求。
在此情况下，部分导出请求将失败，因为该请求会使七天期间内导出的记录总数达到 6000 个，超出了 5000 个记录的限制。
- **示例 2。** 在过去七天，未通过部分导出请求导出记录。两位用户现在提交单独的部分导出请求。其中一个导出请求为 3000 个记录，另一个为 2000 个记录。
在此情况下，两个部分导出请求都将成功，因为这些请求使七天期间内导出的记录总数达到 5000 个，没有超出限制。但是，随后在下一个七天内提交的任何部分导出请求都将失败，因为已达到七天期间内 5000 个记录的限制。

注意： 当 Oracle CRM On Demand 计算在七天期间内通过部分导出功能导出的记录数时，不会计入通过“列表”页面导出的记录。

关于导出请求和导出请求附件的保留期间

在标准应用产品中，Oracle CRM On Demand 会将导出请求详细信息及其输出保留一段时间，如下所示：

- 导出请求的详细信息保留 60 天，之后会被清除。
- 导出请求的输出保留 168 小时（即 7 天），之后会被清除。

保留期间适用于通过“列表”页面以及数据导出助手提交的导出操作。

您的管理员可通过在公司概要中更改以下字段的值来调整导出请求及其附件的保留期间：

- 导出请求到期（天数）
- 导出请求附件到期（天数）

有关更新这些字段的信息，请参阅[配置公司设置](#)（第 页 966）。

在开始之前。 要执行此过程，您的角色必须包括“管理导出”权限。

要导出公司的数据

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“管理主页”的“数据管理工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。
- 3 在“导入和导出工具”页面上，单击“导出数据”链接。
此操作将启动“数据导出助理”。
- 4 对于第 1 步：
 - a 执行下列任一操作：

- 如果要执行完全导出，请选择“导出所有记录类型”单选按钮。
- 如果要执行部分导出，请选择“导出所选的记录类型”单选按钮和要导出的记录类型。您可以导出一个记录类型的所有数据或单条子记录的数据。
- 如果您想要导出特定记录类型的附件，则从“所有附件数据”部分中选择这些记录类型。有关导出附件的更多信息，请参阅[管理公司的附件](#)（第 页 1592）。

注意：导出的附件文件采用以下命名约定：<Object>_<ObjectRowId>_<ExportRequestId>.<FileExtension>（例如 Opportunity Attachment_AALA-3135W8_AALA-864XW0.pptx）。

b 单击“下一步”。

父记录类型和子记录类型的数据将导出为 ZIP 文件中单独的 CSV 文件。

警告：如果导出 Oracle CRM On Demand 中的“注释”数据，则 CSV 文件将包含 Oracle CRM On Demand 中创建的所有公共注释以及导出数据的用户所拥有的私人注释。

5 对于第 2 步：

a 选择已导出 CSV 文件中使用的时区。

b 选择已导出 CSV 文件中使用的日期/时间格式。

注意：如果您针对完全导出选择日期，则完全导出会更改为部分导出。

c 选择文件中使用的 CSV 分隔符的类型：逗号或分号。

d 选择时间范围筛选器以限制导出中的数据。

注意：第一次导出数据时，可能不需要按日期进行筛选。但是，第一次导出之后，请考虑通过按上次导出后的日期筛选数据来设置增量导出。

e 如果要在导出过程完成后发送电子邮件通知，请选中“启用电子邮件通知”复选框。

f 如果您只想导出附件详细信息，不想导出任何附件内容，请单击“仅导出附件详细信息”复选框。您可以导出所有记录类型及其对应字段的附件详细信息。

注意：仅当上一个步骤中在“所有附件数据”部分内选择了记录类型时，此复选框才可用。

g 如果要在导出的 CSV 文件中包括 URL，请选中“在导出文件中包括 Web 链接 URL”复选框。

“在导出文件中包括 Weblink URL”复选框的默认值由公司概要中的“在导出文件中包括 Web 链接 URL”复选框控制。您可以选择为每个导出请求选择或取消选择此设置。有关此复选框的更多信息，请参阅[配置集成设置](#)（第 页 981）。

h 如果您要导出一种或多种记录类型的附件，并且您希望对附件的 ZIP 文件进行病毒扫描，请确保选中“对导出 .zip 文件进行病毒扫描”复选框。

选中此复选框后，将对附件的 ZIP 文件进行病毒扫描，如果发现任何病毒，则不会导出 ZIP 文件。

默认情况下选中此复选框。如果取消选中该复选框，则不会对附件的 ZIP 文件进行病毒扫描，因此建议您下载 ZIP 文件后使用本地计算机上的扫描软件检查其内容。

注意：每个附件在上载到 Oracle CRM On Demand 之前都会进行病毒扫描，如果发现病毒，则不会上载该文件。但是，当您尝试导出附件时，扫描软件中较新版本的病毒定义可能会检测到病毒，而该病毒可能在附件上载之时未检测到。此外，即使没有病毒，扫描也可能会偶尔返回某个指明存在病毒的结果。

i 单击“下一步”。

6 对于第 3 步，查看摘要，然后单击“完成”提交导出请求。

7 在“导出请求项”页面中，单击“导出请求队列”链接来检查请求的状态。

下表说明了可能的导出状态值。

状态	说明
已入队列	尚未执行导出。
已重新排队	已将导出请求重新提交到队列。
进行中	正在执行导出。如果取消导出，则此状态先更改为“正在取消”，然后更改为“已取消”。
正在完成	所有记录都已成功导出。导出流程正在准备相应的电子邮件、摘要文件和 ZIP 文件以供下载。完成此流程可能需要 30 秒到 1 分钟的时间。
已完成	导出已完成，没有错误。
已完成，有错误	已完成导出，但某些记录出现一些错误。
正在取消	如果取消状态为“已排队”的导出请求，则会立即取消该导出请求。 如果取消状态为“进行中”的导出请求，则响应状态将更改为“正在取消”。取消操作可能需要几分钟时间，如果导出操作在可以取消之前完成，则最终状态将更改为“已完成”。 既可以为父请求取消导出请求，也可以为子请求取消导出请求。 为父请求取消导出请求时，任何已导出的子记录类型都可供下载。但是，尚未导出的任何子记录类型都会被取消，且不可供下载。 为子请求取消导出请求时，仅取消子记录类型的导出，且子记录类型不可供下载。您可以继续下载父导出请求下的其他子记录类型。
已取消	导出请求被完全取消后，状态会更改为“已取消”。
已失败	导出已完成，但未导出任何记录。
错误	因为出现错误，导出未完成。有关在 Oracle CRM On Demand 中导出数据时排查错误的更多信息，请参阅“ My Oracle Support ”上的 1802395.1（文章 ID）。

有关“导出请求队列”页面的更多信息，请参阅[查看导出结果（第 页 1569）](#)。

查看导出结果

“导出请求队列”页面将显示通过数据导出助手提交的所有待处理和已完成的导出请求。如果请求位于“待处理的请求”部分，则可以单击“刷新”来了解请求是否已完成。请求已完成时，您可以追溯请求来检索输出文件。

注意：“导出请求队列”页面不会显示通过“列表”页面提交的导出请求。但是，如果您的用户角色具有“访问主导出请求”权限，则您可以在“主导出请求队列”页面中查看所有导出请求，包括通过“列表”页面提交的请求。有关更多信息，请参阅[查看贵公司的所有导出请求（第 页 1011）](#)。

关于导出请求和导出请求附件的保留期间

在标准应用产品中，Oracle CRM On Demand 会将导出请求详细信息及其输出保留一段时间，如下所示：

- 导出请求的详细信息保留 60 天，之后会被清除。
- 导出请求的输出保留 168 小时（即 7 天），之后会被清除。

保留期间适用于通过“列表”页面以及数据导出助手提交的导出操作。

您的管理员可通过在公司概要中更改以下字段的值来调整导出请求及其附件的保留期间：

- 导出请求到期（天数）
- 导出请求附件到期（天数）

有关更新这些字段的信息，请参阅[配置公司设置（第 页 966）](#)。

以下过程说明如何查看导出请求。

开始之前：要执行此过程，您的用户角色必须具有“管理导出”权限。

查看导出请求

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
 - 2 在“数据管理工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。
 - 3 在“导入和导出工具”页面上，单击“导出请求队列”链接。
- 将出现“导出请求队列”页面，其中显示导出请求的详细信息。下表描述导出请求信息。

导出记录信息	说明
导出类型	导出的类型： ■ 全部。全部导出公司数据。 ■ 部分。部分导出公司数据。
记录类型	记录类型。对于包括子记录的部分请求，子记录以父:子格式表示，如：客户:联系人。
状态	状态，例如：“进行中”或“已完成”。
请求者	提交请求的用户。
已提交	提交导出请求的时间和日期。
启用电子邮件通知	如果选中此复选框，则系统将在导出过程完成时发送电子邮件通知。
已完成	完成导出的时间和日期。

以下过程说明如何查看导出请求的详细信息。

查看导出请求的详细信息

- 在请求对应的行中，单击“导出类型”或“记录类型”链接，以打开“导出请求详细信息”页面。

此页面显示导出属性，包括导出的记录数（导出数）和成功导出且没有任何问题的记录类型数（已完成对象数）。在该页面的“导出记录类型”部分中，您可以看到关于为每种记录类型导出的记录数的详细信息。

有关下载和删除导出请求附件（即，包含导出请求的输出的 ZIP 文件）的信息，请参阅[下载和删除导出请求附件](#)（第 页 651）。

注意：要下载所有用户执行的导出操作的导出请求附件，您的用户角色必须具有“访问所有导出请求附件”权限。如果您的用户角色没有此权限，则只能下载由您或您的下属执行的导出操作的附件。

Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序

以下主题说明如何使用 Oracle Data Loader On Demand 客户导入您的 Oracle CRM On Demand 数据：

- 关于 Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序（请参阅 [关于 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序](#) 第 页 1571）
- [下载 Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序](#)（第 页 1571）

关于 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序

Oracle Data Loader On Demand 客户端是一个命令行实用程序，利用它可以将数据从外部数据源导入到 Oracle CRM On Demand。它具有两个功能：

- **插入功能。**此功能从文件中提取记录，将它们添加到 Oracle CRM On Demand。
- **更新功能。**此功能使用外部数据源的记录修改 Oracle CRM On Demand 中的现有记录。

有关更多信息，请参阅 Oracle Technology Network 上的 Oracle CRM On Demand 文档库中提供的 Oracle Data Loader On Demand Guide。

下载 Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序

完成以下过程以下载此实用程序。要安装并使用此实用程序，请参阅 Oracle Data Loader On Demand Guide 上的 Oracle CRM On Demand 文档库中提供的 Oracle Technology Network。

下载 Oracle Data Loader On Demand 实用程序

- 1 登录到 Oracle CRM On Demand，然后单击“管理”。
- 2 在“数据管理工具”下，单击“导入和导出工具”。
- 3 在“Oracle Data Loader On Demand”下，单击“Oracle Data Loader On Demand”。
- 4 将 ZIP 文件保存到计算机。

Web 服务集成

通过 Oracle CRM On Demand，可以：

- 从启用了 Web 服务的应用产品中访问和更改 Oracle CRM On Demand 数据
- 创建您自己的与 Oracle CRM On Demand 集成的应用产品

您可以：

- 下载 Web 服务描述语言（WSDL）文件，以帮助您开发通过 Web 服务界面访问 Oracle CRM On Demand 的应用产品，请参阅[下载 WSDL 和架构文件](#)（第 页 1572）。
- 下载使用集成事件 Web 服务的方法访问集成队列、跟踪特定记录类型的更改所需的 WSDL 和模式文件。还可以下载架构文件以跟踪受支持记录类型的定制字段和重命名字段。
- 查看您的公司使用的 Web 服务的摘要，请参阅[查看 Web 服务使用情况](#)（第 页 1574）。

CTI 集成 API

“Web 服务管理”页面提供的其中一个 WSDL 文件适用于“CTI 活动”Web 服务，而这属于计算机电话集成 (CTI) 集成应用编程接口 (API)。CTI 集成 API 提供使用 Web 服务集成将 Oracle CRM On Demand 直接与第三方 CTI 软件集成的功能。有关 CTI 集成 API 的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide。

下载 WSDL 和架构文件

Oracle CRM On Demand 提供的 Web 服务允许客户应用产品的用户与 Oracle CRM On Demand 交互，例如插入、更新、删除和查询记录，以及执行一系列管理任务。

可通过以下技术使用这些 Web 服务：

- **Web 服务 v1.0。**用于与定制对象 01-03 以及预先配置的对象进行交互。
- **Web 服务 v2.0。**用于与所有 Oracle CRM On Demand 定制对象以及预先配置的对象及其定制 Web 小程序进行交互。与 Web 服务版本 1.0 相比，Web Services v2.0 API 还提供了使用 QueryPage 方法发布查询的附加选项。
- **服务 API。**用于通过 Web 服务对管理性任务进行管理。例如，Service API 允许管理 Oracle CRM On Demand 中的用户，并提供为涉及到 Oracle CRM On Demand 的系统和使用信息发布查询的功能。
- **管理服务。**用于通过 Web 服务与 Oracle CRM On Demand 元数据交互。管理服务提供以 XML 格式读取和加载 Oracle CRM On Demand 元数据的功能。

通过“Web 服务管理”页面，您可以：

- 下载由访问 Web 服务的应用产品使用的 Web 服务描述语言 (WSDL) 文件
- 下载架构文件
- 访问 Web 服务文档

为 Web Services v1.0 和 Web Services v2.0 下载 WSDL 文件

您可以为每个记录类型下载 WSDL 文件，并且可以为父记录类型选择要包括在 WSDL 文件中的子记录类型。

为 Web Services v1.0 和 Web Services v2.0 下载 WSDL 文件的步骤

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“Web 服务集成”部分中，单击“Web 服务管理”。
- 3 在“选择服务”列表中，根据需要选择“Web Services v1.0”或“Web Services v2.0”。
- 4 在“文档”列表中，选择 WSDL。
- 5 在“类型”列表中，选择“定制”或“通用”。

根据您选择的是“定制”还是“通用”，WSDL 中显示的定制字段将有所不同。对于定制的 WSDL，定制字段的 XML 标记基于“字段设置”中的“集成标记”，具体请参阅[设置定制字段集成标记 \(第 1055 页\)](#)。定制的 WSDL 允许您生成专用于贵公司且使用贵公司的字段命名约定的 WSDL。

对于通用的 WSDL，定制字段基于通用 XML 标记：CustomNumber0、CustomCurrency0 等。使用这些占位符和映射服务，应用程序可以映射到您的公司使用的字段名。

- 6 在“WSDL 对象”列表中，选择所需的记录类型（例如“客户”）。

“WSDL 对象”列表中显示的对象取决于为贵公司设置的记录类型。将在“可用的相关信息”列表中按字母顺序显示选定记录类型的所有子记录类型，而不论您是否具有子记录类型的访问权限。对于 Web 服务版本 2.0，也会显示 CustomWebApplet。

- 7 将希望包括在 WSDL 中的子记录类型从“可用的相关信息”列表移到“选定的相关信息”列表。
- 8 单击“下载”按钮。
- 9 将 WSDL 文件保存到您的计算机。

为服务 API 下载 WSDL 文件

您可以为每个服务 API 下载 WSDL 文件。如果为集成事件下载 WSDL，还必须为您希望为其生成集成事件的每个记录类型下载模式文件，请参阅“为集成事件下载模式文件”部分。

为服务 API 下载 WSDL 文件的步骤

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“Web 服务集成”部分中，单击“Web 服务管理”。
- 3 在“选择服务”列表中，选择“服务 API”。

注意：如果选择“合并服务 API”，则可以从“类型”列表中选择“定制”或“通用”，然后为此服务 API 下载模式文件。

- 4 在“类型”列表中，选择“定制”或“通用”。
- 5 从“WSDL 对象”列表中，选择所需的服务 API 名称。
- 6 单击“下载”按钮。
- 7 将 WSDL 文件保存到您的计算机。

为管理服务下载 WSDL 文件

您可以为每个管理服务下载 WSDL 文件。

注意：要下载评估脚本 WSDL 或权限配置文件 WSDL，您的用户角色必须包括“管理角色和访问”权限。

为管理服务下载 WSDL 文件的步骤

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“Web 服务集成”部分中，单击“Web 服务管理”。
- 3 在“选择服务”列表中，选择“管理服务”。
- 4 从“WSDL 对象”列表中，选择所需的服务。
- 5 单击“下载”按钮。
- 6 将 WSDL 文件保存到您的计算机。

为集成事件下载模式文件

集成事件 Web 服务使用其 WSDL 中随 integrationevents.wsdl 文件一起下载的架构 (XSD) 文件。WSDL 文件包含公司目前已为其定义活动集成事件操作的所有记录类型的 XSD 架构文件占位符。已提供通用模式文件。但是，如果针对某记录类型创建定制字段或重命名字段，则必须下载定制模式。有关集成事件 Web 服务的更多信息，请参阅《Oracle Web Services On Demand Guide》。

为集成事件下载模式文件的步骤

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“Web 服务集成”部分中，单击“Web 服务管理”。
- 3 从“选择服务”列表中，选择“Web 服务 v1.0”或“Web 服务 v2.0”。
- 4 在“文档”列表中，选择“模式”。
- 5 在“类型”列表中，选择“定制”或“通用”。

根据您选择的是“定制”还是“通用”，模式文件中显示的定制字段将有所不同。对于定制架构，定制字段的 XML 标记基于“字段设置”中的集成标记。对于“通用架构”，定制字段基于通用的 XML 标记。

- 6 在“WSDL 对象”列表中，选择所需的记录类型（例如“客户”）。
“WSDL 对象”列表中显示的对象取决于为贵公司设置的记录类型。
- 7 在“选择相关信息”列表中，选择要包括在模式中的子记录类型。

- 8 单击“下载”按钮。
- 9 将模式文件保存到您的计算机。

访问 Web 服务文档

要访问 Web 服务文档，请单击“Web 服务管理”页面上标题栏中的“发布文档”。显示“Oracle CRM On Demand 文档”页面，从中可访问不同 Oracle CRM On Demand 版本的 Web 服务和其他文档。

查看 Web 服务使用情况

在“Web 服务使用情况”页面中，您可以查看公司使用的 Web 服务的摘要。默认情况下，Web 服务请求按会话 ID 列出。显示会话的 Web 客户名称、Web 服务名称、操作、操作数、开始时间、结束时间和用户别名。下表介绍了可在“Web 服务使用情况”页面中执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
创建 Web 服务请求的新列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“创建新列表”。完成 创建和调整列表 (第 页 108) 中描述的相关步骤。
显示 Web 服务请求的详细信息	单击会话 ID 可显示 Web 服务请求的详细信息页面。
导出列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“导出列表”。完成 导出列表中的记录 (第 页 119) 中描述的步骤。
查找 Web 服务请求	在“显示符合以下条件的结果：”旁边的下拉列表中选择所需的筛选器标准。
管理所有 Web 服务请求列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“管理列表”。如 “管理列表”页面 (第 页 116) 中所述完成必需任务的步骤。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
调整列表的搜索标准	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“调整列表”。完成 创建和调整列表 (第 页 108) 中描述的相关步骤。
显示列表的关键信息和筛选器信息	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“显示列表筛选器”。完成查看列表页面 (请参阅 “视图列表”页面 第 页 117)中描述的步骤。
对列表中的 Web 服务请求进行排序	单击列标题根据该列对列表进行排序，例如，单击“开始时间”可根据开始时间对列表排序。
显示更多/更少记录	在页面底部“显示的记录数”下拉列表中，选择一次可查看的记录数。
查看 Web 服务操作的子集	单击标题栏中的下拉列表并根据需要更改所选项目： ■ 全部。显示所有 Web 服务操作的列表 ■ 今天的所有操作。显示今天所有 Web 服务操作的列表

关于创建 Web 服务列表

创建或调整 Web 服务列表的过程类似于[创建和调整列表 \(第 页 108\)](#)中描述的过程。但是，“Web 服务列表”页面没有其他记录类型的对应页面上提供的“搜索范围”部分。

可用于筛选 Web 服务列表的字段，以及可选择哪些内容显示在搜索结果中如下所示：

字段	说明
结束时间	Web 服务请求的结束时间。
条目类型	可能的值包括：“登录”、“注销”和“发送”。 为此字段将除登录和注销外的每个 Web 服务调用都设置为“发送”，这是因为这些调用通过入站 Web 服务发送程序业务服务。
输入消息大小（字节）	以字节表示的输入消息的大小。
操作	针对 Web 服务请求的操作。
操作数	Web 服务请求中的操作数。
输出消息大小（字节）。	以字节表示的输出消息的大小。
会话 ID	Web 服务请求的会话标识符。 这实际是登录历史记录表中对应会话的外键，而不是 Web 服务请求中使用的实际会话 ID。
开始时间	Web 服务请求的开始时间。
用户别名	执行 Web 服务请求的用户的用户别名。
类型	请求的用户代理值。对于非 Oracle 客户端集成，此值默认为“Web 服务”。
Web 服务客户名称	从中进行请求的 Web 服务客户的名称。
Web 服务名称	所请求的 Web 服务的名称。
Web 服务空间	请求中使用的名称空间。

Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序

以下主题说明如何使用 Oracle Migration Tool On Demand 客户端导出您的 Oracle CRM On Demand 数据：

- [关于 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序（第 页 1575）](#)
- [下载 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序（第 页 1576）](#)

关于 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序

Oracle Migration Tool On Demand 客户端是一款实用程序，它消除了人工将定制配置从一个 Oracle CRM On Demand 环境复制到另一个环境的需求。例如，您可能需要将定制配置从客户测试环境复制到生产环境。您可以将此客户端实用程序与“管理服务”（一套管理 Web 服务）一起用来自动化管理公司的配置。利用此客户端实用程序，您可以提取特定配置信息并直接导入到您的计算机或者从中导出。您可以立即或以批量模式导入配置。管理服务使客户端应用产品能够访问配置。您可以导入以下配置：

- 访问权限配置文件

- 操作栏
- 分配规则和规则组
- 级联选择列表
- 连接字段
- 定制 HTML 头标记添加
- 定制记录类型
- 定制 Web 小程序
- 定制 Web 链接
- 定制 Web 选项卡
- 字段审计设置
- 字段管理定义
- 主页布局
- 集成事件队列
- 列表访问权限和顺序设置
- 修改跟踪设置
- 页面布局
- 选择列表
- 选择列表值组
- 过程管理
- 相关信息布局
- 报表文件夹的角色关联
- 角色
- 销售评估模板
- 销售类别
- 搜索布局
- 工作流规则、操作集和用户集

下载 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序

完成以下过程以下载客户端实用程序，然后按照 Oracle Migration Tool On Demand Guide 中的步骤安装、配置和使用此客户端实用程序。Oracle Migration Tool On Demand Guide 可以从 Oracle CRM On Demand 上的 [Oracle Technology Network 文档库](#) 中获得。有关下载您访问管理服务所需的 Web 服务描述语言 (WSDL) 的信息，请参阅下载 WSDL 和模式文件 (请参阅 [下载 WSDL 和架构文件](#) 第 页 1572)。有关管理服务所提供的 API 的信息，请参阅可从 Oracle Technology Network 上的 [Oracle CRM On Demand 文档库](#) 中获得的 Oracle Web Services On Demand Guide。

下载 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序

- 1 在计算机上创建一个目录，在其中解压缩 Oracle Migration Tool On Demand 文件，例如 **C:\Oracle Migration Tool On Demand**。
- 2 登录到 Oracle CRM On Demand，然后单击“管理”。
- 3 在“数据管理工具”下，单击“导入和导出工具”。
- 4 在“Metadata 导入和导出工具”下，单击“Oracle Migration Tool On Demand”。
- 5 将 ZIP 文件保存到计算机。

“成批删除和恢复队列”页面

“成批删除和恢复队列”页面显示贵公司提交的当前和已完成的成批删除和恢复请求。此时将显示以下请求：

- 通过“列表”页面上的“成批删除”选项执行的当前和已完成的成批删除请求。
- 通过 Web 服务提交的已完成的删除请求（请求中的 AvailableForBatchRestore 元素设置为 true）。如果 Web 服务请求删除子记录以及父记录，则每种记录类型都有单独的请求记录。
- 从“成批删除和恢复队列”页面执行的当前和已完成的恢复请求。

在开始之前。要查看此页面上的所有成批删除和恢复请求，您的用户角色必须具有“成批删除和恢复”权限。要恢复您删除的记录列表，您的用户角色必须具有“成批删除和恢复”权限。要恢复其他用户删除的记录列表，您的用户角色必须具有“恢复所有记录”权限，以及“成批删除和恢复”权限。

在此页面中，您可以执行下表中显示的任务：

要执行此任务	执行以下步骤
取消当前请求	当删除或恢复记录列表时，您将收到一封确认电子邮件，指出 Oracle CRM On Demand 已在“成批删除和恢复队列”页面上成功准备好成批删除或恢复请求。在单击请求旁边的“继续”链接并且 Oracle CRM On Demand 开始处理请求之前，您可以单击“取消”链接取消请求。
继续执行当前请求	单击请求旁边的“继续”链接以完成成批删除或恢复请求。您将收到一封确认电子邮件，指出已完成成批删除或恢复请求并已删除或恢复记录列表。
显示记录数	在“显示的记录数”下拉列表中，选择要一次查看的请求数。
删除已处理的请求	单击“删除”链接从“处理的请求”队列中删除成批删除或恢复请求。 注意： 如果处理的成批删除请求尚未恢复，即状态为“已删除”，则将来无法恢复请求。
显示已完成请求的摘要	您可以执行下列任一操作： ■ 单击“查看删除日志”链接，以查看删除请求的摘要日志。 ■ 单击“查看恢复日志”链接，以查看恢复请求的摘要日志。
恢复删除的记录	单击删除请求旁边的“恢复”链接以恢复尚未从 Oracle CRM On Demand 清除的已删除记录。

要执行此任务	执行以下步骤
展开已处理请求的列表	如果处理的请求未显示在“成批删除和恢复队列”页面中，则您可以单击“显示完整列表”来展开请求列表。请求列表将在“数据管理请求列表”页面中打开。在该页面中，您可以搜索请求，也可以使用列表功能帮助您查找需要的请求。在页面的标题栏中，单击“菜单”，然后针对要执行的任务选择选项，如下所示： ■ 导出列表。将列表导出到文件，请参阅导出列表中的记录（第 页 119）。 ■ 记录计数。计算列表中的记录，请参阅计算列表中的记录（第 页 119）。 ■ 调整列表。调整列表，请参阅创建和调整列表（第 页 108）。例如，您可以更改列表筛选器，选择要显示的不同字段，或更改列表的排序顺序。 ■ 保存列表。保存列表。选择此选项将打开一个页面，您可以在其中选择用于保存列表的选项。 ■ 显示列表筛选器。查看当前为列表定义的筛选器。 ■ 创建新列表。创建新的筛选列表，请参阅创建和调整列表（第 页 108）。 ■ 管理列表。查看列表的详细信息，或更改列表在“列表”页面上列表的选择列表中的显示顺序，请参阅管理列表页面（请参阅 “管理列表” 页面 第 页 116）。

成批分配请求队列页面

“成批分配请求队列”页面显示贵公司为以下项提交的所有活动成批请求和已完成的成批请求：

- **工作簿分配。**要查看工作簿分配的成批请求，您的用户角色必须具有“管理工作簿”权限。
- **团队成员分配。**要查看团队分配的成批请求，您的用户角色必须具有“成批分配团队成员”权限。

要执行此任务	执行以下步骤
取消	单击请求旁边的“取消”链接。在请求的状态更改为“进行中”之前，您可以取消请求。
显示请求的详细信息	向下钻取请求的列表名称。在请求“详细信息”页面上，您可以查看请求属性和请求参数。
显示更多或更少请求	在“显示的记录数”下拉列表中，选择要一次查看的请求数。
删除已处理的请求	单击“删除”链接从“已处理的请求”队列中删除请求。

要执行此任务	执行以下步骤
Log	单击“记录”链接将请求另存为日志文件。

当完成请求之后，您将收到一个电子邮件通知。

有关为工作簿分配创建成批请求的信息，请参见将记录分配到工作簿（请参阅 [对工作簿分配记录](#) 第 页 1235）。有关为团队成员分配创建成批请求的信息，请参见[将团队成员分配到记录列表](#)（第 页 123）。

成批分配请求详细信息页面

下表描述了追溯成批分配请求的列表名称时显示的一些字段。

字段	说明
类型	指明已提交的请求类型。
列表名称	为其提交请求的列表的名称。
已处理数	为其提交请求的列表中的记录数。
成功数	请求成功更新的记录数。

“相关字段初始化队列”页面

保存新的定制相关信息字段时，Oracle CRM On Demand 会自动提交新字段的初始化请求。初始化流程将在记录上的定制相关信息字段中填写相关记录类型的记录中对应字段的值。“相关字段初始化队列”页面显示处于活动状态和已完成的请求以初始化定制相关信息字段。在此页面上，您可以执行下表中显示的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
Log	单击“日志”链接以查看初始化请求的状态。
删除已处理的请求	单击“删除”链接从“已处理的请求”队列中删除请求。
重新提交	如果定制相关信息字段的初始化请求失败，则可以单击“重新提交”以重新启动初始化流程。如果该请求已成功完成，则“重新提交”选项不可用。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于定制相关信息字段](#)（第 页 1049）
- [创建定制相关信息字段](#)（第 页 1050）

关于集成事件

集成事件是 Oracle CRM On Demand 中根据对记录的特定更改（创建、更新、删除、关联、取消关联）触发外部流程的机制。集成事件包含有关用户更改的数据的信息。此信息以 XML 文件的形式存储在一个或多个集成事件队列中，这就允许外部应用程序访问 Oracle CRM On Demand 中事件的详细信息。例如，外部应用程序可能需要跟踪 Oracle CRM On Demand 中的客户更改，并相应地触发本地更新。

对于需要多个应用程序与 Oracle CRM On Demand 独立集成的客户，公司管理员可以定义多个集成事件队列。利用集成事件功能，可以为多个队列生成相同事件，从而保证外部应用程序的队列完整性，因为外部应用程序可配置为只请求特定队列的事件。

关于设置集成事件管理

如果您是新客户，将自动启用集成事件功能。但是，如果您是现有客户，则必须通过 Oracle CRM On Demand Customer Care 以及公司的管理员来配置 Oracle CRM On Demand 集成事件功能。联系 Oracle CRM On Demand Customer Care，以请求对集成事件管理的支持，以及指定集成事件队列的最大总大小。

注意：在“公司概况”页面上未显示集成队列的最大大小。

当 Oracle CRM On Demand Customer Care 完成集成事件功能设置时，在“管理主页”的“数据管理工具”部分中可以看到“集成事件管理”链接。此外，“管理员”用户角色已经启用了“管理集成事件队列”权限和“启用集成事件访问”权限。有关用户角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。

关于创建、存储和访问集成事件

要触发集成事件的创建，您必须通过“创建集成事件”操作创建工作流规则。对于每个这种操作，您可以指定要跟踪记录上的哪些字段。当跟踪的字段中的值更改时，将在集成事件中记录该更改。您也可以指定集成事件将写入到哪些队列。有关工作流规则的更多信息，请参阅[关于工作流规则](#)（第 页 1267）。

集成事件存储在一个或多个队列中，它们的总大小由客户关怀代表为您的公司指定。系统提供了一个默认集成事件队列，您也可以创建其他队列。

当队列已满时，将不再存储任何新集成事件。当队列中的集成事件数量再一次小于最大值时，系统又会向队列添加新事件。

在“集成事件设置”页面上，您可以从队列中删除集成事件。您还可以将 Oracle CRM On Demand 配置为在以下情况下向指定地址发送警告电子邮件：队列已满，或者队列中集成事件的数目超出指定的数目。

可以禁用集成事件队列，包括默认队列，但是不能删除队列。

外部应用程序使用集成事件 Web 服务访问集成事件队列，该服务具有以下两个方法：

- **GetEvents（获取事件）**。从队列中检索集成事件。
- **DeleteEvents（删除事件）**。从队列中删除集成事件。

要使用 Web 服务从集成事件队列中获取和删除事件，您的用户角色必须具有“启用集成事件访问”权限。

有关为集成事件 Web 服务下载 Web 服务描述语言（WSDL）文件的信息，请参阅[Web 服务集成](#)（第 页 1571）。有关集成事件 Web 服务的更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。

有时，集成事件队列可以包含客户应用程序无法处理的事件。有关如何处理此类错误事件的信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。

- 有关创建集成事件队列的详细步骤信息，请参阅[创建集成事件队列](#)（第 页 1580）。
- 有关管理集成事件队列的详细步骤信息，请参阅[管理集成事件设置](#)（第 页 1582）。
- 有关创建触发集成事件的工作流规则的详细步骤信息，请参阅[创建工作流规则](#)（第 页 1284）。

创建集成事件队列

在启用了“集成事件”支持时，Oracle CRM On Demand 将提供一个默认集成事件队列。但是，您也可以创建附加队列，并指定各个集成事件将写入到哪些队列。

在开始之前。必须按[关于集成事件](#)（第 页 1579）中所述为公司设置集成事件管理。在设置集成事件管理时，队列中允许的最大集成事件数量将作为公司概况的一部分进行配置。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理集成事件队列”权限。

要创建集成事件队列

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

- 2 在“数据管理工具”部分中，单击“集成事件管理”链接。
- 3 在“集成事件管理”页面上，单击“集成事件队列管理”链接。
- 4 在“集成队列管理”页面上，单击“新建队列”。
- 5 在“集成事件队列设置”页面上，填写以下字段，然后单击“保存”。

字段	注释
队列名称	输入队列的名称。必填字段。
说明	输入队列用途的说明。
已禁用	确保取消选中此复选框。
队列大小	输入队列大小。此大小不能超过“未分配的队列容量”字段中显示的大小。必填字段。 “集成事件归档限制”字段显示公司可以为所有队列存储的事件总数。如果现有队列的大小与此数值匹配，则不能创建新队列。
通知电子邮件地址	如果要在队列已满或队列达到特定大小时发送警告电子邮件，则输入一个电子邮件地址。
排队的交易数达到队列大小限制时发送警告电子邮件	指定在向“通知电子邮件地址”字段中指定的地址发送警告电子邮件之前允许队列达到的大小。
选择列表格式	此为必填字段。选择用于在集成事件内记录选择列表字段值的格式，如下所述： ■ 如果想要将值记录为独立于语言的代码（LIC）值，则选择“与语言无关的值”。 注意：选择列表中的 LIC 值通常与美国英语（ENU）区域设置中的值相同。 ■ 如果想要使用其操作会导致创建集成事件的用户的语言来记录值，则选择“用户语言”。 注意：创建队列之后，“选择列表格式”字段会变为只读，因此您无法更改它。如果要更改集成事件队列的选择列表格式，则与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系，请他们为您更改格式。

字段	注释
W3C	指定在使用 Web 服务 v2.0 架构创建并写入此队列的集成事件中记录字段值的格式，如下所示： ■ 如果选中此复选框，则所有字段中的值均以 W3C 为 Web 服务 v2.0 架构集成事件指定的格式记录。 ■ 如果取消选中此复选框，则日期和布尔字段类型中的值将以 Oracle CRM On Demand 版本 41 之前的版本中使用的格式记录。所有其他字段中的值均以 W3C 为 Web 服务 v2.0 架构集成事件指定的格式记录。 默认情况下，“W3C”复选框处于取消选中状态。 注意：如果选中“W3C”复选框，则在创建队列后，“W3C”字段将变为只读状态，并且无法更改。

管理集成事件设置

您可以编辑所有集成事件队列的设置。

在开始之前。必须按[关于集成事件（第 页 1579）](#)中所述为公司设置集成事件管理。在设置集成事件管理时，队列中允许的最大集成事件数量将作为公司概要的一部分进行配置。要执行此处描述的过程，您的用户角色必须具有“管理集成事件队列”权限。

要管理集成事件设置

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“数据管理工具”部分中，单击“集成事件管理”链接。
- 3 在“集成事件管理”页面上，单击“集成事件队列管理”链接。
- 4 在“集成队列管理”页面上，单击队列的“编辑”链接。
- 5 在“集成事件队列设置”页面上，您可以执行以下任务：

任务	操作
禁用队列。	选择“禁用”以禁用所有队列，包括默认队列。
更新队列大小。	在“队列大小”字段中输入值。此大小不能超过“未分配的队列容量”字段中显示的大小。 “集成事件归档限制”字段显示公司可以为所有队列存储的事件总数。如果现有队列的大小与此数值匹配，则不能增加队列的大小。
从队列中删除交易。	要删除队列中的所有交易，请选中“当我单击‘保存’时，清除“所有交易”复选框，然后单击“保存”以删除交易。 要删除较早的交易，单击日历图标并在“当我单击‘保存’时，清除早于以下时间的交易”字段中选择所需日期。单击“保存”删除交易。

任务	操作
配置 Oracle CRM On Demand 在队列已满或队列达到特定大小时发送警告电子邮件。	输入电子邮件地址，然后（可选）指定在发送警告电子邮件之前允许队列达到的大小。单击“保存”以保存电子邮件配置。
指定如何在使用 Web 服务 v1.0 架构创建并写入此队列的集成事件中，记录“日期”和“时间”字段（例如，ModifiedDate（修改日期）、CreatedDate（创建日期））的值。	从“时区”字段中选择一个值。 UTC 格式。如果您选择此值，所记录的 GMT 时区内的日期和时间将采用由协调世界时（UTC）的 W3C 标准指定的格式，如下所示： YYYY-MM-DDTHH:MM:SSZ 例如，2017-06-12T09:44:15Z（对应于 2017 年 6 月 12 日，9:44:15 GMT）。 注意：不会记录秒钟部分。 UTC。如果您选择此值，将以如下格式记录 GMT 时区内的日期和时间： MM/DD/YYYY HH:MM:SS 例如，06/12/2017 09:44:15（对应于 2017 年 6 月 12 日，9:44:15 GMT）。 用户时区。如果您选择此值，将以如下格式记录更新记录的用户所在时区内的日期和时间： MM/DD/YYYY HH:MM:SS 例如，06/12/2017 09:44:15（对应于用户时区的 2017 年 6 月 12 日，9:44:15 GMT）。 如果您将“时区”字段留空，将以“用户时区”值对应的上述格式记录更新记录的用户所在时区内的日期和时间。 您更改“时区”字段中的值后，用户必须注销所有 Oracle CRM On Demand 会话（包括 Web 服务会话），然后再重新登录，以便使用新设置。 注意：只能为默认队列设置“时区”字段。所有其他队列均继承为公司默认队列选择的设置。“时区”字段针对所有队列显示，但对于默认队列之外的队列为只读。
在使用 Web 服务 v2.0 架构创建且写入此队列的集成事件中，指定所有字段（包括“日期”和“布尔”字段）中的值都将以 W3C 为 Web 服务 v2.0 架构集成事件指定的格式记录。	选中“W3C”复选框。 除“日期”和“布尔”字段类型以外的所有其他字段中的值均将以 W3C 为 Web 服务 v2.0 架构集成事件指定的格式记录，而不考虑“W3C”复选框的设置。 除非选中“W3C”复选框，否则“日期”和“布尔”字段中的值将以 Oracle CRM On Demand 版本 41 之前的版本中使用的格式记录。 注意：如果选中“W3C”复选框，则在保存您所做的更改后，“W3C”字段将变为只读状态，并且无法更改。

注意：“选择列表格式”字段决定了用于记录写入到队列的集成事件内选择列表字段值的格式。可以使用其操作会导致创建集成事件的用户的语言来记录值，或者可以将值记录为独立于语言的代码（LIC）值。

创建集成事件队列之后，“选择列表格式”字段会变为只读，因此您无法更改它。如果要更改集成事件队列（包括默认队列）的选择列表格式，则与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系，请他们为您更改格式。在 Oracle CRM On Demand Customer Care 更改了队列的选择列表值格式之后，所做的更改仅适用于更改格式之后创建的集成事件中的选择列表值。更改队列的选择列表格式不会更改队列中已存在的任何集成事件中的选择列表值格式。

内容管理

公司经常要跟踪他们的客户表示感兴趣并在随后购买的产品。要帮助公司的雇员跟踪产品信息，您可以设置产品目录。设置产品目录包括按类别对产品进行分组（如果需要），然后设置每个类别下的产品。产品包括重复性或一次性产品、服务和培训选项。

以下各节描述了用于在 Oracle CRM On Demand 中跟踪产品的一些有用的方法：

商机

正在争取销售机会的销售代表可以创建一个机会记录以跟踪客户兴趣的详细信息，包括这笔交易的潜在收入。客户可能会对多个产品感兴趣，并可能考虑还购买服务合同。该销售代表可以向下滚动至该机会记录的“产品”部分以链接客户可能购买的每个产品的产品记录。对于每月收费的服务合同，销售代表也可以记录重复性收入信息。通过这种方式，机会记录提供有关潜在交易的完整信息，并且允许您的公司：

- 跟踪属于每个机会的产品
- 根据这些产品（重复性和非重复性产品）计算随着时间的推移产生的收入流

资产

销售和服务专业人员都发现知道客户已购买了贵公司的哪些产品和服务会非常有用。在 Oracle CRM On Demand 中，可以通过将产品记录链接到客户的客户记录或联系人记录或商机记录来跟踪已购买的产品或资产。

预测

预测是从各机会或产品记录收集的销售业绩的定期快照。将产品与机会、客户或联系人记录链接的优点在于公司随后可以确定是否根据产品和重复性收入生成预测。

如果您的公司根据产品收入而不是机会收入进行预测，则您的雇员可以指定应将哪些产品用于预测总计。

单击某个主题可查看与内容管理相关的过程的详细步骤说明：

- [设置产品类别](#)（第 页 1584）
- [设置公司产品](#)（第 页 1585）
- [为 PRM 设置价格表](#)（第 页 1587）
- [为生命科学设置价格表](#)（第 页 1589）
- [管理公司的附件](#)（第 页 1592）
- [管理详细信息页面图像](#)（第 页 1593）
- [设置评估脚本](#)（第 页 1594）

设置产品类别

如果您的公司的产品列表很长，则将产品按逻辑分组进行组织是一个不错的办法，每个分组具有一个在公司中有意义的名称。这些分组称为产品类别。类别有助于搜索某个产品或一组产品，这是因为类别允许您对列表进行排序以快速查找需要的产品。产品类别还允许您的雇员快速找到正确的产品与机会进行链接。例如，办公设备公司可能会设置这些类别：复印机、传真机、服务和供应品。

您可以根据需要设置任意数目的类别和子类别（子级）。

在开始之前：

- 要执行本节中描述的过程，您的角色必须包括“管理内容”权限。
- 如果未在公司定义产品类别，则在 Oracle CRM On Demand 中设置信息之前，先确定类别和子类别。当输入信息时，从顶层父类别开始，然后再添加子类别。

设置产品类别

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”链接。
- 3 单击“产品类别”链接。
- 4 在“产品类别列表”页面上，执行以下操作之一：
 - 要添加类别，请单击“新建”。
 - 要更新类别信息，请对适当的记录单击“编辑”。

注意： 要限制显示在此页面上的记录数（并使找到现有类别变得更为轻松），单击标题栏中的下拉菜单并更改选择。下拉列表包含随应用产品一起分发的标准列表，以及您或您的经理创建的列表。

 - 要将子类别添加到现有类别，请单击“类别名称”列中的链接，然后在“子类别”部分中单击“新建”。
- 5 在“编辑类别”页面上，输入所需的信息。“类别名称”字符限制为 100。
- 6 保存记录。

设置公司产品

在开始之前：

- 要执行本节中描述的过程，您的角色必须包括“管理内容”权限。
- 如果要将产品分为各个类别，请在定义产品前设置类别。

要允许雇员将产品链接到商机，需要设置产品存货。定义产品时，请对您希望列在产品列表（雇员可以从此列表中进行订购）上的产品进行标记，以便他们可以将产品链接到商机。

注意： 您可以在“产品详细信息”页面中显示图像；例如，您可能想要显示产品或产品包装的照片。有关更多信息，请参阅在记录详细信息页面上显示图像（请参阅 [在记录“详细信息”页面上显示图像](#) 第 页 63）。

添加产品

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”链接。
- 3 在“产品目录”部分中，单击“产品”链接。
- 4 在“产品列表”页上执行以下操作之一：
 - 要添加产品，单击“新建”。
 - 要更新产品信息，请对所需的记录单击“编辑”。

注意： 要限制显示在此页面上的记录（并使找到现有产品变得更加轻松），请单击标题栏中的下拉菜单并更改所做的选择。下拉列表包含随应用产品一起分发的标准列表，以及您或您的经理创建的列表。
- 5 在“编辑产品”页面上，填写信息并保存记录。

注意： 要使产品可供雇员使用（这样他们就能将产品链接到自己的商机），请确保选中“可订购”复选框。

提示： 您无法删除产品。而是需要通过清除“可订购”复选框将产品置于不活动状态。这会从雇员可选的产品的列表中删除产品。

下表描述产品的字段信息。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。（有关产品字段的附加信息，请参阅[产品字段](#)（第 页 496）。）

字段	说明
关键产品信息	
产品类别	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 和 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
类别	产品所属的产品分组。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
价格类型	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
父产品	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
产品类型	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 和 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。 如果定义“汽车”产品，则必须将“产品类型”字段设置为“车辆”。 如果定义“样品发放”产品（其中“类型”设置为“样品”），则必须将“产品类型”设置为“样品”或留空。
治疗类别	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
部件号	产品部件号。
可订购	选中此复选框，以便可将产品链接到任何其他记录，显示在“产品查找”窗口的列表中，而且可用于操作栏搜索和高级搜索。如果取消选中此复选框，产品仅在使用操作栏搜索或高级搜索时才会显示。
类型	产品的类型，可以是以下类型之一：“产品”、“服务”、“培训”、“市场”、“竞争者”、“详细信息”、“样品”或“促销项目”。对于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition，您必须为“类型”选择以下值： ■ “详细信息”，如果项目是“产品详细信息” ■ “样品”，如果项目是“样品发放” ■ “促销项目”，如果项目是“促销项目发放” 选择这些类型将筛选可在销售代表的“样品发放”、“产品详细信息”或“促销项目”选择列表中看到的产品的类型（产品详细信息、样品或促销项目）。 注意：如果“类型”是“样品”，则还必须将“产品类型”字段设置为“样品”或留空。
子类型	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
状态	产品的状态。
修订版	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

字段	说明
已序列化	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
批号跟踪	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
管制	指明该产品已被管制。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
附加信息	
说明	有关产品的附加信息。此字段限制为 255 个字符。

为 PRM 设置价格表

品牌所有者可以针对其产品维护和发布价格表，以便合作方在创建特殊定价请求时能够使用它们。品牌所有者管理员可以创建多个价格表，并将每个客户或合作方组织与其中一个价格表关联。可以将多个产品分配到一个价格表，并为它们指定一个具体价格。

在特殊定价请求上，客户价格表确定产品的制造商建议零售价（MSRP），所有者合作伙伴价格表确定转售商采购成本。在价格表中维护这些价格可以简化管理，方便特殊定价流程。

开始之前：要执行本主题中描述的过程，您的角色必须包括“管理内容”权限。

注意：对价格表的访问将局限于在其角色中拥有“管理 PRM 访问权限”权限的品牌所有者管理员。

要设置价格表，请执行以下操作

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”。

3 在“产品目录”部分中，单击“价格表”。

4 在“价格表列表”页面上，执行以下操作之一：

■ 要添加价格表，请单击“新建”。

■ 要更新价格表信息，请单击价格表的“编辑”链接。

注意：要限制在此页面上显示的记录，请单击标题栏中的菜单，然后更改选择。该列表包含随 Oracle CRM On Demand 分发的标准列表以及您或您的经理创建的列表。

5 在“编辑价格表”页面上，填写信息。

下表描述价格表的字段。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
关键价格表信息	
价格表名称	价格表的名称。
有效期开始时间	其间价格表有效的有效期间的开始日期。
有效期结束时间	其间价格表有效的有效期间的结束日期。如果此字段为空，则价格表无限期有效。

字段	说明
类型	价格表的类型。默认情况下以下值可用： ■ DIST COST。分销商的成本，即合作伙伴或转售商从品牌所有者那里采购产品必须支付的原始备货成本。 ■ MSRP。制造商的建议零售价，即品牌所有者建议向客户出售产品的价格。 贵公司可向“类型”字段的选择列表中添加值。但是，不能更改默认情况下提供的值。如果更改了这些值，则不会使用价格表填充特殊定价请求上的对应字段。
状态	价格表的当前状态（“进行中”或“已发布”）。所有新价格表的默认值为“进行中”。当价格表可以供用户使用，将它的状态更改为“已发布”。
货币	价格表使用的货币类型。价格表中的所有价格都使用创建价格表时定义的同一货币类型。在保存新价格表记录时，此字段变为只读字段。
附加信息	
创建者/日期	价格表创建者的姓名以及价格表的创建日期和时间。
修改者/日期	价格表最后修改者的姓名以及价格表的最近修改日期和时间。
说明	有关价格表的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

发布价格表

在管理员更新价格表后，可以向用户发布价格表，以及在创建特殊定价请求时使用价格表。

要发布价格表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”。
- 3 在“产品目录”部分中，单击“价格表”。
- 4 单击要发布的价格表的“编辑”链接。
- 5 在“编辑价格表”页面上，从“状态”菜单中选择“已发布”。
- 6 单击“保存”。

在将状态更改为“已发布”时，将出现以下情况：

- 价格表可与客户或合作伙伴组织关联。
- 如果价格表已与特殊定价请求上的客户或合作伙伴关联，则在创建特殊定价产品后，价格表用于填写特殊定价产品上的“厂家建议零售价 (MSRP)”字段和“采购成本”字段。
与特殊定价请求上的最终客户关联的价格表用于“厂家建议零售价 (MSRP)”字段，与特殊定价请求上的所有者合作伙伴关联的价格表用于“采购成本”字段。此外，还必须满足以下条件：
 - 与最终客户关联的价格表属于“MSRP”类型，与所有者合作伙伴关联的价格表属于“DIST COST”类型。
 - 该价格表的状态为“已发布”。
 - 在特殊定价请求上添加的产品位于该价格表中。
 - 特殊定价请求的开始日期在价格表以及价格表行项目的有效期开始日期与有效期结束日期之间。

添加价格表行项目

在创建价格表后，可以添加产品作为价格表的行项目。一个价格表可以包含多个产品，但每个产品在任何指定的价格表中都只能列出一次。

要添加价格表行项目，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”。
- 3 在“产品目录”部分中，单击“价格表”。
- 4 单击要更新的价格表的名称。
- 5 在“价格表详细信息”页面上的“价格表行项目”相关信息部分中，单击“添加”。
- 6 在“编辑价格表行项目”页面上，填写信息。

注意：您也可以从“编辑产品”页面中访问“编辑价格表行项目”页面。

下表描述价格表行项目的字段。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
关键价格表信息	
价格表	价格表的名称。
产品	价格表行项目的产品。
有效期开始时间	其间指示的价格表行项目有效的有效期间的开始日期。此日期必须在价格表的有效期开始日期与有效期结束日期的范围内。
有效期结束时间	其间指示的价格表行项目有效的有效期间的结束日期。如果此字段为空，则价格表行项目无限期有效。
价格类型	表示价格的类型。当前默认值为“标准”。
列表价格	行项目在指示的有效期间内的价格。
附加信息	
创建者/日期	价格表行项目创建者的姓名以及价格表行项目的创建日期和时间。
修改者/日期	价格表行项目最后修改者的姓名以及价格表行项目的最近修改日期和时间。
说明	有关价格表行项目的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

为生命科学设置价格表

使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的公司可以创建可与订单关联的价格表。您可以将多个产品与一个价格表关联。每个产品在特定价格表中均有一个对应的具体价格。

要为 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 设置价格表，您必须为您的角色启用“管理内容”权限和“启用订单访问”权限。要将价格表与订单关联，用户必须为其角色启用“启用订单访问”权限或“启用基本样品操作”权限。

要向价格表中添加产品，您必须能够访问“价格表详细信息”页面上的“价格表行项目”相关信息部分。默认情况下，此部分在该页面上不可用。公司管理员可以创建包括“价格表行项目”相关信息的定制页面布局，然后将该定制布局分配给设置价格表的每个角色。要将“价格表”记录类型的页面布局分配给用户角色，公司管理员必须拥有“管理 PRM 访问权限”权限。如果没有为公司管理员的角色启用“管理 PRM 访问权限”权限，请联系 Oracle CRM On Demand Customer Care。

注意：为公司管理员的角色启用“管理 PRM 访问权限”权限后，用于 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 的记录类型在 Oracle CRM On Demand 中可用。有关这些记录类型的更多信息，请参阅联机帮助的“合作伙伴关系管理和高科技”部分。“状态”字段值为“已发布”的价格表可与 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 中使用的一些记录类型关联。无论价格表的“状态”字段中的值如何，任何价格表均可与一个订单记录关联。

要设置价格表，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”。
- 3 在“产品目录”部分中，单击“价格表”。
- 4 在“价格表列表”页面上，执行以下操作之一：
 - 要添加价格表，请单击“新建”。
 - 要更新价格表信息，请单击价格表的“编辑”链接。
- 5 在“编辑价格表”页面上，填写信息。

下表描述价格表的字段。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
关键价格表信息	
价格表名称	价格表的名称。
有效期开始时间	其间价格表有效的有效期间的开始日期。
有效期结束时间	其间价格表有效的有效期间的结束日期。如果此字段为空，则价格表无限期有效。
类型	价格表的类型。默认情况下以下值可用： ■ DIST COST。医药公司的成本，即医生或药房从医药公司那里采购产品必须支付的原始备货成本。 ■ MSRP。厂家建议零售价，即医药公司建议向客户出售产品的价格。 贵公司可向“类型”字段的选择列表中添加值。
状态	价格表的当前状态。默认情况下可用的值为“进行中”和“已发布”。所有新价格表的默认值为“进行中”。 注意： 无论价格表的“状态”字段中的值如何，“查找”窗口中的价格表均可用于订单记录上的“价格表”字段。
货币	价格表使用的货币类型。价格表中的所有价格都使用创建价格表时定义的同一种货币类型。在保存新价格表记录时，此字段变为只读字段，不能更新。

字段	说明
附加信息	
创建者/日期	价格表创建者的姓名以及价格表的创建日期和时间。
修改者/日期	价格表最后修改者的姓名以及价格表的最近修改日期和时间。
说明	有关价格表的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

添加价格表行项目

在创建价格表后，可以添加产品作为价格表的行项目。一个价格表可以包含多个产品，但每个产品在任何指定的价格表中都只能列出一行。

要添加价格表行项目，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”。
- 3 在“产品目录”部分中，单击“价格表”。
- 4 单击要更新的价格表的名称。
- 5 在“价格表详细信息”页面上的“价格表行项目”相关信息部分中，单击“添加”。
- 6 在“编辑价格表行项目”页面上，填写信息。

下表描述价格表行项目的字段。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
关键价格表信息	
价格表	价格表的名称。
产品	价格表行项目的产品。
有效期开始时间	其间指示的价格表行项目有效的有效期间的开始日期。此日期必须在价格表的有效期开始日期与有效期结束日期的范围内。
有效期结束时间	其间指示的价格表行项目有效的有效期间的结束日期。如果此字段为空，则价格表行项目无限期有效。
产品部件号	产品部件号被定义为产品设置的一部分。对于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 中的产品，部件号通常由产品名称和产品的浓度或剂量构成。
价格类型	表示价格的类型。当前默认值为“标准”。
列表价格	行项目在指示的有效期间内的价格。
附加信息	

字段	说明
创建者/日期	价格表行项目创建者的姓名以及价格表行项目的创建日期和时间。
修改者/日期	价格表行项目最后修改者的姓名以及价格表行项目的最近修改日期和时间。
说明	有关价格表行项目的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

管理公司的附件

您可以从“管理主页”的“内容管理”部分访问“管理附件”页面，并在其中查看附件。

注意：“管理附件”页面仅会显示通过预配置附件相关项目链接到父记录的附件。“管理附件”页面不会显示通过定制附件记录类型链接到父记录的附件，或通过附件字段添加到记录的附件。有关支持预配置附件相关项目的记录类型的列表，请参阅[关于附件配置](#)（第 页 1152）。

查看附件可帮助您确定：

- 哪些文件附件占用了大量的存储空间
- 哪些文件被附加了一次以上

如果某个文件已被附加了一次以上，则考虑将此附件放置于共同的共享位置并指导用户将附件替换为这些文件的路径。

- 哪些用户需要大型附件的存储问题提醒

在开始之前。要执行用于管理附件的过程，您的角色必须包括“管理内容 - 管理附件和详细信息页面图像”权限。

查看附件

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”链接。
- 3 在“管理附件和图像”部分，单击“管理附件”链接。
- 4 执行以下任意操作：

任务	操作
查看附件	在附件的记录级菜单中选择“查看”。
删除附件	在附件的记录级菜单中选择“删除”。已删除的文件或 URL 将移至“删除的项目”页面并在 30 天之后从数据库中永久删除。如果需要删除多个附件，可以使用“成批删除”命令。有关“成批删除”的信息，请参阅下面的“创建和使用附件列表”。
替换附件	要将文件替换为其他文件，请在附件的记录级菜单中选择“替换”。在“编辑”页面上，浏览到新文件并保存记录。 要将 URL 替换为其他 URL，请单击“替换”。在“编辑”页面上，输入所需信息并保存记录。有关完整说明，请参阅对记录附加文件和 URL（第 页 135）。

任务	操作
显示记录计数	要显示满足当前列表筛选器或其他规格的附件记录的数量，请单击“菜单”按钮并选择“记录计数”。

创建和使用附件列表

您可以将记录的当前显示限制为仅显示满足特定标准（如文件大小大于特定值、特定类型的附件等）的记录。您可以将这些规格另存为指定列表，以便只要显示“管理附件”页面即可重复使用。

您可以使用列表执行以下任务：

任务	操作
创建新列表	要创建新列表，请单击“菜单”按钮并选择“新建列表”。有关更多信息，请参阅 使用列表（第 页 104） 。
显示列表筛选器	要显示当前列表筛选器标准，请单击“菜单”按钮并选择“显示列表筛选器”。“视图列表”页面显示“筛选器信息”选项卡中的当前标准，以及“选定字段”选项卡中的选定字段。
调整列表	要调整当前列表标准，请单击“菜单”按钮并选择“调整列表”。有关更多信息，请参阅 使用列表（第 页 104） 。
保存列表	列表定义完成后，可以将其保存供将来重复使用。单击“菜单”按钮并选择“保存列表”。在“调整列表”页面中，输入列表名称并单击“保存并运行”。
导出列表	您可以将当前显示的附件列表导出为文件。单击“菜单”按钮并选择“导出列表”。有关更多信息，请参阅 导出列表中的记录（第 页 119） 。
成批删除	要删除列表中显示的所有附件，请单击“菜单”按钮并选择“成批删除”。系统提示时，单击“确定”。有关更多信息，请参阅 “成批删除和恢复队列”页面（第 页 1576） 。

管理详细信息页面图像

从“管理主页”的“内容管理”部分中，您可以访问“管理详细信息页面图像”页面，并在其中复查与详细信息页面关联的图像。

“管理详细信息页面图像”页面仅显示详细信息页面上显示的图像，且提供用于管理所有此类图像的中心位置。或者，您可以单独访问详细信息页面和管理图像。复查图像可帮助您确定哪些图像需要大量存储空间。

在开始之前。要执行用于管理详细信息页面图像的过程，您的角色必须包括“管理：内容管理”类别中的以下权限：

- 管理内容
- 管理内容 - 管理附件和详细信息页面图像

管理详细信息页面图像

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

- 2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”链接。
- 3 在“管理附件和图像”部分中，单击“管理详细信息页面图像”链接。
- 4 “管理详细信息页面图像”页面会打开。它具有以下列：
 - **图像。**图像的缩略图。
 - **大小（字节）。**存储在 Oracle CRM On Demand 中的图像大小。
 - **创建者。**添加图像的用户的用户名。
 - **修改者。**上次修改图像的用户的用户名。
 - **上次修改时间。**上次修改图像的日期和时间。
 - **对象类型。**与图像关联的记录类型。
 - **对象 ID。**与图像关联的记录的行 ID。
- 5 执行以下任意操作：
 - 要删除图像，请在图像的记录级别菜单中选择“删除”。然后按照提示进行。
 - 要下载图像，请在图像的记录级别菜单中选择“下载”。然后按照提示进行。
 - 要替换图像，请在图像的记录级别菜单中选择“替换”。然后按照提示进行。
 - 要限制列表中显示的图像，请单击下拉菜单并更改所选项目。
下拉列表包含随应用产品一起分发的标准列表。
 - 要导出列表，请单击“菜单”，然后选择“导出列表”。有关更多信息，请参阅[导出列表中的记录（第 页 119）](#)。
 - 要创建新列表，请单击“新建列表”。有关更多信息，请参阅[使用列表（第 页 104）](#)。

设置评估脚本

您可以设置评估脚本帮助用户在收集数据和进行决策时执行一致的过程。评估脚本可用于验证潜在商机的资格、评估商机、指导客户服务交互、调查客户满意度等。将对评估响应进行评分，分配权重并与指定的阈值进行比较以确定适当的结果或一系列操作。

利用 Oracle CRM On Demand，可以设置评估脚本，以允许贵公司：

- 捕获销售拜访、任务或预约的活动信息。
- 进行客户满意度调查。
- 收集业务计划响应。
- 自动化潜在商机资格验证。
- 收集目标响应。
- 评估商机（通过加强公司的销售方法学）。
- 对联系人和服务请求记录开展客户满意度调查。
- 对服务请求记录使用拜访脚本。

要查找有关评估脚本的更多信息，或查看创建评估脚本的逐步说明，请参阅以下内容：

- [关于评估脚本（第 页 1594）](#)
- [创建评估脚本（第 页 1597）](#)

关于评估脚本

*评估脚本*是帮助用户收集客户数据的一系列问题。评估脚本可用于验证潜在商机的资格、评估商机、指导客户服务交互、调查客户满意度、捕获活动信息等。

您可以对客户答案进行评分、为问题分配不同权重以及设置制定决策的阈值。此外，您还可以将评估过程中使用的字段映射到父记录，然后在这些字段的基础上运行报告和分析。

开始之前：要执行本主题中描述的过程，您的角色必须包括“管理内容”权限。

如何使用评估脚本？

使用评估脚本的过程如下：

- 1 用户从记录详细信息页面启动评估脚本。记录详细信息页面上列出了相应的评估脚本（由指定的记录字段值确定）。如果需要，用户还可以搜索其他评估脚本。
- 2 通过逐个处理评估问题，用户收集关键的客户信息（例如有关销售潜在商机质量的详细信息），然后从选择下拉列表中为每个问题选择正确的响应。
- 3 根据这些响应，将自动计算分数，并更新记录。例如，潜在商机将分类为合格潜在商机或被拒潜在商机。
- 4 这些问题的答案将映射为记录中的字段值，以便可以方便地访问答案，并可用于报告。
- 5 将存储完成的评估，并且在父记录的相关记录部分中可访问这些评估。

您应创建哪种类型的评估脚本？

您可以设置众多不同类型的评估脚本。每种脚本类型适用于特定的任务。按如下方式使用脚本类型：

- **客户调查：**使用此类型可进行单个客户的调查。
- **活动评估：**使用此类型可捕获重要的联系人和客户拜访信息。
- **业务计划评估：**使用此类型让销售代表可收集有助于确定业务计划成效的信息。
- **联系人脚本：**使用此类型对各联系人开展客户满意度调查。
- **潜在商机资格验证：**使用此类型帮助销售代表确定合格潜在商机。如果对此任务使用脚本，则将减少培训需求并强制执行一致的潜在商机资格验证。

注意：如果未填充潜在商机的某些字段，则潜在商机资格验证脚本可能无法将潜在商机的“状态”字段设置为“合格”。有关更多信息，请参阅[潜在商机资格验证的必填字段（第 页 210）](#)。

- **目标评估：**使用此类型让销售代表可收集有助于确定目标成效的信息。
- **商机评估：**使用此类型嵌入销售方法学，帮助销售代表评估商机，以便他们在处理交易时可以调整销售策略。
- **服务请求 - 脚本：**使用此类型帮助服务代表评估服务请求；例如为请求确定优先级或升级途径。如果对此任务使用脚本，则将减少培训需求并强制执行一致的客户服务。
- **服务请求 - 调查：**使用此类型管理与特定服务事件关联的客户满意度调查。

每个评估类型都与对应的记录类型链接：预约、销售拜访或任务；客户；业务计划；联系人；潜在商机；目标；商机；或服务请求。如果需要，您可以为每种类型创建多个评估，并向用户提供适当的脚本。脚本基于指定的记录标准。

创建评估脚本的过程

设置评估脚本必须完成多项任务。

- 1 定制评估脚本筛选器。

筛选器允许您定义标准，这些标准根据指定的记录字段值为任务确定适当的评估。

例如，可能使用以下筛选器设置潜在商机资格验证评估脚本：

- 客户层级 = 黄金
- 细分 = 大型
- 区域 = 西部

随后，当用户从具有对应值的潜在商机记录启动评估脚本时，将列出正确的潜在商机资格验证脚本。

所有评估脚本类型使用相同的四个筛选器字段，每个字段都具有定义的选择列表值。要定制筛选器，您必须：

- a 对于要为其创建评估脚本的每个记录类型，输入筛选器字段显示名称和选择列表值。

有关更多信息，请参阅[创建评估脚本（第 页 1597）](#)。

- b 对于要为其创建评估脚本的每个记录类型，将筛选器字段添加到页面布局中。

- 2 创建评估脚本：

- a 输入脚本详细信息。

- b** 将标准（问题）添加到脚本中。
- c** 添加每个问题可能具有的一系列答案。

有关这些步骤的更多信息，请参阅[创建评估脚本](#)（第 页 1597）。

3 向用户提供对脚本的访问权限：

- a** 对于必须使用评估脚本的每个用户角色，请配置用户角色和访问权限配置文件：
 - **创建评估。**对于将能够创建评估脚本的用户，必须向该用户的角色提供对评估记录类型的访问权限，这意味着，对于评估记录类型，必须将该用户角色的默认和所有者访问权限配置文件的访问级别设置至少设为“读取/编辑”。此外，在为该角色设置记录类型访问权限时，必须针对评估记录类型选中“可访问”和“可创建”复选框。
 - **查看评估。**对于将能够查看评估详细信息用户，必须向该用户的角色提供对评估记录类型的访问权限，这意味着，对于评估记录类型，必须将该用户角色的默认和所有者访问权限配置文件的访问级别设置至少设为“只读”。此外，在为该角色设置记录类型访问权限时，必须针对评估记录类型选中“可访问”和“可读取所有记录”复选框。

有关设置用户角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 1185）。有关设置权限配置文件的更多信息，请参阅[设置权限配置文件的过程](#)（第 页 1202）。

- b** 对于每个为其创建了评估脚本的记录类型，将适当的评估脚本部分添加到记录详细信息页面上显示的信息中。有关定制页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）。

评估脚本的示例

公司管理员要设置的典型脚本是“潜在商机资格验证”脚本，该脚本用于确定是要将该潜在商机设置为合格潜在商机还是要拒绝该潜在商机。

下表显示可能用于这一脚本的示例值。

脚本字段	示例值
类型	潜在商机资格验证
阈值分数	50
满足阈值时的结果值	合格
不满足阈值时的结果值	不合格
要向其映射结果值的字段	说明

“潜在商机资格验证”脚本的一些标准示例显示在下表中。

标准	权重
您的预算当前是什么状态？	50
什么驱动此项目的时线？	25
计划在什么时间进行决策？	25

问题“您的预算当前是什么状态？”的答案和分数的示例 显示在下表中。

解答	分数
已批准预算	100
已拒绝预算	0

每个标准的分数是通过将标准的权重和答案的分数相乘得到的，其中权重是一个百分比。在本例中，如果用户选择答案“已批准预算”，则此问题分数的计算如下所示：

$$(0.5 * 100) = 50$$

脚本的总分数是所有标准分数的和。如果脚本的最终结果达到或超出脚本中定义的阈值，则将“潜在商机详细信息”页面上“说明”字段的值设置为“合格”。如果分数未达到阈值，则将该字段的值设置为“不合格”。

计算出评估分数后，请应用以下规则：

- 单个问题的分数四舍五入到最接近的十分位。
- 总评估分数四舍五入到最接近的整数。
- 四舍五入规则基于标准数学规则，因此小于 0.5 的小数值将下舍入，而等于或大于 0.5 的小数值将上舍入。

创建评估脚本

要定制评估脚本筛选器并创建评估脚本，请按照此主题中介绍的步骤操作。

在开始之前：

- 要执行此过程，您的用户角色必须包括“管理评估访问”权限和“管理内容”权限。
- 如果需要，请定制要用作评估标准的一部分的选择列表值和字段。例如，可以添加定制字段以显示客户协商过程中收集的信息。设置脚本时，可以将答案映射到这些定制字段。
- 您开始创建评估脚本之前，请参阅[关于评估脚本（第 1594 页）](#)。

确保将任何新字段添加到该记录的页面布局中。有关说明，请参阅[定制静态页面布局（第 1079 页）](#)。

注意：不能直接在 Oracle CRM On Demand 中转换评估脚本的组件。如果要使用多种语言的评估脚本，则必须用每种语言创建一个脚本版本。

可以使用评估脚本筛选器，以确定按照指定的记录标准适合将哪个脚本提供给用户来执行任务。以下过程说明如何定制评估脚本筛选器。

定制评估脚本筛选器（可选）

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”下，单击“评估”。
- 4 单击“评估字段设置”。
- 5 单击“编辑”，然后编辑每个筛选器（筛选器 1、2、3 和 4）的“显示名称”。
- 6 在每个字段中，单击“编辑选择列表”并设置选择列表的值。

提示：除非您想强制雇员从选择列表中进行选择，否则请使默认值 <无值> 保持在选择列表选项的顶部。

- 7 保存记录。
- 8 要在雇员使用的记录页面中重新标记这些字段，请转到“字段设置”部分，以获得您要运行评估脚本的每个记录类型。

注意：您为“评估字段”设置的选择列表值也会显示在这些其他记录中。不过，您可以为每个记录类型定制这些字段的显示名称。

创建评估脚本

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“内容管理”链接。
- 3 单击“评估脚本”链接。
- 4 在“评估列表”页面上，单击“新建评估”。
- 5 在“评估编辑”页上填写信息。

下表描述了评估的字段信息。管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
名称	限制为 50 个字符。 请使用包含脚本用途的描述性名称。如果公司雇员使用多种语言，请在脚本名称中包含相应的语言。
类型	确定脚本链接至的记录类型。可用选项包括：“客户调查”、“活动评估”、“业务计划评估”、“联系人脚本”、“潜在商机资格验证”、“目标评估”、“商机评估”、“服务请求 - 脚本”和“服务请求 - 调查”。
活动	用户只能使用活动的脚本。
筛选器 1、2、3、4	显示您为评估类别设置的标签。
阈值分数（1-100）	用于计算脚本的结果。如果脚本的得分等于或高于阈值，则结果满足要求。
要向其映射得分的字段	确定要显示父记录中得分的字段。
满足阈值时的结果值	（可选）确定要在满足结果时显示的值。例如，如果潜在商机满足资格验证标准，则此字段可以显示 <i>合格</i> 。
不满足阈值时的结果值	（可选）确定要在不满足阈值时显示的值。例如，如果潜在商机不满足资格验证标准，则此字段可以显示 <i>拒绝</i> 。
要向其映射结果值的字段	（可选）确定脚本完成时要在父记录中显示结果的字段。
删除注释框	选中此复选框将移除完成评估后添加注释的功能。如果取消选中此复选框，则可看到注释框，因此您将能够在完成评估时输入注释。
响应控制	确定将用于添加评估标准响应的控件。选项包括：下拉列表或单选按钮。

注意：评估脚本必须处于活动状态，并且至少要有一个已定义的标准，才能显示在“记录详细信息”页面上。

- 6 单击“保存”。
- 7 在“评估详细信息”页面上，在“标准”部分中，单击“新建”或“编辑”。
- 8 在“标准”页面上，填写信息。

下表说明要为标准填写的字段。

字段	说明
订单	确定用户在完成评估时所看到的问题的顺序。
标准名称	用于概述问题的说明性简短名称。该字段限制为 20 个字符。
问题	用户回答的问题。该字段限制为 50 个字符。
权重	介于 0 和 100 之间的百分比，表明问题的重要性。 所有问题的权重之和必须等于 100。
将答案映射到字段	指定父记录上的字段以便将答案映射到“问题”字段中的问题。如果将答案映射到父记录，则值可用于集成、报告和列表。

9 在“评估详细信息”页面上，单击每个标准名称，然后单击“答案”部分中的“新建”或“编辑”按钮。

10 在各个“答案”页面上，填写以下信息：

字段	说明
订单	确定用户在完成评估时可以看到的答案的顺序。
解答	输入一个用户所选问题的有效答案。限制为 30 个字符。
分数	与答案关联的分数。 所选答案的得分乘以相关问题的权重，以确定问题/答案的总得分。

11 保存所做的更改。

注意：对于每个必须使用评估脚本的用户角色，必须将用户角色配置为对评估脚本具有访问权限。有关针对用户角色所需的设置的信息，请参阅[关于评估脚本（第 页 1594）](#)。

提示：确保每个角色都有一个页面布局，其中包含您为评估添加的新字段。

应用程序插件

本主题提供有关管理应用程序插件的信息。公司管理员必须启用您可用的任何插件。如果应用程序插件标题没有出现在“管理”页面上，则表示尚未启用任何插件。

- 有关配置 Oracle Social Engagement and Monitoring 的信息，请参阅[配置 Oracle Social Engagement and Monitoring（第 页 1599）](#)。
- 有关配置 Oracle Social Network 的信息，请参阅[配置 Oracle Social Network 集成设置（第 页 1600）](#)。
- 有关配置 Oracle Eloqua Engage 的信息，请参阅[配置使用 Oracle Eloqua Engage 的电子邮件交付（第 页 1601）](#)。

配置 Oracle Social Engagement and Monitoring

您必须先配置该功能，以让 Oracle CRM On Demand 能够创建基于社交监控的联系人或服务请求记录，然后才能使用 Oracle Social Engagement and Monitoring。

注意：要配置 Oracle Social Engagement and Monitoring，您的角色必须拥有“管理 Social Engagement and Monitoring 访问权限”权限。要使用 Oracle Social Engagement and Monitoring，您的角色必须拥有“Social Engagement and Monitoring 集成”权限。

要配置 Oracle Social Engagement and Monitoring 记录访问权限，请执行以下操作

- 1 依次导航到“管理”和“Oracle Social Engagement and Monitoring”。
- 2 选中联系人和服务请求的框，然后单击“保存”。

要启用服务请求功能，公司管理员必须针对您的角色，向服务请求页面布局中添加 Oracle Social Engagement and Monitoring 字段。有关更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 1079）。

将 Oracle Social Network 与 Oracle CRM On Demand 集成的过程

如果贵公司使用 Oracle Social Network，则可以将 Oracle Social Network 与 Oracle CRM On Demand 集成。将 Oracle Social Network 与 Oracle CRM On Demand 集成后，贵公司中的用户可以将 Oracle CRM On Demand 内记录中的信息作为 Oracle Social Network 中的社交对象进行共享。

注意：如果用户在 Oracle Social Network 中而不在 Oracle CRM On Demand 中，并且其他用户将这些用户添加到了 Oracle Social Network 内的社交对象中，则添加的用户可以从 Oracle CRM On Demand 中访问共享记录的社交对象同样，如果 Oracle CRM On Demand 中的用户无法访问 Oracle CRM On Demand 中的特定记录，并且其他用户将这些用户添加到了 Oracle Social Network 内的社交对象中，则添加的用户可以在 Oracle Social Network 中访问该记录的社交对象

要将 Oracle Social Network 与 Oracle CRM On Demand 集成，请执行以下任务：

- 1 请联系 Oracle CRM On Demand Customer Care 并请求为公司管理员的角色启用“管理 Oracle Social Network 集成”权限。
在 Oracle CRM On Demand Customer Care 启用了“管理 Oracle Social Network 集成”权限之后，Oracle Social Network 链接会在 Oracle CRM On Demand 内的“管理主页”的“应用程序插件”部分中变为可用。
- 2 在 Oracle CRM On Demand 中，配置 Oracle Social Network 集成设置，如[配置 Oracle Social Network 集成设置](#)（第 页 1600）中所述。
- 3 将页面布局和用户角色配置为允许用户使用 Oracle Social Network 集成，如下所示：
 - 将“社交”相关信息部分添加到记录类型的适当页面布局中。
 - 根据需要启用“Oracle Social Network 集成”权限并使“社交网络”选项卡可用于用户角色。

注意：默认情况下，对“社交”相关信息部分所添加到的页面布局已进行个性化的用户在其页面布局上看不到“社交”部分。有关个性化页面布局与角色页面布局的交互方式的信息，请参阅[个性化相关信息布局与角色页面布局的交互方式](#)（第 页 1121）。有关将页面布局重置为默认布局的信息，请参阅[重置个性化页面布局](#)（第 页 1205）。

有关将 Oracle Social Network 与 Oracle CRM On Demand 集成的更多信息，请参阅“My Oracle Support”上的 1802518.1（文章 ID）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [定制静态页面布局](#)（第 页 1079）
- [添加角色](#)（第 页 1185）

配置 Oracle Social Network 集成设置

此主题说明如何配置用于将 Oracle Social Network 与 Oracle CRM On Demand 集成的设置。在配置过程中，您可以指定将能够在 Oracle Social Network 中共享的记录类型。Oracle CRM On Demand 中的以下记录类型可作为 Oracle Social Network 中的社交对象进行共享：

- 客户
- 商机
- 服务请求

您可以使这些记录类型中的一种或多种类型能够在 Oracle Social Network 中共享。

您也可以指定要将每种记录类型中的哪些字段传递到 Oracle Social Network。对于每种记录类型，您最多可以在 Oracle Social Network 中为记录选择 10 个字段，并且可以指定字段的显示顺序。

注意：在 Oracle Social Network 中共享记录后，会在 Oracle Social Network 内记录的社交对象标题中显示一个标题。出现在 Oracle Social Network 内社交对象中的标题与 Oracle CRM On Demand 内记录“详细信息”页面中的记录标题相同。此标题未算作可选择在 Oracle Social Network 中显示的 10 个字段之一。

要配置 Oracle Social Network 集成设置，请完成以下过程中的步骤。此任务是将 [Oracle Social Network](#) 与 [Oracle CRM On Demand](#) 集成的过程（第 页 1600）中的步骤。

在开始之前。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理 Oracle Social Network 集成”权限。此外，您必须具有以下信息：

- 公司的 Oracle Social Network 例程的 URL
- Oracle Social Network 的集成用户 ID 和集成密码

配置 Oracle Social Network 集成设置

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序插件”部分中，单击 Oracle Social Network 以打开 Oracle Social Network 管理向导。
- 3 在 Oracle Social Network 管理向导内的步骤 1 “常规配置”中，输入以下信息：
 - 公司的 Oracle Social Network 例程的 URL
 - Oracle Social Network 的集成用户 ID
 - Oracle Social Network 的集成密码
- 4 在步骤 2 “记录类型访问”中，针对想要允许用户在 Oracle Social Network 中共享的每种记录类型，请执行以下操作：
 - a 选中“是否在 OSN 中启用？”复选框。
 - b 单击记录类型的“字段设置”，并将想要在 Oracle Social Network 内的社交对象中显示的字段从“可用字段”列表移到“所选字段”列表中。总共最多可以选择 10 个字段。
 - c 在“所选字段”列表中，使用向上和向下箭头排列字段在 Oracle Social Network 内的社交对象中显示的顺序。

这些字段在 Oracle Social Network 的社交对象内的两个列中显示。“所选字段”列表中的第一个字段显示在社交对象的左上方，第二个字段显示在右上方，第三个字段显示在记录左边第一个字段的下面，以此类推。
- 5 设置完记录类型访问以及每个记录类型的字段之后，请单击“完成”以保存所做的更改。

注意：配置 Oracle Social Network 集成设置之后，“社交”相关信息部分将可用于为与 Oracle Social Network 集成而启用的每种记录类型。您可以根据需要将“社交”部分添加到记录类型的页面布局中。默认情况下，“社交”部分未添加到任何页面布局中。

配置使用 Oracle Eloqua Engage 的电子邮件交付

您可以将 Oracle CRM On Demand 配置为使用 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 及其附加产品 Oracle Eloqua Engage 向客户联系人和潜在商机发送营销电子邮件。完成此配置之后，Oracle CRM On Demand 用户可以使用为其客户联系人设计的电子邮件模板创建这些电子邮件。然后，这些用户可以通过“详细信息”页面将电子邮件发送给单独的联系人或潜在商机，如果您配置了“允许从列表中发送 Engage 电子邮件”设置，则可以通过“列表”页面发送给列出的联系人或潜在商机。所有发送的电子邮件均会被记录，Oracle Eloqua Engage 中将跟踪诸如打开和发送电子邮件之类的活动以及点进操作。有关 Oracle Eloqua Engage 的信息，请参阅 [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 网站](#)。有关发送电子邮件的信息，请参阅[使用 Oracle Eloqua Engage 发送营销电子邮件](#)（第 页 255）。

注意：贵公司必须购买使用 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 和 Oracle Eloqua Engage 所需的许可证。Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 和 Oracle Eloqua Engage 都是 Oracle CRM On Demand 中单独许可的产品。

在开始之前。您必须具有可为贵公司设置的可用 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 和 Oracle Eloqua Engage 例程。此外，您的用户角色必须包含以下权限：

- Oracle Eloqua 营销云服务集成
- 管理 Oracle Eloqua 营销云服务集成

如果没有为管理员的角色启用这些权限，则与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系。

配置使用 Oracle Eloqua Engage 的电子邮件交付

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序插件”部分中，单击 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 链接。

注意：如果角色没有包括“管理 Oracle Eloqua 营销云服务集成”权限，则“管理主页”上不会提供 Oracle Eloqua 营销云服务链接。

- 3 在“Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 集成管理”页面上“Engage 选项”下面，根据需要配置以下方框和字段。

字段	说明
Engage URL	Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 和 Oracle Eloqua Engage 例程的 URL，例如： https://secure.eloqua.com 您可以在 Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 实施过程中获取此 URL。
允许从列表中发送 Engage 电子邮件	如果想让 Oracle CRM On Demand 使用 Oracle Eloqua Engage 将电子邮件发送至一系列客户联系人，请选择此字段。

- 4 单击“保存”。

相关主题

请参阅以下主题以了解与营销电子邮件有关的信息：

- 使用 Oracle Eloqua Engage（请参阅 [使用 Oracle Eloqua Engage 发送营销电子邮件](#) 第 页 255）发送营销电子邮件
- [Oracle Eloqua Marketing Cloud Service 网站](#)

生命科学管理

使用管理主页的“管理”全局链接和“生命科学管理”部分，可以执行以下任务：

- 管理和删除智能拜访模板。有关更多信息，请参阅[管理智能拜访](#)（第 页 1603）。
- 设置 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 相关首选项。有关更多信息，请参阅[设置生命科学相关首选项](#)（第 页 1605）。
- 指定要采样的联系人。有关更多信息，请参阅[授权联系人接收样品](#)（第 页 1608）。
- 设置使用 workflow 进行样品交易自动提交。有关更多信息，请参阅[设置样品交易自动提交](#)（第 页 1609）。

管理智能拜访

如果您的用户角色拥有对“智能拜访”记录类型的相应拜访级别（“默认”或“所有者”拜访），则可以管理智能拜访。您可以从“管理智能拜访模板”页面查看、编辑和更新附加到智能拜访的详细信息和行项目。编辑后，可根据需要应用已修订的智能拜访模板，并另存为公共模板或私人模板。

适用于智能拜访的限制

如果您正在使用智能拜访，应该知道以下限制：

- Oracle CRM On Demand 不对智能拜访支持产品分配筛选。如果选中“启用按销售代表分配筛选产品选择”设置启用分配筛选，则不会对任何保存的智能拜访模板考虑分配筛选规则。如果销售代表使用这些模板，则在他们使用与拜访相关的信息部分（如“产品详细信息”、“已发放的促销项目”或“发放的样品”）时，他们并不局限于仅访问分配给他们的产品。
- 对于“拜访详细信息”页面中的“发放的样品”相关信息部分，智能拜访不支持样品分配筛选。例如，“发放的样品”的产品选择器仅显示已分配给用户、类型为“样品”且分配类型为“样品分配”的产品。然而，如果将此拜访信息另存为智能拜访模板，则“发放的样品”的产品选择器会显示类型为“样品”和“促销项目”且分配类型为“样品分配”和“促销项目分配”的所有产品。
- 在“智能拜访详细信息”页面上，您无法使用“产品详细信息”相关信息部分中的“产品”链接编辑现有“产品详细信息”记录，因为单击产品链接以进行内嵌编辑会导致出现异常。要编辑“智能拜访详细信息”页面中的现有“产品详细信息”记录，请单击记录的“编辑”按钮，而不是使用记录的“产品”链接。
- 不对智能拜访模板应用程序锁定规则。有关更多信息，请参阅有关产品锁定和智能拜访模板（请参阅 [关于锁定产品和智能拜访模板](#) 第 页 549）。

注意：不能复制智能拜访模板。每个智能拜访模板都必须是唯一的。

管理智能拜访

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“智能拜访管理”链接。
- 3 在“管理智能拜访模板”页面上：
 - 要查看智能拜访，单击“主题”列中的链接。
 - 要删除智能拜访，请在相应的行中单击“删除”。
 - 要编辑智能拜访的详细信息，请在相应行中单击“编辑”。
有关“编辑拜访”页面上字段的信息，请参阅[跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#)（第 页 173）。
 - 要编辑智能拜访行项目，请单击“主题”列中的链接，转至“智能拜访详细信息”页面上的相应部分，然后单击相应行项目旁边的“编辑”。
 - 要删除智能拜访行项目，请单击“主题”列中的链接，转至“智能拜访详细信息”页面上的相应部分，然后单击相应行项目旁边的“删除”。
 - 要向智能拜访添加新的行项目，请单击“主题”列中的链接。
有关向智能拜访添加行项目的更多信息，请参阅后面的任务。
 - 可以通过常规方式应用已修订的智能拜访模板，并将其另存为公共模板或私人模板，如[跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#)（第 页 173）中的以下任务所述：
 - 跟踪对客户的拜访（销售拜访）
 - 将拜访信息保存为模板
- 4 在“管理智能拜访模板”页面上，单击“菜单”按钮。
下表描述了可以从“管理智能拜访模板”页面上的“菜单”按钮执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
批量分配工作簿	在“管理智能呼叫模板”标题栏上，单击“菜单”，并选择“批量分配工作簿”。完成 对工作簿分配记录 （第 页 1235）中描述的步骤。
调整列表	在“管理智能呼叫模板”标题栏上，单击“菜单”，并选择“调整列表”。完成 创建和调整列表 （第 页 108）中描述的步骤。
保存列表	在“管理智能呼叫模板”标题栏上，单击“菜单”，并选择“保存列表”。
显示列表筛选器	在“管理智能呼叫模板”标题栏上，单击“菜单”，并选择“显示列表筛选器”。完成查看列表页面（请参阅 “视图列表” 页面 第 页 117）中描述的步骤。
管理列表	在“管理智能呼叫模板”标题栏上，单击“菜单”，并选择“管理列表”。如 “管理列表” 页面（第 页 116）中所述完成必需任务的步骤。
创建新列表	在“管理智能呼叫模板”标题栏上，单击“菜单”，并选择“创建新的列表”。完成 创建和调整列表 （第 页 108）中描述的步骤。

以下过程说明如何将产品详细信息链接到智能拜访记录。

将产品详细信息链接到智能拜访记录

- 1 在“智能拜访详细信息”页面上，向下滚动到“产品详细信息”部分，然后单击“新建”。

注意：如果在“智能拜访详细信息”页面上看不到“产品详细信息”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，并将“产品详细信息”部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。

- 2 在“编辑产品详细信息”页面上，输入所需的信息。

有关“编辑产品详细信息”页面上的字段的更多信息，请参阅[跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#)（第 页 173）中的以下任务：将产品详细信息链接到拜访记录。

- 3 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以向智能拜访记录中添加更多“产品详细信息”行项目。

以下过程说明如何将发放的样品信息链接到智能拜访记录。

将发放的样品信息链接到智能拜访记录

- 1 在“智能拜访详细信息”页面上，向下滚动到“发放的样品”部分，然后单击“新建”。

注意：如果在“智能拜访详细信息”页面上看不到“发放的样品”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，并将“发放的样品”部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。

- 2 在“编辑发放的样品”页面上，输入所需的信息。

有关“编辑发放的样品”页面上的字段的更多信息，请参阅[跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#)（第 页 173）中的以下任务：将发放的样品信息链接到拜访记录。

- 3 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以向智能拜访记录中添加更多“发放的样品”行项目。有关发放的样品的附加信息请参阅[在销售拜访期间发放样品](#)（第 页 474）。

以下过程说明如何将促销项目、教育项目或其他营销项目链接到智能拜访记录。

将促销项目、教育项目或其他营销项目链接到智能拜访记录

- 1 在“智能拜访详细信息”页面上，向下滚动到“促销项目”部分，然后单击“新建”。

注意：如果在“智能拜访详细信息”页面上看不到“促销项目”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，并将“促销项目”部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。

- 2 在“编辑已发放的促销项目”页面上，输入所需的信息。

有关“编辑已发放的促销项目”页面上的字段的更多信息，请参阅[跟踪对客户的拜访（销售拜访）](#)（第 页 173）中的以下任务：将促销项目、教育项目或其他营销项目链接到拜访记录。

- 3 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以向智能拜访记录中添加更多“促销项目”行项目。

以下过程说明如何将工作簿信息链接到智能拜访记录。

将工作簿信息链接到智能拜访记录

- 1 在“智能拜访详细信息”页面上，向下滚动到“工作簿”部分，然后单击“新建”。

注意：如果在“智能拜访详细信息”页面上看不到“工作簿”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，并将“工作簿”部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系您的公司管理员。

- 2 在“工作簿”页面上，输入所需的信息。

有关“编辑工作簿”页面上的字段的更多信息，请参阅[工作簿字段](#)（第 页 1237）。

- 3 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以向智能拜访记录中添加更多“工作簿”行项目。

设置生命科学相关首选项

作为管理员，您可以在“生命科学相关首选项”页面上为 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 设置以下首选项：

- 生命科学首选项：
 - 生成拜访活动历史记录
 - 允许提交未来拜访和样品交易
- 定义样品相关首选项：
 - 可对联系人采样的次数
 - 启用按销售代表分配筛选产品选择
 - 启用联系人省/自治区/直辖市执照验证
 - 启用签名验证

通过单击“生命科学相关首选项”页面上的“编辑”并保存更新，或者使用内嵌编辑来更新个别首选项，您可以更新生命科学相关首选项。

开始之前：您的角色必须包括管理药品访问权限以设置 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 首选项。

设置 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 相关首选项

- 1 通过依次单击“管理”、“其他生命科学相关选项”（在“生命科学管理”部分中），然后单击“生命科学相关首选项”，导航到“生命科学相关首选项”管理页面。

- 2 根据需要设置下列首选项：

在“生命科学首选项”部分中：

- 生成拜访活动历史记录

选择此设置以生成拜访活动的交互历史记录数据，供在 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序中使用和显示。

注意：仅当您是 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序的许可用户时才选择此设置。

- 允许提交未来拜访和样品交易

选择此设置以允许用户提交日期在将来的拜访和样品交易。

注意：仅当您是 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序的许可用户时才选择此设置。

在“定义样品相关首选项”部分中：

- 可对联系人采样的次数

有关设置此首选项的信息，请参阅设置没有有效省/自治区/直辖市执照情况下的联系人最大取样次数（请参阅 [设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数](#) 第 页 1606）。

- 启用按销售代表分配筛选产品选择

有关设置此首选项的信息，请参阅[根据销售代表的分配记录设置选择列表筛选功能](#)（第 页 1607）。

- 启用联系人省/自治区/直辖市执照验证

选择此设置，以在医药销售代表提交产品样品以放给医生或其他卫生保健提供者时，让 Oracle CRM On Demand 针对包含美国地址的所有拜访检查联系人省/自治区/直辖市执照的有效性。如果选择此设置，则 Oracle CRM On Demand 会验证以下各项：

- 拜访地址中指定的省/自治区/直辖市与联系人的省/自治区/直辖市执照中指定的省/自治区/直辖市相同。
- 拜访的发生日期在省/自治区/直辖市执照的有效期间内，即省/自治区/直辖市执照不能在拜访日期之前过期。如果未在联系人省/自治区/直辖市执照上指定日期，则 Oracle CRM On Demand 会假定省/自治区/直辖市执照处于活动且有效状态。

这些验证检查仅适用于产品样品发放，不适用于其他相关活动，如详细说明产品或发放促销项目，并且适用于所有拜访类型：客户拜访、参加者拜访和联系人拜访。如果 Oracle CRM On Demand 确定省/自治区/直辖市执照无效，则 Oracle CRM On Demand 会发出错误消息并阻止样品发放。要继续进行样品发放，代表必须将有效的省/自治区/直辖市行医执照添加至拜访。

- 启用签名验证

选择此设置，以在销售代表使用“拜访详细信息”页面上的“提交”按钮尝试在客户拜访期间发放任何产品样品时，让 Oracle CRM On Demand 检查是否存在签名记录。如果没有签名记录与拜访关联，并且“数量”值在“拜访详细信息”页面上的“可用的待发放样品”或“已发放样品”相关信息部分中为正值，则在销售代表提交拜访时，Oracle CRM On Demand 会显示错误消息并且不会继续进行拜访处理。要继续进行拜访处理并允许代表发放产品样品，在重新提交拜访之前，代表必须将联系人的签名记录添加到拜访记录中。

设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数

管理员可以设置没有有效省/自治区执照时的最大联系人采样次数。此设置在全局层进行设置，因此适用于整个组织。配置此设置可确保以下各项：

- 该字段中的销售代表不能超过没有有效省/自治区执照的联系人最大指定采样次数。
- 联系人迁到其他省/自治区时，可在等待有效省/自治区执照时进行联系人采样。通常，在迁到其他省/自治区时，联系人必须等待几天才会收到有效执照。

在开始之前。要设置在有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数，用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“生命科学管理”部分中，单击“其他生命科学相关”链接。
- 3 在“生命科学相关首选项”页面中，单击“生命科学相关首选项”链接。
- 4 在“联系人采样次数”字段中输入值。

此字段的默认值是 -1，这表示尚未设置在有效省/自治区执照的情况下的联系人最大采样次数，以及对当前行为没有影响。将此字段的值设置为任何负数都将具有相同效果。

将此字段的值设置为大于零的数字时，表示正在设置有效省/自治区执照的情况下的联系人最大采样次数，且对行为的影响如下：

- 销售代表将能够对在等待有效省/自治区执照的联系人采样 x 次，其中 x 是此字段的值，前提是执照的状态为不活动或不为空且执照未过期。

注意：要将样品分发给联系人，该联系人类型（如医生、药剂师、护士从业者、医师）必须有权接收和签收样品。有关更多信息，请参阅[授权联系人接收样品](#)（第 页 1608）。

- 如果联系人迁到其他省/自治区，可以对在等待有效省/自治区执照的联系人采样 x 次，其中 x 是此字段的值。有关更多信息，请参阅[联系人的省/自治区执照字段](#)（第 页 453）。

相关主题

请参阅以下主题以了解与样品管理有关的信息：

- [授权联系人接收样品](#)（第 页 1608）
- [样品交易](#)（第 页 467）
- [管理样品交易](#)（第 页 469）
- [样品交易字段](#)（第 页 492）

根据销售代表的分配记录设置选择列表筛选功能

管理员可以为 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 项目（例如，产品详细信息、促销项目、已发放样品、消息计划和样品请求）启用选择列表筛选功能。在设置此筛选功能后，Oracle CRM On Demand 会筛选在医药销售代表进行客户拜访（联系人拜访、客户拜访或参加者拜访）期间显示的以下选择列表项目。根据销售代表的分配记录，Oracle CRM On Demand 对选择列表项目应用筛选功能如下：

- 销售代表可提供详细信息的产品
- 销售代表可发放的样品
- 销售代表可发放的促销项目
- 销售代表可为客户索取的样品

如果未设置筛选功能，则 Oracle CRM On Demand 不会通过使用销售代表的分配记录筛选这些选择列表。

在开始之前。要启用选择列表的筛选功能，您的用户角色必须包括“管理药品访问权限”和“管理公司”权限。

要根据销售代表的分配记录启用选择列表筛选功能，请执行以下操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“生命科学管理”部分中，单击“其他生命科学相关”链接。
- 3 在“生命科学相关首选项”页面中，单击“生命科学相关首选项”链接。
- 4 选择“启用按销售代表分配筛选产品选择”。

默认情况下不会选择此设置。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [在销售拜访期间发放样品](#)（第 页 474）

- [分配](#) (第 页 497)
- [将产品详细信息链接到拜访](#) (第 页 478)
- [将发放的样品信息链接到拜访](#) (第 页 481)
- [将促销项目信息链接到拜访](#) (第 页 483)
- [将样品请求信息链接到拜访](#) (第 页 484)

授权联系人接收样品

销售代表不能将样品分发给任意联系人。他们只能将样品分发给有权接收和签收样品的联系人。管理员通过指定可采样的联系人类型来控制此能力。如果销售代表尝试将样品分发给无权接收和签收样品的联系人，将显示如下错误消息：联系人不能进行采样。

在开始之前。要授权联系人接收样品，必须先创建名称为“可以采样”、类型为选择列表且值为“是”和“否”的定制字段。

授权联系人接收样品

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击“联系人”链接。
- 4 在“级联选择列表”部分中，单击“联系人级联选择列表”链接。
- 5 在“联系人级联选择列表”页面中，单击以下级联选择列表定义旁边的“编辑”。

父选择列表	相关选择列表
联系人类型	可以采样

- 6 转到“级联选择列表向导”的步骤 2，为您不想授权其接收和签收样品的每个联系人（或“父级选择列表可用值”）将“相关选择列表显示值”设置为“否”。

注意：默认情况下，每个联系人（“父级选择列表可用值”）的“相关选择列表显示值”设置为“是”，这表示默认情况下所有联系人均可采样。

例如，在下表中，以下联系人有权接收和签收样品：“医院管理人员”、“实验室技师”、“护士从业者”、“药剂师”和“医生”。

父级选择列表可用值	相关选择列表显示值
潜在客户	否
客户	否
合作伙伴	否
医院管理人员	是
实验室技师	是
护士从业者	是
药剂师	是
医生	是

父级选择列表可用值	相关选择列表显示值
医生调查员	否
研究护士	否
研究药剂师	否
研究实验室技师	否

有关级联选择列表的更多信息，请参阅[定义级联选择列表](#)（第 页 1099）。

相关主题

请参阅以下主题以了解与样品管理有关的信息：

- [设置没有有效省/自治区/直辖市执照情况下的联系人最大采样次数](#)（请参阅 [设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数](#) 第 页 1606）
- [样品交易](#)（第 页 467）
- [管理样品交易](#)（第 页 469）
- [样品交易字段](#)（第 页 492）

设置样品交易自动提交

本主题说明如何使用 Oracle CRM On Demand 中的工作流功能自动提交供处理的样品交易。

在开始之前。请查看[关于样品交易自动提交](#)（第 页 1610）中的信息。

要设置样品交易自动提交

- 1 确定将在工作流规则上的条件中使用的样品交易字段。

例如，您可能决定使用样品交易记录类型上复选框字段中的设置作为条件，以确定是否必须提交记录。在工作流规则中，您可以指定：如果在记录上选中了此复选框，则工作流将提交此记录。您可以使用现有的复选框字段，或者您可能想要设置定制的复选框字段，并为其提供名称，如“标记提交”。有关设置定制字段的更多信息，请参阅记录类型的“应用产品定制”页面（请参阅 [记录类型的“应用程序定制”](#) 页面 第 页 1026）内的表中关于“字段管理”和“页面布局管理”的部分。

- 2 为“样品交易”记录类型设置必需的工作流规则。

您可以根据需要设置多个工作流规则。您很可能会想要设置一个具有“在保存已修改记录时”触发事件的工作流规则，以自动提交修改的样品交易记录。

注意：在配置工作流规则时，您还必须包括一个条件，以检查“状态”字段的值是否已设置为**进行中**。此条件是必需的，以便在“提交”操作成功运行时，该操作会更改“样品交易”记录的“状态”字段，这是一个再次调用此工作流的修改操作。

下面是最小规则条件的示例：

```
[<bMark_for_Submit_ITAG>]="Y" AND [<TransactionStatus>]="进行中" AND ExcludeChannel("Online")
```

在本示例中，“标记提交”是一个定制字段，ExcludeChannel 是一个可选条件，此条件允许您限制触发器，以便工作流只对导入生效，而在 UI 中使用“提交拜访”按钮时无效。如果在触发此工作流操作时收到任何错误，请参阅在[“工作流错误监控”](#)中查看错误例程（第 页 1318）

有关设置工作流规则的信息，请参阅[创建工作流规则](#)（第 页 1284）。

- 3 在每个工作流规则中，请指定执行工作流中的操作所必须满足的条件。

例如，您可以指定：如果选中记录上的某个复选框字段，则必须执行工作流规则中的操作。

注意：如果想要阻止工作流程规则提交通过用户界面创建或更新的记录，则在工作流程规则上的条件中设置必需的限制。有关更多信息，请参阅[将工作流程规则限于特定渠道或角色](#)（第 页 1297）。

4 在每个工作流程规则中创建必需的“提交”工作流程操作。

有关“提交”工作流程操作的更多信息，请参阅[关于工作流程操作](#)（第 页 1276）中有关 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 工作流程操作的信息。

注意：“提交”操作之前必须是具有非零等待值的“等待”操作。使用非零等待会使工作流程操作成为异步操作。建议执行异步操作以提高整体应用产品性能，尤其是在导入和提交大批样品交易记录的情况下。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式](#)（第 页 1616）。

关于样品交易自动提交

您可以将工作流程规则设置为自动提交样品交易，以便不必单独打开每个记录来提交样品交易。如果想要同时提交通过 Web 服务或通过导入助理创建或更新的一组记录，则使用工作流程规则提交一组样品交易记录很有用。例如，当您向仓库中的新库存发送给销售代表时，您可能想要通过导入助理创建大量“转出”类型的样品交易，然后再提交这些交易。

您可以设置一个将在每次更新样品交易记录时触发的工作流程规则；还可以设置该规则上的工作流程操作，规定在记录上的字段设置为在工作流程规则上的条件中指定的值时，自动提交记录。例如，可以执行以下操作：

- 1 导入一组样品交易记录。
- 2 针对在步骤 1 中导入的样品交易导入交易项目记录。
- 3 重新导入步骤 1 中的那组样品交易记录，并将触发器字段设置为“提交”触发器值，例如将“标记提交”设置为 Y。

注意：您必须先导入所有对应的样品交易项目，然后再使用工作流程规则提交样品交易。

如果想要阻止工作流程规则提交通过用户界面创建或更新的记录，则在工作流程规则上的条件中设置必需的限制。有关更多信息，请参阅[将工作流程规则限于特定渠道或角色](#)（第 页 1297）。

使用工作流程提交导入的记录时，将发生以下情况：

- 任何工作流程提交操作错误都不会阻止导入、创建或更新样品交易记录。
- 对库存盘点所做的更改会反映在 Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales 应用程序中。

Oracle CRM On Demand Desktop

Oracle CRM On Demand Desktop 允许用户将其 Oracle CRM On Demand 记录与 Microsoft Outlook 同步。在“管理主页”的“Desktop 集成管理”部分中，您可以单击 Oracle CRM On Demand Desktop 链接转至某个页面，以便能够设置此软件以分发给您的用户。您可以执行以下操作：

- 在安装 Oracle CRM On Demand Desktop 之前验证系统是否满足 Oracle CRM On Demand 的系统要求。
- 管理可供 Oracle CRM On Demand Desktop 用户使用的定制包，请参阅[管理定制包](#)（第 页 1611）。
- 从 Oracle Software Delivery Cloud 中下载文件，利用这些文件，您可以定制和部署 Oracle CRM On Demand Desktop 应用程序。
- 设置 Oracle CRM On Demand Desktop 安装程序的下载位置，请参阅[设置 Oracle CRM On Demand Desktop 安装程序版本位置](#)（第 页 1612）。

有关安装、配置和部署 Oracle CRM On Demand Desktop 的更多信息，请参阅 <CRMDesktopAdmin>。有关定制 Oracle CRM On Demand Desktop 的更多信息，请参阅《Oracle CRM On Demand Desktop Customization Guide》。

注意：除了完整的 Oracle CRM On Demand Desktop 产品之外，Oracle CRM On Demand Desktop Lite 产品也可用。有关 Oracle CRM On Demand Desktop Lite 的更多信息，请参阅 <CRMDesktopAdmin>。

管理定制包

定制包是 XML 元数据文件和 JavaScript 文件的集合，Oracle CRM On Demand Desktop 会将这些文件与特定角色关联。元数据文件定制 Oracle CRM On Demand Desktop 部署。例如，您可以执行以下类型的定制：您可以添加或删除 Oracle CRM On Demand Desktop 同步的字段，或者可以更改定制表单的布局。有关定制包的更多信息，请参阅 *Oracle CRM On Demand Desktop Administration Guide*。

注意：Oracle CRM On Demand Desktop Lite 不支持定制包。

在“包列表”页面中，您可以添加新定制包，并且可以复制、编辑和删除现有包。

发布定制包

要激活定制包并使 Oracle CRM On Demand Desktop 用户能够使用定制包，您必须发布此包。

包记录在发布后将变为只读记录，“状态”字段中的值将从“已取消发布”更改为“已发布”。在任何时候只能有一个对客户端版本有效的定制包。因此，如果尝试为角色发布包，但开始日期与相同角色的现有定制包的开始日期重叠，则会显示错误消息。然而，具有特定角色的用户可以为不同的客户端版本发布单独的包。

如果必需更改包中的元数据文件，则必须取消发布包，附加更新的包文件，并发布更新的包。

提示：因为在记录具有“已取消发布”状态时，具有指定角色的用户将无法下载其包文件，所以建议在必须进行更改时为当前有效的包指定结束日期并创建新包记录。此操作将确保新用户始终可以使用包，并且还允许进行更加准确的版本控制和跟踪。

在开始之前。要管理定制包，您的角色必须包括“管理 CRM Desktop 访问”权限。

添加定制包

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“Oracle CRM On Demand Desktop”部分中，单击“Oracle CRM On Demand Desktop”。
- 3 单击“管理定制包”。
- 4 在“包列表”页面上，单击“新建包”按钮。
- 5 在“包编辑”页面上，填写以下字段。

字段	注释
包名称	输入名称。建议根据用户角色来命名包。
用户角色	选择与包关联的角色。
注释	为包输入备注：
附件	单击附件图标，然后选择包文件。
开始日期	如果需要一個非当天日期的日期，請为包选择开始日期。

字段	注释
结束日期	如果需要，请为包选择结束日期。如果发布的包没有确定的结束日期，则将包视为永久有效。因此，您必须定义结束日期以停用包记录，并允许为角色发布新包。
客户端版本	此包支持的 Oracle CRM On Demand Desktop 客户端的版本。

6 单击“保存”。

或者，您可以复制现有包并根据您的要求更改详细信息。

发布或取消发布包

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“Oracle CRM On Demand Desktop”部分中，单击“Oracle CRM On Demand Desktop”。
- 3 单击“管理定制包”。
- 4 在“包列表”页面上，单击包的名称。
- 5 根据需要单击“发布”按钮或“取消发布”按钮。

发布包时，将在“哈希值”字段中生成值。取消发布包时，将清除“哈希值”字段。

设置 Oracle CRM On Demand Desktop 安装程序版本位置

在“安装程序位置”屏幕中，您可以为安装程序 EXE 文件输入 URL，从而为一个或多个版本指定 Oracle CRM On Demand Desktop 32 位或 64 位安装程序下载位置。指定的 URL 可以是网络上的任何位置。有关更多信息，请参阅 *<CRMDesktopAdmin>*。

在开始之前。要设置 Oracle CRM On Demand Desktop 安装程序版本位置，您的角色必须包括“管理 CRM Desktop 访问”权限。

管理员必须首先从 Oracle Software Delivery Cloud 中获取这些安装程序。

设置 Oracle CRM On Demand Desktop 安装程序版本位置

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“Oracle CRM On Demand Desktop”部分中，单击“Oracle CRM On Demand Desktop”。
- 3 单击“下载位置”链接。
- 4 在“安装程序位置”屏幕中，执行以下操作：
 - a 对于想要为其配置下载位置的每个版本，请在版本旁边的 URL 字段中为 EXE 文件输入 URL。
 - b 单击“保存”。

设置了 Oracle CRM On Demand Desktop 安装程序版本位置之后，通过导航到“我的设置”、“数据和集成工具”以及可从中下载 EXE 文件的 Oracle CRM On Demand Desktop 页面，最终用户可以安装 Oracle CRM On Demand Desktop。有关更多信息，请参阅[安装 Oracle CRM On Demand Desktop \(第 1612 页\)](#)。

安装 Oracle CRM On Demand Desktop

在“Oracle CRM On Demand Desktop”页面上，您可以单击“下载 Oracle CRM On Demand Desktop”链接来安装 Oracle CRM On Demand Desktop。

在开始之前。 检查是否具有运行 Oracle CRM On Demand Desktop 所需的软件和硬件，请参阅 [Oracle CRM On Demand 网站](#)。有关安装、配置和部署 Oracle CRM On Demand Desktop 的信息，请参阅 [<CRMDesktopAdmin>](#)。

要安装 Oracle CRM On Demand Desktop，您的角色必须包括“启用 CRM Desktop 访问”权限。

注意： 本主题中的步骤要求您的系统管理员已经配置了安装程序位置。有关更多信息，请参阅 [设置 Oracle CRM On Demand Desktop 安装程序版本位置](#)（第 页 1612）。

安装 Oracle CRM On Demand Desktop

- 1 在任何页面中，单击右上角的“我的设置”全局链接。
- 2 在“个人主页”上，单击“数据和集成工具”链接。
- 3 在“数据和集成工具”页面上，单击“Oracle CRM On Demand Desktop”链接。
- 4 在“Oracle CRM On Demand Desktop”页面上，选择安装程序，然后单击“下载 Oracle CRM On Demand Desktop”链接。
- 5 在下一“Oracle CRM On Demand Desktop”页面上，阅读附加信息，然后单击“下载 Oracle CRM On Demand Desktop”链接。
- 6 在窗口中，请执行以下操作之一：
 - 单击“保存”以将 Oracle CRM On Demand Desktop EXE 文件复制到硬盘驱动器，以在您处于离线状态时安装 Oracle CRM On Demand Desktop。（建议）
 - 单击“运行”开始安装。您必须保持连接到 Internet 以便完成安装。
- 7 按照说明完成安装。

Expression Builder

单击主题以查看有关 Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) 及其使用方法的信息：

- [关于 Expression Builder](#)（第 页 1613）
- [使用 Expression Builder](#)（第 页 1614）
- [关于表达式](#)（第 页 1616）
- [Expression Builder 中的数据类型](#)（第 页 1619）
- [Expression Builder 运算符](#)（第 页 1621）
- [Expression Builder 函数](#)（第 页 1625）
- [Expression Builder 示例](#)（第 页 1659）

关于 Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) 是一种使用表达式实施业务规则的工具。表达式是指可由 Oracle CRM On Demand 计算的一个或多个运算符、函数、字段和文字的有效组合。

Expression Builder 用于 Oracle CRM On Demand 中的以下区域：

- 高级字段管理（在以下上下文中）：
 - 配置字段的字段验证属性
 - 指定默认字段值

定义字段级验证和默认字段值时，公司管理员可创建灵活的表达式，以涵盖各种业务规则。有关字段验证和默认值的更多信息，请参阅[关于字段管理](#)（第 页 1028）。

- 工作流规则和工作流操作。

在“工作流程”页面中，公司管理员可设置工作流程规则，更新、创建或删除记录时会对其进行评估。表达式用于在规则中定义条件，以及定义由规则执行的操作。有关工作流规则的更多信息，请参阅[关于工作流规则](#)（第 页 1267）。

注意： Expression Builder 可以验证大多数案例中表达式的语法。但是，它无法评估或验证表达式的算术、逻辑或语义准确性。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [关于表达式 \(第 页 1616\)](#)
- [Expression Builder 中的数据类型 \(第 页 1619\)](#)
- [Expression Builder 运算符 \(第 页 1621\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)
- [Expression Builder 示例 \(第 页 1659\)](#)

使用 Expression Builder

在 Oracle CRM On Demand 中，只要在文本框旁看到 *fx* 图标，就可以使用 Expression Builder。单击此图标可在单独的窗口中打开 Expression Builder。

注意： 有关表达式中字段名称和字段名称语法的信息，请参阅[关于表达式 \(第 页 1616\)](#)。

要构建表达式

- 1 单击 *fx* 图标以打开 Expression Builder。
- 2 在 Expression Builder 中，从列表中选择字段和函数，或在表达式编辑器中键入内容。

从列表中选择字段时，会将该字段的独立于语言的名称粘贴到表达式编辑器中。例如，从“商机”字段列表中选择“结束日期”字段时，会将 [{Primary Revenue Close Date}] 粘贴到表达式编辑器中。

注意： Expression Builder 内“字段”列表中显示的字段名称是字段的显示名称。如果您的管理员更改了字段的显示名称，则“字段”列表将显示字段的新显示名称。但是，从列表中选择字段时，会将该字段的独立于语言的名称粘贴到表达式编辑器中。

字段名称两边的括号表示将以特定字段的特定数据类型来计算并返回特定字段的值。有关选择字段和字段值的更多信息，请参阅下表。

- 3 根据需要添加运算符和文字，以此编辑表达式。

注意： 如果希望表达式判断选择列表字段中是否有某个值，请不要在表达式中键入该值。例如，不要键入 [{Type}] = “客户”。而应从列表中选择该选择列表字段，然后在 Expression Builder 中单击“显示可接受的值”链接。从显示的值中选择要在表达式中使用的值。表达式将类似这样：

```
[{Type}]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

- 4 （可选）将注释添加到您的表达式，如下所示：
 - 要指明注释的开头，请输入正斜杠 (/)，后跟星号 (*)。
 - 要指明注释的结尾，请输入星号，后跟正斜杠。

例如：

```
/*这是我的注释*/
```

您可以在表达式的开头、结尾或中间任意位置添加注释。您可以将多个注释添加到单个表达式。

在评估表达式时，会忽略表达式中的注释。但是，无法包括将在主题行内忽略的注释或工作流“发送电子邮件”操作上电子邮件中的消息。在这些位置中，正斜杠和星号将解释为纯文本，且将与放在星号内的任何其他文本一起显示在主题行或电子邮件消息中。

注意： 您也可以使用注释功能将表达式设为无效。例如，如果您想要将字段验证表达式设为无效，但您不想删除它，则如此处所述将表达式包括在正斜杠和星号字符内。如果您稍后要再次将表达式设为有效，则从表达式开头和结尾中删除正斜杠和星号字符。

5 （可选）单击“检查语法”，在必要处进行更正。

6 保存表达式。

下表将介绍 Expression Builder。

界面元素	说明
记录类型字段	提供可在表达式中使用的字段（源于上下文记录类型）的选择列表（特定于上下文）。如果公司管理员已重命名某些字段，则“字段”选择列表中 will 显示新的字段名。 请注意以下几点： - 如果要创建工作流程规则或与工作流程规则相关的操作，则上下文记录类型为工作流程规则定义中指定的记录类型。例如，如果要创建电子邮件的正文，且发送该电子邮件将作为服务请求记录的工作流程规则的一项操作，则 Expression Builder 的上下文记录类型为“服务请求”。 - 在高级字段管理中，上下文记录类型为从中创建表达式的字段的父级记录类型。例如，针对商机字段定义字段验证时，Expression Builder 的上下文记录类型为“商机”。
显示可接受的值	从“字段”选择列表中选择了字段后，单击“显示可接受的值”将显示该字段可以接受的值。 - 如果所选字段为选择列表字段，则单击“显示可接受的值”时，将显示为该选择列表配置的所有选项。 您一次只能选择一个选项。每选择一个选项将定义一个可在表达式中使用的 Lookup 函数。 - 如果所选字段不是选择列表字段，则单击“显示可接受的值”时将显示一个窗口，其中说明了该字段可包含的各种数据的可接受值。
函数	提供一个特殊函数的下拉列表，这些函数可用于修改、提取或处理表达式中的数据。有关可用函数的列表，请参阅 Expression Builder 函数（请参阅 Expression Builder 函数 第 页 1625）。
表达式	一个显示表达式的多行可编辑文本框。 有关表达式支持的最大长度的信息，请参阅关于表达式（第 页 1616）。 从选择列表中选择的字段和函数将显示在表达式编辑器中。您也可以直接在表达式编辑器中键入表达式。 表达式语法总是显示独立于语言的字段名。（独立于语言的名称是不随着用户语言变化而变化的名称。）
语法指南	在 Expression Builder 联机帮助中显示 Oracle CRM On Demand 主题。
示例表达式	在 Expression Builder 联机帮助中显示主题“Oracle CRM On Demand 示例”。
检查语法	验证所创建的表达式的语法。

界面元素	说明
保存	保存表达式。
取消	关闭“Expression Builder”窗口，不保存任何更改。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [关于表达式 \(第 页 1616\)](#)
- [Expression Builder 中的数据类型 \(第 页 1619\)](#)
- [Expression Builder 运算符 \(第 页 1621\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)
- [Expression Builder 示例 \(第 页 1659\)](#)

关于表达式

表达式是指可由 Oracle CRM On Demand 计算的一个或多个运算符、函数、字段和文字的有效组合。本主题提供有关以下表达式功能的信息：

- 表达式中的字段和字段名称格式
- 表达式长度
- 文字长度
- 条件表达式
- 验证表达式
- 在表达式中使用相关字段

表达式中的字段和字段名称语法

某记录类型的字段设置页面中提供的大多数字段也在 Expression Builder 中该记录类型的字段列表中提供，且可在表达式中使用。

注意：文本（短 - 可屏蔽）字段类型的定制字段除外。您不能在 Expression Builder 的表达式中使用这些字段。

当您通过从 Expression Builder 内的字段列表中选择字段名称以将字段添加到表达式时，会使用下列语法在表达式编辑器中输入字段：

[{FieldName}]

出现在表达式编辑器中的字段名称是用于在 Oracle CRM On Demand 中内部标识字段的独立于语言的字段名称。虽然您也可以使用 [{FieldName}] 语法将字段名称直接键入到表达式编辑器中，但建议始终从字段列表中选择字段，以便表达式中的字段名称正确。

关于较早版本内表达式中的字段名称和字段名称语法

在比 Oracle CRM On Demand 第 29 版 Service Pack 1 更旧的版本中，当您从 Expression Builder 内的字段列表中选择字段时，会使用以下语法在表达式编辑器中输入字段：

[<FieldName>]

此外，在比第 29 版 Service Pack 1 更旧的版本中，Expression Builder 使用的独立于语言的字段名称不同于第 29 版 Service Pack 1 和更高版本的 Expression Builder 中所使用的独立于语言的字段名称。但是，使用 [<FieldName>] 语法和相应字段名称且在更旧版本中有效的任何表达式在第 29 版 Service Pack 1 和更高版本中继续有效。如果愿意，您也可以直接使用 [<FieldName>] 语法在表达式编辑器中继续键入独立于语言的旧字段名称。但是，建议您始终从 Expression Builder 内的字段列表中选择字段，以便字段名称和字段语法始终正确。

如果为新字段名称使用 `[{FieldName}]` 语法，为旧字段名称使用 `[<FieldName>]` 语法，则表达式可以包含混合在一起的新字段名称和旧字段名称。

关于 Oracle CRM On Demand 联机帮助中的示例

联机帮助中显示的某些表达式示例有助于使用在比第 29 版 Service Pack 1 更旧版本中使用的独立于语言的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，在第 29 版 Service Pack 1 或更高版本中创建或更新表达式时，如果从 Expression Builder 内的字段列表中选择对应的字段，则表达式中的字段名称将不同于联机帮助内示例中所显示的字段名称，字段将使用新字段语法出现在表达式编辑器中。

表达式长度

对于通过 workflow 规则上的“发送电子邮件”操作配置的电子邮件的邮件正文，表达式的最大支持长度为 16,350 个字符，包括空格在内。您可以通过按 Enter 键在电子邮件中插入换行符。换行符在文本框中计为两个字符。

在使用 Expression Builder 的其他所有情况下，表达式支持的最大长度为 1024 个字符（包括空格）。

此外，还必须确保在要保存表达式的字段中字符总数不超过该字段的限制。在下列 workflow 字段中，函数和字段名前分别放有 3 个百分号（%%%）：

- 通过“发送电子邮件”操作配置的电子邮件中的“主题”和“邮件正文”字段
- 通过“创建任务”操作配置的任务中的“主题”和“说明”字段

百分号表示该函数或字段名将转换为文本值。在保存表达式的字段中，每个百分号计为 1 个字符。

如果直接在字段中键入函数或字段名，则必须在该函数或字段名前键入 3 个百分号。如果使用 Expression Builder 嵌入函数或字段名，则会自动添加百分号。

例如，如果使用 Expression Builder 将以下字段名称插入 workflow 操作的电子邮件正文中：

`[{Name}]`

则 Expression Builder 会将下列内容（共 14 个字符）插入 workflow 操作的电子邮件正文中：

`%%%[{Name}]%%%`

文字长度

将字符串或数字文字传递到 Expression Builder 中的函数时，文字包含的字符数（包括空格）不能超过 75。如果文字超过 75 个字符，则 Expression Builder 会将文字视为语法错误。通过引用字段名称将字符串传递到函数时，75 个字符的限制不适用于字段中传递到文字的值的长度。

创建表达式来设置字段的默认值时，75 个字符的限制适用于传递到表达式中任何函数的任何字符串或数字文字。此外，表达式结果中的字符数不能超过字段允许的最大字符数。

条件表达式

条件表达式是指在应用产品计算后始终返回布尔值（如 True 或 False）的表达式。

注意：Yes、No、Y 和 N 不是布尔值。如果将 True 或 False 指定为诸如 [IIf \(第 页 1633\)](#) 之类的函数的返回值，则返回的 True 和 False 为字符串，而不是布尔值。在条件表达式中，使用不正确的布尔值可能导致不可预知的行为。

在以下任何上下文中使用的表达式都必须是条件表达式：

- 指定字段验证规则
- 指定 workflow 规则中的条件
- 作为 [IIf \(第 页 1633\)](#) 函数中的第一个参数

验证表达式

验证表达式用于确保字段中输入的数据为有效数据。验证表达式必须是条件表达式。

每次新的或现有记录上的字段更新时，都会计算此字段的验证表达式。但是，以下情况不会计算验证表达式：

- 创建或修改记录时，此字段留空。执行字段验证不强求某个值。

■ 字段具有预先存在的值（有效或无效），且在记录更新时，此值不会更改。

如果未计算验证表达式，或者验证表达式的计算结果为空，则不会生成错误消息。仅当表达式验证失败（即表达式的计算结果为假）时才会生成错误消息。

验证表达式与其他表达式类型的不同之处在于，它允许以条件运算符开头。例如，如果表达式即将要验证的字段是“客户名称”，则表达式的开头可以是：

```
= 'Acme Hospital'
```

此表达式虽然形式不规范，但仍能通过语法检查，因为如果 Oracle CRM On Demand 在表达式的开头没有找到字段名，便会在表达式前插入将要验证的字段名称。您也可以按以下所示输入验证表达式：

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

其中 [<AccountName>] 是即将要验证的字段。

如果除了即将要验证的字段，表达式还需要计算其他字段，则表达式的标准做法是首先比较即将要验证的字段。

验证表达式仅用于 Oracle CRM On Demand 高级字段管理中的“字段验证”文本框。

验证表达式示例

示例 1：业务流程要求商机的结束日期必须迟于其创建日期。

要实施此过程，请为“结束日期”字段（在商机的“字段设置”页面中）创建一个验证表达式，如下所示：

```
> [<CreatedDate>]
```

或者，您也可以使用以下示例。但是请注意，即将要计算的字段（“结束日期”）必须是表达式中的第一个字段：

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

有关创建和编辑字段的信息，请参阅[创建和编辑字段（第 1043 页）](#)。

示例 2：如果商机的机率为 40% 或更高，则业务流程要求商机的收入必须为非零值。

业务规则表示这两个字段之间存在相关性，可重新表述此相关性，如下所示：

对于商机，如果机率大于或等于 40，则收入不能为零。相反，如果收入为零，则机率不能大于或等于 40。

在创建记录以及用户每次更新字段时，将会计算字段的验证表达式。因为对“机率”字段或“收入”字段进行更新都可能影响这两个字段，所以必须具有“机率”字段和“收入”字段验证规则，才能正确实施业务规则。（有关创建和编辑字段的信息，请参阅[创建和编辑字段（第 1043 页）](#)。）

实现此示例所需的步骤如下所示：

- 1 为“机率”字段配置以下验证规则：

```
< 40 OR ([<Probability>])>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

请注意未使用百分比符号 (%)。

- 2 将诸如以下内容的验证错误消息添加到“机率”字段中：

如果机率大于或等于 40%，则收入必须大于 0。

- 3 为“收入”字段配置以下验证规则：

```
(> 0 AND [<Probability>])>= 40) OR [<Probability>]< 40
```

- 4 将诸如以下内容的验证错误消息添加到“收入”字段中：

如果机率大于或等于 40%，则收入必须大于 0。

在表达式中使用相关字段

相关字段是值取决于外键的联接字段。**联接字段**是记录类型上的某个字段，该字段使用外键引用另一个记录类型上的字段。一个相关字段示例是“商机”记录类型中的 AccountName 字段。“商机”记录类型中的 AccountName 字段是值取决于 AccountId 外键字段的联接字段，其中此外键字段引用“客户”记录类型。

如果表达式必须确定相关字段的值，建议使用 JoinFieldValue 函数并获取字段的最近值，方法是引用 ID 字段，即外键字段。否则，表达式的结果可能错误，且表达式值的结果可能无效。有关联接字段和 JoinFieldValue 函数的更多信息，请参阅 JoinFieldValue (第 页 1636)。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

Expression Builder 中的数据类型

本主题说明 Oracle CRM On Demand 中的数据类型，以及如何在 Expression Builder 中使用这些数据类型。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式 \(第 页 1616\)](#)。

Oracle CRM On Demand 中的数据类型

下表显示了在表达式中使用 Oracle CRM On Demand 字段时返回的数据类型。要获取字段值，请使用 [{FieldName}] 语法或 [<FieldName>] 语法。

Oracle CRM On Demand 字段类型	表达式中的返回类型
整数	整数
选择列表	字符串
货币	货币
ID	字符串
文本	字符串
复选框	布尔。 例如，您可以直接在需要条件的地方使用 [<Active>]。您也可以使用 FieldValue('<Active>') = 'Y'。
日期	日期
日期时间	日期时间
数字	数字

数据类型算术

如果某个语句引用多个字段值，字段数据类型也不相同，则数据类型的顺序会影响计算结果。在对两个不同数据类型的操作数应用运算符（非指数运算符）时，运算符右边的操作数将先转换为左边的操作数的数据类型，然后才会进行运算。例如，如果 CloseDate 为 02/09/2007，以下表达式：

PRE(' <CloseDate>') + 30

的计算结果为 02/09/200730。因此以下条件：

[<CloseDate>] > PRE(' <CloseDate>') + 30

在语法上有效，但其意义无效。该条件的正确书写形式如下：

[<CloseDate>] - 30 > PRE(' <CloseDate>').

注意：如果使用指数运算符，则不会将运算符右边的操作数转换成左边操作数的数据类型。

下表使用示例值显示了各种算术运算可能具有的结果。

字段	数据类型	示例值	
数量	整数	5	
项目报价	货币	2.25	
计算		结果	
		值	数据类型
[<物品价格>] + [<数量>]		7.25	货币
[<数量>] + [<物品价格>]		7	整数
[<物品价格>] - [<数量>]		(2.75) 注意： 对于货币字段， 括号表示值为负值。	货币
[<数量>] - [<物品价格>]		3	整数
[<物品价格>] * [<数量>]		11.25	货币
[<数量>] * [<物品价格>]		10	整数
[<物品价格>] / [<数量>]		0.45	货币
[<数量>] / [<物品价格>]		2.50	货币

如果使用指数运算符，则不会将运算符右边的操作数转换成左边操作数的数据类型。

在此示例（其中“数量”是整数字段，其值为 5，“物品价格”是货币字段，其值为 2.25）中，如果运算符右边的操作数转换为左边的操作数的数据类型，则“数量 ^ 物品价格”的预计值应为 25，预计的数据类型应为整数。但是，其结果如下表所示。

计算	结果	
	值	数据类型
[<物品价格>] ^ [<数量>]	57.67	货币
[<数量>] ^ [<物品价格>]	37.38	货币

Expression Builder 还支持求反运算符（负号 [-]）。例如：

计算	结果	
	值	数据类型
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	货币

如果将数值转换为字符串，则无法正确进行计算。例如：

计算	结果		说明
	值	数据类型	
1234 + abcd	1234	数字	字符串“abcd”的计算结果为数值 0，此结果随后将与 1234 相加。
abcd + 1234	abcd1234	字符串	数值 1234 的计算结果为字符串“1234”，该字符串将附加到字符串“abcd”的后面。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

Expression Builder 运算符

本主题说明可在 Expression Builder 中使用的运算符及其计算顺序。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式 \(第 页 1616\)](#)。

算术运算符

下表说明各算术运算符的用途，还有各运算符的用法示例。

运算符	用途	示例
+	添加	[<记录编号>] + 1

运算符	用途	示例
-	减	[<记录编号>] - 1
-	求反	[<收入>] < -100
*	乘	[<小计>] * 0.0625
/	除	[<物品总数>] / [<订单总数>]
^	求幂	[<网格高度>] ^ 2

逻辑运算符

以下真值表显示了在 Expression Builder 中逻辑运算符可能会产生的结果。

逻辑运算符	第一个操作数	第二个操作数	结果
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE

逻辑运算符	第一个操作数	第二个操作数	结果
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

比较运算符

下表说明各比较运算符的用途，还有各运算符的用法示例。

运算符	用途	示例
=	测试第一个操作数是否等于第二个操作数。	[<姓氏>] = "Smith"
< >	测试第一个操作数是否不等于第二个操作数。	[<角色>] <> "最终用户"
>	测试第一个操作数是否大于第二个操作数。	[<收入>] > 5000
<	测试第一个操作数是否小于第二个操作数。	[<概率>] < .7
> =	测试第一个操作数是否大于或等于第二个操作数。	[<收入>] >= 5000
< =	测试第一个操作数是否小于或等于第二个操作数。	[<概率>] <= .7
LIKE	测试第一个操作数的值是否与指定的字符串匹配。	[<姓氏>] LIKE "Smith" 提示： 您可以将星号 (*) 和问号 (?) 模式匹配特殊字符与 LIKE 运算符配合使用。
NOT LIKE	测试第一个操作数的值是否与指定的字符串不匹配。	[<姓氏>] NOT LIKE "Smith" 或 NOT ([<姓氏>] LIKE "Smith")

运算符	用途	示例
		注意： 第二个示例中的括号不能省。 提示： 您可以将星号 (*) 和问号 (?) 模式匹配特殊字符与 NOT LIKE 运算符配合使用。
IS NULL	测试操作数是否为空。	[<姓氏>] IS NULL
IS NOT NULL	测试操作数是否不为空。	[<姓氏>] IS NOT NULL

模式匹配特殊字符

下表说明了模式匹配特殊字符。这些特殊字符可以与 LIKE 和 NOT LIKE 比较运算符配合使用。

字符	用途	示例
*	零个或更多字符	[<姓氏>] LIKE "Sm*" 可返回 [<姓氏>] 值以字符 <i>Sm</i> 开头的所有记录，如 <i>Smith</i> 、 <i>Smythe</i> 、 <i>Smart</i> 等。 [<姓氏>] LIKE "*om*" 将返回 [<姓氏>] 字段中含有字符 <i>om</i> 的所有记录，如 <i>Thomas</i> 、 <i>Thompson</i> 、 <i>Tomlin</i> 等。
?	一个字符	[<名字>] NOT LIKE "Da?" 将返回 [<名字>] 值为三个字符但不以 <i>Da</i> 这两个字母开头的记录。将返回含有 <i>Ted</i> 、 <i>Tom</i> 和 <i>Sam</i> 的记录，但不会返回含有 <i>Dax</i> 和 <i>Dan</i> 的记录。 NOT ([<名字>] LIKE "?o?") 将返回 [<名字>] 值为三个字符但中间的字符不是 <i>o</i> 的所有记录。将返回含有 <i>Ted</i> 和 <i>Sam</i> 的记录，但不返回含有 <i>Tom</i> 和 <i>Bob</i> 的记录。

级联运算符

+（加号）运算符在电子邮件中用于将字段值与文本相连。

运算符优先级

优先级是指 Oracle CRM On Demand 对一个表达式中的各个运算符求值的顺序。适用以下规则：

- 先对优先级较高的运算符求值，然后再对优先级较低的运算符求值。
- 从左到右对优先级相同的运算符求值。
- 较低级别的数字表示较高的优先级。
- 如果使用括号，则会影响表达式中的优先级顺序。先对括号内的表达式求值，然后再对括号外的表达式求值。

下表列出了优先级的级别。

级别	运算符
1	()
2	-（求反）
3	^（求幂）

级别	运算符
4	* (乘)、/ (除)
5	+ (加)、- (减)、“NOT”逻辑运算符
6	AND 逻辑运算符
7	OR 逻辑运算符
8	=、<>、>、<、>=、<= 比较运算符

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

Expression Builder 函数

下表列出了可在 Expression Builder 中使用的函数。请单击函数名称以查看有关函数的更多信息。

布尔值函数	日期和时间函数	字符串函数	用户函数	数据函数	数学函数
IfNull (第 页 1633)	Duration (请参阅 持续时间 第 页 1627)	FieldValue (第 页 1630)	Locale (请参阅 区域设置 第 页 1643)	ExcludeChannel (第 页 1628)	LN (第 页 1642)
IIf (第 页 1633)	JulianDay (第 页 1638)	FindNoneOf (第 页 1631)	LocaleListSeparator (第 页 1643)	GetGroupId (第 页 1632)	
IsValidRowId (第 页 1635)	JulianMonth (第 页 1638)	FindOneOf (第 页 1632)	OrganizationName (第 页 1647)	JoinFieldValue (第 页 1636)	
	JulianQtr (第 页 1639)	HostName (第 页 1632)	UserValue (第 页 1654)	LookupName (第 页 1643)	
	JulianWeek (第 页 1639)	InStr (第 页 1634)		LookupValue (第 页 1644)	
	JulianYear (第 页 1640)	Left (第 页 1641)		PRE (第 页 1647)	
	Timestamp (第 页 1650)	Len (第 页 1641)		RowIdToRowNum (第 页 1649)	
	Today (第 页 1653)	Lower (第 页 1645)		RowNum (第 页 1650)	

布尔值函数	日期和时间函数	字符串函数	用户函数	数据函数	数学函数
	UtcConvert (第 页 1658)	Mid (第 页 1646)			
		Right (第 页 1648)			
		ToChar (第 页 1651)			
		Upper (第 页 1653)			

请注意以下其它相关函数的信息：

- 表达式生成器中“函数”字段上下拉列表中列出的某些函数仅供内部使用。请不要在您的表达式中使用以下函数：
 - GetParentId
 - IsManagerPosition
 - Lookup
 - LookupMessage
 - LOVLanguage
 - PositionId
 - PositionName
- 建议使用 [UserValue \(第 页 1654\)](#) 函数，而不是下表中列出的函数。这些函数将废弃。

函数	建议的替代函数
别名	UserValue(' <Alias>')
货币	UserValue(' <CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue(' <Division>')
FirstName	UserValue(' <FirstName>')
JobTitle	UserValue(' <JobTitle>')
语言	UserValue(' <LanguageCode>')
LanguageName	UserValue(' <Language>')
LastName	UserValue(' <LastName>')
LocalCurrency	UserValue(' <CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue(' <Locale>')

函数	建议的替代函数
LoginId	UserValue(' <UserId>')
LoginName	UserValue(' <UserSignInId>')

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)

持续时间

Expression Builder 中的 Duration 函数返回一个数值，表示用 period 参数指明的天数或不足一天的时间间隔表示的期间。

语法

Duration(period)

结果类型

数字

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
period	指定要返回的期间。值可以是格式为 PnYnMnDTnHnM 的字符串字面值，或者是表达式（其计算结果是格式为 PnYnMnDTnHnM 的字符串）。 在 PnYnMnDTnHnM 字符串中： ■ P 是期间指示符。 ■ nY 指定年数 ■ nM 指定月数 ■ nD 指定天数 ■ T 用来分隔日期规范和时间规范。 ■ nH 指定小时数 ■ nM 指定分钟数 例如，假定您想要指定 50 个月的期间。您可通过字符串字面值的形式指定期间，例如 P4Y2M 或 P50M。或者，如果您想要指定视字段值而定的期间，则可以在表达式的参数中使用该字段。 在以下示例中，推断期间是设置为存储期间值（月）的定制字段。 “推断期间”字段中的值用于计算期间： Duration('P' + FieldValue([{nDeferral_Period}])+ 'M') 因此，如果“推断期间”字段中的值为 12，那么表达式的计算结果为 P12M，这是有效的参数字符串。如果“推断期间”字段中的值为 50，那么表达式的计算结果为 P50M，这也是有效的字符串。

参数	说明
	您可以在字符串面值中指定任意数量的年、月、天、小时或分钟。同样，如果参数包含表达式，则对于表达式可返回的数量没有限制。

以下注意事项适用于期间参数：

- 不要为正值指定加号 (+)。
- 您可通过 `-Duration(Period)` 或 `Duration(-period)` 的形式指定负持续时间。
- 不支持指定秒数。
- 如果年数、月数、天数、小时数或分钟数为 0，您可以省略数值和对应的指示符。
- 如果在期间中没有时间部分，则期间中不能包括 `T` 指示符。
- 在期间中必须始终存在 `P` 指示符。

示例

以下是 `Duration` 函数的有效示例：

```
Duration(' P0Y1M1DT2H5M' )
Duration(' P0Y0DT1H' )
Duration(' P1D' )
Duration(' P0Y0MODT0H0M' )
Duration(' P0DT1M' )
Duration(' P24M' )
Duration(' P500D' )
Duration(' P' + FieldValue([ {nDeferral_Period} ])+ 'M' )
Duration( 'PT1000H3M' )
Duration( '-P1Y200M' )
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 `Expression Builder` 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

ExcludeChannel

如果指定的渠道名称是发出请求的渠道，则 `Expression Builder` 中的 `ExcludeChannel` 函数将返回 `FALSE`。

语法

```
ExcludeChannel(channel name)
```

结果类型

布尔

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
channel name	要排除的渠道的名称。

下表说明了可用于 channel name 参数的有效字符串。这些字符串区分大小写。

渠道名称字符串	说明
Import	此渠道字符串不包括通过导入功能和 Oracle Data Loader On Demand 执行的更新。
Online	此渠道字符串不包括通过以下方式执行的更新： ■ 浏览器窗口中的用户交互，包括“成批更新”功能和记录合并中的更新 ■ REST API 调用 注意：Online 渠道字符串不包括通过导入功能执行的更新。
Mass Update	此渠道字符串仅排除通过“成批更新”功能执行的更新。 注意：Online 渠道字符串也会排除通过“成批更新”功能执行的更新。
Record Merge	此渠道字符串仅排除记录合并执行的更新。 注意：Online 渠道字符串也会排除记录合并中的更新。
Web 服务	此渠道字符串不包括 Web 服务中的更新。
Office	此渠道字符串不包括 Oracle CRM On Demand Integration for Office 中的更新。
OEI	此渠道字符串不包括 Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Notes Email Integration On Demand 中的更新。
Desktop	此渠道字符串不包括 Oracle CRM On Demand Desktop 中的更新。
Rest	此渠道字符串仅排除 REST API 调用中的更新。 注意：Online 渠道字符串也会排除 REST API 调用中的更新。
Mobile	此渠道字符串不包括 Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales 中的更新。

示例

以下示例将停止 Web 服务请求触发流程：

```
ExcludeChannel("Web Services")
```

以下示例将阻止导入操作或 Oracle Data Loader On Demand 触发一个流程：

```
ExcludeChannel("Import")
```

关于允许指定的在线更新的示例

使用 ExcludeChannel 函数指定 Online 渠道字符串时，会阻止以下渠道中的更新：

- 浏览器窗口中的所有用户交互，包括通过“成批更新”功能执行的更新和记录合并
- REST API 调用

如果您想要允许 REST API 调用、“成批更新”功能或记录合并中的更新，但想阻止浏览器窗口的其他用户交互中的更新，则将 IIF 函数与 ExcludeChannel 函数搭配使用以指定您想允许的在线渠道。例如，要允许通过 REST API 调用更新客户记录并阻止通过浏览器窗口的其他用户交互更新客户记录（包括“成批更新”功能和记录合并），您可以使用以下配置创建工作流规则：

- 记录类型为“客户”。
- 触发事件为“在保存已修改记录之前”。
- “取消保存”复选框处于选中状态。
- 条件如下所示：

```
IIF(ExcludeChannel("Online"), 1, IIF(ExcludeChannel("Rest"), 0, 1))
```

此工作流规则允许 Online 渠道字符串阻止的所有渠道（如 Web 服务和导入功能）中的更新，以及 REST API 调用中的更新。

注意：在将 ExcludeChannel 函数与其他函数合并时（如此示例所示），请记住：如果指定的渠道名称是发出请求的渠道，则 ExcludeChannel 函数将返回 FALSE 值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#)（第 页 1613）
- [使用 Expression Builder](#)（第 页 1614）
- [Expression Builder 函数](#)（第 页 1625）

FieldValue

Expression Builder 中的 FieldValue 函数返回字符串形式的字段值。

语法

```
FieldValue('<field_name>')
```

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
field_name	与所选字段对应的有效 XML 名称或定制集成标记。

参数	说明
	记录类型“字段”页面中的“集成标记 Web Services 2.0”列中显示了集成标记。

示例

以下示例：

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

返回“创建日期”字段的字符串形式的值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

FindNoneOf

Expression Builder 中的 FindNoneOf 函数返回第一个参数 (string1) 内与第二个参数 (string2) 中的任何字符都不匹配的第一个例程的位置。

语法

```
FindNoneOf(string1, string2)
```

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string1	要在其中进行搜索的字符串、文本字段或字符串表达式。
string2	要匹配的字符串、文本字段或字符串表达式。

示例

以下示例返回的值为 4：

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

FindOneOf

Expression Builder 中的 FindOneOf 函数返回第一个参数 (string1) 内与第二个参数 (string2) 中的字符匹配的
第一个例程的位置。

语法

FindOneOf(string1, string2)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string1	要在其中进行搜索的字符串、文本字段或字符串表达式。
string2	要匹配的字符串、文本字段或字符串表达式。

示例

以下示例返回的值为 3:

FindOneOf ("abcdef", "xyzc")

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

GetGroupId

Expression Builder 中的 GetGroupId 函数返回 Oracle CRM On Demand 日历共享组。

语法

GetGroupId()

结果类型

字符串

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

HostName

Expression Builder 中的 HostName 函数返回正在运行 Oracle CRM On Demand 的服务器的主机名。

语法

HostName

结果类型

字符串

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

IfNull

Expression Builder 中的 IfNull 函数返回传递给该函数的第一个参数中的值。如果第一个参数返回 NULL，则返回第二个参数中的值。

语法

IfNull(expr1, expr2)

结果类型

IfNull 函数的结果类型是其第一个参数的类型，即使第一个参数为 NULL 也是如此。在返回第二个变量的值之前，会将第二个变量转换为第一个变量的类型。

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
expr1	字段名或表达式。
expr2	expr1 为 NULL 的情况下返回的字段名或表达式。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

IIf

Expression Builder 中的 IIf 函数基于条件表达式的计算结果返回两个参数之一。IIf 是 Immediate If 的缩写形式。

语法

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

替代语法

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

混合语法

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

结果类型

IIf() 函数的结果类型始终是其第一个参数的类型。如果表达式计算结果为 FALSE，则在返回第二个参数的值之前，会将第二个参数转换为第一个参数的类型。

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
expr	要计算的条件表达式。
result_if_true	条件表达式计算结果为 true 时返回的值。
result_if_false	条件表达式计算结果为 false 时返回的值。
expr_if_true	条件表达式计算结果为 true 时要计算的表达式。
expr_if_false	条件表达式计算结果为 false 时要计算的表达式。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式](#)（第 页 1616）。

示例

下面是 IIf 函数中混合语法的一个示例：

业务流程要求“开票的省/自治区”字段发生更改时要更新客户详细信息页面上的“区域”字段，如下所示：

如果将“开票的省/自治区”字段更改为 OK 或 TX，则“区域”字段将更新为“中部”。如果将“开票的省/自治区”字段更改为 CA，则“区域”字段将更新为“西部”。如果更改为所有其它省/自治区，则“区域”字段将更新为“东部”。

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', '中部',  
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', '西部', '东部'))
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#)（第 页 1613）
- [使用 Expression Builder](#)（第 页 1614）
- [Expression Builder 函数](#)（第 页 1625）

InStr

Expression Builder 中的 InStr 函数返回一个字符串在另一个字符串中第一次出现时所在的位置。

语法

Instr(string1, string2, start, end)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string1	指定要被搜索的字符串。值可以是字符串文字、字段名或一个返回字符串的表达式。
string2	指定要搜索的字符串。值可以是字符串文字、字段名或一个返回字符串的表达式。 注意： 字符串搜索区分大小写。
start	(可选) 一个指定 string1 中的起点的整数。
end	(可选) 一个指定 string1 中的终点的整数。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式](#)（第 页 1616）。

示例

以下示例返回的值为 9：

```
InStr('john.doe@company.com','@')
```

以下示例将显示如何在工作流规则条件中使用 InStr 函数。在工作流规则条件中，InStr 函数用于确定指定字符串是否出现在记录的字段中。如果在字段中发现此字符串，则将执行在工作流规则中指定的操作。在此示例中，InStr 函数将确定记录中的“主题”字段是否包含单词 *REVIEW*。仅当“主题”字段包含大写字母形式的单词 *REVIEW* 时，才会执行工作流规则中的操作。

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#)（第 页 1613）
- [使用 Expression Builder](#)（第 页 1614）
- [Expression Builder 函数](#)（第 页 1625）

IsValidRowId

所指定记录类型的 Expression Builder 查询记录中的 IsValidRowId 函数，用于确定某些行 ID 是否存在，以及是否返回布尔值（TRUE 或 FALSE）。如果行 ID 存在，但记录被标记要删除，则 IsValidRowId 函数返回 FALSE。

语法

```
IsValidRowId(record_type, 'row_id')
```

结果类型

布尔值（TRUE 或 FALSE）。

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
record_type	记录类型的独立于语言的名称。（ <i>独立于语言的名称</i> 是不随着用户语言变化而变化的名称。） 参数必须包含在字段字符串标识符内。例如： '<Contact>'
row_id	返回字母数字行 ID 的字符串文字、字段名或表达式。

示例

以下示例确定联系人记录上“行 ID”字段的值是否为联系人记录的有效行 ID：

IsValidRowId(' <Contact>', [{Id}])

以下示例确定 12-Y09KG 值是否为客户记录的有效行 ID：

IsValidRowId(' <Account>', '12-Y09KG')

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

JoinFieldValue

某个记录类型可通过外键由另一个记录类型进行引用。*联接字段* 是记录类型上的某个字段，该字段使用外键引用另一个记录类型上的字段。例如，在大多数记录类型上，“OwnerId”字段是一个引用“用户”记录类型的外键。许多记录上的“所有者”字段是一个联接字段，该字段使用 OwnerId 外键引用“用户”记录类型上的“别名”字段。

如果在 Expression Builder 内的 JoinFieldValue 函数中指定所引用记录类型和相关外键字段，则该函数将返回联接字段的值。JoinFieldValue 函数还可以检索所引用记录类型中未直接联接到引用对象的其他字段，这样，您就可以在相关记录类型中查找各种记录类型的字段。

如果引用的记录类型的 ID 字段作为外键存在于您可在其上配置 workflow 规则的记录类型上，则可以使用 JoinFieldValue 函数从引用的记录类型中检索字段值。

此外，还可以使用所有记录类型上提供的以下外键字段从“用户”记录类型中检索字段值：

- CreatedById
- ModifiedById

注意：JoinFieldValue 函数无法返回“活动”记录类型中以下字段的值：“支付交易数”、“详细产品数量”、“已发放的促销项目数量”和“已发放的样品数量”。此限制是由于 Oracle CRM On Demand 计算这些字段值的方式引起的。

语法

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

结果类型

字符串。

如果出错或者请求的字段值为空，则返回零长度字符串。

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
ref_record_type	所引用记录类型的独立于语言的名称。（ <i>独立于语言的名称</i> 是不随着用户语言变化而变化的名称。） 参数必须包含在字段字符串标识符内。例如： '<Account>'
foreign_key	返回所引用记录类型（在 ref_record_type 参数中指定）中有效行 ID 的文字或表达式。如果行 ID 无效，则该函数返回零长度字符串。直接字段引用必须包含在字段标识符内。例如： [<AccountId>]
field_name	所引用记录类型（由 ref_record_type 参数指定）中字段的独立于语言的名称。如果所引用记录类型中没有该字段，则返回错误。字段名称必须包含在字段字符串标识符内。例如： '<Type>'

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式](#)（第 页 1616）。

示例

示例 1：当记录的所有者发生变化时，业务流程需要使用 workflow 规则来查找新所有者的姓名。当记录的所有者发生变化时，只会更新记录上的 OwnerId 外键字段。因此，workflow 规则上的以下条件不会查找记录的新所有者：

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

您可以改用 workflow 中的以下条件来查找记录的新所有者：

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

示例 2：要获取记录的前一位所有者的电子邮件地址，请使用以下表达式：

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

示例 3：要获取记录的当前所有者的电子邮件地址，请使用以下表达式：

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

示例 4：业务流程要求将服务请求电子邮件发送给联系人。发送电子邮件之前，workflow 规则将检查联系人是否同意接收电子邮件。此 workflow 规则（基于服务请求记录类型）具有以下条件：

JoinFieldValue(' <Contact>', [<ContactId>], ' <NeverEmail>') <> 'Y'

示例 5：要获取服务请求的主要客户的所在地区，请使用以下表达式：

JoinFieldValue(' <Territory>', JoinFieldValue(' <Account>', [<AccountId>], ' <TerritoryId>'), ' <TerritoryName>')

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

JulianDay

Expression Builder 中的 JulianDay 函数返回自公元前 4713 年 1 月 1 日中午（世界时）以来经历的天数。

语法

JulianDay(date)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	一个返回日期数据类型的字段名。 要返回今天的日期值，请使用以下语法： JulianDay(Today())

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

JulianMonth

Expression Builder 中的 JulianMonth 函数返回一个等于以下值的整数：

JulianYear * 12 + *current_month*

其中 *JulianYear* 是 [JulianYear \(第 页 1640\)](#) 函数返回的年份，*current_month* 是一个介于 1 至 12 之间的整数，一月为 1。

语法

JulianMonth(date)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	一个返回日期数据类型的字段名。 要返回今天的日期值，请使用以下语法： <code>JulianMonth(Today())</code>

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

JulianQtr

Expression Builder 中的 JulianQtr 函数返回一个等于以下值的整数：

$JulianYear * 4 + current\_quarter$

其中 *JulianYear* 是 [JulianYear \(第 页 1640\)](#) 函数返回的年份，*current_quarter* 为：

$(current\_month - 1) / 3 + 1$

向下舍入到的下一个整数。

语法

`JulianQtr(date)`

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	一个返回日期数据类型的字段名。 要返回今天的日期值，请使用以下语法： <code>JulianQtr(Today())</code>

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

JulianWeek

Expression Builder 中的 JulianWeek 函数返回一个等于以下值的整数：

JulianDay / 7

向下舍入到的下一个整数，其中 *JulianDay* 是 [JulianDay](#) (第 页 1638) 函数返回的日。

语法

JulianWeek(date)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	一个返回日期数据类型的字段名。 要返回今天的日期值，请使用以下语法： JulianWeek(Today())

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 1613)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 1614)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 1625)

JulianYear

Expression Builder 中的 JulianYear 函数返回一个等于以下值的整数：

current_year + 4713

语法

JulianYear(date)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	一个返回日期数据类型的字段名。 要返回今天的日期值，请使用以下语法： JulianYear(Today())

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 1613)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 1614)

■ [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

Left

Expression Builder 中的 Left 函数从字符串左边返回指定数目的字符。

语法

Left(string, length)

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	要返回其最左边字符的字符串。如果字符串包含 Null，则返回 Null。
length	一个表示要返回的字符数的整数。如果此参数为 0（零），则返回一个空白字符串。如果此参数大于或等于字符串中的字符数，则返回整个字符串。

示例

如果当前用户的电子邮件地址为 john.doe@oracle.com，则以下示例返回的值为 john：

Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

Len

Expression Builder 中的 Len 函数返回指定字符串中的字符数。

语法

Len(string)

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	将计算其中的字符数的字段名或计算字符数所依据的字符串表达式。如果字符串为空白字符串，则返回 0（零）。如果字符串包含 Null，则返回 Null。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式](#)（第 页 1616）。

示例

以下示例返回的值为 18：

Len("Oracle Corporation")

如果字段包含有效的时间戳，则以下示例返回的值为 19：

Len([<CreateDate>])

以下示例返回的值为 19：

Len(Timestamp()) returns 19

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#)（第 页 1613）
- [使用 Expression Builder](#)（第 页 1614）
- [Expression Builder 函数](#)（第 页 1625）

LN

Expression Builder 中的 LN 函数返回参数中传递的数值的自然对数。

语法

LN(number)

结果类型

数字

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
number	要返回其自然对数的数值。

示例

以下示例：

LN(10)

返回的值为 2.30。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

区域设置

Expression Builder 中的 Locale 函数返回登录用户的区域设置代码（例如 ENU）。

语法

Locale()

结果类型

字符串

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

LocaleListSeparator

Expression Builder 中的 LocaleListSeparator 函数返回当前区域设置的列表分隔符字符，例如逗号 (,)。

语法

LocaleListSeparator()

结果类型

字符串

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

LookupName

Expression Builder 中的 LookupName 函数查找“值列表”表中满足以下所有条件的行：

- TYPE 字段与类型参数匹配。
- CODE 字段与 lang_ind_code 参数匹配。
- LANG_ID 字段与当前现行语言的语言代码匹配。

此函数返回指定值列表中显示值的未转换值（独立于语言的代码）。

提示：指定 LookupName 函数的参数时，请单击“显示可接受的值”以显示“字段”列表中所选字段的可接受的值。（如果字段是选择列表字段，则“显示可接受的值”将显示为该选择列表配置的所有选项。如果字段不是选择列表字段，则“显示可接受的值”将打开一个窗口，此窗口说明该字段可包含的各种数据的可接受值。）

语法

LookupName(type, lang_ind_code)

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
type	要搜索的行的类型。
lang_ind_code	显示值。

示例

如果 CALIFORNIA 为显示值，CALIF 为独立于语言的代码，则以下两个示例都将返回值 CALIF：

LookupName(' STATE_ABBREV', ' CALIFORNIA')

LookupName(' STATE_ABBREV', ' CALIF')

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

LookupValue

Expression Builder 中的 LookupValue 函数返回转换为当前现行语言的指定选择列表值。

选择列表值存储在“值列表”表中。LookupValue 函数返回满足以下所有条件的行的 VAL 列中的值：

- TYPE 列与类型参数匹配。
- CODE 列与 lang_ind_code 参数匹配。
- LANG_ID 列与当前现行语言的语言代码匹配。

LookupValue 函数允许 Oracle CRM On Demand 跨区域设置统一计算涉及选择列表值的表达式。例如，英语中 *White* 值的计算方式与法语中 *Blanc* 值的计算方式相同。

提示：指定 LookupValue 函数的参数时，请单击“显示可接受的值”以显示“字段”列表中所选字段的可接受的值。（如果字段是选择列表字段，则“显示可接受的值”将显示为该选择列表配置的所有选项。如果字段不是选择列表字段，则“显示可接受的值”将打开一个窗口，此窗口说明该字段可包含的各种数据的可接受值。）

注意：机会记录中的“销售阶段”字段不是一个真正的选择列表字段。LookupValue 函数对此字段不起作用。

语法

LookupValue (type, lang_ind_code)

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
type	要搜索的行的类型。
lang_ind_code	值列表中未转换的值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

Lower

Expression Builder 中的 Lower 函数将所指定字符串中的所有字母转换为小写。字符串中的非字母字符不会受到此函数的影响。

语法

Lower(string)

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	指定要转换的字符串。值可以是字符串文字、字段名或一个返回字符串的表达式。如果值是字符串说明，则必须用单引号或双引号括起来。

示例

如果联系人记录上的“名字”字段包含值 Amanda，则以下示例返回的值为 amanda：

```
Lower([First Name])
```

以下示例返回的值都是 account123：

```
Lower('Account123')
```

```
Lower("Account123")
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

Mid

Expression Builder 中的 Mid 函数从字符串中返回指定数目的字符。

提示：要确定字符串中的字符数，请使用 [Len](#)（第 页 1641）函数。

语法

Mid(string, start, length)

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	从其中返回字符的字段名或字符串表达式。如果字符串包含 Null，则返回空白字符串。
start	字段名或表达式，用于指定在字符串中开始计算长度的字符位置。如果 start 参数的值大于字符串中的字符数，则 Mid 函数返回空白字符串。
length	可选。用于指定要返回的字符数的字段名或表达式。如果未使用此参数，或者指定的长度大于可返回的字符数，则返回从开始位置到字符串结尾的所有字符。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式](#)（第 页 1616）。

示例

以下示例从字符串中第 12 个字符开始返回 7 个字符（Builder）：

Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)

以下示例从包含文本 *Expression Builder is easy!!* 的文本字段中第 12 个字符开始返回 7 个字符

Mid('<TextFieldName>', 12, 7)

或

Mid([<TextFieldName>], 12, 7)

以下示例从电子邮件地址中提取域名：

Mid([<CreatedbyEmailAddress>], FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@") + 1, Len([<CreatedbyEmailAddress>]))

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

■ [关于 Expression Builder](#)（第 页 1613）

- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

OrganizationName

Expression Builder 中的 OrganizationName 函数返回登录用户的组织名称。

语法

OrganizationName()

结果类型

字符串

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

PRE

如果修改了指定字段的值，但还未在数据库中更新此值，则 Expression Builder 中的 PRE 函数将返回该指定字段的上一个值。

警告：强烈建议您不要对包含“等待”操作的工作流规则使用 PRE 函数，因为“等待”操作会影响 PRE 函数。直到指定的等待期过期后，才会执行“等待”操作后面的任何操作。其余操作将在与最初触发规则的操作不同的批处理操作中执行，并且不保留触发工作流规则的操作之前的记录中的字段值。因此，字段的上一个值和当前值始终视为相同。

语法

PRE(' <fieldname>')

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
fieldname	已修改的字段名称。

注意：用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式 \(第 页 1616\)](#)。

使用 PRE 函数时，适用以下注意事项：

- 在条件表达式中，如工作流条件和验证语句，使用 PRE 函数检索字段的上一个值时，请记住字段的初始值可以为空（即空值）。如果初始值为空，与非空值的任何比较都将导致不可预知的行为。要确保条件表达式在此类情况下的计算结果正确，请将 PRE 函数与 IfNull 函数一起使用，如以下示例所示：

```
IfNull([<FieldName>], "无效") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "无效")
```

在此示例中，文本字符串 无效 用于替换空值，但您可以使用任何所需的字符串，前提是该字符串未作为要检查的字段中的值存在。

- 如果 PRE 函数用于在“等待”操作后调用的工作流规则或操作，则该函数不会返回字段的上一个值。但是，您可能拥有需要此类比较的业务流程。在这种情况下，您可以将工作流规则与“在保存已修改记录之前”触发器事件配合使用，以将字段的上一个值存储在记录类型的任何未使用字段中。接着，您可以将存储的字段值用于在具有“等待”操作的工作流规则中需要的任何比较。

创建工作流规则以将字段的上一个值存储在记录类型的未使用字段中时，请记住原始字段的上一个值可能为空（即空值）。因此，如果遇到空值，则必须使用如下表达式存储默认值。

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

在此示例中，文本字符串 无效 是用于替换空值的默认值，但是您可以使用任何所需的字符串，前提是该字符串未作为原始字段中的值存在。

创建将电子邮件发送到客户记录的上一个拥有者的工作流规则的示例

以下示例说明如何创建在更改记录的拥有者时将电子邮件发送到客户记录的上一个拥有者的工作流规则。

创建将电子邮件发送到客户记录的上一个拥有者的工作流规则

- 为触发器事件为“在保存已修改记录时”的客户记录类型创建工作流规则。
- 保存工作流规则。
- 在工作流规则中创建“创建电子邮件”操作。
- 在工作流操作中，执行以下操作：
 - 在“收件人”字段中，选择“特定电子邮件地址”。
 - 在“收件人”字段表达式文本框中，添加以下表达式：


```
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EmailAddr>')
```
 - 在电子邮件的主题和正文中添加必要文本。
 - 保存工作流操作。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

Right

Expression Builder 中的 Right 函数从字符串右边返回指定数目的字符。

语法

```
Right(string, length)
```

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	要返回其最右边字符的字符串。如果字符串包含 Null，则返回 Null。
length	一个表示要返回的字符数的整数。如果此参数为 0（零），则返回一个空白字符串。如果此参数大于或等于字符串中的字符数，则返回整个字符串。

示例

如果当前用户的电子邮件地址为 john.doe@oracle.com，则以下示例返回的值为 oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>'))-InStr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

RowIdToRowNum

Expression Builder 中的 RowIdToRowNum 函数将字母数字行 ID 转换为数字格式。

注意: 行 ID 是由 Oracle CRM On Demand 使用专用算法生成的，并且在 Oracle CRM On Demand 数据库中具有全面的引用完整性。该算法使用 36 进制编码（基数为 36 的定位数系）。通过使用 36 作为基数，可以用数字 0-9 以及字母 A-Z 来表示数字，这是一种基于 ASCII 字符、经过优化且不区分大小写的字母数字数系。

语法

```
RowIdToRowNum('row_id')
```

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
row_id	返回字母数字行 ID 的字符串文字、字段名或表达式。

注意: 用于本主题中任何示例表达式的独立于语言的字段名称以及字段名称语法是比第 29 版 Service Pack 1 更旧的 Expression Builder 版本中使用的字段名称和字段名称语法。这些示例仍然有效。但是，如果您从第 29 版 Service Pack 1 或更高版本的 Expression Builder 的“字段”列表中选择表达式的对应字段，则字段名称和字段名称语法将不同于示例中所显示的字段名称和字段名称语法。建议您始终从 Expression Builder 内的“字段”列表中为表达式选择字段，以便字段名称和字段名称语法始终正确。有关表达式中的字段名称和字段名称语法的更多信息，请参阅[关于表达式 \(第 页 1616\)](#)。

示例

以下示例:

RowIdToRowNum('12-6RX8L').

返回的值为 38-8021253。

以下示例：

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

返回的值为 38-57119344。

如果 <AccountID> 字段包含 “12-Y09KG”，则以下示例：

RowIdToRowNum('<AccountID>')

返回的值为 38-57119344。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

RowNum

Expression Builder 中的 RowNum 函数返回记录在现行记录集中的位置。

语法

RowNum()

结果类型

整数

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

Timestamp

Expression Builder 中的 Timestamp 函数返回转换为当前用户时区设置的服务器日期和时间。例如，如果将当前用户时区设置设为“东部日照时间 (EDT) -0400 UTC”，则 Timestamp 函数会将服务器时间转换为 EDT。Timestamp 函数将执行 UTC（世界时代码）转换。

注意：Timestamp() 函数不支持算术运算（例如，加法或减法）。

语法

Timestamp()

结果类型

日期时间

示例

以下示例以“月/日/年 小时（24 小时制）:分:秒”格式返回当前的日期和时间：

Timestamp()

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

ToChar

Expression Builder 中的 ToChar 函数将指定的日期或数值表达式转换为带格式的字符串。

语法

ToChar(expression, format)

警告：不要在 ToChar 函数的例程中同时使用日期格式和数值格式。这样做可能导致无效的结果。

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
expression	一个返回日期、日期和时间或数值的表达式或字段。
format	一个表示日期或数值格式的字符串。

下表说明该函数的日期格式。

格式代码	说明
DD	用两个数字表示某个月份中的日期（01-31）。
DDDD dddd	日期的名称。
MM	用两个数字表示的月份（01-12，其中 01 表示 1 月）。您必须使用大写的 <i>MM</i> ，因为小写的 <i>mm</i> 表示分钟。
MMMM mmm	月份的名称。注意，如果您使用小写，您必须使用 <i>mmm</i> （也就是四个小写字母 m），因为 <i>mm</i> （也就是两个小写字母 m）表示分钟。
Y	年份的最后一位数字。
YY	年份的最后两位数字。
YYYY	四位数字表示的年份。

格式代码	说明
hh12	以 12 小时制表示的一天中的小时。
hh24	以 24 小时制表示的一天中的小时。
hh	一天中的小时。您可以指定 AM 或 PM 来相应地调整时间，例如： hh:mm:ss PM 如果未指定 AM 或 PM，则默认情况下将使用 24 小时制。
mm	分钟。请注意，mm（也就两个小写字母 m）始终表示分钟，不能用于指定两位数字表示的某个月份中的日期。
ss	秒数。

下表说明该函数的数值格式。

格式代码	示例	说明
#	####	返回具有指定位数的值，如果值为负，则包含前面的负号。
0	####.00	返回前导零。返回尾随零。
\$	\$####.00	返回前面带美元符号的值。
,	#,###	在指定位置中返回一个逗号。逗号不能出现在小数点的右边。格式模型不得以逗号开头。
.	###.##	在指定的位置中返回一个小数点。格式参数中只允许有一个小数点。如果小数点后面的指定位数小于小数点后面存在的位数，则将此小数进行四舍五入。

使用数字格式的示例

以下示例返回的值为 10:

ToChar (10, '##.##')

以下示例返回的值为 10:

ToChar (10, '##.00')

以下示例返回的值为 10.24:

ToChar (10.2388, '##.00')

以下示例返回的值为 -10.24

ToChar (-10.2388, '##.##')

使用日期格式的示例

以下示例将 Timestamp() 函数返回的值转换为 DD/MM/YYYY 格式:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

例如, 如果 Timestamp() 函数返回的值为 02/29/2008 10:58:37, 则上述表达式的计算结果为 29/02/2008。

以下示例显示如何使用各种格式显示午夜:

```
ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM') 返回 • 2009/05/22 12:00:00 AM
```

```
ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh:mm:ss') 返回 • 2009/05/22 00:00:00
```

```
ToChar(Today(), 'YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM') 返回 • 2009/05/22 00:00:00
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

Today

Expression Builder 中的 Today 函数将基于当前用户的时区设置返回今天的日期。例如, 如果将当前用户时区设置为“东部日照时间 (EDT) -0400 UTC”, 则 Today() 函数会将服务器日转换为 EDT。Today() 函数将执行 UTC (世界时代码) 转换。

语法

```
Today()
```

结果类型

日期

示例

如果当前日期为 11/27/2007, 则以下示例:

```
Today() - 30
```

返回的值为 10/28/2007。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

Upper

Expression Builder 中的 Upper 函数将所指定字符串中的所有字母转换为大写。字符串中的非字母字符不会受到此函数的影响。

语法

```
Upper(string)
```

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	指定要转换的字符串。值可以是字符串文字、字段名或一个返回字符串的表达式。如果值是字符串说明，则必须用单引号或双引号括起来。

示例

如果联系人记录上的“名字”字段包含值 Amanda，则以下示例返回的值为 AMANDA：

Upper([{First Name}])

以下示例返回的值都是 ACCOUNT123：

Upper(' Account123')

Upper("Account123")

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

UserValue

Expression Builder 中的 UserValue 函数返回当前用户的指定属性的值。

“用户详细信息”视图上的字段是所选用户的属性。

语法

UserValue(' <attribute>')

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
attribute	独立于语言的名称或者定制的集成标记，对应于当前用户属性的显示名称。 <i>记录类型“字段”页面中的“集成标记 Web Services 2.0”列中显示了集成标记。</i>

示例

示例 1：业务流程要求在创建记录时，服务请求上名为“来源”的定制文本字段默认情况下要显示创建记录的用户（当前用户）的国家/地区。

要实施此业务规则，请在服务请求的“字段设置”页面中，将“来源”字段的默认值设置为 UserValue(' <PersonalCountry>')，并选中“发布默认值”复选框。

有关创建和编辑字段的信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 1043）。

示例 2：业务流程要求在商机的所有者不是管理员的情况下触发某个工作流规则。

要实施此业务规则，请在工作流规则中设置以下条件：

```
UserValue('<EmailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

属性

下表列出了可用作 UserValue 函数中的参数的属性及其相应的显示名称。

属性	显示名称	示例值
别名	别名	管理
AuthenticationType	身份验证类型	仅用户 ID/密码
BusinessUnit	业务单位	业务单位
BusinessUnitLevel1	业务单位级别 1	业务单位 L1
BusinessUnitLevel2	业务单位级别 2	业务单位 L2
BusinessUnitLevel3	业务单位级别 3	业务单位 L3
BusinessUnitLevel4	业务单位级别 4	业务单位 L4
CellPhone	移动电话号码	+1 555 2368978
CreatedBy	创建者	Oracle CRM On Demand CSR 管理员
CreatedById	不可用	1E1263-IZBZ
CreatedDate	创建日期	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	货币	USD
部门	部门	部门
分部	分部	分部
EmailAddr	电子邮件	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	雇员号码	12345
EnableTeamContactsSync	启用团队联系人同步	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	单一登录的外部标识符	UID=ADMIN, O=ORACLE

属性	显示名称	示例值
ExternalSystemId	外部唯一 ID	EXTUID123
FirstName	名字	John
FundApprovalLimit	资金批准限额	50000
IntegrationId	集成 ID	INTUID123
JobTitle	JobTitle	产品经理
语言	语言	美国英语
LastLoggedIn	上次登录	10/31/2007 19:39:01
LastName	姓氏	Doe
LeadLimit	潜在商机限制	2345679
区域设置	区域设置	英语 - 加拿大
ManagerFullName	报告对象	John Smith
ManagerId	不可用	1E4763-IZAU
市场	市场	市场
MiddleName	中间名	中间名
MiscellaneousNumber1	其他编号 1	2312
MiscellaneousNumber2	其他编号 2	2312
MiscellaneousText1	其他文本 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	其他文本 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	修改者	John Doe
ModifiedById	不可用	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Modified Date	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	先生/女士	先生
NeverCall	永不呼叫	Y

属性	显示名称	示例值
NeverEmail	永不发电子邮件	Y
NeverMail	永不发邮件	Y
PasswordState	密码状态	活动
PersonalCity	城市	多伦多
PersonalCountry	国家/地区	加拿大
PersonalPostalCode	邮政编码	M4C2C3
PersonalProvince	省	安大略省
PersonalState	省/自治区/直辖市	CA
PersonalStreetAddress	街道	主街 555 号
PersonalStreetAddress2	地址 2	17 号套间
PersonalStreetAddress3	地址 3	斯卡伯勒
PhoneNumber	工作电话号码	+1 555 2365555
PrimaryDivisionName	主要分部	亚洲分部
PrimaryGroup	主要组	用户组 A
PrimaryPvgName	不可用 注意： PrimaryPvgName 属性 将返回与用户的主要分部关联 的选择列表值组名称。	印度 PVG
区域	区域	我的区域
角色	角色	现场销售代表
RoleId	角色 ID	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	辅助电子邮件	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	登录时显示欢迎页	N
状态	状态	活动

属性	显示名称	示例值
SubMarket	子市场	我的子市场
SubRegion	子区域	我的子区域
TempPasswordFlag	当我单击“保存”时发送临时密码电子邮件	Y
TimeZoneName	时区	(GMT-05:00) 东部标准时间 (美国和加拿大)
UserId	行 ID	1E1263-IZAU
UserLoginId	行 ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	用户登录 ID	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	工作传真号码	+1 555 2365556

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

UtcConvert

Expression Builder 中的 UtcConvert 函数转换当前用户时区设置中的指定日期和时间，并返回指定时区的日期和时间。

语法

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

结果类型

时间

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
utc_date_time	采用当前用户时区设置的日期和时间，格式如下：MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
time_zone	时区的名称

示例

如果当前用户的时区设置为“(GMT-05:00) 东部时间（美国和加拿大）”，则以下示例：

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

返回以下值:

```
12/14/2007 12:07:05
```

如果当前用户的时区设置为“(GMT+05:30) 加尔各答, 马德拉斯, 孟买, 新德里”, 则以下示例:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

返回以下值:

```
12/14/2007 04:37:05
```

以下示例显示如何为西欧时间获取对应的 UTC 时间:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "W. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "W. Europe Standard Time")
```

以下示例显示如何为南非时间获取对应的 UTC 时间:

```
UtcConvert(Timestamp(), "(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "South Africa Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(), "South Africa Standard Time")
```

如果时区名称包含特殊字符, 如单引号 (') 或逗号 (,), 您必须使用双引号将时区名称或特殊字符引起来。例如:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

Expression Builder 示例

在 Expression Builder 中, 可以使用下表中的示例表达式。

Expression Builder 示例表达式	
更新“商机利润”字段	
说明	更新“商机利润”字段。
语法	<code>[{cOpportunityMargin}] = [{Primary Revenue Amount}] - [{cOpportunityCost}]</code>
验证新服务	
说明	字段验证。新服务的收入不能高于 1,000,000。

Expression Builder 示例表达式

语法	<code><= IIf (FieldValue(' {Type}') = 'New Service', 1000000, [{Primary Revenue Amount}])</code>

将新建的服务请求分配给创建者

说明	创建服务请求时，请将当前用户的用户记录上的“别名”字段值设置为服务请求上“所有者”字段的默认值。

语法	<code>[{Owner Alias}] = UserValue(' <Alias>')</code>

检查是否已更改指定字段的值

说明	检查字段值的变化。

语法	<code>PRE(' {Primary Revenue Amount}') <> [{Primary Revenue Amount}]</code>

基于结束日期触发 workflow

说明	如果结束日期的修改幅度超过 30 天，则执行此 workflow。

语法	<code>[{Primary Revenue Close Date}] - PRE(' {Primary Revenue Close Date}') > 30</code>

如果商机到达某个阶段而没有联系人，则触发 workflow

说明	如果商机到达“已完成/赢得”销售阶段而没有联系人，则执行 workflow。

语法	<code>FieldValue(' {Sales Stage - Translation}') = "已完成/赢得" AND PRE(' {Sales Stage - Translation}') <> [{Sales Stage - Translation}] AND [{Key Contact Id}] = "无匹配行 ID"</code>

如果选中复选框，则触发 workflow

说明	如果选中定制的“复审就绪”复选框字段，则执行 workflow。

语法	<code>((FieldValue(' {bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'Y') AND (PRE(' {bCust_Ready_For_Review_Check_Box}') = 'N')) OR (IfNull([{bCust_Ready_For_Review_Check_Box}], 'Y') = 'Y')</code>

检查当前用户是否是记录所有者

说明	检查记录所有者是否是当前用户。在这种情况下，使用 IfNull 函数，因为“所有者”字段可能为空。

语法	<code>IfNull([{Owner Alias}], "Invalid") = UserValue(' <Alias>')</code>

Expression Builder 示例表达式	
更改客户优先级后触发电子邮件	
说明	将“客户优先级”字段中的值从“低”更改为“高”后触发电子邮件。
语法	(PRE(' {Type}') = "低") AND (FieldValue(' {Type}') = "高")
从工作流程中排除特定渠道	
说明	不对通过浏览器窗口更新的记录执行工作流。
语法	PRE(' {Customer Target Type}') = "广告" AND ExcludeChannel("Online")

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder \(第 页 1613\)](#)
- [使用 Expression Builder \(第 页 1614\)](#)
- [Expression Builder 函数 \(第 页 1625\)](#)

17 索引

- “
 - “工作簿层次结构” 页面 1236
 - “成批删除和恢复队列” 页面 1576
 - “收藏记录” 页面 103
 - “收藏项列表” 页面 118
 - “日历设置” 页面 186
 - “相关字段初始化队列” 页面 1579
 - “管理列表” 页面 116
 - “编辑附注” 页面 131
 - “视图列表” 页面 117
 - “附件列表” 页面 138
 - “附注” 页面（列表） 131
 - “预测详细信息” 页面 283
- C
 - Case 语句 924
- E
 - ExcludeChannel 1628
 - Expression Builder 1613
 - Expression Builder 中的数据类型 1619
 - Expression Builder 函数 1625
 - Expression Builder 示例 1659
 - Expression Builder 运算符 1621
- F
 - FieldValue 1630
 - FindNoneOf 1631
 - FindOneOf 1632
- G
 - GetGroupId 1632
- H
 - HCP 联系人分配 501
 - HCP 联系人分配字段 503
 - HCP 联系人分配字段：导入准备 1491
 - HostName 1632
- I
 - IfNull 1633
 - IIf 1633
 - InStr 1634
 - IsValidRowId 1635
- J
 - JoinFieldValue 1636
 - JulianDay 1638
 - JulianMonth 1638
 - JulianQtr 1639
 - JulianWeek 1639
 - JulianYear 1640
- L
 - Left 1641
 - Len 1641
 - LN 1642
 - LocaleListSeparator 1643
 - LookupName 1643
 - LookupValue 1644
 - Lower 1645
- M
 - MDF 请求 384
 - MDF 请求历史分析主题区域 743
 - MDF 请求字段 390
 - MDF 请求字段：导入准备 1502
 - Mid 1646
- O
 - Oracle CRM On Demand Desktop 1610
 - Oracle CRM On Demand 版本附注 156
 - Oracle CRM On Demand 管理过程 962
 - Oracle CRM On Demand 系统要求 156
 - Oracle CRM On Demand 逐页概述 32
 - Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序 1571
 - Oracle Migration Tool On Demand 客户端应用程序 1575
 - OrganizationName 1647
- P
 - Partner Relationship Management 和 High Tech 355
 - PRE 1647
- R
 - Right 1648
 - RowIdToRowNum 1649

- RowNum 1650
- T
 - Timestamp 1650
 - ToChar 1651
 - Today 1653
- U
 - Upper 1653
 - UserValue 1654
 - UtcConvert 1658
- W
 - Web 服务集成 1571
- 上
 - 上载和管理定制全局标题图标 1143
 - 上载和管理定制图标集 1142
 - 上载客户端扩展 1135
 - 上载细分 670
- 下
 - 下载 Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序 1571
 - 下载 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 1576
 - 下载 Word 邮件合并模板 661
 - 下载 WSDL 和架构文件 1572
 - 下载“Excel 报表和分析”模板 664
 - 下载分析 674
 - 下载和删除导出请求附件 651
 - 下载细分向导 668
- 业
 - 业务数据历史分析主题区域 755
 - 业务流程管理 1256
 - 业务计划 313, 316
 - 业务计划字段 318
 - 业务计划字段：导入准备 1439
 - 业务计划实时报告主题区域 797
- 个
 - 个性化内容交付历史分析主题区域 752
 - 个性化内容传送 519
 - 个性化内容传送实时报告主题区域 824
 - 个性化字段布局 643
 - 个性化字段布局与角色页面布局的交互方式 1123
 - 个性化应用程序 625
 - 个性化相关信息布局 640
 - 个性化相关信息布局与角色页面布局的交互方式 1121
 - 个性化管理 1205
- 为
 - 为 PRM 设置价格表 1587
 - 为“用户”记录类型创建工作流规则时的注意事项 1283
- 为公司定制“我的主页” 1139
- 为分析中无数据的情况创建定制消息 891
- 为分析创建计划事件 1291
- 为单个客户管理计划的方案 313
- 为多个客户创建预约 236
- 为客户组或地区管理计划的方案 314
- 为工作簿创建权限配置文件 1231
- 为库存期间创建库存审计报表 458
- 为技术支持人员授予登录访问权限 638
- 为服务配额设置警报 1018
- 为生命科学设置价格表 1589
- 为用户创建库存期间 1175
- 为用户和用户角色启用工作簿 1232
- 为用户指定右键单击交互 887
- 为目标和产品管理计划的方案 315
- 为管理员角色验证工作簿的设置 1223
- 为联系人管理计划的方案 315
- 为详细的产品选择主要拜访目标、主要下次拜访目标或主要结果 536
- 为贵公司启用工作簿 1231
- 为转换状态配置字段设置 1264
- 主
 - 主审计追踪实时报告主题区域 816
- 事
 - 事件 445
 - 事件历史分析主题区域 738
 - 事件字段 449
 - 事件字段：导入准备 1478
 - 事件实时报告主题区域 807
- 交
 - 交易注册 373
 - 交易注册产品收入历史分析主题区域 736
 - 交易注册历史分析主题区域 734
 - 交易注册字段 381
 - 交易注册字段：导入准备 1470
 - 交易项目 494
 - 交易项目字段 495
 - 交易项目字段：导入准备 1554
- 产
 - 产品历史分析主题区域 757
 - 产品字段 496
 - 产品字段：导入准备 1536
 - 产品标志 538
 - 产品标志字段 540
 - 产品标志字段：导入准备 1538
 - 产品类别字段：导入准备 1536
- 从
 - 从 Microsoft Outlook 和 Lotus Notes 中添加电子邮件 655
 - 从“工作流等待监控”中删除待处理的例程 1324

- 从“ workflow 错误监控”中删除错误例程 1319
 - 从客户、联系人、经销商或合作伙伴中查看地址记录 295
 - 从客户、联系人、经销商或合作伙伴中移除地址 294
 - 从活动中删除用户 167
 - 从消息计划创建消息响应 523
 - 从消息计划项目创建消息响应 527
- 代
- 代理-经纪人关系的招募和建立流程 584
 - 代理-经纪人关系的管理流程 584
- 以
- 以新用户身份登录 26
- 仪
- 仪表盘 933
- 价
- 价格表字段：导入准备 1534
 - 价格表行项目字段：导入准备 1535
- 任
- 任务用户字段：导入准备 1554
 - 任务联系人字段：导入准备 1553
- 优
- 优化性能 929
- 会
- 会计日历管理 993
- 使
- 使用 Expression Builder 1614
 - 使用 HCP 联系人分配主页 501
 - 使用 MDF 请求主页 384
 - 使用 Oracle CRM On Demand Integration for Office 660
 - 使用 Oracle Eloqua Engage 发送营销电子邮件 255
 - 使用 Oracle Social Network 353
 - 使用 RSS Feed 小程序 41
 - 使用 Word 邮件合并功能 660
 - 使用 Word 邮件合并功能创建直接邮件或批量电子邮件 662
 - 使用“Excel 报表和分析” 663
 - 使用“Excel 报表和分析”创建报表 665
 - 使用“日历”页面 161
 - 使用“编辑关系”设置非共享地址的地址类型 1023
 - 使用“角色列表”页 1181
 - 使用“财务账户主页”。 563
 - 使用业务计划主页 316
 - 使用事件主页 445
 - 使用交易注册主页 373
 - 使用产品标志主页 538
 - 使用优化的筛选字段 832
 - 使用保险单主页 601
 - 使用保险范围主页 591
 - 使用其他应用产品 655
 - 使用分析主页 671
 - 使用分配主页 498
 - 使用列表 104
 - 使用列表页中的记录面板 115
 - 使用另一种货币查看和编辑预测 280
 - 使用合作伙伴主页 356
 - 使用合作伙伴计划主页 360
 - 使用商业活动主页 196
 - 使用商机主页 262
 - 使用图例视图将图例添加到报表 880
 - 使用地址主页 287
 - 使用增强型关键字搜索查找记录 89
 - 使用客户主页 221
 - 使用家庭主页 552
 - 使用嵌入式分析和仪表盘 41
 - 使用工作簿管理销售地区的方案 1221
 - 使用工作簿管理销售地区的示例 1221
 - 使用工作簿选择器 88
 - 使用已锁定产品主页 547
 - 使用库存期间主页 456
 - 使用当事人主页 598
 - 使用情况跟踪分析历史分析主题区域 766
 - 使用我的仪表盘 938
 - 使用投保人主页 604
 - 使用投保财产主页 596
 - 使用损坏主页 594
 - 使用服务请求主页 334
 - 使用服务请求脚本 337
 - 使用权限配置文件列表页面 1195
 - 使用条件控制内容在仪表盘页上的显示 941
 - 使用样品交易主页 468
 - 使用样品免责声明主页 507
 - 使用样品批次主页 504
 - 使用样品请求主页 516
 - 使用汇总报表 950
 - 使用活动列表 168
 - 使用活动评估脚本 189
 - 使用消息中心 40
 - 使用消息计划主页 520
 - 使用消息计划项目主页 526
 - 使用消息计划项目关系主页 530
 - 使用潜在商机主页 206
 - 使用潜在商机资格验证脚本 210
 - 使用特殊定价请求主页 392
 - 使用申请主页 366
 - 使用目录 672
 - 使用目标主页 320
 - 使用社交媒体主页 348
 - 使用社交档案主页 350
 - 使用索引定制字段 1070
 - 使用索赔主页 586

- 使用细分向导 667
 - 使用经纪人概要主页 607
 - 使用经销商主页 611
 - 使用考试主页 420
 - 使用联系人主页 240
 - 使用联系人的省/自治区执照主页 451
 - 使用解决方案主页 342
 - 使用计划客户主页 324
 - 使用计划机会主页 329
 - 使用计划联系人主页 327
 - 使用订单主页 541
 - 使用记录 42
 - 使用证书主页 428
 - 使用评估脚本 139
 - 使用课程主页 413
 - 使用财务帐户持有者主页 566
 - 使用财务账户产品主页 569
 - 使用资产主页 304
 - 使用资产组合客户主页 557
 - 使用资金主页 404
 - 使用车辆主页 615
 - 使用过程锁定记录的示例 1258
 - 使用连接字段时的限制 1068
 - 使用金融交易主页 579
 - 使用金融产品主页 576
 - 使用金融计划主页 571
 - 使用鉴定主页 435
 - 使用附件 133
 - 使用附注列表 132
 - 使用集运算合并分析 855
 - 使用预测主页 277
 - 使用高级搜索 77
 - 使考试与产品、产品类别和解决方案关联 422
 - 使考试与其他考试相关 423
 - 使考试与课程和证书关联 423
 - 使考试可以让合作伙伴查看 423
 - 使证书与产品、产品类别和解决方案关联 430
 - 使证书与其他证书相关 430
 - 使证书与考试和课程关联 430
 - 使证书可以让合作伙伴查看 431
 - 使课程与产品、产品类别和解决方案关联 415
 - 使课程与其他课程相关 416
 - 使课程与考试和证书关联 416
 - 使课程可以让合作伙伴查看 416
 - 使鉴定与产品、产品类别和解决方案关联 437
 - 使鉴定与其他鉴定相关 437
 - 使鉴定可以让合作伙伴查看 438
- 保
- 保险 583
 - 保险单 600
 - 保险单字段 602
 - 保险单字段：导入准备 1529
 - 保险范围 591
 - 保险范围字段 592
 - 保险范围字段：导入准备 1462
- 修
- 修改交易项目中的样品 495
 - 修改交易项目中的样品批次 495
 - 修改分配中的样品 499
 - 修改跟踪 1349
 - 修改跟踪事件记录的示例 1364
 - 修改跟踪字段：导入准备 1509
- 停
- 停止库存期间 459
 - 停用工作流程规则和操作 1316
 - 停用用户 1175
 - 停用用户（合作伙伴） 1179
- 允
- 允许用户使用“视图选择器”视图选择特定视图 881
 - 允许用户更改分析中的列（列选择器视图） 881
- 入
- 入门 25
- 公
- 公司审计 1005
 - 公司概况 965
 - 公司管理 964
- 共
- 共享地址历史分析主题区域 762
 - 共享您的日历 186
 - 共享活动历史分析主题区域 761
 - 共享活动实时报告主题区域 829
 - 共享记录（团队） 121
- 关
- 关于 Ebiz PIP 集成和 Oracle CRM On Demand 订单管理 543
 - 关于 Expression Builder 1613
 - 关于 HTML 编辑器 55
 - 关于 iCalendar 文件中的信息 184
 - 关于 On Demand 小组件 652
 - 关于 Oracle CRM On Demand 中的使用情况跟踪 963
 - 关于 Oracle CRM On Demand 中的并发会话 155
 - 关于 Oracle CRM On Demand 会话持续时间 155
 - 关于 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序 1571
 - 关于 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 1575
 - 关于 Oracle Social Engagement and Monitoring 347

- 关于 Oracle Social Network 352
- 关于 URL 标准化 1125
- 关于 vCard 文件 246
- 关于 Word 邮件合并中的 On Demand Integration 工具栏 661
- 关于“Excel 报表和分析”中的 On Demand Integration 工具栏 664
- 关于“基于角色可以读取所有记录”设置 633
- 关于“更新时保留禁用的选择列表值”设置 1074
- 关于为嵌入的报表和仪表盘指定筛选器 1058
- 关于为用户禁用自定义代码 1087
- 关于为联系人显示已锁定产品的列表 549
- 关于主要记录类型的访问级别 1196
- 关于事件和预约同步 190
- 关于会计日历 993
- 关于使用 Web 链接创建新集成方案 1067
- 关于使用“Excel 报表和分析”创建报表 664
- 关于修改跟踪事件 1362
- 关于关联和取消关联触发事件 1271
- 关于关键字搜索 73
- 关于分析中的定制会计日历 694
- 关于分析中的限制 696
- 关于分析中记录的可见性 688
- 关于分配规则 1327
- 关于列表页中的记录面板 114
- 关于创建记录时的重复情况 146
- 关于删除和恢复记录 140
- 关于单一记录类型的高级搜索 77
- 关于可屏蔽字段 53
- 关于合并分部和删除分部 1003
- 关于启用和禁用定制代码和定制代码指示符 153
- 关于商机和预测 260
- 关于商机团队 273
- 关于团队、组和工作簿中的权限配置文件 1193
- 关于国家/地区和地址映射 1373
- 关于在 Oracle CRM On Demand 中嵌入报表和仪表盘 1058
- 关于在合并记录时保留链接的定制工作簿 128
- 关于在多选选择列表中搜索 73
- 关于在报表中使用地址 700
- 关于在日历中拖放预约 167
- 关于地址信息的地理编码 299
- 关于地址记录类型的地理编码字段 298
- 关于基于时间的工作流规则 1277
- 关于基于时间的工作簿分配 1219
- 关于增强型关键字搜索 90
- 关于多种记录类型的高级搜索 80
- 关于字段、选择列表和度量 1152
- 关于字段管理 1028
- 关于安排分析和仪表盘自动执行 687
- 关于定制 Web 小程序 1086
- 关于定制字段 1034
- 关于定制对象报告 700
- 关于定制对象的多对多关系 1155
- 关于定制布局限制 1078
- 关于定制相关信息字段 1049
- 关于导入工作簿和工作簿分配 1218
- 关于将多个主题区域合并并在单个分析中的示例 854
- 关于将记录链接到地址 295
- 关于层次结构 833
- 关于工作流操作 1276
- 关于工作流规则 1267
- 关于工作流规则和工作流操作失败 1279
- 关于已锁定联系人 254
- 关于已锁定联系人产品 255
- 关于建议的可视化和最佳可视化选项 860
- 关于报表性能 928
- 关于搜索字段中的默认值 73
- 关于收藏联系人列表 249
- 关于数据访问权限、记录共享和记录所有权 42
- 关于新记录页面的布局 45
- 关于日历和主题样式 157
- 关于日历工作日和营业时间 160
- 关于显示为图像的字段 50
- 关于显示或隐藏操作栏 36
- 关于智能关联和自动解析功能 87
- 关于服务配额 1015
- 关于条件性必填字段 1042
- 关于样品交易和样品库存之间的关系 490
- 关于样品交易自动提交 1610
- 关于样品请求项目工作流和已锁定产品规则 549
- 关于活动提醒 166
- 关于用户委派 1172
- 关于用户记录中的“报告对象”和“报告对象（别名）”字段 1168
- 关于用户资料设置 631
- 关于用户页面布局 1168
- 关于电子签名 488
- 关于电子邮件地址中的特殊字符 54
- 关于界面 27
- 关于登录和密码策略 986
- 关于目标搜索 66
- 关于相关信息选项卡的增强型视图 65
- 关于相关信息部分的记录指示符 63
- 关于相关记录的高级搜索 79
- 关于相关记录类型的访问级别 1196
- 关于筛选器值 72
- 关于筛选器条件 68
- 关于管理解决方案 341
- 关于级联选择列表和选择列表值组 1102
- 关于细分向导 667
- 关于细分向导中的“目标生成器”工具栏 667

- 关于编辑和删除其他用户创建的私人列表 112
- 关于自动填充样品请求字段 519
- 关于表达式 1616
- 关于覆盖记录锁定流程 1266
- 关于视图编辑器中的放置目标 860
- 关于角色中的权限 1183
- 关于角色中的权限配置文件 1192
- 关于角色中的记录类型访问权限 1182
- 关于角色的 IP 地址限制 1184
- 关于计划事件 1287
- 关于记录上的分部和选择列表值组 1004
- 关于记录中已修改字段的信息 1117
- 关于记录所有权模式 1212
- 关于记录所有权模式的字段设置和页面布局 1032
- 关于记录锁定 94
- 关于设置 workflow 规则功能 1267
- 关于设计工作簿结构 1209
- 关于评估脚本 1594
- 关于跨站点请求篡改的防护 992
- 关于过程管理中的主要字段 1258
- 关于过程管理中的转换状态和转换字段 1257
- 关于连接字段 49
- 关于选择列表值组 1129
- 关于选择列表字段、选择列表值组和分部 51
- 关于通过团队继承进行的访问权限传播 1194
- 关于重复记录和外部 ID 1392
- 关于针对工作簿的 Web 服务支持 1212
- 关于销售阶段和批量更新功能 273
- 关于锁定产品和智能拜访模板 549
- 关于附件 133
- 关于附件配置 1152
- 关于集成事件 1579
- 关键字搜索的默认搜索字段 74
- 关闭共享地址时的注意事项 1022

内

- 内容管理 1584

准

- 准备导入数据 1411

分

- 分析 671
- 分析业务数据 270
- 分析中的会话变量 926
- 分析中的选择列表的语言支持 700
- 分析入门 695
- 分析客户业绩 237
- 分析对象嵌入的注意事项 687
- 分析潜在商机跟进 215
- 分析联系人 252
- 分部设置 1000
- 分配 497
- 分配字段 500

- 分配字段：导入准备 1427
- 分配服务请求 336

创

- 创建 HTML Web 小程序 1092
- 创建 RSS Feed Web 小程序 1090
- 创建 URL Web 小程序 1093
- 创建 Word 邮件合并模板 662
- 创建主页定制报表 1107
- 创建交易注册 375
- 创建产品搜索布局时的注意事项 1106
- 创建产品的订单项目 543
- 创建仪表盘 936
- 创建仪表盘 Web 小程序 1096
- 创建仪表盘提示 939
- 创建作为相关项目的特殊定价产品 399
- 创建全局 Web 小程序 1133
- 创建全局样品免责声明 509
- 创建具有共享值的定制选择列表字段 1052
- 创建分部 1002
- 创建合作伙伴成员身份 - 会员 363
- 创建合作伙伴计划 362
- 创建和管理操作栏和全局标题布局 1137
- 创建和编辑字段 1043
- 创建和调整列表 108
- 创建多语言样品免责声明 509
- 创建失去和找到的样品交易 473
- 创建定制相关信息字段 1050
- 创建工作流操作：分配工作簿 1298
- 创建工作流操作：创建任务 1302
- 创建工作流操作：创建集成事件 1299
- 创建工作流操作：发送电子邮件 1306
- 创建工作流操作：更新值 1310
- 创建工作流操作：等待 1312
- 创建工作流规则 1284
- 创建工作簿和工作簿层次结构 1227
- 创建工作簿类型和工作簿用户角色 1226
- 创建报表 Web 小程序 1095
- 创建操作 682
- 创建新主题 1146
- 创建新库存调整记录 472
- 创建服务请求 333
- 创建条件 680
- 创建样品传输 470
- 创建汇总报表 951
- 创建活动 165
- 创建潜在商机转换布局 1336
- 创建申请 368
- 创建筛选器 679
- 创建组和计算项 889
- 创建细分 668
- 创建计划事件 1289
- 创建计算评估 890
- 创建记录 45

- 创建记录主页布局 1109
 - 创建记录类型 Web 小程序 1088
 - 创建评估脚本 1597
 - 创建过程 1262
 - 创建选择列表值组 1131
 - 创建选择步骤 890
 - 创建集成事件队列 1580
- 删
- 删除共享地址 294
 - 删除分析 675
 - 删除合作伙伴客户 359
 - 删除合作伙伴成员身份 - 会员 363
 - 删除合作伙伴计划 364
 - 删除和恢复记录 143
 - 删除工作流规则和操作 1317
 - 删除申请 370
- 利
- 利用主审计追踪查看审计追踪更改 1007
 - 利用保险销售人员成功模型将保险潜在商机转换为客户的流程 585
- 刷
- 刷新预测 279
- 区
- 区域设置 1643
- 升
- 升级服务请求 337
- 发
- 发布公司范围的预警 1013
- 取
- 取消 MDF 请求 388
 - 取消交易注册 378
 - 取消工作流保存操作 1295
 - 取消特殊定价请求 398
 - 取消申请 370
- 受
- 受邀者字段：导入准备 1495
- 合
- 合作伙伴 355
 - 合作伙伴历史分析主题区域 751
 - 合作伙伴字段 359
 - 合作伙伴字段：导入准备 1520
 - 合作伙伴实时报告主题区域 823
 - 合作伙伴程序字段：导入准备 1527
 - 合作伙伴自我管理 1175
 - 合作伙伴计划 360
 - 合作伙伴计划字段 365
 - 合并记录 126
- 向
- 向仪表盘添加提示 939
 - 向仪表盘页中添加分析文件夹的视图 943
 - 向仪表盘页中添加文本链接和图像链接 942
 - 向其他用户发送附注 133
 - 向客户拜访中添加多个联系人 477
 - 向库存期间添加工作簿 458
 - 向库存期间添加样品交易 458
 - 向库存期间添加样品库存 457
 - 向样品交易添加交易项目 473
 - 向消息计划添加工作簿 522
 - 向解决方案添加工作簿 345
 - 向记录详细信息页面布局添加工作簿 1234
 - 向资金添加信贷 407
- 启
- 启用修改跟踪功能 1350
 - 启用相关记录类型的访问控制 1265
 - 启用车辆产品类型 618
- 商
- 商业活动 196
 - 商业活动历史分析主题区域 729
 - 商业活动响应历史分析主题区域 730
 - 商业活动处理流程。 195
 - 商业活动字段 200
 - 商业活动字段：导入准备 1440
 - 商业活动实时报告主题区域 799
 - 商业活动收件人字段：导入准备 1442
 - 商机 260
 - 商机事件字段：导入准备 1512
 - 商机产品收入历史分析主题区域 750
 - 商机产品收入实时报告主题区域 821
 - 商机历史分析主题区域 748
 - 商机和合作伙伴历史分析主题区域 746
 - 商机和合作伙伴实时报告主题区域 819
 - 商机和竞争者历史分析主题区域 744
 - 商机和竞争者实时报告主题区域 817
 - 商机团队历史分析主题区域 751
 - 商机团队字段：导入准备 1516
 - 商机团队实时报告主题区域 822
 - 商机字段 274
 - 商机实时报告主题区域 816
 - 商机管理流程 219
 - 商机联系人历史分析主题区域 748
 - 商机联系人实时报告主题区域 820
- 在
- 在 Oracle CRM On Demand 中使用定制代码的客户的注意事项 1134
 - 在 Oracle CRM On Demand 中设置过程的过程 1261
 - 在“列表”页面中查找记录 83
 - 在“列表”页面中调整列表 114
 - 在“工作流等待监控”中查看待处理的例程 1323
 - 在“工作流错误监控”中查看错误例程 1318

- 在“我的主页”中启用定制报表 1140
- 在“查找”窗口中搜索记录 84
- 在业绩区块视图中显示结果 864
- 在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限 1023
- 在分析中使用函数 896
- 在分析中添加列提示 892
- 在分析中添加变量提示 894
- 在分析中添加图像提示 893
- 在分析中添加货币提示 893
- 在分析中管理仪表盘可见性 948
- 在分析和仪表盘中应用外观格式设置 834
- 在分析的高级选项卡中查看 SQL 代码 896
- 在单独的浏览器窗口中使用分析 833
- 在团队成员之间拆分商机收入 272
- 在图形视图中显示结果 867
- 在地图上查找地址 306
- 在客户、联系人、经销商和合作伙伴记录之间共享地址 290
- 在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新共享地址 289
- 在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中创建新非共享地址 293
- 在导入过程中链接记录 1406
- 在操作栏中搜索记录 76
- 在数据透视表视图中显示结果 870
- 在树状图视图中显示结果 865
- 在滚动条视图中显示结果 885
- 在漏斗视图中显示结果 882
- 在潜在商机转换过程中映射其他字段 1335
- 在网格视图中显示结果 866
- 在记录“详细信息”页面上显示图像 63
- 在设置过程中使用管理员模板 963
- 在详细信息页面上启用图像 1142
- 在运行时定制仪表盘页 935
- 在选项卡中显示外部 Web 页、报表和仪表盘 1125
- 在量规视图中显示结果 877
- 在销售拜访期间发放样品 474

地

- 地区管理 1242
- 地图 305
- 地图和地理编码数据范围 311
- 地址 286
- 地址字段 296
- 地址字段：导入准备 1426
- 地址的权限配置文件和角色设置 1024
- 地址管理 1020

基

- 基于客户跟踪收入 234
- 基于联系人跟踪收入 251

处

- 处理服务请求 333
- 处理索赔 410
- 处理资金请求 408

复

- 复制和移动分析对象 677
- 复制记录 93
- 复审资金活动 411

如

- 如何确定相关访问权限以使用主要记录类型的记录 1244
- 如何确定相关访问权限以使用相关记录类型的记录 1246
- 如何确定相关访问权限以显示主要记录类型的记录 1243
- 如何确定相关访问权限以显示相关记录类型的记录 1245
- 如何确定访问权限 1243

字

- 字符串函数 906

安

- 安排与他人的预约 182
- 安装 Oracle CRM On Demand Desktop 1612

完

- 完成服务请求 334

定

- 定义公司密码控制策略 987
- 定义定制会计日历 995
- 定义级联选择列表 1099
- 定制 REST 集成标记 1146
- 定制公司的行业列表 1348
- 定制共享记录的以前所有权 1152
- 定制审计追踪 1110
- 定制对象和商机实时报告主题区域 804
- 定制对象和客户实时报告主题区域 802
- 定制对象和服务请求实时报告主题区域 805
- 定制对象和联系人实时报告主题区域 803
- 定制对象字段：导入准备 1463
- 定制对象实时报告主题区域 806
- 定制用于创建新记录的页面布局 1085
- 定制相关项目的布局 1076
- 定制静态页面布局 1079

审

- 审批和发布解决方案 344

客

- 客户 221
- 客户事件字段：导入准备 1416
- 客户历史分析主题区域 714
- 客户合作伙伴字段：导入准备 1422
- 客户和合作伙伴历史分析主题区域 710

- 客户和合作伙伴实时报告主题区域 778
 - 客户和相关客户历史分析主题区域 712
 - 客户和相关客户实时报告主题区域 780
 - 客户和竞争者历史分析主题区域 708
 - 客户和竞争者实时报告主题区域 777
 - 客户团队历史分析主题区域 716
 - 客户团队字段：导入准备 1423
 - 客户团队实时报告主题区域 774
 - 客户地址历史分析主题区域 708
 - 客户地址字段：导入准备 1413
 - 客户字段 237
 - 客户字段：导入准备 1416
 - 客户实时报告主题区域 775
 - 客户工作簿字段：导入准备 1413
 - 客户收入实时报告主题区域 774
 - 客户竞争者字段：导入准备 1415
 - 客户管理流程 220
 - 客户联系人历史分析主题区域 714
 - 客户联系人字段：导入准备 1414
 - 客户联系人实时报告主题区域 773
- 家
- 家庭 551
 - 家庭历史分析主题区域 739
 - 家庭字段 555
 - 家庭实时报告主题区域 811
- 对
- 对仪表盘应用格式设置 945
 - 对分析重命名 675
 - 对列进行排序和重新排序 853
 - 对工作簿分配记录 1235
 - 对记录附加文件和 URL 135
 - 对资金应用借项 411
 - 对选择列表中的值列表所做更改的修改跟踪信息 1361
- 导
- 导入 vCard 文件 248
 - 导入助手 1562
 - 导入和导出工具 1369
 - 导入您的联系人 243
 - 导入数据 1562
 - 导入数据的字段类型准则 1407
 - 导入申请 370
 - 导入结果电子邮件和日志文件的示例 1566
 - 导出列表中的记录 119
 - 导出助手 1566
 - 导出您的数据 1567
 - 导出细分 670
- 将
- 将 DEA 信息添加到联系人地址 291
 - 将 Oracle Social Network 与 Oracle CRM On Demand 集成的过程 1600
 - 将 vCard 文件导入 Oracle CRM On Demand 时的注意事项 247
 - 将交易注册与机会关联 379
 - 将交易注册转换为客户、联系人或商机 379
 - 将产品标志与结构化产品信息记录进行关联 540
 - 将产品标志记录与产品详细信息关联 540
 - 将产品详细信息链接到拜访 478
 - 将产品链接到交易注册 379
 - 将产品链接到商机 266
 - 将产品链接到特殊定价请求 394
 - 将仪表盘页添加到汇总报表 952
 - 将任务标记为“已完成” 172
 - 将促销项目信息链接到拜访 483
 - 将全局免责声明转换为多语言免责声明 511
 - 将共享地址标记为已验证 291
 - 将分析对象从未部署复制到生产 678
 - 将分析添加到汇总报表 952
 - 将列添加到分析 835
 - 将参加者添加到拜访 476
 - 将发放的样品信息链接到拜访 481
 - 将团队成员分配到记录列表 123
 - 将多个主题区域合并并在单个分析中 853
 - 将定制分析公开 895
 - 将客户转换为合作伙伴客户 358
 - 将 workflow 规则配置为为活动创建后续任务的示例 1305
 - 将 workflow 规则限于特定渠道或角色 1297
 - 将拜访目标、下次拜访目标和结果关联到销售拜访中的产品详细信息 535
 - 将拜访详细信息另存为模板 487
 - 将操作链接添加到分析 850
 - 将标记文本添加到结果 878
 - 将标题添加到结果 862
 - 将样品分配给最终用户 499
 - 将样品请求信息链接到拜访 484
 - 将活动分配给另一雇员 172
 - 将潜在商机转换为客户、联系人、交易注册或商机 211
 - 将用户与分部关联 1003
 - 将用户与工作簿关联 1229
 - 将相关免责声明标记为默认值 510
 - 将筛选器添加到分析中的列 836
 - 将联系人另存为 vCard 文件 248
 - 将联系人链接到多个客户 250
 - 将表添加到结果 863
 - 将解决方案添加到服务请求 337
 - 将计划链接到特殊定价请求 395
 - 将记录链接到业务计划 318
 - 将记录链接到客户 225
 - 将记录链接到所选记录 97
 - 将记录链接到目标 322
 - 将说明文本添加到结果 883
 - 将转换状态添加到过程 1262

- 将选择列表值映射到选择列表值组 1075
 - 将选择列表值组与分部关联 1002
 - 将非共享地址转换为共享地址 1020
 - 将预约另存为 iCalendar 文件 183
- 嵌
- 嵌入报表小组件 653
 - 嵌入收藏项列表小组件 653
 - 嵌入消息中心小组件 653
 - 嵌入简单列表小组件 654
- 工
- 工作流待处理的例程字段 1325
 - 工作流监控 1318
 - 工作流等待监控 1322
 - 工作流配置 1266
 - 工作流错误例程字段 1320
 - 工作流错误监控 1318
 - 工作簿字段 1237
 - 工作簿字段：导入准备 1437
 - 工作簿实时报告主题区域 797
 - 工作簿用户字段：导入准备 1436
 - 工作簿管理 1206
- 已
- 已锁定产品 547
 - 已锁定产品字段 550
 - 已锁定产品字段：导入准备 1435
- 库
- 库存审计报表 465
 - 库存审计报表字段 465
 - 库存审计报表字段：导入准备 1494
 - 库存期间 455
 - 库存期间字段 460
 - 库存期间字段：导入准备 1494
 - 库存调节流程 463
- 应
- 应用程序定制 1025
 - 应用程序插件 1599
- 建
- 建立家庭资料 554
- 当
- 当事人 598
 - 当事人字段 599
 - 当事人字段：导入准备 1496
- 成
- 成批分配请求队列页面 1578
- 我
- 我的主页 36
- 手
- 手动创建修改记录 1367
- 打
- 打印分析 673
 - 打印页面上显示的信息 151
 - 打开分析、仪表盘、操作或条件 672
- 执
- 执行单一记录类型的高级搜索 80
 - 执行多种记录类型的高级搜索 83
 - 执行邻近搜索 307
- 批
- 批准 MDF 请求 388
 - 批准 MDF 请求的索赔 389
 - 批准交易注册 376
 - 批准特殊定价请求 397
 - 批准特殊定价请求的索赔 399
 - 批准申请 369
 - 批量拜访计划 177
- 投
- 投保人 604
 - 投保人字段 606
 - 投保人字段：导入准备 1531
 - 投保财产 596
 - 投保财产字段 597
 - 投保财产字段：导入准备 1493
- 报
- 报价 546
 - 报价历史分析主题区域 758
 - 报价实时报告主题区域 826
 - 报名参加考试 424
- 拒
- 拒绝 MDF 请求 387
 - 拒绝 MDF 请求的索赔 389
 - 拒绝交易注册 377
 - 拒绝潜在商机 215
 - 拒绝特殊定价请求 397
 - 拒绝特殊定价请求的索赔 398
 - 拒绝申请 369
- 拜
- 拜访活动历史分析主题区域 727
- 持
- 持续时间 1627
- 指
- 指定主要记录类型的访问级别 1204
 - 指定动态页面布局 1117
 - 指定父商机和子商机 271
 - 指定父客户 227
 - 指定相关记录类型的访问级别 1204
 - 指定资产组合子客户 559
- 按
- 按记录类型为用户设置默认工作簿 1169

损

- 损坏 593
- 损坏字段 595
- 损坏字段：导入准备 1468

授

- 授权联系人接收样品 1608

控

- 控制仪表盘页的外观 940
- 控制用户在仪表盘页中追溯时的结果显示方式 944

提

- 提交 MDF 请求供审批 386
- 提交 MDF 请求的索赔 389
- 提交“拜访详细信息”信息以用于库存跟踪 488
- 提交交易注册供审批 376
- 提交产品的订单 545
- 提交特殊定价请求供审批 395
- 提交特殊定价请求的索赔 398
- 提交申请供审批 368
- 提交预测 281

搜

- 搜索合作伙伴客户 358

撤

- 撤回 MDF 请求 387
- 撤回特殊定价请求 396
- 撤回申请 369
- 撤回预测 281

支

- 支持选择列表值组和分部的记录类型 1132

数

- 数学函数 911
- 数据检查准则 1407
- 数据管理工具 1369
- 数据规则和分配 1326

日

- 日历和活动 157
- 日历和活动管理流程 221
- 日历日期/时间函数 916

显

- 显示和导出汇总报表 954
- 显示应用于分析结果的筛选器 878
- 显示您的选项卡 639

更

- 更换记录类型的图标 1145
- 更改“详细信息”页面布局 639
- 更改主页布局 646
- 更改仪表盘属性 946
- 更改仪表盘的打印和导出选项 946

- 更改合作伙伴成员身份 - 会员的状态 363
- 更改客户第一联系人 225
- 更改密码 636
- 更改工作流规则操作的顺序 1314
- 更改工作流规则的顺序 1315
- 更改操作栏布局 646
- 更改用户的主要分部 1171
- 更改用户的用户 ID 1170
- 更改用户的用户 ID (合作伙伴) 1178
- 更改记录上的主要定制工作簿 124
- 更改记录类型的列表集 117
- 更改语言设置 635
- 更改选择列表值 1073
- 更新个人详细信息 626
- 更新交易注册 378
- 更新会计日历名称 994
- 更新活动 166
- 更新考试报名记录 424
- 更新记录组 125
- 更新记录详细信息 95
- 更新证书请求记录 432
- 更新课程注册记录 417
- 更新车辆所有权 619
- 更新鉴定请求记录 439
- 更新预测定义 1342
- 更正实地盘点与电子盘点的差异 474

有

- 有关主题区域的使用注释 703
- 有关工作簿疑难解答的信息 1238

服

- 服务请求 334
- 服务请求历史分析主题区域 759
- 服务请求和解决方案 333
- 服务请求团队历史分析主题区域 760
- 服务请求团队实时报告主题区域 827
- 服务请求字段 338
- 服务请求字段：导入准备 1546
- 服务请求实时报告主题区域 828
- 服务请求的管理流程 333, 584
- 服务配额管理 1015

机

- 机会产品收入字段：导入准备 1517
- 机会字段：导入准备 1513
- 机会联系人角色字段：导入准备 1512

权

- 权限配置文件的相关主题 1204

查

- 查找记录 66
- 查看 Oracle CRM On Demand 服务信息 152
- 查看 Web 服务使用情况 1574
- 查看“修改跟踪列表”页面 1363

- 查看仪表盘 934
- 查看公司的待定和已发送电子邮件 1009
- 查看公司的资源使用情况 1006
- 查看其他用户的日历 185
- 查看历史服务配额使用量 1017
- 查看委派信息 637
- 查看审计追踪字段 635
- 查看导入结果 1565
- 查看导出结果 1569
- 查看导出请求 650
- 查看您的预警 38
- 查看所有用户的登录活动 1005
- 查看报表数据 673
- 查看支付交易 473
- 查看文件和记录使用情况信息 1019
- 查看活动 164
- 查看活动的建议消息计划 522
- 查看用户的安全相关活动 1172
- 查看用户的登录活动 1171
- 查看申请 368
- 查看登录活动 636
- 查看管理配置更改的审计追踪 1008
- 查看组任务列表 189
- 查看解决方案 344
- 查看记录的审计追踪 145
- 查看贵公司的所有导出请求 1011
- 查看贵公司的服务配额使用量 1017
- 查看预测 278
- 查看预测历史记录 281
- 查看预警确认 1014

样

- 样品交易 467
- 样品交易字段 492
- 样品交易字段：导入准备 1544
- 样品免责声明 507
- 样品免责声明字段 512
- 样品免责声明字段：导入准备 1539
- 样品库存 461
- 样品库存字段 464
- 样品库存字段：导入准备 1540
- 样品批次 504
- 样品批次字段 506
- 样品批次字段：导入准备 1540
- 样品请求 515
- 样品请求字段 517
- 样品请求字段：导入准备 1541
- 样品请求项目字段：导入准备 1543

根

- 根据商机创建交易注册 272
- 根据商机创建特殊定价请求 270
- 根据服务请求启用车辆关联 617
- 根据销售代表的分配记录设置选择列表筛选功能 1607

检

- 检查电子签名 489
- 检索用户登录 ID 或重置密码 154

步

- 步骤 1：定义分析中的标准 835
- 步骤 2：查看结果和创建布局 856
- 步骤 3：定义分析提示（可选） 891
- 步骤 4：保存分析 895

汽

- 汽车 611

注

- 注册课程 417

活

- 活动历史分析主题区域 717
- 活动字段 191
- 活动实时报告主题区域 782

消

- 消息响应字段：导入准备 1504
- 消息计划 520
- 消息计划字段 523
- 消息计划字段：导入准备 1505
- 消息计划项目 525
- 消息计划项目关系 530
- 消息计划项目关系字段 532
- 消息计划项目关系字段：导入准备 1508
- 消息计划项目字段 528
- 消息计划项目字段：导入准备 1507

添

- 添加和编辑视图 859
- 添加委派用户 638
- 添加定制日历视图 188
- 添加消息计划项目 522
- 添加消息计划项目关系 527
- 添加联系人省/自治区执照 253
- 添加被推介人 252
- 添加角色 1185
- 添加记录类型 1144
- 添加访问权限配置文件 1202
- 添加资金参与者 407
- 添加附注 130

渠

- 渠道计划的执行流程 583

潜

- 潜在商机 202
- 潜在商机（销售方面） 221
- 潜在商机事件字段：导入准备 1497
- 潜在商机历史分析主题区域 741
- 潜在商机团队历史分析主题区域 742
- 潜在商机团队实时报告主题区域 814
- 潜在商机处理流程。 195

- 潜在商机字段 216
 - 潜在商机字段：导入准备 1497
 - 潜在商机存档 211
 - 潜在商机实时报告主题区域 814
 - 潜在商机的拒绝代码 1338
 - 潜在商机资格验证的必填字段 210
 - 潜在商机转换管理 1334
- 激
- 激活和停用合作伙伴客户 358
 - 激活样品免责声明 510
 - 激活语言 992
- 特
- 特殊定价产品历史分析主题区域 764
 - 特殊定价产品字段 400
 - 特殊定价产品字段：导入准备 1551
 - 特殊定价产品实时报告主题区域 830
 - 特殊定价请求 392
 - 特殊定价请求字段 402
 - 特殊定价请求字段：导入准备 1552
- 生
- 生命科学 443
 - 生命科学流程 443
 - 生命科学管理 1602
- 用
- 用 IP 地址限制使用 993
 - 用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置 380
 - 用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置 212
 - 用户和系统字段 1063
 - 用户字段 1160
 - 用户字段：导入准备 1555
 - 用户管理 1157
 - 用户管理和访问控制 1156
- 申
- 申请 366
 - 申请字段 370
 - 申请字段：导入准备 1428
- 监
- 监控样品活动 491
- 目
- 目标 320
 - 目标字段 322
 - 目标字段：导入准备 1510
- 相
- 相关免责声明字段 514
- 确
- 确定商业活动的目标联系人 198
 - 确认完全接收样品传输 470
 - 确认样品库存的接收 463
 - 确认部分接收样品传输 471
- 示
- 示例 1：使用“查看”访问级别 1248
 - 示例 2：使用“继承主要”访问级别 1251
 - 示例 3：通过工作簿保护数据 1253
- 社
- 社交媒体 347
 - 社交媒体字段 349
 - 社交档案 350
 - 社交档案字段 351
 - 社交档案字段：导入准备 1549
 - 社交网络 347
- 筛
- 筛选列表 113
- 签
- 签名字段：导入准备 1548
- 管
- 管理 HCP 联系人分配 502
 - 管理 MDF 请求 386
 - 管理 Oracle CRM On Demand 955
 - 管理“已启用复制”设置 1054
 - 管理 • PRM 和 High Tech 355
 - 管理业务计划 317
 - 管理事件 447
 - 管理交易注册 374
 - 管理交易项目 494
 - 管理产品标志 539
 - 管理作为相关项目的特殊定价产品 399
 - 管理保险 583
 - 管理保险单 602
 - 管理保险范围 592
 - 管理公司的附件 1592
 - 管理分配 499
 - 管理列表访问和列表顺序 1107
 - 管理合作伙伴客户 357
 - 管理合作伙伴成员身份 - 会员 362
 - 管理合作伙伴组织中的用户（合作伙伴） 1176
 - 管理合作伙伴计划 362
 - 管理商业活动 198
 - 管理商机 263
 - 管理团队的预测 282
 - 管理地址 288
 - 管理委派用户（管理员） 1173
 - 管理字段标签 1069
 - 管理定制 HTML 头添加 1137
 - 管理定制包 1611
 - 管理定额 282, 635
 - 管理客户 223
 - 管理家庭 553

- 管理已锁定产品 548
- 管理库存审计报表 465
- 管理库存期间 457
- 管理废弃的定制字段 1041
- 管理当事人 599
- 管理投保人 605
- 管理投保财产 597
- 管理损坏 595
- 管理搜索布局 1102
- 管理收藏项 676
- 管理日历和活动 163
- 管理智能拜访 1603
- 管理服务请求 336
- 管理样品 453
- 管理样品交易 469
- 管理样品免责声明 509
- 管理样品库存 462
- 管理样品批次 505
- 管理样品请求 517
- 管理消息计划 521
- 管理消息计划项目 527
- 管理消息计划项目关系 531
- 管理潜在商机 208
- 管理特殊定价请求 394
- 管理申请 367
- 管理目标 321
- 管理相关信息部分的记录指示符 645
- 管理相关项目的默认筛选器标准 1077
- 管理社交媒体 348
- 管理社交档案 351
- 管理索赔 587
- 管理经纪人概要 608
- 管理经销商 612
- 管理考试 422
- 管理联系人 242
- 管理联系人省/自治区执照 452
- 管理营销 195
- 管理解决方案 343
- 管理计划商机 330
- 管理计划客户 325
- 管理计划联系人 328
- 管理订单 542
- 管理证书 429
- 管理详细信息页面图像 1593
- 管理课程 415
- 管理财务帐户 564
- 管理财务帐户产品 570
- 管理财务帐户所有者 567
- 管理货币 998
- 管理贵公司的期间列表 996
- 管理资产 305
- 管理资产组合客户 558
- 管理资金 406
- 管理车辆 617

- 管理金融交易 580
- 管理金融产品 577
- 管理金融计划 572
- 管理鉴定 436
- 管理销售 219
- 管理集成事件设置 1582
- 管理预测 277

系

- 系统函数 922

索

- 索赔 586
- 索赔字段 588
- 索赔字段：导入准备 1445
- 索赔损失及时通知的生成流程 584

组

- 组管理 1238

经

- 经纪人概要 607
- 经纪人概要字段 608
- 经纪人概要字段：导入准备 1438
- 经销商 611
- 经销商历史分析主题区域 737
- 经销商字段 613
- 经销商字段：导入准备 1473

结

- 结束交易注册的期间 378
- 结束商业活动 199
- 结束已解决的服务请求 338
- 结构化产品信息 533
- 结构化产品信息记录和产品标志的使用示例 537

编

- 编辑仪表盘 936
- 编辑仪表盘提示和分析的属性 944
- 编辑列属性 842
- 编辑或查看仪表盘时的注意事项 934
- 编辑汇总报表 953
- 编辑连接字段中的字段 50
- 编辑连接字段中的字段时的注意事项 49

考

- 考试 420
- 考试字段 424
- 考试字段：导入准备 1480
- 考试报名字段 427
- 考试注册字段：导入准备 1481

联

- 联系 Oracle 156
- 联系人 240
- 联系人关系实时报告主题区域 800
- 联系人兴趣历史分析主题区域 732

- 联系人历史分析主题区域 731
 - 联系人团队历史分析主题区域 733
 - 联系人团队字段：导入准备 1459
 - 联系人团队实时报告主题区域 800
 - 联系人地址历史分析主题区域 731
 - 联系人地址字段：导入准备 1448
 - 联系人字段 256
 - 联系人字段：导入准备 1450
 - 联系人实时报告主题区域 801
 - 联系人工作簿字段：导入准备 1449
 - 联系人收入历史分析主题区域 733
 - 联系人的省/自治区执照字段 453
 - 联系人的省/自治区执照字段：导入准备 1458
 - 联系人省/自治区/直辖市执照 451
 - 联系人管理流程 220
- 聚
- 聚合函数 898
- 获
- 获取驾驶方向 309
- 营
- 营销 195
- 衡
- 衡量商业活动成效 200
- 表
- 表示字面值 897
- 角
- 角色管理 1179
 - 角色设置准则 1180
- 解
- 解决方案 341
 - 解决方案历史分析主题区域 763
 - 解决方案字段 345
 - 解决方案字段：导入准备 1549
 - 解决方案实时报告主题区域 829
 - 解决服务请求 333
- 计
- 计划商机 329
 - 计划商机字段 331
 - 计划客户 324
 - 计划客户字段 326
 - 计划客户字段：导入准备 1527
 - 计划成员身份字段 364
 - 计划机会字段：导入准备 1528
 - 计划联系人 327
 - 计划联系人字段 328
 - 计划联系人字段：导入准备 1528
 - 计算交易规模 379
 - 计算列表中的记录 119
 - 计算样品库存的累积总计 462
- 订
- 订单 541
 - 订单字段 545
 - 订单字段：导入准备 1518
 - 订单实时报告主题区域 822
 - 订单项目字段：导入准备 1520
- 记
- 记录对商业活动做出的响应 199
 - 记录所有权模式和自动生成的任务 1215
 - 记录类型的“应用程序定制”页面 1026
 - 记录鉴定的证书要求 438
- 设
- 设置 Oracle CRM On Demand Desktop 安装程序版本位置 1612
 - 设置 RSS Feed Web 小程序的示例 1097
 - 设置 Web 链接 1055
 - 设置主题 634
 - 设置产品类别 1584
 - 设置公司产品 1585
 - 设置公司概要和全局默认值 965
 - 设置共享级联选择列表 1101
 - 设置分析中的文件夹 684
 - 设置分部时的注意事项 1001
 - 设置分部的过程 1001
 - 设置分配规则 1329
 - 设置列公式 849
 - 设置合作伙伴管理员（管理员）的过程 1176
 - 设置地区 1242
 - 设置定制字段集成标记 1055
 - 设置工作簿的过程 1222
 - 设置您的安全问题 637
 - 设置操作选项 682
 - 设置日历 647
 - 设置权限配置文件的过程 1202
 - 设置样品交易自动提交 1609
 - 设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数 1606
 - 设置潜在商机转换的过程 1334
 - 设置生命科学相关首选项 1605
 - 设置用户 1158
 - 设置用户（合作伙伴） 1177
 - 设置用户对共享分析文件夹的可见性 685
 - 设置用户的销售定额 1169
 - 设置组 1240
 - 设置记录预览模式 634
 - 设置评估脚本 1594
 - 设置连接字段 1067
 - 设置选择列表值组时的注意事项 1130
 - 设置选择列表值组的过程 1131
 - 设置销售过程、类别和指导 1343
 - 设置预测定义 1338
 - 设置默认搜索记录类型 633
 - 设置默认日历视图 187

- 设计分析 687
 - 设计操作 681
 - 设计条件 680
 - 设计筛选器 679
- 访
- 访问 Oracle CRM On Demand 发布文档 153
 - 访问地图以获取地址 295
 - 访问数据和集成工具 649
 - 访问权限配置文件管理 1191
 - 访问级别计算示例 1247
 - 访问销售过程指导 265
- 证
- 证书 428
 - 证书字段 432
 - 证书请求字段 434
 - 证书请求字段：导入准备 1444
 - 证券资产 556
 - 证券资产字段：导入准备 1533
 - 证明字段：导入准备 1442
- 评
- 评估实时报告主题区域 795
 - 评定解决方案的级别 345
- 请
- 请求临时库存盘点 459
 - 请求证书 431
 - 请求鉴定 438
- 课
- 课程 413
 - 课程字段 417
 - 课程字段：导入准备 1460
 - 课程注册字段 420
 - 课程注册字段：导入准备 1459
- 调
- 调整样品交易 472
 - 调整消息响应 180
 - 调整现有库存调整记录 472
 - 调节库存期间 460
- 财
- 财务帐户 562
 - 财务帐户产品 569
 - 财务帐户产品字段 570
 - 财务帐户产品字段：导入准备 1486
 - 财务帐户字段 565
 - 财务帐户字段：导入准备 1482
 - 财务帐户所有者 566
 - 财务帐户所有者字段 568
 - 财务帐户所有者字段：导入准备 1484
 - 财富管理 551
- 货
- 货币定义 997
- 资
- 资产 304
 - 资产历史分析主题区域 726
 - 资产字段：导入准备 1434
 - 资产实时报告主题区域 796
 - 资产组合历史分析主题区域 756
 - 资产组合客户字段 559
 - 资金 404
 - 资金字段 412
- 跟
- 跟踪事件的受邀者 448
 - 跟踪商机的合作伙伴和竞争者 264
 - 跟踪客户之间的关系 228
 - 跟踪客户和联系人之间的关系 229
 - 跟踪客户的合作伙伴和竞争者 231
 - 跟踪家庭成员 554
 - 跟踪对客户的拜访（销售拜访） 173
 - 跟踪最佳拜访时间 252
 - 跟踪父保险单 602
 - 跟踪父索赔 588
 - 跟踪父财务帐户 564
 - 跟踪父金融产品 577
 - 跟踪的记录类型 1350
 - 跟踪联系人之间的关系 250
 - 跟踪联系人兴趣 252
 - 跟踪资产 232
 - 跟踪资产组合客户的关键联系人 559
 - 跟踪车辆的服务历史记录 620
 - 跟踪车辆的服务请求 619
 - 跟踪车辆的财务信息 621
 - 跟踪车辆的销售历史记录 620
- 车
- 车辆 615
 - 车辆字段 621
 - 车辆字段：导入准备 1558
 - 车辆实时报告主题区域 831
 - 车辆联系人字段：导入准备 1558
- 转
- 转换 Web 小程序和定制报表名称 1099
 - 转换函数 922
 - 转移记录的所有权 120
- 过
- 过程管理 1257
 - 过程管理功能 1260
- 运
- 运算符 923
 - 运行分析 673
 - 运行聚合函数 902
- 还
- 还原默认设置 1072

退

- 退出 Oracle CRM On Demand 156
- 退回 MDF 请求 387
- 退回交易注册 377
- 退回特殊定价请求 396

选

- 选择主题区域 703
- 选择操作内容 683
- 选择结构化产品信息页面布局 534

通

- 通过主记录更新链接的记录 102
- 通过附件字段将文件附加到记录 138

配

- 配置 Oracle Social Engagement and Monitoring 1599
- 配置 Oracle Social Network 集成设置 1600
- 配置使用 Oracle Eloqua Engage 的电子邮件交付 1601
- 配置公司主题设置 978
- 配置公司关键信息 966
- 配置公司安全设置 982
- 配置公司工作周和日历设置 977
- 配置公司数据可见性设置 979
- 配置公司设置 966
- 配置分析可见性设置 984
- 配置地理编码器设置 986
- 配置潜在商机设置 978
- 配置记录所有权模式 1227
- 配置通信设置 985
- 配置附加公司概要设置 985
- 配置集成设置 981

重

- 重命名仪表盘 947
- 重命名字段部分标题 1086
- 重命名记录类型 1141
- 重新分配商机 264
- 重新分配客户 224
- 重新分配潜在商机 209
- 重新提交交易注册 377
- 重置个性化主页布局 1206
- 重置个性化操作栏布局 1205
- 重置个性化页面布局 1205
- 重置所有密码 992
- 重置用户的 DMS PIN 1171
- 重置用户的密码 1170
- 重置用户的密码（合作伙伴） 1179

金

- 金融交易 579
- 金融交易字段 580
- 金融交易字段：导入准备 1490
- 金融产品 574

- 金融产品字段 578
- 金融产品字段：导入准备 1488
- 金融计划 571
- 金融计划字段 573
- 金融计划字段：导入准备 1487

鉴

- 鉴定 435
- 鉴定字段 439
- 鉴定字段：导入准备 1424
- 鉴定请求字段 441
- 鉴定请求字段：导入准备 1425

链

- 链接主视图和明细视图 887
- 链接到其他记录类型的记录类型示例 98
- 链接资产组合客户 227

销

- 销售 219
- 销售和预算的计划流程 584
- 销售用户的预测管理流程 221
- 销售阶段历史分析主题区域 758

锁

- 锁定活动记录的方案 1258
- 锁定联系人 254

附

- 附件相关项目 137
- 附注字段：导入准备 1510
- 附注字段和工作流电子邮件消息的 HTML 代码 56

限

- 限制显示的客户记录数 228
- 限制显示的活动记录数 171
- 限制过程 1264

预

- 预定附注 132
- 预测 276
- 预测字段 284
- 预测实时报告主题区域 808
- 预测管理员的预测管理流程 221
- 预生成仪表盘 - 业务数据仪表盘 949
- 预生成仪表盘 - 服务仪表盘 950
- 预生成仪表盘 - 概述仪表盘 949
- 预生成仪表盘 - 营销成效仪表盘 950
- 预生成仪表盘 - 销售成效仪表盘 949
- 预生成仪表盘 - 顾客仪表盘 948
- 预约、任务和通话字段：导入准备 1431
- 预约用户字段：导入准备 1431
- 预约联系人字段：导入准备 1430
- 预览记录 94
- 预警字段 1014
- 预警管理 1013

首

- [首先做什么](#) 26

验

- [验证潜在商机的资格](#) 209
- [验证许可证状态和有效用户](#) 986

高

- [高级定制对象历史分析主题区域](#) 718
- [高级定制对象实时报告主题区域](#) 783

版权所有 ©2005, 2020, Oracle 和/或其附属公司。

本软件和相关文档根据包含使用和披露限制的许可协议提供，且受知识产权法保护。本软件和相关文档根据许可证协议提供并受版权法律的保护，该许可证协议规定了关于使用和公开本软件及相关文档的各种限制。除非法律要求实现互操作性，否则严禁对本软件进行逆向工程设计、反汇编或反编译。

此处包含的信息如有更改，恕不另行通知，而且不保证完全无错。如果贵方发现任何错误，请书面通知我们。

如果将本程序或相关文档交付给美国政府，或者交付给以美国政府名义获得许可证的任何机构，则必须符合以下规定：

U.S. GOVERNMENT END USERS: Oracle programs (including any operating system, integrated software, any programs embedded, installed or activated on delivered hardware, and modifications of such programs) and Oracle computer documentation or other Oracle data delivered to or accessed by U.S. Government end users are "commercial computer software" or "commercial computer software documentation" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, reproduction, duplication, release, display, disclosure, modification, preparation of derivative works, and/or adaptation of i) Oracle programs (including any operating system, integrated software, any programs embedded, installed or activated on delivered hardware, and modifications of such programs), ii) Oracle computer documentation and/or iii) other Oracle data, is subject to the rights and limitations specified in the license contained in the applicable contract. The terms governing the U.S. Government's use of Oracle cloud services are defined by the applicable contract for such services. No other rights are granted to the U.S. Government.

本软件或硬件是为了在各种信息管理应用领域内的一般使用而开发的。它不适用于任何存在危险或潜在危险的应用领域（包括可能会造成人身伤害的应用领域），也不是为此而开发的。如果在危险应用领域内使用本软件或硬件，则贵方应负责采取所有适当的防范措施，包括备份、冗余和其他确保安全使用的措施。对于因在危险应用领域内使用本软件或硬件所造成的一切损失或损害，Oracle 公司及其附属公司概不负责。

Oracle 和 Java 是 Oracle 和/或其附属公司的注册商标。其他名称可能是各自所有者的商标。

Intel 和 Intel Inside 是 Intel Corporation 的商标或注册商标。所有 SPARC 商标均根据许可证使用且是 SPARC International, Inc. 的商标或注册商标。AMD、Epyc 和 AMD 徽标是 Advanced Micro Devices 的商标或注册商标。UNIX 是 The Open Group 的注册商标。

本软件或硬件以及文档可能提供了访问第三方内容、产品和服务的方式或有关这些内容、产品和服务的信息。除非您与 Oracle 签订的相应协议另行规定，否则对于第三方内容、产品和服务，Oracle Corporation 及其附属公司明确表示不承担任何种类的保证，亦不对其承担任何责任。除非您和 Oracle 签订的相应协议另行规定，否则对于因访问或使用第三方内容、产品或服务所造成的任何损失、成本或损害，Oracle Corporation 及其附属公司概不负责。

访问 Oracle 支持

已购买支持的 Oracle 客户可以通过“[My Oracle Support](#)”获得电子支持。有关信息，请访问 [Oracle 全球客户支持联系人目录](#)或访问[全球客户支持可访问性](#)（如果您有听力障碍）。